



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Work Engagement e Intención de Rotación en Colaboradores de
una Empresa Multinacional de Telecomunicaciones, Lima
Metropolitana**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORES:

Davalos Bautista, Paola Alexandra (ORCID: 0000-0003-0060-5926)

Valdiviezo Porras, Claudia Loriette (ORCID: 0000-0002-5765-5927)

ASESOR:

Mgr. Serpa Barrientos Antonio (ORCID:0000-0002-7997-2464)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Todo este logro va dirigido a mi mamá, ya que sin ella no hubiera logrado donde estoy ahora. A mi familia quienes me alentaron a superar cada desafío que se presentó en mi vida.

Paola Davalos Bautista

Siendo hoy un día especial, agradezco a Dios, y a mi abuelita que desde el cielo son mis dos máximos guardianes que me han protegido desde un comienzo, dándome el empuje necesario a través de mi familia, quienes a pesar de las circunstancias me ha sabido guiar, orientar y sobre todo dar todo el amor del mundo.

Claudia Lorette Valdiviezo Porras

Agradecimiento

Agradecer a Dios, concederme esta gran oportunidad de vivir este momento. A mi familia quien me apoya incondicionalmente, sobre todo a mi madre, sin ella no hubiera logrado cumplir mis metas.

Paola Davalos Bautista

Mi mayor agradecimiento a mi familia, por estar conmigo en las buenas y malas, quienes me ayudaron a lograr llegar hasta aquí, uno de mis tantos retos y proyectos que tengo, por cada palabra que fue necesaria en estos momentos para cumplir mis sueños de poder ser profesional.

Claudia Loriette Valdiviezo Porras

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	9
3.2. Variables y Operacionalización.....	9
3.3. Población, muestra y muestreo	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS.....	31

Índice de Tablas

Tabla 1: Modelos teóricos de <i>Work Engagement</i>	5
Tabla 2: Modelos teóricos de la intención de rotación según autores	8
Tabla 3: Características sociodemográficas.....	12
Tabla 4: Índice de bondad de ajuste	15
Tabla 5: Valoración de normalidad.....	17
Tabla 6: Correlación AyB	18
Tabla 7: Estimación directa de las variables de estudio	19

Índice de Figuras

Figura 1: Representación estructural de la hipótesis general	18
Figura 2: Representación estructural de la hipótesis específica 1	19
Figura 3: Representación estructural de la hipótesis específica 2	20

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal conocer si existe correlación entre el *Work Engagement* e Intención de Rotación en los colaboradores peruanos de una Multinacional de Telecomunicaciones, Lima Metropolitana. El muestreo es de tipo no probabilístico donde se aplicó a través de la encuesta y se evaluó un total de 223 colaboradores siendo (75% mujeres y 25% hombres). El estudio es empírico, con un diseño no experimental, de corte transversal, descriptiva y correlacional. Los instrumentos que se utilizaron fueron *Utrecht Work Engagement Scale* (Uwes-9) de Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker y de la intención de rotación - Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana (IPTR) por Juan Jose Kaneko Aguilar ambos con escala de Likert. Entre los resultados de este estudio se fue que si hubo correlación estadísticamente significativa ($r = -.44$; $p < .000$) un tamaño del efecto mediano ($r^2 = .19$). Concluyendo que hubo correlación entre ambas hipótesis específicas según sus dimensiones de tiene cada una de ellas. Pese a que existe el *Work Engagement* en la organización los colaboradores mantendrán la intención de rotación voluntaria en tiempos de covid-19.

Palabras clave: Work Engagement, Intención de Rotación, Call Center, Covid-19 (SARS CoV-2).

Abstract

The main objective of this research was to know if there is a correlation between Labor Commitment and Rotation Intention in Peruvian collaborators of a Telecommunications Multinational, Metropolitan Lima. The sampling is of a non-probabilistic type where it was applied through the survey and a total of 223 collaborators (75% women and 25% men) were evaluated. The study has a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design. The instruments used were the Utrecht Work Engagement Scale (Uwes-9) by Wilmar Schaufeli and Arnold Bakker and the intention to rotate - Personality Inventory with a Tendency to Early Voluntary Work Rotation (IPTR) by Juan José Kaneko Aguilar both with Likert scale. Among the results of this study was that if there was a statistically significant correlation ($r = - .44$; $p < 0.000$), a mean effect size ($r^2 = .19$). Concluding that there was a correlation between both specific hypotheses according to their dimensions of each one of them. Despite the existence of Work Engagement in the organization, employees will maintain the intention of voluntary rotation in times of covid-19

Keywords: Work Engagement, Rotation Intent, Call Center, Covid-19 (SARS CoV-2).

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación surgió por la crisis sanitaria que vivimos en todo el mundo con el Covid-19 (OMS, 2020). Según la INEI (2020) este ha generado grandes problemas en la mayoría de las empresas, como la valoración del personal inactivo en el Perú durante los tres primeros meses del año, teniendo un gran impacto durante los años 2019-2020 incrementando del 3,5% al 9,6%. Otro problema es la falta de liquidez que conlleva a que las empresas no lleguen a adquirir insumos de forma adecuada y que tengan problemas para realizar los pagos correspondientes. Además de afectar a corto plazo, esto lleva a que algunas empresas lleguen a cerrar sus puertas (Escuela de Administración de Negocios para graduados, 2020). Según el estudio de Gartner (2020), un 88% de las empresas han exigido a sus colaboradores que trabajen desde sus hogares de manera remota, y otras muchas están pidiendo que su asistencia sea de manera presencial, sobre todo a quienes realizaron actividades de servicios esenciales, y algunos se han visto obligados a optar por la suspensión temporal de contratos de los colaboradores, no teniendo la obligación de realizar pagos remunerativos. Estos acontecimientos han repercutido en los diferentes aspectos laborales, como en el desempeño y gestión que tiende a presentar cada colaborador dentro de su gestión o al momento de realizar sus actividades.

Fue Kahn (1990), quien por primera vez ideó sobre el *Work Engagement* (WE), llamando por primera vez a las personas “engaged”, las mismas quienes se caracterizan en estar emocional, física y cognitivamente conectados con sus roles en el trabajo. También fueron Salanova y Schaufeli (2009) Años más tarde se definió como WE y se refiere a la predisposición por realizar sus funciones sin ningún tipo de imposición, asumiendo así que el “engaged” es quien pone más fuerza en su jornada laboral, y hace que se identifiquen con él según sus funciones que van desarrollando.

También, según un estudio realizado por Ayala (2018), en donde descubrió que el WE en sus dimensiones de vigor y absorción influye sobre IR en los colaboradores de una organización de transporte de Chiclayo, Perú. Según Fuji (2017), su investigación abordó la relación entre los requisitos y bienestar laboral con el *Engagement*.

Y en verdad, lo que la mayoría de las organizaciones esperan de sus trabajadores, que brindan un plus a las funciones que desempeñan; con el fin de fortalecer la promesa del *Engagement*. El WE permite generar una conexión más estable entre los colaboradores y su organización, incrementando el rendimiento laboral en primera

instancia (Robinson et al. 2004).

Por otro lado, debido al cambio drástico que se tuvo que enfrentar durante la crisis sanitaria, es que muchos de los empleadores tuvieron que cambiar ciertas políticas y condiciones laborales, teniendo en cuenta el desacuerdo de muchos trabajadores provocando en ellos la intención de rotar. En el año 2012, Regts y Molleman optaron por definir la intención de rotación (IR) la iniciativa que da el colaborador de retirarse de su centro laboral donde se encuentra brindando servicio, provocando que se dé su renuncia voluntaria. Según Bustamante (2018) indicó que la mayoría de los empleados que esperan retirarse se debe a la falta de pago y apoyo de la empresa; A pesar de las condiciones laborales y salariales, se traducen en rotación de empleados.

A partir de lo descrito, este estudio se desarrolló con la colaboración de trabajadores peruanos que residen en Lima, y que laboran en una empresa Multinacional de Telecomunicaciones. Y se propone revelar cuál es la correlación entre ambas variables teniendo la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre el WE y la IR en los colaboradores de una Multinacional de Telecomunicaciones en el contexto de COVID? Asimismo, ¿cuál es la relación entre las dimensiones WE e IR? ¿Y cuál es la relación entre las dimensiones de IR y WE de los empleados de una multinacional de telecomunicaciones?

Para este estudio el objetivo general fue conocer la correlación entre WE e IR en los colaboradores peruanos de una Multinacional de Telecomunicaciones. Así mismo identificar la correlación entre el WE y las tres dimensiones de la IR. y finalmente, corroborar la correlación entre las dimensiones de WE e IR de ambos, todos ellos en los colaboradores peruanos de una Multinacional de Telecomunicaciones.

Por otro lado, este estudio se justificó con el fin de analizar la relación que hay en ambas variables. Este estudio tuvo como objetivo el nivel teórico: organizar la información científica existente para estas variables de investigación y determinar si existe o no correlación en ambas variables *Work Engagement* e intención de rotación. Además, este informe explicará las intenciones de rotación que existen entre los empleados de la multinacional de telecomunicaciones; Teniendo en cuenta que la política de reducción presupuestaria ya se ha aplicado a todos los sectores, la incorporación de nuevos empleados se ve obstaculizada a favor de alcanzar metas elevadas con el mismo número de actividades y es necesario controlar la rotación de intenciones. Esto

puede provocar que los profesionales renuncien a la organización.

