



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal
en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Cordova Ramirez, Maria Lizbeth (orcid.org/0000-0002-8166-9472)

Socola Chinchay, Maria Fernanda (orcid.org/0000-0002-6690-5019)

ASESORA:

Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa (orcid.org/0000-0003-0744-0052)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

La investigación, es dedicada a nuestros padres y familia, que han sido la inspiración e impulso en estos años de estudio, gracias a ellos, por su amor, dedicación y esfuerzo, hemos logrado volvernos los profesionales que siempre desearon y soñamos ser.

AGRADECIMIENTO:

Agradecemos a Dios, por haber sido la guía que necesitábamos, a nuestra familia por siempre impulsarnos a ser mejores cada día y hoy ser el orgullo de ellos, a nuestros maestros, quien nos inculcaron sus valores y enseñanzas y a la Dra. Ericka Julissa, Suysuy Chambergo, por los consejos y el asesoramiento en la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO:.....	iii
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y Operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos Éticos	17
IV. RESULTADOS.....	17
4.1 RESULTADOS GENERALES DE LOS ENCUESTADOS	17
4.2 RESULTADOS DE LOS ENCUESTADOS.....	20
4.2 INFORME DE APLICACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA	27
V.DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
VIII. PROPUESTA.....	34
REFERENCIAS:.....	41
ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Poblacion de Comdata Group SAC	14
Tabla 2. Escala de Likert	15
Tabla 3. Confiabilidad de las variables	15
Tabla 4. Resultado descriptivo de sexo del encuestado	18
Tabla 5. Resultados descriptivos de las edades de los encuestados.....	18
Tabla 6. Resultados descriptivos del nivel de educación del encuestado	19
Tabla 7. Resultados descriptivos del vigor en la rotacion de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.....	20
Tabla 8. Prueba de correlacionn de Spearman: El vigor y rotacion de personal..	21
Tabla 9. Resultados descriptivos de la dedicacion en la rotacion de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022	22
Tabla 10. Prueba de correlación de Spearman: La dedicación y rotación de persona.....	23
Tabla 11. Resultados descriptivos de la absorción en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.....	24
Tabla 12. Prueba de correlacion de Spearman: La absorcion y rotacion de personal	25
Tabla 13. Relación de las variables mediante prueba de Normalidad.....	25
Tabla 14. Prueba de correlacion de Spearman: Engagement organizacional y Rotacion de Personal	26

RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo determinar el engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa comdata Group SAC, 2022. El estudio es de tipo aplicada, enfoque mixto, de diseño no experimental e investigación correlacional causal. Para la cual, se aplicó un cuestionario y una entrevista, las cuales fueron dirigidas a los colaboradores y al supervisor de área, respectivamente. La muestra estuvo constituida por 119 colaboradores y se trabajó con un muestreo aleatorio simple. En donde, se obtuvo un resultado reflejado en el valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo 0,826, lo cual indica una relación positiva y alta, asimismo el valor o sig (bilateral) es $0.000 \leq 0.05$. En tal sentido se acepta la hipótesis, en conclusión, el engagement organizacional guarda relación con la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura. En lo que manifestaron que hay un buen compromiso laboral por cada colaborador que se sienten a gusto trabajando, muestran entusiasmo y esmero para poder llegar a la meta que se propone la empresa y los motivos de la rotación de personal son factores externos.

Palabras clave: Compromiso organizacional, entusiasmo, esmero, trabajo en equipo, rotación de personal

ABSTRACT

The objective of this research is to determine organizational engagement and its influence on staff turnover in the company comdata Group SAC, 2022. The study is of an applied type, mixed approach, non-experimental design and causal correlational research. For which, a questionnaire and an interview were applied, which were addressed to the collaborators and the area supervisor, respectively. The sample consisted of 119 collaborators and a simple random sampling was used. Where, a result reflected in the Spearman's Rho correlation coefficient value was obtained, being 0.826, which indicates a positive and high relationship, likewise the value of α (bilateral) is $0.000 \leq 0.05$. In this sense, the hypothesis is accepted, in conclusion, the organizational engagement is related to the turnover of personnel in the company comdata group SAC - Piura. In what they stated that there is a good work commitment for each collaborator who feels comfortable working, shows enthusiasm and dedication to be able to reach the goal that the company proposes and the reasons for staff turnover are external factors.

Keywords: Organizational commitment, enthusiasm, dedication, teamwork, staff turnover

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas han mostrado mayor interés por la gestión del talento humano, al identificar a los colaboradores como una ventaja competitiva, en la cual se ve reflejada la productividad y el cumplimiento de los objetivos empresariales, por ello, se busca que el trabajador este en un ambiente de bienestar en el cual pueda cumplir sus actividades motivado, para así sentir compromiso hacia la compañía.

En el ámbito internacional Bosch et al. (2021), en Chile manifiesta que, el engagement es de gran importancia para las organizaciones, debido que tiene un impacto directo en la productividad y logros de las metas empresariales, lo cual, se ha visto reflejado en los últimos estudios realizados en el país, que dieron por resultado que solo el 18% de la población se encuentra comprometida con su trabajo, y su rendimiento laboral es alto, mientras que el 36% se encontraban en estado de agotamiento, por otro lado, Hernández (2021), en México, menciona en su revista, que hoy en día las empresas también optan por rotar al personal a otros cargos o áreas, de acuerdo al desenvolvimiento que presente en sus respectivas funciones, por otro lado, Lima et al. (2020), en Ecuador, menciona que las causas predominantes de la rotación de personal es la falta de liderazgo por parte de los superiores, falta de capacitación y poco desarrollo de las habilidades, lo que da como resultado un elevado índice de rotación de personal.

Linge (2019), en África, afirma en su artículo, que la motivación repercute en la rotación de personal, esto fue observado en los empleados de pequeñas empresas en Nairobi, quienes mostraron que la rotación de puestos permite a los empleados conocer las diferentes áreas de una compañía y crea oportunidades de aprender nuevas habilidades. Así mismo, Gómez et al. (2019), en México, en su artículo, el cual pretendía determinar la relación existente de las variables donde la empresa de paquetería, como resultado los colaboradores obtuvieron un nivel medio en engagement, debido que el nivel de dedicación que presentaban era del 56.6%, de Vigor de 53.33% y absorción 31.3%, por lo cual se concluyó que el clima organizacional influye en el work engagement.

Cubillos (2017), en Colombia, en su estudio realizado en Falabella, el análisis que hizo fue para saber las causas de rotación de personal, los cuales fueron: los motivos personales, factores motivacionales y clima organizacional, mientras que los dos últimos han sido los más relevantes.

En el ámbito nacional el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021), menciona, que en el país el 60.9% de población económicamente activa, comparando con el año anterior que contó con el 68%, debido a la pandemia que afecto de manera significativa la economía, cerrando empresas y/o estas cambien de rubro, lo cual genero una alta demanda de rotación de personal, de igual forma, Pérez (2021), manifiesta en el diario La República, que la rotación en empresas aumenta hoy en día de manera acelerada, debido a la búsqueda de mayor flexibilidad en las organizaciones. Según estudios de LiveCareer, 29% de los profesionales abandonarían su puesto actual si no se le permite trabajar de manera remota; por ello, en algunas organizaciones el 70% de sus colaboradores rotan al año, lo cual genera un costo alto en productividad y como consecuencia genera una pérdida del 20% del salario anual del trabajador fugado, así mismo, Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2020), indica que es importante reconocer que en algunos sectores existe una mayor demanda de rotación de personal. En particular, sobresale el de actividades empresariales, inmobiliarias y de alquiler. Por ello, por otro lado, Fernández (2021), mencionan que cuando se hace contratación de personal y no se ha analizado de manera correcta los requerimientos del puesto, en su mayoría los colaboradores no van a tener un correcto desempeño laboral lo que genera la rotación de personal, mientras tanto, Pinedo (2017), menciona que el 40% de empresas peruanas cuentan con estrategias de employee engagement, debido que el área de recursos humanos se centra más en el desarrollo, capacitación, reclutamiento y beneficios de los colaboradores, lo cual se refleja cuando solo el 42% de empresas miden el engagement una vez al año, lo cual no llega a ser un reporte confiable considerando los cambios de la fuerza laboral, se espera un año según lo indicado para que la compañía no opte perder la oportunidad de la rotación de personal.

En el ámbito local, Comdata Group es una empresa que ayuda a las organizaciones a maximizar su valor y diferenciarse de sus competidores a través de la consultoría, la interacción del cliente con la organización y el diseño de

soluciones digitales. Actualmente esta empresa ha presentado problemas en el cumplimiento de sus objetivos empresariales, debido al elevado índice de rotación de personal, dado que sus colaboradores no se sienten comprometidos con la organización, ya sea por el clima laboral o el salario, lo que genera que la empresa presente un gasto excesivo en el área de talento humano, lo que causa un gasto económico y de tiempo, por ese motivo la compañía constantemente está en búsqueda de nuevo personal y capacitándolo, donde la presente investigación busca conocer si existe influencia del engagement organizacional en la rotación de personal, para así brindar estrategias que permitan al colaborador se sienta implicado con la empresa y su permanencia sea amena y duradera.

La presente investigación ha considerado conveniente plantearse como problema general: ¿De qué manera el engagement organizacional influye en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022? Y como problemas específicos: ¿Cómo influye el vigor en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022?, ¿Cómo influye la dedicación en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022?, y por último ¿Cómo influye la absorción en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022?,

El trabajo de estudio de investigación, se justifica bajo un enfoque teórico según Álvarez (2020), considera que es la búsqueda del concepto de los problemas existentes en la entidad, para luego fundamentarlo mediante teorías que ayuden a identificar soluciones. Por ende, la presente investigación consulta distintas fuentes científicas, tanto primarias como secundarias en busca de relacionar la teoría con la realidad de la empresa, de igual manera se justifica por conveniencia, Fernández (2020), menciona, que determina la finalidad del trabajo de investigación. Por ello, permitirá definir la relación existente entre las variable independiente y dependiente. Fernández et al. (2018), expone que en la relevancia social se tiene que tomar en cuenta, quienes se benefician de la investigación, de qué manera y que aporte social tendrá. Por lo cual, los resultados obtenidos durante la investigación podrán ser tomados por los gestores de la empresa Comdata Group, para mejorar el engagement laboral lo cual se verá reflejado muy consecutivo la rotación de personal.