El aporte práctico del estudio fue a través del uso que hagan de los resultados tanto las instituciones como profesionales del área de Gestión de Talento Humano. Por consiguiente, este aporte brindará a futuras investigaciones que presenten una problemática similar al modelo propuesto. En resumen, de acuerdo con los resultados, los profesionales del área organizacional podrán hacer uso y elaborar planes de acción que permitan disminuir la intención de rotación.

Por ello, se comprobará a nivel social que esta pueda beneficiar a la organización ya que les permitirá conocer de relación de las variables que conllevan a que se produzca la rotación del personal. Por último, se justificará a nivel de métodos multivariados como la correlación estructural.

II. MARCO TEÓRICO

La revisión de la literatura fue realizada de diferentes portales de investigación y artículos científicos como Scielo, Redalyc, Google Académico y UvaDoc y Dialnet, Scopus, ProQuest, EBSCO Host, ScienceDirect, Renati (2021), para ello se consideraron palabras de búsqueda en idiomas inglés *work Engagement*, portugués (*compromisso de trabalho, intenção de rotação*) y español compromiso laboral e intención de rotación. Se tuvo también el soporte de artículos científicos y tesis tanto nacionales como internacionales de los últimos cinco años.

En base a los cuales se identificaron dos estudios que se mencionan a continuación:

Cosavalente y Jacobo (2021), realizó un estudio para analizar la relación entre variables de compromiso laboral e intención de rotación. Desarrolló su investigación en una empresa llamada “Programa de Capacitación y formación de Docente E.I.R.L., Trujillo” una muestra de 55 trabajadores. Aplicaron un cuestionario en escala ordinal conformado por 24 ítems y la escala del UWES-17 (Schaufeli y Bakker, 2003). Los resultados obtenidos con la prueba estadística de Spearman muestran que existe una relación negativa y significativa entre el compromiso laboral y la intención de rotación con un valor ($r = -.815$) y como significancia un valor de ($p = .000$) el cual es menor al 5% de error permitido.

Otro estudio de Romero et. al (2013) analiza la relación entre los niveles de WE y de IR entre los colaboradores de dos organizaciones en la localidad de Asunción. En cuanto a la muestra, se observa una distribución concentrada de 18 a 38 años, con una tasa acumulada del 7.9%, lo que indica que la mayoría de la población son jóvenes en ambas sociedades con una muestra de 179 personas. En este estudio, utilizaron la Escala de compromiso laboral de Utrecht (UWES) y la Escala de intención giratoria de Mobley (1979). En términos de logro educativo, la muestra también incluye una gran proporción de estudiantes de pregrado que han comenzado la universidad, pero no la han terminado, con un 9.2%. En términos de antigüedad de la empresa, el enfoque varía desde menos de 1 año hasta 3 años al 81%. Dependiendo del tipo de sitio, la atención se centra en el servicio al cliente con un 50.8%. Mientras que el 83% de las mujeres de la muestra tenía un título técnico o educación universitaria, sólo el 53.3% de los hombres. Por otro lado, las mujeres están sobrerrepresentadas en el servicio al

cliente (72.9% frente a .0%) y subrepresentadas en la dirección (1.7% frente a .2%). En cuanto a la relación entre los ítems de la subescala UWES y la escala de intención de innovación, producen relaciones negativas significativas en general ($r = 0.583$, $p < 0.001$), especialmente en la escala. Mide las escalas de vigor y dedicación.

Por otro lado, se pasará a describir las conceptualizaciones del WE: Kahn (1990), mencionó el término *Engagement* por primera vez quien observó que algunos trabajadores dejaban ver conductas enérgicas y entusiastas en sus labores, y esto no lograba ser explicado por constructos como compromiso institucional, liderazgo o motivación.

Según Britt (1999) lo definió como un sentido de responsabilidad y compromiso con la prestación de servicios de una manera que es importante para la misma persona. Mientras que Robinson et al. (2000) la definieron como la motivación que incentiva de manera física, emocional y psicológica a sus colaboradores para incrementar y optimizar los resultados en sus labores.

Una de las teorías más representativas del *Work engagement* propuesto por Schaufeli et al. (2002) es el modelo teórico, donde menciona el vigor, dedicación y absorción como un estado de ánimo positivo, descritos en la Escala de compromiso laboral de Utrecht (UWES). El WE se puede explicar a través de varios modelos, muchos de los cuales han evolucionado a lo largo del tiempo y en secuencia (ver Tabla 1).

Tabla 1

Modelos teóricos de *Work Engagement*

Modelos	Descripción
Modelo circunflejo del afecto de Russell, Bakker y Oerlemans (2011)	El WE ubicándose en el cuadrante superior derecho del modelo Rondo porque aporta un alto grado de felicidad (compromiso y enfoque) y activación (vitalidad)
Bakker y Oerlemans (2011)	Muestran que el WE es una combinación de disfrute del trabajo y gran entusiasmo, la satisfacción laboral es una forma pasiva del impacto de la felicidad en el trabajo.
Bakker y Demerouti (2007)	Propusieron modelos de solicitud de recursos y trabajo para predecir el agotamiento, el contacto y el compromiso laboral, previniendo el ausentismo por enfermedad y bajo desempeño laboral.

Nota. Modelos teóricos del *Work Engagement* según Schaufeli (2002).

Hay dos versiones de UWES, la de 17 elementos y la de 9 elementos. Diferentes investigaciones han analizado las propiedades psicométricas de UWES. El análisis factorial confirmó la estructura multidimensional del constructo. Según Bakker y Schaufeli (2002), encontraron evidencia empírica sobre tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción en las versiones de UWES. Lo que contribuye a la validez predictiva de la herramienta (Bakker y Schaufeli, 2002). Sin embargo, aunque la estructura de UWES 17 no se ha mantenido igual en todas las muestras y con el tiempo, la estructura de UWES 9 se ha mantenido relativamente sin cambios. Por lo tanto, UWES 9 tiene una buena validez de constructo y se ha recomendado el uso de la versión de 9 elementos para futuras investigaciones (Bakker, 2013).

Por otro lado, el WE y la intención de rotación se relacionan entre sí ya que ambas variables están vinculadas a indicadores organizacionales para lograr mejores resultados.

Aunado a esto, tenemos la segunda variable en el estudio, Intención de Rotación (IR), ya que es un fenómeno creciente, un problema para las organizaciones ya que viene con costos administrativos y de capacitación.

Según Loquercio et al. (2006), la rotación de personal es un término genérico y generalmente se puede relacionar con dos aspectos diferentes: que muchos miembros de la empresa tienden a dejar la empresa prematuramente sin haber completado su período de contratación inicial. La jubilación voluntaria se refiere a una terminación iniciada por los empleados. En el caso de rotación involuntaria, en cambio, el empleado no tiene posibilidad de despido, ya que este puede deberse a una enfermedad más prolongada, una muerte, un traslado al extranjero o un despido iniciado por el empleador.

En base a las conceptualizaciones de la intención de rotación se puede decir lo siguiente:

La intención como construcción psicológica se refiere a las intenciones o la voluntad de realizar una acción de forma automática (Berndt, 1981). Tett y Meyer (1993) definen la intención de rotación como la iniciativa de querer dar un paso al costado e ir en busca de nuevas oportunidades laborales en otras organizaciones.

La rotación voluntaria se correlaciona con el enfoque de los modelos de rotación predominantes en explicar el motivo del empleado para retirarse del lugar de trabajo (Rivai, 2010). La intención de dejar de fumar puede tener implicaciones para los empleados y la organización. La intención no solo puede influir en las tareas laborales del empleado, sino que también tiene un impacto en el comportamiento del empleado cuando se trata de la búsqueda de empleo (Griffeth et al., 2000). Kaneko (2013), define a la persona con alta rotación voluntaria, como insegura, ve compleja sus actividades y tiende a perder su autonomía y libertad.

Sin embargo, a diferencia de March y Simons, Mobley describe la rotación como secuencia cognitiva escalonada que reacciona de manera particularmente sensible para la satisfacción laboral individual de cada miembro. La baja satisfacción laboral puede estimular la idea de dejar de fumar, lo que lleva a la evaluación de alternativas, la intención de dejar de fumar y, en última instancia, la conducta de abstinencia en sí misma (Mobley et al., 1978).

Por otro lado, las causas de la intención de rotación según autores como: Flores et al. (2008), bretones y Gonzales (2009), Alatawi (2016), son los siguientes:

Flores et al. (2008) mencionan que las razones por las que los empleados eligen rotar se dividen en insatisfacción con el trabajo y baja motivación de los empleados.

Bretones y Gonzales (2009) comentan que estos se pueden dividir en tres grupos según las causas mencionadas anteriormente, las más importantes para los trabajadores: la relación con el lugar de trabajo, el ambiente laboral y el liderazgo y supervisión que ejercen. El primer grupo relacionado con el trabajo tiene, entre otros factores, que pueden incluirse en las actividades del día a día, salario, beneficios, política salarial de la empresa, jornada laboral, trayectoria profesional. El segundo grupo, la relación con el entorno laboral, tiene como factores las relaciones humanas, las condiciones laborales y la estimulación moral y material que se orientan hacia las relaciones interpersonales e intraorganizacional. Finalmente, el tercer grupo, liderazgo y supervisión, se relaciona con la autonomía y responsabilidad de los empleados, el reconocimiento y la presión generados dentro del área.

Alatawi (2016) menciona que la principal causa de la intención de rotación es el estilo de liderazgo ineficaz, que toma en cuenta las decisiones, relaciones y comportamientos

característicos de los gerentes. Los gerentes a menudo ofrecen una visión, actúan como entrenadores, crean un clima de apoyo, escuchan, aprecian y delegan actividades a los empleados. Por esta razón, si el gerente no tiene estas características, los trabajadores se sienten incómodos.

Según el modelo teórico de Borofsky (1993), quien centró su investigación en hallar características de personalidad relacionadas con la rotación voluntaria. concluyendo que existen factores de personalidad asociados a la rotación voluntaria. Finalmente, menciona que las personas experimentan sentimientos de inseguridad, rechazo o temor al compromiso y mantienen poca confianza para cumplir tareas. (Ver tabla 2)

Tabla 2

Modelos teóricos de la intención de rotación según autores:

Borofsky (1993)	Lo define como una personalidad propensa a la rotación voluntaria como alguien que es inseguro, tiene problemas para involucrarse y poca capacidad para asumir nuevos retos
Kaneko (2013)	Continuando con el modelo de Borofsky y haciendo varias investigaciones, descubrió que el compromiso estaba relacionado con la rotación de trabajo variable, que se encontró 14 veces. La confianza está relacionada con la rotación de trabajo encontrada 10 veces y la inseguridad está relacionada con la rotación de trabajo encontrada 6 veces.

Nota. Fuente: Modelos teóricos según estudios de Borofsky (1993)

En el análisis precedente, se identificaron diferentes instrumentos para medir la IR como “*The Turnover Intention Scale (Arsenault et al.1991)*”, “*The Turnover Intentions Questionnaire*” (Jacobs y Roodt, 2004), el Cuestionario de Propensión al Abandono de la Organización (PAO) (González-Romá et al., 1992), entre otros.

En este estudio de la IR se aplicó el Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana (IPTR), Según Kaneko (2013) la personalidad se define como una tendencia hacia una rotación laboral voluntaria temprana, que resulta de caracterizarse por la incertidumbre, el compromiso y la desconfianza para asumir tareas complejas. Las tres dimensiones de la prueba se derivan en compromiso, seguridad y autoconfianza.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Para esta investigación se utilizó el estudio empírico, que busca brindar respuestas al problema de la investigación. Así mismo, es de diseño correlacional, puesto que se pretende explorar la relación funcional o el grado de asociación que existe entre dichas variables sin ningún control de variables extrañas (Ato et al, 2013).

Con diseño no experimental, de corte transversal. Al obtener la base de datos no hubo manipulación de variables y se analizaron en el momento establecido (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

V1: Work Engagement

V2: Intención de Rotación

La operacionalización de las variables se encuentra en el anexo 1

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Esta investigación presenta como población a colaboradores de una empresa multinacional de telecomunicaciones. Es un grupo de individuos que presentan características particulares (Arias, 2012). Por lo tanto, estará conformada por individuos que tengan residencia en Lima Metropolitana. Al respecto, se cuenta con una población total de 271 700 personas (INEI, 2021).

Criterios de inclusión:

- Personas que tengan igual o mayor de 19 años.

- Personas de ambos sexos.
- Personas que residan en Lima Metropolitana.
- Personas de nacionalidad peruana.
- Personas que acepten participar voluntariamente.
- Persona que se encuentre laborando en la organización (mayor a tres meses).
- Persona que tenga como grado de instrucción a partir de secundaria completa

Criterios de exclusión:

- Persona menor de 19 años
- Persona no residan en Lima Metropolitana.
- Personas que desistan en participar del estudio.
- Personas que no tengan vínculo laboral con la organización.
- Personas que tengan un periodo menor a 3 meses laborando en la organización.

Muestra

Se tuvo una participación de 223 personas de ambos géneros, de un call center, los cuales participaron en el periodo de recolección de información mediante las encuestas virtuales.

Análisis sociodemográfico

La muestra estuvo compuesta con 223 participantes, con un 25% hombres y con un 75% de mujeres, con una ($\bar{x}=50\%$) y con una (**S** de 35%). Por otro lado, se tiene en el grado académico de los participantes con mayor porcentaje al Técnico superior está en un 40% y el 30% Universitario. Por otro lado, el tiempo de antigüedad en los colaboradores indica que el 22% lleva menos de un año en la organización. Finalmente, se obtuvo un 30% de los distritos del cono norte donde residen mayor porcentaje de los colaboradores así mismo se tiene en menor cantidad, pero mayor población de distritos de Lima Centro con un 28% (ver Tabla 3).

Tabla 3*Características Sociodemográficos de la muestra (n=223)*

		<i>f</i>	<i>%</i>
Sexo	Femenino	168	75%
	Masculino	55	25%
Edad	19 -25	75	34%
	26 -30	79	35%
	31 – 36	43	19%
	37 – 42	23	10%
	43 – 48	2	1%
	49 – 56	1	0%
Estado civil	Soltero	158	71%
	Casado	25	11%
	Divorciado / Separado	33	15%
	Conviviente	7	3%
Grado de instrucción	Primaria	0	0%
	Secundaria Completa	40	18%
	Técnico Superior	89	40%
	Universitario	66	30%
	Bachiller / Titulado	28	13%
	Postgrado	0	0%
Antigüedad en el trabajo	Menos De 6 Meses	50	22%
	6 meses - 1 Año	84	38%
	1 año - 2 Años	49	22%
	2 años - 3 Años	6	3%
	3 años - 4 Años	12	5%
	4 años A Más	22	10%
Distritos	Lima Norte	68	30%
	Lima Centro	62	28%
	Lima Sur	14	6%
	Lima Norte	48	22%
	Callao	31	14%
Hijos	Si	86	39%
	No	137	61%

Nota: *f*=frecuencia, *%*= porcentaje. Fuente: Elaborado por las autoras

Muestreo

La técnica no probabilística y por conveniencia, ya que se basa en el criterio y estimación de las investigadoras, donde la selección no es al azar sino intencional (Sánchez et al., 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar información se aplicó la encuesta y el instrumento de medición es la escala y cuestionario, el cual es un recurso representativo de las variables que tiene en mente el investigador y sirve para recoger y registrar datos e información sobre las variables por lo que para ser usada debe cumplir los requisitos de confiabilidad, validez y objetividad (Hernández y Mendoza, 2018)

Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (Uwes-9)

Se utilizó la escala de Utrecht (UWES 9) para poder medir el *Work Engagement*, aplicando la versión corta de 9 ítems del autor Schaufeli y Bakker (2003). Flores et al. (2015) son las personas que adaptaron el instrumento a Perú. El proceso de administración de la prueba puede ser masivo o individual, con un tiempo fijo de 5-10 minutos. Para esta versión corta se está trabajando con tres dimensiones o subescalas como vigor, dedicación y absorción. Con una escala Likert de 7 opciones: Nunca, Casi Nunca, Algunas Veces, Regularmente, Bastante Veces, Casi Siempre y Siempre.

La validez del cuestionario se desarrolló mediante análisis factorial, lo cual se evidencia a través de la relación entre las tres dimensiones donde existe una correlación de .93. En el UWES-9 se evidencia la consistencia de validez interna. En el coeficiente alfa existe el valor de .90. Las tres dimensiones evaluadas por este cuestionario tienen consistencia interna, medida por el coeficiente alfa: vigor (.84), dedicación (.89) y absorción (.79) respectivamente. Todo esto indica que la escala es un instrumento confiable; CFI= [.78 al .87]; GFI= [.84 al .91] (Schaufeli y Bakker, 2003).

Para este estudio que se realizó a los asesores de un call center siendo una muestra de 223. Se tomó en cuenta el análisis factorial confirmatorio, teniendo como resultado la proporción del ($X^2/gl = 1.707$) teniendo en cuenta que se encuentra dentro del rango de $X^2/gl = <5$; además, el índice de bondad de ajuste comparativo (CFI= .962) cae dentro de los límites del índice de Tucker-Lewis especificado (TLI = .949), media cuadrada normal residual (SRMR = .069). Teniendo estos resultados se comprueba que existe validez en el instrumento (ver Tabla 4).

Los valores de confiabilidad de 9 ítems oscilan entre .85 y .84 (mediana de 0.91). El índice de confiabilidad para toda la base de datos es .90. Aunque el AFC de UWES-9,

representa una distribución de tres factores altamente correlacionados. Según Schaufeli y Bakker (2003), muestra que en las tres dimensiones hay indicadores mayores a .65, por otro lado, en las relaciones relevantes con las variables, se encuentran entre .80 y .90.

Finalmente, la confiabilidad general de la muestra se obtiene del coeficiente alfa, en la dimensión de vigor (.898, absorción (.69) y dedicación (.63); mientras tanto en el alfa ordinal de vigor (.94), absorción (.76) y dedicación (.66) y en el coeficiente omega de vigor (.90), absorción (.74) y dedicación (.72) lo cual indica que está dentro de lo aceptable. Todas las puntuaciones son superiores a .5 siendo un instrumento confiable.

Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana (IPTR)

Creado por Kaneko (2013), aplicando la versión original de 30 ítems. El proceso de administración de la prueba puede ser masivo o individual, con un tiempo fijo de 10 - 15 minutos. Lo define en 3 componentes como el compromiso, seguridad y autoconfianza. Con una escala Likert de 5 opciones: Rara vez o nunca, Pocas veces, Algunas veces, Muchas veces y Muy frecuentemente o siempre.