Por consiguiente, la presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la influencia del Engagement organizacional en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022 y como objetivos específicos, Establecer la influencia del vigor en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022, Identificar la influencia de la dedicación en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022, y por último Analizar la influencia de la absorción en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022,

Para afirmar si la investigación es aceptada o rechazada, se han formulado como hipótesis nula H0: El engagement organizacional no influye directamente en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022, y como hipótesis general H1: El engagement organizacional influye directamente con la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022. Así mismo, como hipótesis específicas. H1: Existe influencia entre el vigor y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022., H2: Existe influencia entre la dedicación y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022, H3 Existe influencia entre la absorción y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Examinando la literatura, se encontraron investigaciones preliminares realizadas en estudios anteriores sobre las variables de estudios, en ese contexto en el ámbito internacional Cerda y Parada (2019), en su investigación hecha en Chile, en la cual se buscaba conocer la correlación existente entre el clima laboral y el engagement en la empresa Coopelan LTDA, fue de tipo descriptivo, en el cual se empleó una muestra de 47 colaboradores y dio como resultado que la empresa debe mejorar el clima laboral de la empresa, pero el nivel de engagement que presentan los trabajadores es bastante alto tanto en vigor, dedicación y absorción.

Cárdenas (2019), en su tesis, la cual tuvo por objetivo conocer la relación entre las habilidades blandas, el clima laboral, y la movilidad de los empleados, en la cual se encuestaron a 50 trabajadores, las cuales dieron como resultado, que la habilidades blandas generen aportes para la lealtad en los colaboradores, y también un mejor clima organizacional, por ello, la empresa debe fortalecer las habilidades, a través de capacitaciones, la investigación fue de tipo cualitativo y documental, la población empleada fueron empresas relevantes y conocidas de Colombia.

Moletsane (2017), en su tesis, en la cual busco la relación entre el compromiso de los colaboradores y la productividad en un estudio de caso de uvs". Se empleo una muestra de 73 colaboradores entre hombres y mujeres de la empresa UVS, se realizó un estudio cuantitativo con un diseño de muestreo aleatorio, a través de un cuestionario, el estudio utilizó estadística descriptiva para analizar los datos. Los resultados del estudio indican que UVS tiene una fuerza laboral suficientemente comprometida, pero hay un importante margen de mejora. Los participantes también revelaron una conciencia del impacto de sus niveles de compromiso con la productividad de la empresa. Sin embargo, en cuanto al trabajo, la satisfacción y bienestar, los empleados de UVS están insatisfechos con sus paquetes de compensación y la falta de apoyo en cuanto a las condiciones de trabajo.

Arce (2017), en su investigación, tenía por objetivo conocer los principales factores que provocan la rotación de empleados en tiendas de autoservicio en Tejupilco, México", el cual tiene como objetivo reconocer lo factores que inciden en la rotación de empleados, se realizó un estudio de correlación

cuantitativa por lo tanto se obtuvo 50 empleados, los resultados arrojaron que son: salario bajo, insatisfacción con las tareas realizadas, falta de ánimo moral, falta de independencia en la toma de decisiones, malas relaciones entre compañeros de trabajo y superiores, jornadas laborales demasiado largas, compañeros de trabajo animados que no están motivados en el desempeño actividades, por lo que su tiempo de servicio es corto.

Windom (2018), en su tesis titulada “Employee Turnover and Its Effect on Remaining Colleague Motivation”, el propósito de este caso exploratorio fue examinar las estrategias que los líderes de CPS usaron para reducir la rotación de personal, por lo cual, la población objetivo abarcaba 9 líderes de CPS de una gran área metropolitana en el sur de California que tenían conocimiento específico de la rotación voluntaria de empleados. La recopilación de datos involucró entrevistas semiestructuradas cara a cara, memorandos de la empresa e informes de datos estadísticos. El estudio arrojó que, surgieron 4 temas: liderazgo de apoyo, comunicación eficaz, trabajo en equipo y entrenamiento. Estos temas revelaron que estos términos eran necesarios para reducir la rotación de empleados. La investigación tuvo un enfoque correlacional y utilizó como método el cuestionario.

Referente al ámbito nacional Bustamante (2016) en Arequipa, realizó un estudio sobre el compromiso organizacional, la intención es saber cuáles son los factores de la rotación laboral que se encuentran en el sector de los cementerios regionales de Arequipa que afectan a la organización. Se implementó un método descriptivo – correlacional para ello se realizó con 50 trabajadores y se aplicó un instrumento llamado cuestionario. Se concluye que la relación inversa entre el compromiso del supervisor y la rotación de los empleados si existe y por ende las necesidades de los empleados son satisfechas y aumentan su apego emocional a la unidad organizacional.

Grados (2018), en su investigación, la cual tenía como objetivo conocer el impacto del engagement en las tareas cotidianas de los colaboradores de una entidad privada, el cual fue de tipo cualitativo, descriptivo, correlacional – causal, de diseño no experimental, se aplicó una encuesta a 70 colaboradores, en donde al concluir la organización cuenta con personal que presente engagement, es decir estén involucrados emocionalmente con su trabajo, su desenvolvimiento en el trabajo es mejor.

Por consiguiente, Arias (2021) en Arequipa explica que es un estado psicológico asociado con la antítesis positiva del burnout en la financiera crediticia, por lo que el estudio es de tipo correlacional y fue aplicado a 268 analistas de crédito por lo cual se realizó un muestreo probabilístico, el cual tuvo como resultado que, 253 presentaban un estado mental de manera óptima para realizar y asociar la labor con la finalidad de contribuir con la dedicación, vigor y absorción ya que esto indica el esfuerzo y esmero que le dedicas a los cargos o funciones. El engagement es muy importante ya que se enfoca en fortalecer el bienestar y mejorar en la organización para buscar mejorar su relación en su entorno, llevar un mejor desempeño proactivo como trabajadores.

Sucasa (2019) en su tesis, la cual pretende conocer cuál es la influencia entre el engagement y la productividad laboral de la empresa de los ricos pan en Juliaca, la investigación es de hipotético deductivo, de manera descriptiva, relevante el diseño es no lateral y el método es cuantitativo, tuvo una muestra de 50 colaboradores, para llevar una autentica obtención de datos se empleó un cuestionario que fue , el Utrecht work engagement scale y los resultados obtenidos fue que: 2.2 % de los empleados mostraron muy bajo compromiso, 8,9% bajo, el 57.8% medio, el 26.7% alto y el 4.4% muy alto, los niveles de productividad de los empleados fue 8.9% bajo, 37.8% promedio y el 53.3% alto, lo cual demostró que existe una relación significativa, para ello se implementó estrategias basadas en la psicología positiva.

Auqui (2018) en la ciudad de Lima refiere que se implementó un enfoque descriptivo con el fin de identificar su relación existente en la gestión talento y la rotación en la institución Carlos villarán1- Banco Interbank ubicado en la Victoria – Lima, se implementó una metodología de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental implementando una encuesta a 30 trabajadores, se concluyó que si existe relación y la variable es importante en la cual se logró precisar un 0.09999 y determinando un nivel de significancia de 0,000 bilateral con ello la empresa obtuvo una identificación de consecuencia a la vez los índices de personal disminuirán en los colaboradores.

En Local Rivera (2021), en su investigación realizada en la Clínica San Juan de Dios, pretender conocer la influencia del engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal, el estudio fue de diseño descriptivo, no

experimental con encuesta por muestreo de 100 colaboradores donde se ejecutaron encuestas y cuestionarios. Al aplicar la encuesta encontré que el 50% de las personas consideraban la vitalidad como una dimensión en la que expresaban poca energía y se involucraban en algún tipo de conflicto en el trabajo. En conclusión, se determina que el compromiso por los trabajadores está satisfecho y por ello se identifican con la empresa.

Herrera y Ruiz (2020), su tesis titulada, la cual tuvo como objetivo determinar los factores que influyen en la alta rotación en la empresa Comdata Group, su investigación es tipo descriptivo, cualitativo y diseño no experimental, la población fue la cantidad de trabajadores de la empresa. Se concluyó que en las causas de la rotación de personal es el salario, el clima laboral, poco crecimiento personal dentro de la empresa y la poca motivación. Por otro lado, López (2020), pretende determinar la correlación existente entre el engagement y desempeño laboral en la empresa OGESS-BMA, el estudio fue de tipo básico y de diseño no experimental, se empleó una muestra de 120 personas y los resultados obtenidos fue si existe una correlación, debido que se obtuvo un Rho de spearman de 0,838.

Ayala (2018), identifico cual es la influencia del work engagement en la rotación de personal de N & V SAC, el estudio fue correlacional – causal, se empleó una muestra de 50 trabajadores, en donde se concluyó que el vigor si influye en la rotación de personal, mientras que dedicación no influye.

Guevara y Guevara (2016), realizaron un estudio en el cual pretendían conocer la relación entre la movilidad del personas y satisfacción del cliente en una financiera en Jaén, cuyo estudio fue de tipo descriptivo con la finalidad de poder identificar los hechos que se generan, asimismo se obtuvo una cantidad de 52 colaboradores de población para poder realizar la investigación en la que se usó un instrumento llamado encuesta con el que nos ayudara definir. Se logro concluir que hay un nivel alto en la rotación laboral con el 31.3% del 100% ,29 personas encuestadas con un 18.8% obtienen una rotación baja en la compañía. En cuanto la correlación de Pearson, se llega a la conclusión que su nivel promedio es 0.9964, en el cual efectivamente se mantiene en ambas variables.

Silupu (2017), en Piura, realiza un estudio sobre el engagement y la satisfacción laboral en los agentes de vigilancia, elaborado en una universidad, busca identificar la relación existente de las ambas variables por ende su diseño es

descriptivo correlacional en el cual se aplicó una escala de Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES – 17) y la Escala de satisfacción laboral (SL – SPC) con 27 ítems, con un total de 258 colaboradores de seguridad. Por consiguiente, lo obtenido fue la determinación que no existe relación mediante la aplicación del coeficiente Tau de Kendall en la cual se obtuvo que no existe relación en ambas variables del engagement como vigor, dedicación y absorción son de alta satisfacción laboral ya que las condiciones de trabajo son por debajo del reconocimiento personal y social y beneficio económicos.

Según Chávez (2019) planteo en su tesis titulada de grado desarrollada en la Municipalidad Provincial de Santa de la provincia de Chimbote, busco obtener la relación de estas variables entra rotación y productividad de personal, el estudio fue probabilístico de 95 trabajadores, el cuestionario que fue aplicado con 12 ítems cerradas a los trabajadores considerando las dimensiones que son importantes para el respectivo clima laboral, selección de remuneración, eficiencia y satisfacción laboral, en cual se relacionan y hay una correlación significativa.

Referente a las teorías, se habla de la variable independiente, engagement organizacional,(May et al. 2004, citado por, Lin Sun, 2019), menciona que el colaborador no solo debe presentar implicancia laboral de manera cognitiva sino también emocional, es decir, que el trabajador debe manifestar sentimientos de implicancia hacia sus labores y la institución, ya que se sabe, que si un empleado se siente comprometido con la institución va a dar mucho más de sí mismo en cuanto al éxito y el desarrollo de la compañía. (Gebauer Y Lowman ,2008, como cito Espinoza 2017)

Salanova y Llorens (2008, citado en Cárdenas Aguilar & Jaik Dipp, 2014), menciona que existen estudios empíricos que dan a conocer las posibles consecuencias del engagement en las organizaciones, en el cual los trabajadores que manifestarían compromiso laboral, presentan un índice de rotación de personal bajo, satisfacción organizacional, mejora en el desempeño de tareas, de la salud y disminución de reclamos.

En cuanto a las dimensiones de la variable independiente, Salanova & Schaufeli (2004), menciona que el engagement organizacional tiene 3 dimensiones: Vigor, caracterizado por niveles altos de energía, alto grado de

persistencia y esfuerzo, deseo de trabajar incluso cuando se presentan complicaciones, resiliencia y persistencia (Quiroz y Muñoz, 2020); Dedicación, se ve reflejado en el trabajador cuando siente entusiasmo por sus actividades, inspiración y orgullo (Vargas y Estrada, 2016); Absorción, se ve reflejado en el empleado, cuando este se encuentra en niveles altos de concentración, tiene la sensación de que el tiempo pasa muy rápido, es decir pierde la noción del tiempo (Juyuyama, 2018)

De acuerdo a los indicadores de la variable independiente, De la Garza et. al (2020), define al vigor, como un estado de felicidad en la cual se encuentra el colaborador, influye en la resiliencia y el esfuerzo que presenta en sus tareas, por otro lado, Acosta et. al (2019), menciona que la dedicación, se visualiza cuando el colaborador muestra orgullo, inspiración y entusiasmo hacia sus labores, así mismo, Van Bogaer, et al (2020), define a la absorción como una actitud de inmersión que presentan los colaboradores, al realizar sus labores y sin distracciones, sin tomar en cuenta el tiempo que esta demande, debido al nivel de concentración que puedan presentar.

Las dimensiones del engagement organizacional son características que presenta un colaborador, las cuales son reflejadas en su desempeño; lo cual permite a la organización poder medir a su personal, de acuerdo a sus capacidades y aptitudes (Bautista, et.al , 2019)

Respecto a la variable dependiente rotación de personal, Ruiz y Mamani (2021) definen la movilidad de los empleados en la empresa y su entorno; donde la circulación de personas determina la cantidad de personas que están en la empresa o las que salen, es por medio de estos factores que se determina la estabilidad.

Y por consiguiente el autor Chiavenato (2009) manifiesta que la rotación es el reflejo de ingresos y salidas donde la organización es cuando ya pierden las fuerzas y recursos que se deben alimentar más para garantizar un mejor equilibrio.

Rojas et al. (2017) manifiesta que la rotación se ve muy reflejada en los trabajadores de la organización lo cual el porcentaje de personas entran a una organización, es la manera de poder desplazar los 10 trabajadores entre ellas en

diferentes áreas, por otro lado, se adiestra para poder mejorar y también con la finalidad de ayudar al gerente en una actividad distinta a su rama (p.286).

Las dimensiones de la variable dependiente Chiavenato (2009) rotación de personal obteniendo las siguientes dimensiones que son 3: Según Medina (2021) manifiesta que la separación por iniciativa del personal, mejoras de beneficios laborales, insatisfacción laboral, que puede influir o por motivos personales o estudios, mal clima laboral en el cual es un recurso humano altamente demandado y repercute demasiado en la persona para mantener la calidad. Según Cabrera (2018) manifiesta que la separación por iniciativa de la organización es por cambios o efectos negativos como los horarios no cumplidos no rinden el examen de actividades o de capacidad por parte del personal y como ultima dimensión menciona Malvina (2018) que las oportunidades laborales son las que brindan un empleo que el mercado empresarial, ya sea puestos de trabajo con mejor salario, mayores beneficios y empresas con un buen clima laboral.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Concorde al estudio de investigación aplicada, Sánchez, et. al (2018), menciona que se emplean aportes de la investigación básica, es decir los conocimientos para dar solución a un problema real. Asimismo, Hernández, et al, (2017) expone, que la investigación correlacional causal, es aquella que busca una relación de causa efecto a dos o más conocimientos o variables en un determinado momento, cuando esto ocurre generalmente existen planteamientos o hipótesis correlacionales con el fin de encontrar un vínculo.

La investigación es de tipo descriptiva, Hernández, et al., (2017) expone que su estudio tiene como objetivo de orientar las características, propiedades, perfiles de individuos, comunidades, procesos, fenómenos o situaciones cuales se presenten someter a análisis.

De igual forma la investigación es de diseño no experimental, con corte transversal, debido a que se han descrito las variables en su modo natural sin ser alterada, así como transversal porque no se manipulará ningún resultado y los instrumentos serán realizados en su debido momento.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Engagement organizacional

Definición Conceptual: Salanova y Schaufeli (2004), definen al engagement organizacional como lo contrario al síndrome de burnout, es decir es la implicancia al trabajo, compromiso, dedicación y enganche al trabajo.

Definición operacional: La variable engagement organizacional se medirá a través de sus dimensiones como vigor, dedicación y absorción con sus respectivos indicadores, aplicando un instrumento denominado cuestionario a los 119 colaboradores y una guía de entrevista al jefe de ventas de la empresa Comdata Group S.A.C.

Indicadores: La dimensión Vigor cuenta con 3 indicadores: alegría, entusiasmo y resistencia mental; dedicación tiene como indicadores: la implicancia laboral, entusiasmo y orgullo; finalmente absorción tiene como

indicador: concentración, sensación de que el tiempo pasa volando y compromiso.

Escala de medición: La escala de medición es del Likert.

Variable Dependiente: Rotación de personal

Definición Conceptual: Amador (2016) considera que la rotación de personal es la separación del colaborador con la organización, debido a la falta de cumplimiento de sus expectativas, las cuales afecta en su productividad y cumplimiento de actividades.

Definición operacional: La variable rotación de personal se medirá a través de sus dimensiones como separación por iniciativa del empleado, separación por iniciativa de la organización y oportunidades laborales con sus respectivos indicadores, aplicando un instrumento denominado cuestionario a los 119 colaboradores y una guía de entrevista al jefe de ventas de la empresa Comdata Group S.A.C.

Indicadores: La dimensión factores internos tiene como indicadores: la baja remuneración, los beneficios laborales y la motivación; los factores externos tienen como indicadores: la competencia, la coyuntura económica y el mercado, por último, las oportunidades empresariales tienen como indicadores: las oportunidades profesionales, línea de carrea y el salario.

Escala de medición: La escala empleada es del Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Hernández et al., (2017) manifiesta como el conjunto finito o infinito de elementos a investigar, mientras la muestra es una porción o subgrupo de toda la población de interés para poder realizar la respectiva recolección de información.

La población a estudiar son 170 colaboradores de la empresa Comdata Group, sede Piura.

Tabla 1.

Población de Comdata Group SAC – Piura

Régimen	Cantidad
CAS	20
Nombrados	25
Ley 728	40
Coordinadores	12
Formadores	5
Monitores	3
Contratados por 3 meses	15
Total	170

Nota: Elaboración propia

3.3.2 Muestra: La muestra de la investigación se realizará de manera aleatoria simple, y se calculará con la siguiente fórmula finita.

De acuerdo a la fórmula que se emplea para buscar muestra, se ha obtenido un resultado de 119 colaboradores de la empresa Comdata Group, sede Piura.

3.3.3 Muestreo: El muestreo es una parte de la población que se obtiene para poder averiguar las características o elementos de esta (Ludewig, 2014, citado por Rubio y Villagrán, 2017). El muestreo será aleatorio simple, el procedimiento será muestreo no probabilístico, el cual considerará cada elemento como una probabilidad de ser elegido.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por consiguiente, de acuerdo a las técnicas, Mendoza (2020) indica donde la entrevista, es un desarrollo importante y audaz para llevar una recolección de datos de manera más profunda, en la cual surge un diálogo entre el emisor y el receptor, además es empleada cuando se requiere de información con argumento.

Sabino (2019) afirma que la encuesta es un método usual, efectivo para recolectar resultados de manera sencilla, eficaz, eficiente e integra con una muestra representativa, para lo cual se tomara como referencia a las dimensiones e indicadores de las variables tratadas.