De acuerdo con el autor, la validez fue determinada por el método de prueba de ítems, donde se presenta homogeneidad de todo ellos en el inventario de personalidad con un sesgo de rotación voluntaria porque los resultados muestran una correlación superior a .20. Conformada por 30 ítems, así mismo se califican 3 factores bien definidos, explicando un 48.786% de la varianza total del instrumento ($p < .0001$). Así también la confiabilidad de la prueba IPTR- ARG con el coeficiente de alfa contando con un índice general de .920, lo cual confirma que el instrumento es confiable.

Ese estudio fue aplicado en Lima, a 230 candidatos con el perfil de atención al cliente, el contenido de la herramienta fue validado por experiencia, y obtuvo 0.87 gracias al coeficiente de V de Aiken, y según Guilford (1954), este valor es válido si es $> .8$, destacando los criterios de relevancia y claridad de cada ítem.

Para este estudio se realizó un análisis factorial de confirmación y se obtuvo el cociente $X^2/gl = .35$; Por otro lado, índice de comparación (CFI = .944), índice de Tucker-Lewis (TLI = .939, para residuos cuadrados medios estándar (SRMR = .78). estas estimaciones declararán evidencia de validez basada en la estructura interna del constructo. Por su parte, la confiabilidad se obtiene con las estimaciones alfa (ver Tabla 4)

Con el coeficiente alfa, obtuvo un alto nivel de confiabilidad para el grupo de prueba en .92, así como valores aceptables en las dimensiones de compromiso con .931, autoconfianza con .829 y seguridad en .838. Para Oviedo y Campo-Arias (2005), los valores esperados se encuentran en el rango de .80 a .90, valores de .70 son aceptables y si son inferiores a .70 se consideran con confiabilidad baja.

En términos de confiabilidad, al analizar el coeficiente alfa, se obtiene una dimensión de compromiso de (.88), seguridad de (.69) y autoconfianza de (.63). El alfa ordinal en compromiso es (.94), la seguridad es (.76) y la autoconfianza es (.66). El factor de coeficiente omega del compromiso es (.90) la seguridad es (.74) y la autoconfianza es (.72). Según Rosenthal (en García, 2005), los tests para tomar decisión en la vida humana deben contar con una confiabilidad de .90, mientras puede asumirse como mínima confiabilidad de .50 para fines de investigación. Es decir, las puntuaciones obtenidas en el IPTR son superiores a .5, por lo que la herramienta sería confiable.

Tabla 4

Índice de bondad de ajuste

	X ²	gl	X ² /gl	CFI	TLI	SRMR
<i>Work engagement</i>	364.218	27	1.707	.962	.949	.069
Intención de rotación	989.252	347	.35	.944	.939	.078

Nota. Chi cuadrado., gl: Grado de libertad, X²/gl: división de chi cuadrado y grados de libertad, CFI: índice de ajuste comparativo, TLI: Índice de Tucker-Lewi., SRMR: raíz residual estandarizada cuadrática media.

3.5. Procedimientos

Se presentó como primera fase a la empresa multinacional de telecomunicaciones una carta emitida por la Universidad César Vallejo, mencionando la intención que se tiene de realizar un estudio dentro de la organización y solicitando la facilidad para poder aplicar el formulario de manera virtual. Al mismo tiempo, se realizó una amplia investigación para poder determinar los instrumentos a aplicar para evaluar las dos variables, con los cuestionarios de UWES-9 e IPTR los mismos que se encuentran autorizados por los autores ubicados en los anexos tomados como antecedentes de

investigación.

Identificados los instrumentos y con la autorización de la empresa, se digitalizaron los formularios de recojo de data, y se colocaron en línea haciendo uso de la aplicación Google forms (<https://forms.gle/U8a5Z1N3abuDpYMz9>). Se solicitó a los sujetos su contribución respondiendo de manera voluntaria y anónima los formularios, agradeciendo anticipadamente su valiosa contribución a la investigación.

3.6. Análisis de datos

Consistió en obtener una base de datos cuantificables, donde fueron extraídos del formulario Google donde se codificó la información dentro del software Microsoft Excel, por otro lado, se realizó el descarte de datos considerando los criterios de inclusión y exclusión. Finalmente, los datos fueron ingresados al programa IBM SPSS STATISTICS y R STUDIO, para corroborar las evidencias psicométricas de los instrumentos a través del análisis factorial confirmatorio (AFC), confiabilidad, normalidad y las estimaciones correlacionales con modelos SEM.

3.7. Aspectos éticos

Se realizó bajo las pautas establecidas por el manual de normas APA, para una adecuada redacción, como realización de citas que corresponden a las fuentes de la investigación, así mismo se contó con la autorización por parte de los autores de ambos instrumentos, y con la empresa de telecomunicaciones. El colegio de psicólogos indica en el código de ética que para toda investigación donde se requiera la participación de individuos se quede tener un consentimiento informado de los participantes adicional, menciona que se debe mantener la confidencialidad de su identidad de las personas, en el estudio.

IV. RESULTADOS

Se inició el análisis de datos con la verificación de las puntuaciones extremas con la finalidad de verificar la distribución normal, multivariado de la data, en donde se ha observado que $G^2 = 16.645$ (ver Tabla 5), que se encuentra por encima del umbral máximo establecido ($G^2 \leq 5.0$; Bentler, 2005; Mardia, 1970, 1974). En consecuencia, el análisis de la estimación del modelo para confirmar se ha empleado el método de estimación de acuerdo con la recomendación de mínimos cuadrados generalizados o ponderados.

Tabla 5

Valoración de normalidad

Variable	Asimetría	r.c	Curtosis	r.c
Seguridad	-.055	-.333	-.717	-2.186
Autoconfianza	-1.373	-8.373	5.511	16.799
Intención	-.859	-5.239	.518	1.580
Absorción	.608	3.705	-.365	-1.112
Dedicación	1.197	7.298	.968	2.952
Vigor	1.109	6.759	.920	2.805
Multivariate			21.842	16.645

Nota: asimetría, curtosis, rc: ratio crítico. Fuente: Elaborado por las autoras

Se tomó en cuenta la prueba de normalidad multivariada, donde los valores nos indican que sí es significativa ($p < .05$), se rechaza la H_0 . Es por ello, que se usó el estadístico de coeficiente paramétrico de Pearson, para encontrar el tipo de correlación

Así mismo, la hipótesis general planteada en donde el WE estaría correlacionándose con la IR de los colaboradores de la empresa multinacional en el contexto del Covid-19 (ver Tabla 6). La hipótesis planteada en donde el WE se asocia estadísticamente significativa con la IR en colaboradores, para lo cual en esta investigación se corrobora dicha afirmación con valores de $r = -.44$ ($p < .05$). Finalmente, el tamaño de efecto mediano es de .19.

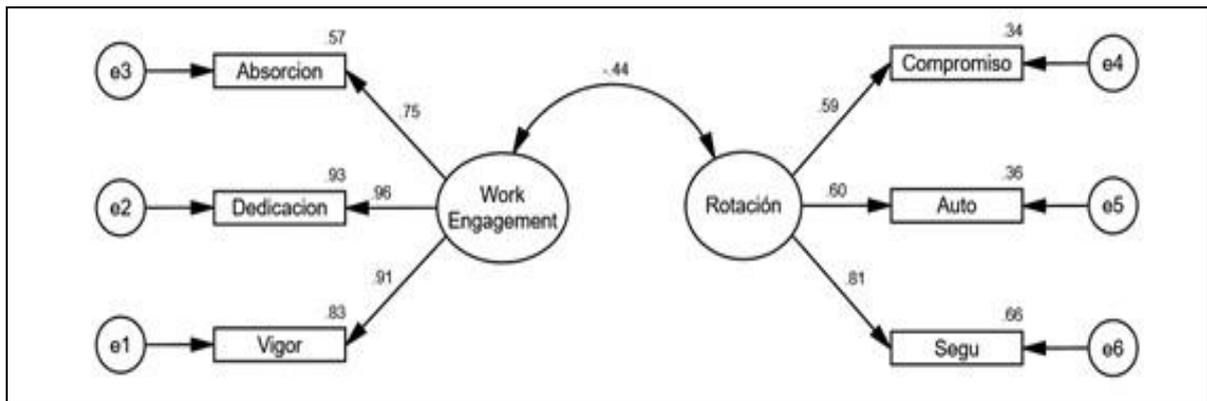
Tabla 6
Correlación A y B

V1		V2	<i>r</i>	DE.	<i>z.</i>	<i>p</i>	<i>r</i> ²
Work Engagement	↔	Intención de Rotación	-.44	.621	-4.374	***	.19

Nota. V1: Work Engagement – V2: Intención de Rotación, *r*: correlación Pearson, DE: desviación estándar, *p*: nivel de significación. Fuente: Elaborado por las autoras

Figura 1

Representación estructural de la hipótesis general



Nota: Elaborado por las autoras. V1: Work Engagement – V2: Intención de Rotación

En relación con la hipótesis específica 1 el estudio precisó que si hay correlación y es estadísticamente significativa ($p < .05$) donde refiere que el *Work Engagement* tiene efecto con los tres componentes de Intención de Rotación: Compromiso, Seguridad y Autoconfianza. Estos resultados coinciden con lo mencionado por Schaufeli y Cols (2002) lo detallan como estabilidad mental que tiene la persona frente al trabajo basado en las tres dimensiones.