En cuanto a los instrumentos Cisneros (2022), indica, que son herramientas que permiten que el investigador le de respuestas a su investigación, las cuales brindan veracidad a un estudio, en este caso a las variables estudiadas, y para la encuesta tenemos al cuestionario, el cual será valorado de acuerdo a la escala de Likert los cuales serán: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

Tabla 2.
Escala de Likert

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

Nota: Elaboración propia

Para medir si es instrumento es confiable se realizó la encuesta a 119 empleados de la empresa Comdata Group S.A.C, de una manera virtual, mediante un formulario de Google, en el cual se obtuvieron los datos para poder obtener el cálculo del grado de fiabilidad con el Alfa de Cronbach.

Tabla 3.
Confiabilidad de las variables

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1= Engagement Organizacional	,793	12
V2= Rotación de Personal	,701	12
TOTAL	,872	24

Nota. Consistencia de confiabilidad buena, respetable y muy respetable.

El resultado de la prueba del Alfa de Cronbach realizado al cuestionario de ambas variables, el cual consta de 24 preguntas dio como respuesta 0.872 calificándose como buena, para la V1: Engagement Organizacional de 12 preguntas de 0.793 calificándola como muy respetable y de la V2: Rotación de Personal de 12 preguntas de 0.701 calificándola como respetable; tal manera que sus preguntas tienen consistencia interna y pueden ser aplicadas a otras unidades de análisis.

3.5 Procedimientos

El estudio se desarrollará principalmente con la resolución aprobada de la universidad César Vallejo, para así lograr contactarnos con los empleados de la organización, para que, nos puedan brindar información y autorización para aplicar los instrumentos indicados en la investigación. Así mismo, se hará una selección de forma aleatoria de los colaboradores para efectuar la encuesta mediante un cuestionario de forma anónima con una duración de aproximadamente 10 a 15 minutos, de la misma forma se seleccionará a los encargados

En el cual vamos a realizar una entrevista a través de una guía de entrevista, en donde tomaremos apuntes de las respuestas que realizaron con la finalidad de poder conocer cómo se comportan estas variables en la organización. Con la recolección de los siguientes datos, continuaremos con un análisis para lograr conocer la realidad empresarial.

3.6 Método de análisis de datos

Norman y Yvonna, (2015), Dicen que el análisis de datos es un componente principal del proceso de toda investigación y se halla vínculo con la validez de esta.

La investigación contara con datos cuantitativos, los cuales serán obtenidos a través de una encuesta, en la cual se empleará el Software Análisis Estadístico V. 27, Rivadeneira (2020) indica que la herramienta de análisis son datos que se ingresan en un programa que permite precisar los resultados, utilizando la percepción promedio de los aspectos que pertenecen a cada una de las dimensiones de las variables, esto permite tener los cálculos acertados.

3.7 Aspectos Éticos

Con el fin de obtener y desarrollar esta investigación con nuestras variables fue necesario recurrir a diferentes fuentes en la cual represente a nuestras variables, artículos, revistas, tesis, artículos, noticia entre otros, estableciéndose en las referencias respaldadas y aplicando las Normas APA de su estatuto de repositorio de la universidad cesar vallejo de pregrado.

Reyes (2019) manifiesta que el conocimiento que debe estar apegado a lineamientos éticos que contribuyan responsabilidades e integridad a la ciencia es un imperativo metodológico para el ejercicio pleno de la investigación.

Cuya información será efectiva y confidencial de una manera discreta y anónima, con el permiso de cada trabajador, donde el objetivo es recopilar las siguientes respuestas de cada colaborador para dar una solución a la problemática planteada.

El estudio nos va permitir dar una solución en la empresa en la cual la investigadora tiene conocimientos acerca de las problemáticas a tratar en la gestión donde tenemos un mejor alcance con respecto a los acontecimientos del estudio a realizarse, es un factor que se identifica en la investigación que se aplicó a los instrumentos para el acopio de información en Comdata Group S.A.

IV. RESULTADOS

Asimismo, el presente capítulo se precisan los resultados estadísticos, los cuales han sido obtenidos por la aplicación del cuestionario, el cual consta de 12 interrogantes, las cuales fueron diseñadas según las variables de estudio, la muestra de estudio fue de 119 colaboradores de la empresa Comdata Group sede Piura.

4.1 RESULTADOS GENERALES DE LOS ENCUESTADOS

4.1.1 Datos Generales

Tabla 4.*Resultado descriptivo de sexo del encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	52	43,7
	Masculino	67	56,3
	Total	119	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comdata Group S.A.C

De los 119 colaboradores representan el 100%, de los cuales 67 equivalente a 56.3% del sexo masculino y 52 el 43.7% del sexo femenino, lo que se evidencia que la mayoría de los clientes son de sexo masculino.

4.1.2 Edades de los Encuestados

Tabla 5.*Resultados descriptivos de las edades de los encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	20-29	13	10,9
	30-39	57	47,9
	40-49	29	24,4
	50-69	20	16,8
	Total	119	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comdata Group S.A.C

De los 119 clientes, quienes representan el 100% de clientes, de los cuales: 13 colaboradores equivalen 10.9% con la edad de 20 - 29, así como 57 al 47.9% de 30 - 39 años, mientras que 29 a 24.4% de 49 – 49 y por último 20 al 16.8% de 50 – 69, Arrojando que la mayoría de los colaboradores encuestados oscilan entre 30 - 49 años, es decir, son colaboradores adultos.

4.1.2 Nivel de educación de los encuestados

Tabla 6.*Resultados descriptivos del nivel de educación del encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Post grado	25	21,0
	Universitario	46	38,7
	Técnica	33	27,7
	Secundaria	15	12,6
	Total	119	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comdata Group S.A.C

De los 110 colaboradores que representan al 100%, de los cuales, 25 equivale a 21% de nivel posgrado, mientras que 46 representa el 38.7% del nivel universitario, 33 con el 27.7% un nivel técnico y 15 con el 12.6% un nivel secundario, esto refleja que en la mayoría de los colaboradores encuestados tienen estudios universitarios.

4.2 RESULTADOS DE LOS ENCUESTADOS

4.2.1 Objetivo Específico 1: Establecer la influencia del vigor en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022

Tabla 7.

Resultados descriptivos del vigor en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022

Vigor	Escala de alternativas											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En Desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Me siento con energía al realizar mis actividades laborales.	61	51,3	58	48,7	00	0,0	00	0,0	0	0,0	119	100%
2. Cada mañana tengo predisposición y entusiasmo por ir a mi centro de labores.	51	42,9	61	51,3	4	3,4	3	2,5	0	0,0	119	100%
3. Soy persistente en mi trabajo.	15	8,9	131	77,5	19	11,2	4	2,4	0	0,0	119	100%
4. Soy una persona enérgica y proactiva en mi trabajo.	16	13,4	65	54,6	25	21,0	6	5,0	7	5,9	119	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comdata Group S.A.C

Se observa que el 51.3 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que se sienten con energía al realizar sus actividades laborales, el 51,3% está de acuerdo que cada mañana cuentan con predisposición y entusiasmo para ir a su centro de labores, el 77.5% está de acuerdo que son persistentes en su trabajo y el 54,6% está de acuerdo que son una persona enérgica y proactiva en su trabajo.

Contrastación de la Hipótesis específica 1: Existe influencia directa entre el vigor y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

Tabla 8.

Prueba de correlación de Spearman: El vigor y rotación de personal

		Rho de Spearman	
		D2V1= Vigor	V2=Rotación de Personal
D2V1=	Coeficiente de correlación	1,000	,503**
Vigor	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	119	119
V2=	Coeficiente de correlación	,503**	1,000
Rotación de	Sig. (bilateral)	,000	.
Personal	N	119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comdata Group S.A.C

Evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,503, es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que existe influencia directa entre el vigor y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

4.2.2 Objetivo Específico 2: Identificar la influencia de la dedicación en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022

Tabla 9.

Resultados descriptivos de la dedicación en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

Dedicación	Escala de alternativas											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		n Desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
5.Siento entusiasmo por mi trabajo.	12	10,1	76	63,9	16	13,4	15	12,6	0	0,0	119	100
						4						%
6. Me siento orgulloso por el trabajo que hago.	16	13,4	66	55,5	16	13,4	21	17,6	0	0,0	119	100
												%
7. Mi trabajo es retador.	7	5,9	93	78,2	13	10,8	6	5,0	0	0,0	119	100
						9						%
8. Las actividades que hago en mi trabajo me motivan e inspiran.	6	5,0	78	65,5	22	18,5	10	8,4	3	2,5	119	100
						5						%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comdata Group S.A.C

Se observa que el 63.9 % de los encuestados está de acuerdo que se siente entusiasmo por su trabajo, el 55,5% está de acuerdo que se siente orgulloso por el trabajo que hace, el 78,2% está de acuerdo que su trabajo es retador y el 65,5% está de acuerdo que las actividades que hacen en su trabajo lo motivan e inspiran.

Contrastación de la Hipótesis específica 2: Existe influencia directa entre la dedicación y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022.

Tabla 10.*Prueba de correlación de Spearman: La dedicación y rotación de personal*

		Rho de Spearman	
		D2V1= Dedicación	V2= Rotación de Personal
D2V1= Dedicación	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	119	119
V2= Rotación de Personal	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comdata Group S.A.C

Evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,710, es una correlación positiva alta, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que existe influencia directa entre la dedicación y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022.

4.1.5 Objetivo Específico 3: Analizar la influencia de la absorción en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022.

Tabla 11.

Resultados descriptivos de la absorción en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022

Absorción	Escala de alternativas											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En Desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
9. Siento que el tiempo vuela cuando estoy trabajando.	00	0,0	63	52,9	31	26,1	21	17,6	4	3,4	119	100%
10. Me es difícil desconectar del trabajo.	41	34,5	78	65,5	00	0,0	0	0,0	0	0,0	119	100%
11. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	22	18,5	60	50,4	27	22,7	10	8,4	0	0,0	119	100%
12. Cuando estoy trabajando, no me doy cuenta de lo que pasa a mi alrededor.	15	12,6	76	63,9	19	16,0	9	7,6	0	0	119	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comdata Group S.A.C

Se observa que el 52.9 % de los encuestados manifiestan que en sus labores cuando sienten concentración máxima llegan a perder noción del tiempo, el 65,5% está de acuerdo que le es difícil desconectarse del trabajo, el 50,4% está de acuerdo que es feliz cuando esta absorto en sus tareas encomendadas y el 63,9% está de acuerdo que cuando está trabajando, no se da cuenta de lo que pasa a su alrededor.