La hipótesis específica 1, la Tabla 7 señala que el WE tiene efecto sobre las tres dimensiones de la IR siendo el Compromiso con una estimación estándar de ($r = -.37$; $p < .05$; $r^2 = .13$), seguridad ($r = -.30$; $p < .05$; $r^2 = .05$) y finalmente la autoconfianza con ($r = -.28$; $p < .05$; $r^2 = .08$). Además, que es estadísticamente significativa, cumplen con el criterio $p < .05$, debido a que alcanzaron el puntaje .000 (Ato y Vallejo, 2015).

Tabla 7

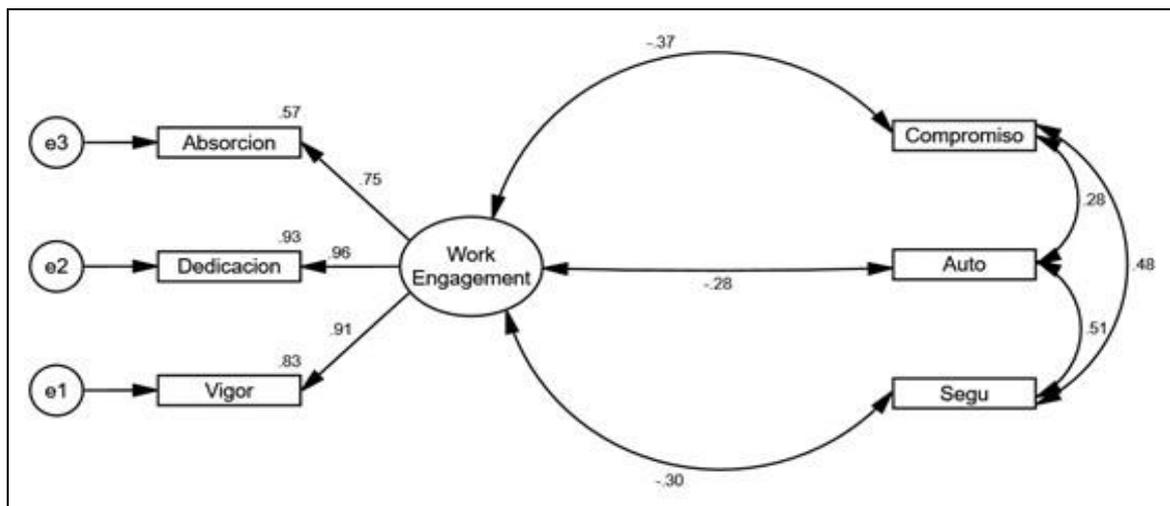
Estimación directa de las variables de estudio

		R	Estímato	S.E.	C.R.	p	r^2
WE	<--> RV_COMPROMISO	-.37	-3.893	.787	-4.944	***	.13
WE	<--> RV_SEGURIDAD	-.30	-4.223	1.005	-4.203	***	.09
WE	<--> RV AUTOCONFIANZA	-.28	-3.722	0.947	-3.929	***	.08

Nota. r : correlación Pearson, DE: desviación estándar, p : nivel de significación. Fuente: Elaborado por las autoras

Figura 2

Representación estructural de la hipótesis específica 1



Nota: Elaborado por las autoras. V1: *Work Engagement* – Dimensiones de intención de rotación: Compromiso, autoconfianza y seguridad.

Finalmente, en la segunda hipótesis específica el estudio precisó que si existe correlación y es estadísticamente significativa ($p < .05$) donde refiere que la IR tiene efecto con las tres dimensiones del WE: Absorción, Vigor y Dedicación. Estos resultados coinciden con lo mencionado por Juan Kaneko (2013) Lo define como una persona caracterizada por la desconfianza, dificultad en el compromiso y falta de confianza en el manejo de tareas complejas.

Por lo tanto, de acuerdo a la Tabla 8 se señala que la Intención de rotación tiene efecto sobre las tres dimensiones del *Work Engagement* teniendo la Absorción una estimación estándar de ($r = -.494$; $p < .05$; $r^2 = .24$), Vigor ($r = -.4$; $p < .05$; $r^2 = .16$) y finalmente la

Dedicación con ($r = -.41$; $p < .05$; $r^2 = 0.16$). Además, que son estadísticamente significativos, cumplen con el criterio $p < .05$, debido a que alcanzaron el puntaje .000 aceptando la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula (Ato y Vallejo, 2015).

Tabla 8

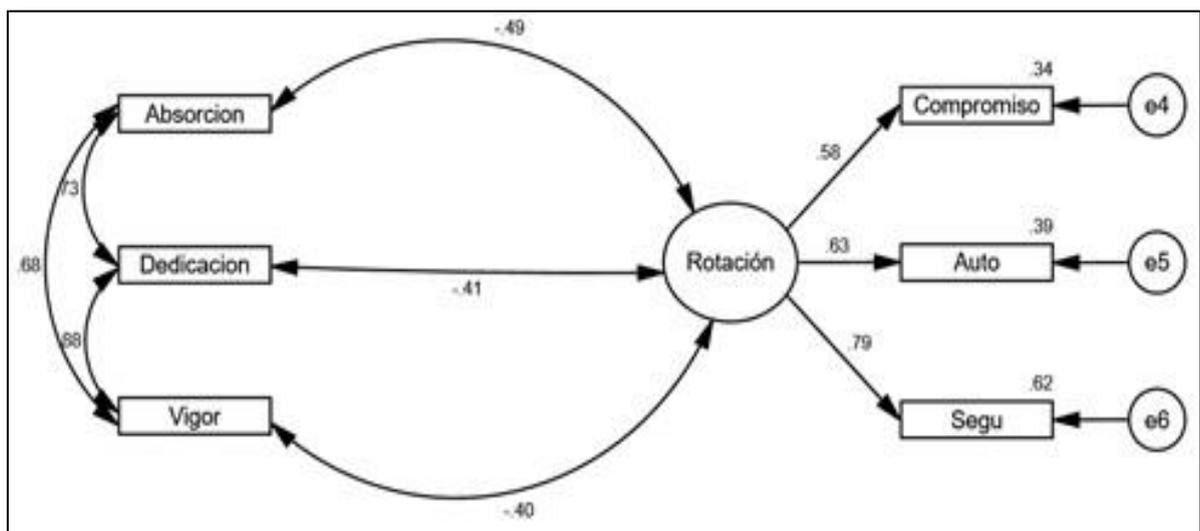
Estimación directa de las variables de estudio

		Estimate	r	S.E.	C.R.	p	r^2
IR	<--> Absorción	-.49	-3.535	.723	-4.891	***	.24
IR	<--> Vigor	-.4	-2.724	.638	-4.267	***	.16
IR	<--> Dedicación	-.41	-2.796	.644	-4.344	***	.16

Nota: r : correlación Pearson, DE : desviación estándar, p : nivel de significación. Fuente: Elaborado por las autoras

Figura 3

Representación estructural de la hipótesis específica 2



Nota: Elaborado por las autoras. Dimensiones de *Work Engagement* (absorción, dedicación y vigor) – V2: Intención de Rotación

V. DISCUSIÓN

Para esta investigación se aplicaron dos encuestas, una la escala UWES-9 de 9 ítems, y la segunda la IPTR de 30 ítems, con una muestra anónima de 223 personas de 400 colaboradores peruanos de una empresa multinacional de telecomunicaciones. Las pruebas utilizadas obtuvieron la validez y confianza requeridas según los índices de ajuste y del coeficiente de alfa correspondientes.

Partiendo desde la hipótesis general se logró que el WE esté correlacionado con la IR de los colaboradores de la empresa multinacional en el contexto del Covid-19. Por lo cual en esta investigación se corrobora dicha afirmación con valores de $r=-0.44$ ($p<0.05$). Finalmente, el tamaño de efecto mediano es de 0.19. Estos hallazgos dialogan con el estudio de Cosavalente K y Jacobo C. (2021) donde obtuvo resultados al aplicar la prueba estadística Rho de Spearman con una correlación de ($r = -0.815$) con un valor de ($p = 0.000$) donde concluyó que existe relación significativa e inversamente proporcional entre el engagement laboral y la intención de rotación del personal en la empresa en estudio.

Se concluyó que en la hipótesis específica 1 e hipótesis específica 2 se obtuvo un tamaño efecto mediano de 0.19 identificando una correlación entre las tres dimensiones de *work engagement* con intención de rotación. Esta investigación precisó que si existe relación inversa y estadísticamente significativa ($p<0.05$) donde refiere que la IR tiene efecto con las tres dimensiones del WE: Absorción, Vigor y Dedicación. Dichos resultados son similares a la de Romero, et. Al (2013). Existen correlaciones entre los factores de las subescalas UWES e IR, estas han producido reacciones inversas generalmente significativas ($r = -0.583$, $p= 0.001$), especialmente en las escalas de vigor y dedicación.

Parte de la limitación obtenida en este estudio fue que la situación de emergencia imposibilitando el contacto directo con los colaboradores para la realización de los dos cuestionarios, aunque se tuvo llegada a la población, no todos los participantes cuentan con el mismo horario o turno de gestión y entidades asignadas por el área operativa. Esto pudo haber provocado que los participantes marquen las respuestas sin comprender los ítems, limitando así el logro de los resultados esperados al momento de la recopilación de datos.

Como se mencionó, este estudio es una contribución significativa para el procesamiento

posterior del *work engagement* y la intención de rotación en diferentes unidades de trabajo, ya que muchos empleadores hoy tienen que responder a las nuevas regulaciones estatales, lo que significa que el *work engagement* es una variable importante para disuadir la intención de los empleados.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: Se logró evidenciar que A y B se correlacionan estadísticamente significativa que hay correlación estadísticamente significativa con $r=-0.44$ ($p<0.05$) y un tamaño de efecto mediano es de 0.19.

SEGUNDO: Para el objetivo específico 1 se corroboró la correlación que existe entre el WE y las tres dimensiones de la IR. Teniendo el Compromiso con una estimación estándar de ($r=-.37$ $p< .05$; $r^2=.13$), Seguridad ($r = -.30$ $p< .05$; $r^2=.05$) y finalmente la Autoconfianza con ($r = -0.28$ $p< .05$; $r^2=.08$).

TERCERO: Y finalmente, para el específico 2 se concluyó la correlación que existe entre el IR y las tres dimensiones de WE. Por lo tanto, señala que la Intención de rotación tiene efecto sobre las tres dimensiones del *Work Engagement* teniendo la Absorción una estimación estándar de ($r= -0.494$ $p< 0.05$; $r^2 = 0.24$), Vigor ($r = -0.4$ $p< 0.05$; $r^2 = 0.16$) y finalmente la Dedicación con ($r = -0.41$ $p< 0.05$; $r^2 = 0.16$).

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Para futuras investigaciones profundizar en la relación del WE e IR en el sector de Telecomunicaciones; puesto que es uno de los sectores donde se ha tenido mayor impacto en la rotación de personal durante la pandemia de Covid-19.

SEGUNDO: Se sugiere realizar estudios de validación de los instrumentos: Uwes-9 e IPTR. dentro del contexto organizacional para optimizar su uso en futuras investigaciones relacionadas al WE e IR.

TERCERO: Diseñar programas para lograr la retención de personal donde se les brinde información el clima y cultura organizacional e ir formando talentos que les permita realizar crecimiento laboral dentro del área donde pertenecen en un corto plazo según sus resultados dentro de la gestión.

REFERENCIAS

- Alvarado, S., Bustamante, W. y Christiansen, C. (2017). *Factores que Influyen en la Intención de Rotación de Personal en Trabajadores Profesionales de Minería* [Tesis de maestría, Escuela de Administración y Negocios para Egresados]. Repositorio institucional de la universidad ESAN. <https://bit.ly/383oUrU>
- Álvarez, R. (2020) *La satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://bit.ly/3kcjIYw>
- Ayala, V. (2018) *El work engagement y la Intención de Rotación de los Colaboradores de la Empresa de Transportes NyV S.A.C* [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT. <https://bit.ly/3j9XNli>
- Bernardo, J. (2018) *Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018* [Tesis para Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://bit.ly/3D9jaLD>
- Cainicela, F. Pazos, P. (2016) *La relación entre Satisfacción e Intención de Rotación en Profesionales de una Empresa Minera en el Perú* [Título de Magister. Universidad del Pacifico]. Repositorio institucional de la UP. <https://bit.ly/3sKHEGq>
- Candia, M. Castro, C. Sanchez, E. (2017) *Relación entre la Satisfacción Laboral y el Engagement en la Intención de Rotar en una Empresa Minera* [Título de Magister. Universidad del Pacifico]. Repositorio institucional de la UP. Recuperado de: <https://bit.ly/3zfcWay>
- Castillo, S. (2016) *Intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016*. [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo] Repositorio institucional de la UCV. <https://bit.ly/3kt00bh>

- Circular HR (2020). *Engagement y Teletrabajo en Contexto Covid19*. https://fch.cl/wp-content/uploads/2020/09/resultados-encuesta-engagement-y-teletrabajo-en-tiempos-de-covid-19_latam.pdf }
- Cosavalente K., Jacobo C. (2021) *Engagement Laboral y la Intención de Rotación del personal en la Empresa Programa de Capacitación y Formación docente E.I.R.L., Trujillo 2021*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio institucional de la UPAO. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8123/1/REP_KAREN.COSAVALENTE_CRISTEL.JACOBO_ENGAGEMENT.LABORAL.pdf
- Covarrubias, D. (2021) *Estudio Psicométrico del Instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en trabajadores Millennials de una empresa Privada de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura. Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio institucional de la UPCH <https://bit.ly/2UHTswl>
- Cruzado de la Vega, V. (2020). *Informe trimestral del mercado laboral Situación del empleo en 2020. Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo*. <https://bit.ly/3mqmTOS>
- Domenack, M. (2020) *Engagement en tiempos de Covid [Mandu]*. <https://bit.ly/3kdNqwe>
- Editorial Grudemi (2019). *Call Center*. <https://bit.ly/3kcmXPB>
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V. y Martínez, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Revista Ciencia y Trabajo*, 18(55), 16-22. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000100004
- Espínola, R. (2020). Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción. *Revista Científica de la UCSA*, 7(2), 3-25. <http://revista-ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/35>

- Esteban, B. (2004). Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social. Azarbe. *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 123-131. <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198451/161721>
- Ferreira, A.; Labarthe, J.; Chiminelli, V.; Gómez L.; Ferrari M.; Banchemo, I.; y Oyenard, C. (2018) *Engagement en el Equipo de Salud. - La calidad de la atención desde el bienestar de los profesionales*. Universidad Católica del Uruguay. <https://bit.ly/3zexmjZ>
- Equipos y Talento (2018) *7 pasos para impulsar el 'engagement' en la empresa*. <https://www.equiposytalento.com/noticias/2018/04/12/7-pasos-para-impulsar-el-engagement-en-la-empresa>
- Franco, V. Quiroz, E. Castaño, E. (2020) *Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato?* *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 60, 159-177. <https://www.redalyc.org/journal/1942/194263234009/html/>
- Fu, M. García, A (2019) *Percepción de la importancia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal en contacto con el cliente en el sector aeronáutico en el año 2018*. [Tesis de Maestría. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la UPC. <https://bit.ly/3kij2AQ>
- Fundación Chile (2020). *Alarmante caída del Engagement e incremento en el agotamiento laboral se agudiza en tiempos de pandemia*. <https://fch.cl/noticias/alarmante-caida-del-engagement-e-incremento-en-el-agotamiento-laboral-se-agudiza-en-tiempos-de-pandemia/>
- González, A (2020). *El engagement de los colaboradores en tiempos de pandemia*. *RRHH Digital*. http://www.rrhhdigital.com/secciones/liderazgo/143107/El-engagement-de-los-colaboradores-en-tiempos-de-pandemia?target=_self
- Heredia, C., y Oriundo, S. (2020) *Comunicación interna y su relación con el engagement en servicios call center del Perú en Lima – Cercado*. [Tesis para

Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV
<https://bit.ly/2XM2XvD>

Kasznar, I. (2008) *Administración de Call-Center ante exigencias del consumidor. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 2(3), 59-72.
<https://www.redalyc.org/pdf/4417/441742834005.pdf>

Lashag, J. (2020) *Salario emocional y engagement en trabajadores de un call center del distrito de la Provincia Constitucional del Callao, 2020*. [Tesis para Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV, <https://bit.ly/3Dc1kYt>

Littlewood, Z. y Herman, F. (2006) *Antecedentes de la Rotación Voluntaria del Personal. Investigación Administrativa*, 97, 7-25.
<https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045194001.pdf>

Maldonado, J. Monteza, H. Rosales, Diego (2018) *El Engagement y la Intención de Rotar de los trabajadores en las Notaría de Lima*. [Tesis de maestría. Universidad del Pacifico]. Repositorio institucional de la UP. <https://bit.ly/3kc8H9q>

Marín, J. (2020) *La rotación voluntaria del personal en la empresa Adient: Análisis y propuestas de mejora*. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/100186/6/jrmv0001TFM0619memoria.pdf>

Mariño, J. (2019) *Compromiso organizacional y su influencia en la intención de rotación de personal en las cadenas de venta de una empresa de telefonía en la Región Norte año 2018*. [Tesis de Maestría, Escuela Posgrado Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://bit.ly/3sHOAUC>

Micheli, J. (2007). *Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI*. Con fines.
<https://confines.mty.itesm.mx/articulos5/michelij.pdf>

- Micheli, J. (2012). El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México. *Frontera Norte*, 24(47), 145-169. <http://www.scielo.org.mx/pdf/fn/v24n47/v24n47a6.pdf>
- Molina, A. (2019) *Relación del Engagement y el Efecto Burnout en la Intención de Rotar del personal de la empresa Diario del Pueblo*. [Tesis para Licenciatura. Universidad Católica San Pablo]. Repositorio institucional de la UCSP <https://bit.ly/3B5NVz9>
- Montoya, J. (2017) *Satisfacción laboral y su relación con la Intención de rotación de los operadores del call center Atento en la ciudad de Trujillo*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://bit.ly/388P50w>
- Montoya, N. Castañeda, J. (2019) *Identificación de las Posibles Causas de Deserción Escolar en los Jóvenes y Niños del Colegio Departamental General Santander Sede San Benito de Sibaté*. Especialización en Docencia Universitaria. [Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional de la UCC. <https://bit.ly/2XLmn3H>.
- Montoya J. (2020) *Satisfacción laboral y su relación con la Intención de rotación de los operadores del call center Atento en la ciudad de Trujillo 2017*. [Tesis de Licenciatura. Escuela Posgrado Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://bit.ly/388P50w>
- Obispo, M., y Gonzales, D. (2020) *Covid-19: Claves para Gestionar en Engagement con el talento en la incertidumbre*. <https://ideas.llorenteycuencia.com/2020/04/claves-para-gestionar-el-engagement-con-el-talento-en-la-incertidumbre/>
- ONU Mujeres (2020). *El impacto económico del COVID-19 en las mujeres de América Latina y el Caribe*. <https://bit.ly/3nOt8fu>
- Organización Internacional del trabajo OIT (2020, octubre). *Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas. Mercado Laboral Peruano: Impacto por COVID y Recomendaciones de Política*. https://www.ilo.org/lima/publicaciones/WCMS_774977/lang--es/index.htm