Contrastación de la Hipótesis específica 3: Existe influencia directa entre la absorción y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

Tabla 12.*Prueba de correlación de Spearman: La absorción y rotación de personal*

		Rho de Spearman	
		D2V1= Absorción	V2=Rotación de Personal
D2V1= Absorción	Coeficiente de correlación	1,000	,635**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	119	119
V2= Rotación de Personal	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comdata Group S.A.C

Evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,635, es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que existe influencia directa entre la absorción y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

4.1.3 Objetivo General: Determinar la influencia del engagement organizacional en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

Tabla 13.*Relación de las variables mediante prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1= Engagement organizacional	,194	119	,000
V2= Rotación de Personal	,232	119	,000

Nota. Uso de Kolmogorov-Smirnov^a por que la muestra es > a 50, n=119.

De acuerdo a la variable independiente denominada Engagement organizacional se obtiene un nivel de significancia de 0.000 y la variable dependiente Rotación de Personal es de 0.000, esto manifiesta que los datos son no paramétricos que resultan que no tienen una distribución normal, por otro lado, se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnova en base a que la muestra es mayor a 50, aplicándose ya que la muestra es de 119 colaboradores de la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

Contrastación de la Hipótesis General

H0: El engagement organizacional no influye directamente en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022.

Tabla 14.

Prueba de correlación de Spearman: Engagement organizacional y Rotación de Personal

		Rho de Spearman		
			V1= Engagement organizacional	V2= Rotación de Personal
V1= Engagement organizacional	Coeficiente de correlación		1,000	,826**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		119	119
V2= Rotación de Personal	Coeficiente de correlación		,826**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. de Rho de spearman de las variables.

Se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,826, es una correlación positiva alta, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se rechaza la H0 (Hipótesis nula) y se acepta la H1 (Hipótesis alterna), empleando pruebas no paramétricas cuyos datos no tienen una distribución normal, quiere decir que el engagement organizacional influye directamente con la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

4.2 INFORME DE APLICACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA

Los resultados obtenidos por la entrevista, han sido de gran ayuda para un mejor entendimiento del comportamiento de los colaboradores, la encuesta fue realizada a uno de los coordinadores del área de ventas de Comdata Group – sede Piura, quien, por medio de una reunión virtual, respondió las preguntas.

a.- Objetivo 1: Identificar la influencia del vigor en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022

El coordinador de área, manifestó que en Comdata Group, si existe un alto flujo de entrada y salida de personal, debido que es una organización que brinda apoyo y soporte a una amplia gama de empresas, a las cuales les brinda distintos tipos de servicios, por ende siempre requieren de personas, la rotación de personal también depende del rubro para el cual están brindando apoyo, y del manejo del coordinador, de igual manera menciona que desde la autorización del trabajo presencial, han aumentado las renunciaciones, debido que muchos colaboradores no se sentían cómodos, felices, no se les hacía práctico debido a los gastos y al tiempo que generaba el hecho de trasladarse de sus viviendas al lugar de trabajo.

De igual manera el coordinador, menciona que la empresa se preocupa por el desarrollo de sus colaboradores, por ello, miden el desempeño de los colaboradores y el que destaque más en su área, le dan la posibilidad de ascender de puesto, lo cual le permite tener mayores ingresos, y le sirve de motivación para darle mucho más interés a sus labores, lo cual genera también que sus compañeros se motiven para lograr llegar a nuevos puestos.

b.- Objetivo 2: Analizar la influencia de la dedicación en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

La persona entrevistada menciona que él visualiza mayor compromiso y dedicación por parte de los trabajadores que llevan mayor tiempo en la empresa, debido que al conocer mejor el trabajo, lo hacen de una manera más rutinaria, lo que conlleva que su eficacia sea óptima, pero en cambio aquellos que recién empiezan y no conocen mucho de las actividades, presentan mayores dificultades a la hora de realizar sus tareas, esto también es consecuencia, de que muchas veces cuesta un poco la integración de los equipos.

c.- Objetivo 3: Establecer la influencia de la absorción en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

El entrevistado, manifiesta que el personal siempre cumple con sus horarios labores, es muy poco común que se queden trabajando fuera de las horas indicadas, ya que en su mayoría de veces siempre están atentos de la hora del término de labores, lo cual en ocasiones dificulta el nivel concentración que puedan tener al cumplir sus funciones.

Se menciona en la entrevista también, que los colaboradores que han sido rotados de los puestos, es decir han subido de puesto, si muestran mayor interés, implicancia y concentración a sus funciones, lo cual genera que su desempeño mejore y los resultados en cuanto a objetivos sea mejor.

V. DISCUSIÓN

La investigación cuenta con un objetivo general y tres objetivos específicos, de acuerdo al primer objetivo específico el cual pretende identificar la influencia de la dedicación en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC y la hipótesis, la cual pretende afirmar o negar si existe influencia directa entre la dedicación y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022 , los resultados reflejan un p de 0.05, lo que indica que se acepta la relación entre las dimensiones y un coeficiente de correlación de spearman de 0,635 lo cual demuestra la relación considerable que existe.

De acuerdo al primer objetivo, en el cual se pretende establecer la influencia del vigor en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022. La hipótesis en la cual se pretende identificar si existe influencia directa entre el vigor y la rotación de personal, los resultados reflejan la existencia de una correlación positiva moderada, debido que, los análisis estadísticos, dan como resultado un p de 0.00 lo que indica que la hipótesis se afirma, ya que, el coeficiente de correlación de spearman es de 0.635, por ende, podemos afirmar que el vigor, es el cual representa el estado de ánimo del colaborador, si influye en su rendimiento y en cómo se siente dentro de la organización realizando sus funciones, por ello es necesario emplear la motivación como una herramienta para enganchar al colaborador.

Burga y Wiese (2018), su investigación dio como resultado que existe una relación positiva entre la motivación y el desempeño, se observó que actitud dio como resultado que ambiente laboral y actitud un r de 0.539, es decir, los sentimientos y forma de comportarse de un colaborador influye en su desempeño y evolución de sus actividades, lo cual se contrasta con los resultados de la investigación en la cual el 51.3% de colaboradores, se sienten con energía y entusiasmo en la organización al realizar sus funciones.

De acuerdo al segundo objetivo, el cual busca Identificar la influencia de la dedicación en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022, los resultados estadísticos que arroja la encuesta, muestran que el 63.9% sienten entusiasmo hacia su trabajo, 55.5% sienten orgullo, 78,2% considera que sus funciones son retadoras y el 65,5 se encuentran motivados, lo cual refleja que la rotación de personal en la empresa no es por falta de engagement laboral, esto

se reafirma en la investigación de López (2020), el cual pretendía buscar la relación existente entre el engagement y el desempeño laboral en OGESS – BM, obtuvo un coeficiente de spearman de 0.838, el cual menciona que a mayor presencia de engagement laboral son mejores los resultados de los colaboradores, es por ello, que en la encuesta se evidencia que la eficiencia y eficacia de los colaboradores es buena, debido a como ellos se logran sentir dentro de la empresa, lo cual se evidencia en los resultados de la investigación de Sucasa (2019) que tiene como objetivo determinar la participación y productividad laboral de la empresa de los ricos pan de Juliaca, cuyos hallazgos señalaron $Rho = 0.8$ lo cual el cuadro de coeficiente afirma que se acepta la hipótesis, que hay una relación positiva en las variables de estudio, y esto le va permitir que se desarrolle mejor en la productividad.

Respecto al tercer objetivo específico el cual busca analizar la influencia de la absorción en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022. La hipótesis específica existe influencia directa entre la absorción y la rotación de personal en la organización, los resultados demostraron que si hay una correlación positiva moderada. Las estadísticas muestran que p valor de 0.00 y el coeficiente de spearman dio como resultado 0.635 lo cual afirma la hipótesis.

Ayala (2018), en su tesis, la cual pretendía conocer la relación existente entre el work engagement y la intención de rotación de personal en transportes N&V SAC, tuvo como resultado según el coeficiente de spearman que el 0.820 siente que el tiempo se pasa volando, 0.742 siente inmersión hacia sus actividades y 0.835 le cuesta separarse de sus labores, lo cual también se visualiza en nuestros resultados, de acuerdo que el 52.9% manifiesta que siente que el tiempo transcurre de manera rápida, el 65,5 menciona que es difícil desconectarse del trabajo, por ende, ambas tesis mencionan que la absorción no es indicador para el alto índice de rotación de personal, sino que existen factores externos que influyen.

Respecto al objetivo general el cual pretende Determinar la influencia del engagement organizacional en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022, y la hipótesis 1, menciona que El engagement organizacional influye directamente en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022, se afirma con un coeficiente correlacional de spearman de 0,826, lo cual se evidencia en la entrevista y encuesta en donde se

evidencia que el personal más antiguo si presenta engagement hacia la organización y sus tareas, así mismo en la entrevista se puede evidenciar que la rotación de personal, se da cuando un colaborador sube de puesto y esto se presenta en su mayoría cada 3 o 6 meses, en donde se evalúa al colaborador y de acuerdo a sus aptitudes y destrezas que presenta en un puesto superior.

Además Hernández y Vázquez (2021), mencionan las razones por las cuales un colaborador decide retirarse de la empresa, no siempre será porque no se siente identificado, comprometido, alegre, sienta que el trabajo es pesado, sino que existen otras razones de peso que influyen en la decisión, por ejemplo, una nueva oportunidad laboral y el desarrollo profesional, esto se contrasta con la entrevista, en donde me menciona que desde el restablecimiento del trabajo presencial, Comdata Group presento un mayor índice de rotación de personal, por lo cual, muchos de los colaboradores manifestaban que dejaban la empresa por falta de tiempo, el costo que les generaba trasladarse de su casa a las oficinas y en algunos casos una nueva oportunidad laboral.