- Ormeño, L. (2020) *Evaluación del Engagement en los trabajadores administrativos del SERNANP en tiempos de COVID-19, 2020*. [Tesis de Maestría. Escuela Posgrado Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://bit.ly/3858Beg>
- Piiraja, I. (2019) *Burnout y Engagement en trabajadores de una empresa Privada de Laboratorio de la Ciudad de Lima*. [Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional de la USMP. <https://bit.ly/3go59zN>
- Puma, L. Vargas N. (2019) *Factores Asociados a la Intención de Rotación Laboral en el Personal de Ventas Retail*. [Título de Licenciatura Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio institucional de la UNSA. <https://bit.ly/3gsO08b>
- Ramos, O. Espinoza, M. Pompeyo, A. (2021). *El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo*. *Innova Research Journal*, 6(1), 61-83. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1566>
- Peralta, Y.; Caminos, M.; Pereyra, M.; y Pérez, M. (2018). *Niveles de Burnout y Engagement en Teleoperadores de un Call Center de la Ciudad de Mar del Plata, Argentina*. *FACES*, 24(51), 47-60. <https://bit.ly/3ybGTHi>
- Castellano, E.; Cifre, E.; Spontón, C.; Medrano, L.; y Maffei, L. (2013). Emociones Positivas y Negativas en la Predicción de Burnout y Engagement en el trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(1), 75-88. https://www.academia.edu/5882952/Emociones_positivas_y_negativas_en_la_predicci%C3%B3n_del_burnout_y_engagement_en_el_trabajo
- Rojas, R. (2021). *Efectos del arraigo laboral en la Intención de Rotación en trabajadores Limeños*. [Tesis de Licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP. <https://bit.ly/3miBCvp>
- Romero E., R.R y Palacini. (2020) *Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de*

Asunción. *Revista Científica de la UCSA [online]*, 7(2), 3-25.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522020000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Ruiz C. (2020) *Factores Sociodemográficos e Intención de Rotación en la Empresa de Transporte En el nombre de Jesús, Piura - 2020* [Tesis de Maestría. Escuela Posgrado Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://bit.ly/388P50w>

Santizo, J. (2005) *Los Centros de Servicio Telefónico, (Call Center) como una Herramienta Eficaz para la mejora del Servicio al Cliente. Guatemala.* [Tesis de licenciatura. Universidad de San Carlos de Guatemala]. Biblioteca Central USAC. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0243.pdf

Schaufeli, W. B. y Bakker, A. B. (2003). *The Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Test Manual.* Utrecht University. https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

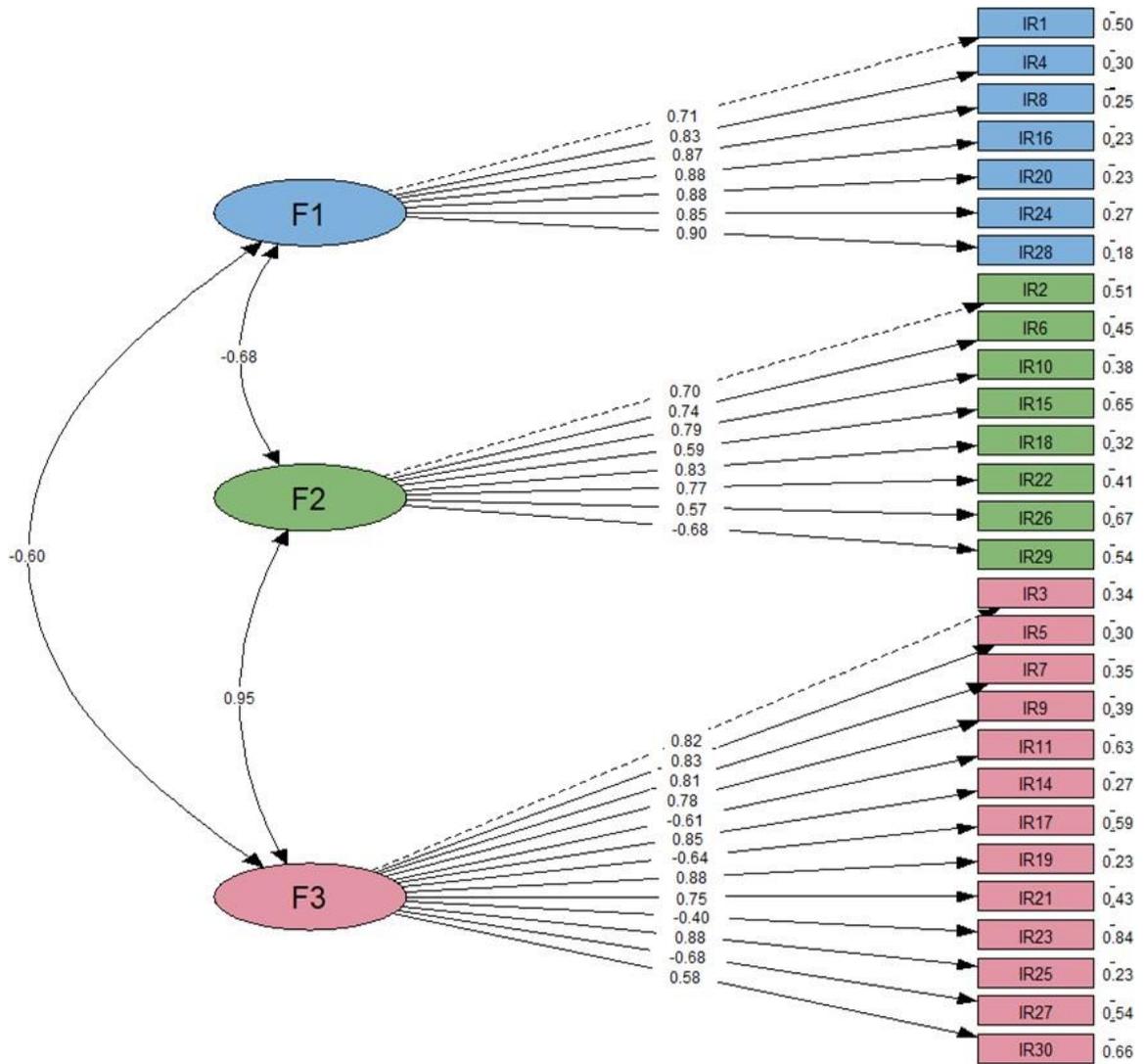
Terrones, J. (2020) *Confianza Generalizada, Engagement Laboral y apego Adulto en Docentes de dos universidades privadas de Lima.* [Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres] Repositorio institucional USMP. <https://bit.ly/3zjiNMo>

Vinuesa, A. (2019). *Del burnout al work engagement. Análisis de la cultura laboral de Heineken España y Silicon Valley.* [Tesis de licenciatura. Universidad de Valladolid]. Repositorio Documental de la Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/42537/TFG-O-1900.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ziebell de Oliveira, M, Natividade, J. Soares de Assis, R. y Sandoval, N. (2019). Performance, Satisfaction and Intention to Remain in Organizations: Individual to Contextual Predictors. Pontificia Universidad de Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil. *Temas em Psicologia*, 27(2). http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2019000200018

ANEXO

Anexo 1: Diagrama de modelo factorial de factores correlacionados del Work Engagement.



Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables: Work Engagement e Intención de rotación

Variable	Definición Conceptual	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
Intención de rotación	La personalidad con tendencia a la rotación voluntaria se conceptualiza como aquella que es insegura, con dificultades de compromiso y desconfianza de las capacidades para asumir responsabilidades complejas. (Kaneko, 2003, p.11)	Son las puntuaciones del Inventario de Personalidad con Tendencia a La Rotación Laboral Voluntaria (IPTR), cuyas dimensiones son compromiso, seguridad y confianza. Son las puntuaciones del Inventario de Personalidad con Tendencia a La Rotación Laboral Voluntaria (IPTR), cuyas dimensiones son compromiso, seguridad y confianza.	Compromiso Autoconfianza Seguridad	Falta de Compromiso Falta de Disposición Desconfianza de Capacidades Indecisión Inseguridad	Ordinal
Work Engagement	El compromiso e implicancia utilizado en las relaciones existentes en la organización y el colaborador; caracterizado por el esfuerzo voluntario por parte de los miembros de una organización que actúa de una forma que va más allá de las demandas que le hace su organización. Salanova & Schaufeli, (2009)	Engagement consta de tres dimensiones; Vigor, Dedicación y Absorción y será evaluado con 17 ítems, en las categorías alto, medio y bajo	Vigor Dedicación Absorción	Altos niveles de energía Resistencia mental durante el trabajo Voluntad para esforzarse en el trabajo Persistencia ante las dificultades Alta implicación laboral Entusiasmo, dedicación, orgullo y reto por el trabajo Significado e inspiración Capacidad de la persona para abstenerse, concentrarse en el trabajo o la actividad que realiza.	Ordinal

Nota. Inventario de Personalidad con tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria (IPTR) Juan Kaneko (2013)
Fuente: Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo, Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker [Versión 1, November 2003]

Anexo 3. Matriz de consistencia de las variables: Work Engagement e Intención de rotación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA</p> <p>A. ¿Existe relación entre El Work Engagement e Intención de Rotación en Colaboradores de una Empresa Multinacional de Telecomunicaciones, Lima Metropolitana, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>OG: ¿En qué medida se correlaciona el WE con la IR en Colaboradores de una Empresa Multinacional de Telecomunicaciones de</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE₁: ¿Cuál es la relación entre el IR y las dimensiones de WE en Colaboradores de una Empresa Multinacional de Telecomunicaciones?</p> <p>OE₂: ¿Cuál es la relación entre el WE y las dimensiones de IR en Colaboradores de una Empresa Multinacional de Telecomunicaciones?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>HG: Conocer si hay relación entre WE e IR en Colaboradores de una Empresa Multinacional de Telecomunicaciones</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>HE₁: Identificar si hay relación entre la WE y dimensiones del IR, todos ellos en Colaboradores de una Empresa Multinacional de Telecomunicaciones.</p> <p>HE₂: Identificar si hay relación entre la IR y dimensiones del WE, todos ellos en Colaboradores de una Empresa Multinacional de Telecomunicaciones.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Work Engagement</p> <p>VARIABLE 2:</p> <p>Intención de Rotación</p>	<p>VIGOR</p> <p>DEDICACIÓN</p> <p>ABSORCIÓN</p> <p>COMPROMISO</p> <p>AUTOCONFIANZA</p> <p>SEGURIDAD</p>	<p>DISEÑO: Estudio descriptivo – correlacional, de corte transversal, no experimental.</p> <p>POBLACIÓN: Estuvo conformada por individuos que tengan residencia en Lima Metropolitana. Al respecto, se cuenta con una población total de 271 700 personas (INEI, 2021).</p> <p>MUESTRA: Estará formada por 223 colaboradores de una empresa Multinacional de Telecomunicaciones.</p> <p>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p> <p>A. Utrecht Work Engagement Scale.</p> <p>B. Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana</p>

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

INVENTARIO DE PERSONALIDAD CON TENDENCIA A LA ROTACIÓN LABORAL VOLUNTARIA (IPTR)

(Juan José Kaneko Aguilar, 2013)

Nombre: _____

Género: Femenino Masculino

Tiempo de permanencia (en el trabajo): _____

Edad: _____

Fecha: ____ / ____ /2021

Este cuestionario contiene una serie de afirmaciones. Lea cada una de ellas e indique con qué frecuencia ocurre en usted las acciones descritas en las frases. Para ello cuenta con cinco (5) alternativas de respuestas:

Rara Vez o Nunca.

Pocas Veces.

Algunas Veces.

Muchas Veces.

Muy frecuentemente o Siempre.

Una vez decidida su respuesta, usted debe indicarla en el lugar correspondiente marcando con un aspa (x) en el casillero de la alternativa elegida. Ejemplo: si ante la frase: "Me resulta fácil resolver los problemas", decide que eso es, "MUCHAS VECES" verdadero para usted, entonces marcará con un aspa el casillero correspondiente a dicha alternativa, así:

N	ITEMS	Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuencia o siempre
1	<i>Me resulta fácil resolver los problemas</i>				X	

Si desea cambiar alguna respuesta, borre o anule la señal hecha encerrándola con un círculo y marque el espacio que considera correcto.

La prueba incluye varios métodos para detectar falseamiento de respuestas, por lo que se le solicita sea lo más sincero y honesto posible. Aquella persona cuya prueba contengan respuestas distorsionadas, será descalificada del proceso de selección.

No hay límite de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrese de responder todas las frases.

N°	ÍTEMS	Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuencia o siempre
1	Mis amigos confían en que culminaré aquello que he prometido realizar					
2	Me doy por vencido frente a los problemas					
3	Cuando tomo una decisión, dudo si fue lo más correcto					
4	Cumplo lo que he prometido hacer					
5	Dudo mucho al tomar una decisión					
6	Me desanimo fácilmente ante los fracasos					
7	Cuando tengo un problema, me es difícil decidirme por una solución					
8	Cumplo con los deberes asumidos					
9	Me resulta difícil tomar decisiones					
10	Me siento incapaz de manejar problemas complicados					
11	Estoy absolutamente seguro de todas mis decisiones					
12	Me comprometo con cosas que luego no termino					
13	Sé cómo manejar problemas complejos					
14	Tomar decisiones es algo difícil para mí					
15	Si creo que una situación va a ser complicada, trato de evitarla					
16	Cumplo con las responsabilidades que he asumido					
17	Cuando tomo una decisión, me mantengo firme en ella					
18	Me doy por vencido cuando las cosas van mal					
19	Dudo bastante antes de decidirme por algo					
20	Si me he comprometido a hacer algo importante, lo hago					
21	Tengo dudas de si lo que he decidido fue lo más adecuado					
22	Me siento incapaz de asumir tareas desafiantes					
23	Me es fácil tomar decisiones					
24	Cuando prometo algo, lo cumplo					
25	Me es difícil tomar una decisión					
26	Tiendo a dejar de lado los trabajos desagradables					
27	Puedo tomar decisiones fácilmente					
28	Cuando me hago cargo de algo, cumplo con mi deber					
29	Tengo capacidad para manejar los problemas difíciles					
30	Después de tomar una decisión, sigo pensando si fue lo más acertado					

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de 1 al 6.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)*
2. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2) *
3. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2) *
4. _____ Mi trabajo me inspira (DE3) *
5. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3) *
6. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3) *
7. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4) *
8. _____ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4) *
9. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)

Anexo 5. Autorizaciones de los instrumentos y empresa

TEST AUTHORIZATION ▶ Recibidos x



 **Lorette valdiviezo porras** dom, 12 sept 18:19 
Good afternoon Mr. Wilmar Schaufeli, It is very pleasant to address you to express our cordial greetings and at the same time introduce ourselves, we are Ms. Va

 **Schaufeli, W.B. (Wilmar)** dom, 19 sept 6:23 (hace 13 días)   
para mí ▾

 inglés ▾ > español ▾ [Traducir mensaje](#)

[Desactivar para: inglés](#) x

Dear Lorette,

Thank you very much for your interest in my work.

You may use the UWES free of charge, but only for non-commercial, academic research. In case of commercial use, we should draft a contract.

Please visit my website (address below) from which the UWES can be downloaded, as well as all my publications on the subject.

Good luck with your research.

With kind regards,

Wilmar Schaufeli

Wilmar B. Schaufeli, PhD | Professor emeritus of Work and Organizational Psychology | *Social, Health & Organizational Psychology* | Utrecht University | P.O. Box 80.140, 3508 TC Utrecht, The Netherlands | P Phone: [\(31\) 6514 75784](tel:31651475784) | Site: www.wilmarschaufeli.nl | [citations](#) | [Clarivate highly cited researcher](#)



 **Juan Jose Kaneko Aguilar** lun, 13 sept 14:25   
para mí ▾

Estimada Lorette, no hay problema, siempre y cuando se comprometan a lo siguiente:

- enviarme tesis final en formato word
- enviarme base de datos en formato excel
- no compartir la prueba

Saludos cordiales,

Juan Kaneko



 **Lorette valdiviezo porras** lun, 13 sept 15:15 
Buenas tardes, Pierda cuidado que le estaremos compartiendo todo lo solicitado. Agradecemos mucho su autorización. Si fuera mucho pedir nos podría compartir el

 **Juan Jose Kaneko Aguilar** mar, 14 sept 8:05   
para mí ▾

Estimada Lorette, va lo solicitado.

Saludos cordiales,

Juan Kaneko



AUTORIZACION DE INVESTIGACION EN LA EMPRESA

Recibidos x

m



Lorette Valdivia Porras <clau.val.porras@gmail.com>

10:05, 7 Oct 2017

W

para Fiorella, cc: Paola

Buen día Fio,

Segun lo conferado, te solicito autorizacion para proceer con las eYaluaciones correspondientes a los colaboradores de la empresa y asi poder llegar a un consenso en nuestro estudio llamado: "Work Engagement e ntencion de Rotation en Colaooradores de dna Empresa Multinacional de Telecomunicaciones, Lima Metropolitana™"

Desdeyate ag adecemostacotabo awon bindada

id lud 05 C0 FdidiPS.

@ 049_CARTA DE PR...

fiorelh Krisob tñaeedo

pa ra mi -

De acuerdo.

Saludos cordiales,

Fiorella Crisolo Macedo

Gestion de Talento Humano

Morneee



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, DAVALOS BAUTISTA PAOLA ALEXANDRA, VALDIVIEZO PORRAS CLAUDIA LORINETTE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "WORK ENGAGEMENT E INTENCIÓN DE ROTACIÓN EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA MULTINACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, LIMA METROPOLITANA", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VALDIVIEZO PORRAS CLAUDIA LORINETTE DNI: 48329391 ORCID 0000-0002-5765-5927	Firmado digitalmente por: CVALDIVIEZOPO el 22-01-2022 23:25:07
DAVALOS BAUTISTA PAOLA ALEXANDRA DNI: 70909726 ORCID 0000-0003-0060-5926	Firmado digitalmente por: PDAVALOSBA el 22-01-2022 23:30:40

Código documento Trilce: INV - 0505373