Así mismo, se ha podido evidenciar que la rotación de personal muchas veces es interna, es decir, hay organizaciones que se preocupan por el crecimiento profesional de su colaborador, y les brindan la oportunidad de crecer, lo que genera que el colaborador se sienta mas comprometido, orgulloso y sienta mayor dedicación a sus actividades.

VI. CONCLUSIONES

1.- Se concluye, que existe una significancia positiva entre la dimensión vigor y la variable dependiente, rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC, Piura – 2022. De acuerdo a los resultados obtenidos un valor de $P=0,00$, con un nivel de significancia de 0.503. Concluyendo que existe una correlación entre la variable dependiente y la dimensión vigor.

2.- Se ha determinado que la dimensión absorción y la variable rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC, Piura – 2022. De acuerdo a los resultados en el que se obtuvo un valor $P=0,00$ con un nivel de significancia de 0,710, a modo de conclusión se afirma la hipótesis específica 2.

3.- Se ha determinado que existe correlación positiva entre la dimensión absorción y la variable rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022. El resultado obtenido del valor de $P =0,00$ y un nivel de significancia de 0.635. Por ello, se concluye que existe una relación entre la dimensión 3 y la variable dependiente.

4.- Se concluye que existe una influencia positiva entre el engagement organizacional y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC, Piura – 2022. Los resultados han demostrado que el valor de $P=0,00$, con un nivel de significancia de 0,826. Concluyendo así que las variables se relacionan de manera positiva.

VII. RECOMENDACIONES

1.- La empresa Comdata Group, se preocupa por el crecimiento profesional de sus colaboradores, por lo cual les brindan oportunidades de desarrollo profesional, logrando así escalar de puesto, de acuerdo a su desempeño laboral, no obstante, es recomendable que también conozcan cuales son las razones por la cual, no todos sus colaboradores lograr las metas propuestas, para ello, se recomienda que los grupos de cada área, realicen reuniones semanales, en donde se puedan hacer actividades dinámicas, y se conozcan los objetivos de la cada colaborador y también que acciones puede tomar la empresa para lograr que su colaborador se sienta feliz realizando sus actividades diarias.

2.- Se les recomienda a los jefes de área que implementen incentivos, a través de reconocimientos a su esfuerzo, también implementas alianzas con empresas, para brindar a sus colaboradores descuentos en algunas empresas del interés del personal.

3.- Los jefes de área deberían monitorear de manera semanal el desempeño de sus colaboradores, para identificar la concentración y desempeño que muestran hacia sus labores, con el fin de conocer cuales son las actividades que mas se les dificulta y poder brindarles herramientas de mejora.

4.- Se recomienda que la empresa capacite al colaborador, para que así puedan obtener nuevos conocimientos y puedan crecer de manera profesional.

VIII. PROPUESTA

Propuesta para mejorar el engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group S.A.C – Piura 2022

8.1 Introducción

Las empresas peruanas de call center se encuentra en constante crecimiento, debido a los avances tecnológicos y nuevos requerimientos del mercado que cada vez es más competitivo, es por ello que siempre se buscan estrategias que ayuden a maximizar sus logros, generar fidelidad y mejorar los procesos de gestión.

La empresa Comdata Group S.A.C, tiene como objetivo mantener a su cliente satisfecho, brindando buena calidad. Sin embargo, falta mejorar el engagement de los compañeros, y la manera en la que se sienten en sus labores. Por ello aplicaremos una estrategia en la que les va permitir mejorar el nivel de rotación de personal, les beneficiara al igual en el desarrollo de habilidades para poder fortalecer sus fortalezas.

8.2 Objetivo de la propuesta

Implementar una propuesta para mejorar la rotación de personal en la empresa Comdata Group S.A.C – Piura 2022

8.3 Justificación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, nos permitió conocer cual es la relación existente en nuestras variables de estudio, la cual ha tenido como resultado una correlación positiva. Es por ello, que es necesario crear estrategias de mejora para la empresa y así evitar futuros problemas de rotación de personal, bajo rendimiento y poca efectividad. Esto ayudara también a que los posibles colaboradores de la empresa Comdata se comprometen a mejorar y atraer a más clientes a la empresa para mejorar la productividad.

Dichos lineamientos se dirigen al desarrollo económico de la empresa y mejorar la rotación de personal dentro de ella.

8.4 Estrategias de la rotación de personal

1. Implementar reuniones semanales, que le permitan al colaborador hacer actividades dinámicas en la empresa Comdata Group SAC, Piura – 2022.
2. Brindar incentivos económicos y no económicos al personal de la empresa Comdata Group SAC, Piura - 2022
3. Capacitar a los colaboradores de la empresa Comdata Group SAC, Piura - 2022

8.5 Desarrollo de las estrategias de la rotación del personal.

4. **Estrategias 01:** Implementar reuniones semanales, que le permitan al colaborador hacer actividades dinámicas en la empresa Comdata Group SAC, Piura – 2022.

a) Descripción: Para que un equipo de trabajo este alineado a los objetivos de la empresa, es de vital importancia, que el colaborador se sienta ajusto al cumplir sus labores encomendadas, así mismo debe sentir motivación en su centro de labores, pero, para que el coordinador conozca el sentir de su colaborador, es necesario que cree un vínculo con sus colaboradores y los incentive de forma dinámica.

b) Indicador:

- Interacción entre jefe y subordinado.
- Ambiente laboral.

c) Metas:

- Aumentar la productividad y fidelidad del cliente interno.

d) Tácticas:

- Mejorar el engagement organizacional para deducir el avance de los colaboradores que están comprometidos en cada área permanente y socializarse con sus compañeros para que se integren a los equipos.
- El intercambio de ideas ayudara a poder saber el conocimiento o interés de cada colaborador de la empresa.

e) Programa o actividades:

- Supervisar a los colaboradores
- Control del rendimiento del colaborador.
- Implementar reuniones.

f) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Supervisar a cada colaborador.													
Hacer una guía sobre el rendimiento del colaborador													
Crear las reuniones semanales													

g) Presupuestos

ACTIVIDADES	INVERSION
Crear reuniones semanales	S/.00.00
TOTAL	S/.00.00

h) Viabilidad

Crear reuniones semanales con un grupo de trabajo, permite que el coordinador tenga mayor contacto con su colaborador, es decir, este se sienta mas apoyado e importante para la empresa, esto generara mayor compromiso y el sentimiento de apoyo crecerá, es una estrategia que, al no tener un gasto económico, lo vuelve rentable para la empresa, ya que, traerá consecuencias positivas sin haber hecho uso de los fondos de la compañía.

5. **Estrategias 02:** Brindar incentivos económicos y no económicos al personal de la empresa Comdata Group SAC, Piura - 2022.

i) Descripción: Comdata Group, se preocupa por el crecimiento profesional del colaborador, pero también es necesario que logre una mayor fidelización del cliente interno a través de incentivos tanto económicos como no económico, lo cual permitirá que el colaborador sienta que es valorado por la organización.

j) Indicador:

- Control del rendimiento y cumplimiento de metas del colaborador.

k) Metas:

- Aumentar la productividad y fidelidad del cliente interno.

l) Tácticas:

- Diplomas por los méritos alcanzados.
- Brindar descuentos que sean del agrado del colaborador.

m) Programa o actividades:

- De manera mensual reconocer el logro del colaborador que más ha destacado, por medio de un diploma.
- Buscar empresas que puedan brindar descuentos a los colaboradores.

n) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Crear alianzas con empresas con las que ya trabaja la empresa, para generar beneficios para sus colaboradores.																
Buscar plataformas digitales de estudios, para crear alianzas estrategias y brindarles a sus colaboradores crecimiento profesional.																

o) Presupuestos

ACTIVIDADES	INVERSION
Tener reuniones con empresas para crear alianzas estratégicas.	S/.00.00
TOTAL	S/.00.00

p) Viabilidad

Al brindar incentivos al colaborador, se genera un sentimiento de felicidad, de gusto y disfrute, a la vez, va asociar que la empresa en la cual se encuentra trabajando busca no solo que crezca profesionalmente para beneficio suyo, sino que también le importar su bienestar y se preocupa por sus gustos.

6. **Estrategias 03:** Capacitar a los colaboradores. de la empresa Comdata Group SAC -Piura.

q) Descripción: La rotación de personal en una empresa que se dedica a telecomunicaciones es muy común, y las razones como se han evidenciado en los resultados, ya que se ha demostrado que este tipo de empresas buscan fidelizar a su personal, a través del desarrollo profesional, ayudándolos a ascender de nivel, pero no capacitándolos para que sus conocimientos aumenten.

r) Indicador:

- Cumplimiento de las metas por grupo.
- Cumplimiento de las metas de cada colaborador.

s) Metas:

- Aumentar la productividad y fidelidad del cliente interno.

t) Tácticas:

- Mejorar el engagement organizacional para deducir el avance de los colaboradores que están comprometidos en cada área permanente y socializarse con sus compañeros para que se integren a los equipos.

- Ampliar el conocimiento de los colaboradores a través de las capacitaciones.

u) Programa o actividades:

- Buscar profesionales que tengan experiencia en rubro del call center.
- Crear capacitaciones.
- Realizar seguimiento sobre los beneficios de las capacitaciones.

v) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Buscar profesionales que tengan experiencia en rubro del call center.																
Capacitaciones																
Realizar seguimiento sobre los beneficios de las capacitaciones.																

w) Presupuestos

ACTIVIDADES	INVERSION
Capacitaciones	S/.1,200.00
TOTAL	S/.1,200.00

x) Viabilidad

Capacitar al colaborador implica, que este renueve sus conocimientos e ideas, un profesional dentro del rubro del call center, está en contacto directo con los clientes, es por ello, que no solo debe trabajar su intelecto, sino también sus habilidades blandas, ya que, son estas, las que le van a permitir tener mayor afinidad con el cliente, lo que va a generar mayor productividad y mayores beneficios para la compañía.

y) Presupuesto General

ACTIVIDADES	INVERSION
Crear reuniones semanales	S/.00.00
Tener reuniones con empresas para crear alianzas estratégicas.	S/.00.00
Capacitaciones	S/.1,200.00
TOTAL	S/.1,200.00

z) Viabilidad

Al implementar estrategias que permitan que el nivel de rotación de personal en la empresa Comdata Group disminuya, brinda grandes beneficios a la productividad de la organización. Las empresa dedicadas al rubro de servicio, son las que presentan mayor tasa de rotación de personal, pero en esta investigación, hemos podido demostrar que el engagement no es uno de las factores más predominantes, ya que los colaboradores si presentan engagement, en cambio hay otros factores que influyen de manera significativa, por ello, hacer reuniones, en donde podamos conocer de manera mas profunda como se siente el colaborador o cuáles son sus necesidades laborales, influirá en como el visualice a la empresa, así mismo brindarle herramientas para mejorar en su trabajo a través de capacitaciones y por ultimo incentivos por medio de alianzas estratégicas con empresa que sean del agrado del colaborador, influirá que este sienta mayor satisfacción y alegría por la institución y su permanencia sea mayor.

REFERENCIAS:

- Aunqui, C. (2018). Gestión del talento humano y la rotación del personal en la agencia Carlos Villarán – Banco Interbank en el distrito de la victoria, 2018. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2991486>
- Álvarez, A. (2020). Justificación de la investigación. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y#:~:text=Justificaci%C3%B3n%20te%C3%B3rica%20Implica%20describir%20cu%C3%A1les,el%20punto%20de%20vista%20te%C3%B3rico.>
- Ayala, V. (2018). El work engagement y la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de Transportes N&V SAC <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1415>
- Arias (2021) En la ciudad de Arequipa explica que es un estado psicológico asociado con la antítesis positiva del burnout <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/256e/18>
- Arce M. (2017) Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, municipio de Tejupilco, Estado de México” <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/68757/TESIS+TERMINADA+MONICA+CD.pdf?sequence=1>
- Bosch M., Riumalló M. y Morgado M. (2021) Engagement laboral: El compromiso como recurso https://www.esec.cl/esec/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/_21_engagement_laboral.pdf
- Bustamante (2016) “Compromiso organizacional e intención de rotación laboral en el sector cementero de la Región Arequipa” https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55996/Yauri_SRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, S, Correa, I y Palomino, E (2018) Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de la I.E.P “Segundo Cabrera Muñoz, 2018 –

Universidad privada del Norte”

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22044?show=full>

Cárdenas J (2019) Relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la rotación de personal y la productividad en la última década”

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/28053/7187385.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cerda, H. y Parada, M. (2018) Clima laboral y engagement aplicado en la empresa COPELAN LTDA.

<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3313/4/Cerda%20Gallegos%20-%20Parada%20Pino.pdf>

Cubillos, C., Reyes, M., y Londoño, M. (2017) Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie.

<https://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/654/731>

Espinoza, J. (2017) El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios. <https://docplayer.es/90540426-El-engagement-laboral-y-su-impacto-en-la-productividad-en-una-empresa-de-servicios.html>

Fernández, L. (2021) Cualificación de los recursos humanos en el gobierno municipal: un caso de la municipalidad provincial de Mariscal Cáceres, Perú <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/806/1105>

Fernández, V. (2020) Tipos de justificación en la investigación 2020. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/comprencion-y-redaccion-de-textos-i/fernandez-tipos-de-justificacion-en-la-investigacion-2020/15112480>

Grados, R. (2018) “El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018”

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1822/Rosa%20Grados_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juyuyama, J 2018 “Work engagement satisfacción y rendimiento laboral: el rol de la cultura organizacional – Universidad Santo Tomas – Chile 2018”

<https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/55392/58328>

- La República (2021) La rotación en empresas aumenta hoy porque trabajadores busca más flexibilidad. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/rotacion-en-empresas-aumenta-por-la-busqueda-de-flexibilidad-3263936>
- Lima, D., Shugulí, C. y Mantilla, Karen. (2020) Acciones para reducir la rotación del personal en una empresa ecuatoriana comercializadora de materia ferretero. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298221.pdf>
- Linge, T. (2019). Rotación de Trabajo y Motivación de Empleados: Un caso de pequeñas empresas de Tic En Nairobi Kenya. Journal Of Language, Technology & Entrepreneurship In Africa. Universidad Internacional de los Estados Unidos – África. <http://erepo.usiu.ac.ke/11732/5026>
- López, V. (2020). Relación del engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS – BM, año 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51780>
- Mendoza, D; Florian, S; Ruiz, R & Valle, N. (2021). Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-mercadolaboral-ene-feb-mar2021.pdf>
- Moletsane, M (2017) “The Impact Of Employee Engagement On Organizational Productivity: Case Study Of Uvs” <https://ukzndspace.ukzn.ac.za/bitstream/handle/10413/17555/MALESEDI%20MOLETSANE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, J (2021) “Engagement y desempeño laboral en tiempos COVID-19. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “IREN-NORTE – Universidad cesar vallejo” <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Muc3%B1oz%20Duc3%ADaz,%20Jose%20Alberto>
- Ortiz (2019) “El engagement: una perspectiva desde las organizaciones saludables”

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26125/1/engagement%20y%20cambio%20organizacional-Capitulo%204.pdf>

Gómez, R. (2019) Clima organizacional, bienestar laboral y work engagement en una empresa de paquetería.

<https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/301>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021) Población Ocupada aumento en 12,4% en el primer trimestre 2021
<https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-ocupada-aumento-124-en-el-trimestre-febrero-marzo-abril-de-2021-12877/>

Reyes, V. (2019) La Ética en la Investigación Cualitativa.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/cuidarte/cui-2019/cui1916e.pdf>

Rivadeneira, J, Suarez A y Barrera, V (2020) “General analysis of the SPSS and its usefulness in statistics”
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19/19>

Rivera (2020) hallar el impacto del engagement en la calidad de vida en el personal.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85322/Salazar_AXT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, K. y Guevara, N. (2016) Determinar la rotación de personal y su incidencia en las ventas.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7031/Guevara%20Fern%C3%A1ndez%20Karely%20&%20Guevara%20Fern%C3%A1ndez%20Norely.pdf?sequence=1>

Sanchez, A., Revilla, D., Alayza, M., Mendivil, L. y Tafur, R. (2020). Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación.
<https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf>

Salanova, M & Schaufeli W (2004) El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos.
http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf

- Silup, S. (2017). Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10742/silup_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sociedad de Comercio Exterior (2020) ¿Por qué la agenda laboral del actual gobierno no busca reducir la informalidad? <https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/por-que-la-agenda-laboral-del-actual-gobierno-no-busca-reducir-la-informalidad>
- Sucasa, A. (2019) Engagement Y Productividad Laboral De La Empresa Ricos Pan De La Ciudad De Juliaca- 2018 http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12741/Sucasaca_Sa nca_Ana_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, F. (2020). La Rotación del Personal y la Productividad en la Empresa Inversiones Jalisco S.A.C., en el año 2020. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1309/QUISPE%20RUPAYLLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Windon, G (2018) “Employee Turnover and Its Effect on Remaining Colleague Motivation” <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6572&context=dissertations>
- Vega, G., Garcia, M., Forero, C., Toscano, C., Quiroz, E. y Pasma, S, (2021) La relación entre la edad, el engagement y la disposición al cambio organizacional. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=0c4511a8-c9c3-4740-85bb-bc349e83f09c%40redis>
- Vera (2020) “La importancia de generar herramientas cognitivas emocionales y conductuales” <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1307/6-priscila>
- Yamunaque, A. (2019) Influencia de un Programa de Autoeficacia para mejorar el engagement en los colaboradores de la empresa Sinelcon Perú S.A.C., Piura, 2018

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42681/Yamunaque_AAT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Engagement Organizacional	Bakker,2018 Indica que en esta forma las personas con altos niveles de engagement destacan por sentirse apasionadas, energizadas e involucradas con el trabajo que realizan, se define como “un estado activo y positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por energía, dedicación y absorción” (P.17)	La variable engagement organizacional se medirá a través de sus dimensiones como vigor, dedicación y absorción con sus respectivos indicadores, aplicando un instrumento denominado cuestionario a los 118 colaboradores y una guía de entrevista al jefe de ventas de la empresa Comdata group S.A.C.	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> • Alegría. • Entusiasmo. • Resistencia Mental. 	Ordinal
			Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> • Implicación laboral. • Entusiasmo. • Orgullo. 	
			Absorción	<ul style="list-style-type: none"> • Concentración. • Sensación de que el “tiempo pasa volando”. • Compromiso. 	

Nota: Elaboración propia

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Rotación del personal	(Mora ,2017) Indico que la rotación de personal es algo riesgoso para las empresas, por efectos negativos que genera, por ende, ingresan nuevas oportunidades laborales que permitan integrar en el espacio que dejan en la organización a empleados nuevos, que le darán respiro al ambiente laboral, cuando esté presente condiciones de fricciones en las interacciones laboral. (P.7)	La variable rotación de personal se medirá a través de sus dimensiones como separación por iniciativa del empleado, separación por iniciativa de la organización y oportunidades laborales con sus respectivos indicadores, aplicando un instrumento denominado cuestionario a los 119 colaboradores y una guía de entrevista al jefe de ventas de la empresa Comdata group S.A.C.	Separación por iniciativa del empleado	<ul style="list-style-type: none"> • Baja remuneración. • Beneficios laborales. • Motivación 	Ordinal
			Separación por iniciativa de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento. • Responsabilidad. • Puntualidad 	
			Oportunidades laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades profesionales. • Línea de carrera. • Competencia. 	

Nota: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Método
<p>Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.</p>	<p>Problema General ¿De qué manera el engagement organizacional influye en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo influye la dedicación en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022? • ¿Cómo influye la absorción en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022? • ¿Cómo influye el vigor en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022? 	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la influencia del engagement organizacional en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022 <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la influencia de la dedicación en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022. • Analizar la influencia de la absorción en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022. • Establecer la influencia del vigor en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022. 	<p>Hipótesis General: H1: El engagement organizacional influye directamente con la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022. H0: El engagement organizacional no influye directamente en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC – Piura 2022.</p> <p>Hipótesis Específica: H1: Existe influencia directa entre la dedicación y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022. H2: Existe influencia directa entre la absorción y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022. H3: Existe influencia directa entre el vigor y la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.</p>	<p>Diseño de Investigación: No experimental, con corte transversal</p> <p>Tipo de Investigación: Correlacional Causal</p> <p>Enfoque: Mixto</p> <p>Población: 170 trabajadores de la empresa Comdata SAC</p> <p>Muestra: Muestra aleatoria.</p> <p>Técnica: Encuesta y entrevista.</p> <p>Instrumento: Cuestionario y guía de entrevista.</p> <p>Método de análisis: Software de Análisis Estadístico SPSS versión 27.</p>

**Anexo 3: Cuestionario al personal responsable de la empresa de comdata
group s.a.c**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: ____/____/____ N° ____

Cordiales saludos estimado ciudadano: Solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario, el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; “Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022”, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

I. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

FICHA DE CUESTIONARIO

VARIABLE I: ENGAGEMENT ORGANIZACIONAL	<i>Escala de calificación</i>				
VIRGOR	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
1. Me siento con energía al realizar mis actividades laborales.					
2. Cada mañana tengo predisposición y entusiasmo por ir a mi centro de labores.					
3. Soy persistente en mi trabajo.					
4. Soy una persona enérgica y proactiva en mi trabajo.					
DEDICACIÓN	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
5. Siento entusiasmo por mi trabajo.					
6. Me siento orgulloso por el trabajo que hago.					

7. Mi trabajo es retador.					
8. Las actividades que hago en mi trabajo me motivan e inspiran.					
ABSORCIÓN	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
9. Siento que el tiempo vuela cuando estoy trabajando.					
10. Me es difícil desconectar del trabajo.					
11. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.					
12. Cuando estoy trabajando, no me doy cuenta de lo que pasa a mi alrededor.					
VARIABLE II: ROTACION DE PERSONAL	<i>Escala de calificación</i>				
SEPARACION POR INICIATIVA DEL EMPLEADO	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
13. El horario de trabajo no me conviene.					
14. No me siento identificado(a) con los valores y política de la empresa.					
15. No siento que la empresa valore mis capacidades y habilidades.					
16. No siento que la empresa valore mis capacidades y habilidades.					
SEPARACION POR INICIATIVA DE LA ORGANIZACION	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
17. Me siento agobiado (a) cuando no llego a la meta de ventas propuestas por la empresa.					
18. Cuando no cumplo con los horarios de la empresa tengo un llamado de atención.					
19. Cuando la empresa toma exámenes y no cumplo con el puntaje, soy consciente que es una variable por la cual puedo ser despedido(a).					
20. Soy consciente que al no cumplir las metas laborales seré retirado(a) de la organización y no poder volver.					

OPORTUNIDADES LABORALES					
21. Considero que en otras empresas mi esfuerzo y empeño por el trabajo será valorado.					
22. Considero que otras organizaciones incentivarán el desarrollo de mis capacidades.					
23. Considero que otras empresas tienen una política de beneficios que se adecuan a mi estilo de vida.					
24. Considero que en otra empresa se tomarán en cuenta mis ideas.					
<u>DATOS GENERALES</u>					
<p>a. Sexo: M () F ()</p> <p>b. Edad: 20 - 29 () 30 – 39 () 40 – 49 () 50 – 69 ()</p> <p>c. Grado de instrucción: Post grado () Superior Universitario () Técnico () Secundaria ()</p>					

**3.1. Guía de entrevista al jefe de ventas de la empresa comdata group
s.a.c piura**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la
empresa Comdata Group SAC - Piura 2022”**

Fecha.: ____/____/____

Entrevistado: (jefe de área de ventas)

Saludos cordiales: Solicito su colaboración para la realización de la presente entrevista, por lo que se le agradece responder las siguientes preguntas de carácter confidencial.

Esta entrevista tiene como finalidad recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; “Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022”

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1.- Me podría comentar respecto al ambiente laboral que existe en la empresa Comdata Group, sede Piura
- 2.- Usted observa en los colaboradores que muestran entusiasmo y compromiso a la hora de realizar sus funciones asignadas en la empresa Comdata Group sede Piura. Puede explicar
- 3.- Me podría describir cuales son las señales que le muestran a usted que el colaborador siente engagement organizacional

4.- Usted cómo calificaría la eficiencia y eficacia de los colaboradores de la empresa Comdata Group sede Piura

5.- Cuando las ventas alcanzadas en el mes no son logradas por el personal, que estrategias emplea para el logro del objetivo en la empresa Comdata Group, sede Piura

6.- Para usted, cuáles son las señales que le indicaran que el colaborador no se siente comprometido con su trabajo y con la empresa Comdata Group, sede Piura

7.- Podría comentarnos, con que frecuencia se da la rotación de personal en la empresa Comdata Group, sede Piura

8.- Podría mencionar algunas de las razones que usted considera son las causas para que las metas propuestas no se cumplan en la empresa Comdata Group, sede Piura

9.- Podría describir el resultado del colaborador cuando muestra alegría, entusiasmo, compromiso y el tiempo se le pasa volando

10.- Podría comentarnos de que manera la empresa Comdata Group, sede Piura busca enganchar y comprometer a sus colaboradores

11.- Podría contarnos, de qué manera la que la empresa Comdata Group, sede Piura, realiza el proceso de selección de personal

12.- Para usted, cual serian las consecuencias más notorias que se muestran en la empresa por la alta rotación de personal en la empresa Comdata Group, sede Piura



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022”

Fecha.: 08/10/2022

Entrevistado: (jefe de área de ventas)

Saludos cordiales: Solicito su colaboración para la realización de la presente entrevista, por lo que se le agradece responder las siguientes preguntas de carácter confidencial.

Esta entrevista tiene como finalidad recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; “Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022”

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si (x) No ()

GUÍA DE ENTREVISTA

1.- Me podría comentar respecto al ambiente laboral que existe en la empresa Comdata Group, sede Piura

- ✚ El ambiente laboral de la empresa es ameno los antiguos agentes ayudan a sus demás compañeros ingresantes para que aprendan y en equipo avanzar conjuntamente ya que todos van por el mismo objetivo deseado.

2.- Usted observa en los colaboradores que muestran entusiasmo y compromiso a la hora de realizar sus funciones asignadas en la empresa Comdata Group sede Piura. Puede explicar

✚ Si porque son puntuales con su llegada a la empresa o sus conexiones a las marcas asistencia los que trabajan remoto, en el cual también doy fe ante sus monitoreos que se les escucha con buena voz actitud y brindando soluciones y no realizando llamadas con silencio incomodo.

3.- Me podría describir cuales son las señales que le muestran a usted que el colaborar siente engagement organizacional

✚ Lo siento comprometido a mis compañeros ya que ellos las funciones que se les asigne lo hacen con mejor actitud responsabilidad respeto ante a sus compañeros y tratan de apoyarse del uno al otro en diferentes áreas, sus conexiones sobre pasan de sus horas de gestion.

4.- Usted cómo calificaría la eficiencia y eficacia de los colaboradores de la empresa Comdata Group sede Piura

✚ Los califico una excelente eficiencia donde me muestran entusiasmo, dedicación, energía positivos con sus funciones que se les asigna.

5.- Cuando las ventas alcanzadas en el mes no son logradas por el personal, que estrategias emplea para el logro del objetivo en la empresa Comdata Group, sede Piura

6.- Para usted, cuáles son las señales que le indicaran que el colaborador no se siente comprometido con su trabajo y con la empresa Comdata Group, sede Piura

7.- Podría comentarnos, con que frecuencia se da la rotación de personal en la empresa Comdata Group, sede Piura

✚ La rotación de personal es constante por el mismo colaborador donde ellos deben demostrar un gran desempeño para poder seguir surgiendo en la empresa además también se ha venido provocando rotación por el mismo hecho de los cambios de modalidades que hay actualmente.

8.- Podría mencionar algunas de las razones que usted considera son las causas para que las metas propuestas no se cumplan en la empresa Comdata Group, sede Piura

- ✚ Una de las causas es la presencialidad por que ya estaban acostumbrados a trabajar remoto, muchos de ellos les genero una estabilidad negativa y por ende hubo renuncias, retiros, pero se les habría nuevas puertas a personas que ya tengas experiencia en call center.

9.- Podría describir el resultado del colaborador cuando muestra alegría, entusiasmo, compromiso y el tiempo se le pasa volando

- ✚ Ellos representan a la empresa con su atención, amabilidad, comprensión, escucha activa, y el mejor manejo de llamada ante el cliente para poder tener una interacción adecuada al momento de dirigirse al usuario que realiza su consulta.

10.- Podría comentarnos de que manera la empresa Comdata Group, sede Piura busca enganchar y comprometer a sus colaboradores

- ✚ Buscamos tener a los colaboradores activos con una alegría inmensa para que se sientan a gusto con sus funciones encomendadas a realizar ya que así reflejaríamos trabajo en equipo una mejor atención al cliente y un clima laboral totalmente adecuado.

11.- Podría contarnos, de qué manera la que la empresa Comdata Group, sede Piura, realiza el proceso de selección de personal

- ✚ Primeramente, al momento de realizar la selección de cargo de postulación pasan por una entrevista con recursos humanos y luego al pasar la primera etapa se les comunica por WhatsApp quien es su formador para ser parte ya de la empresa, finalmente se le pone a prueba mediante el OJT por cinco días para ver su desempeño en la práctica y los exámenes y acto para ser gestor de llamadas.

12.- Para usted, cual serian las consecuencias más notorias que se muestran en la empresa por la alta rotación de personal en la empresa Comdata Group, sede Piura

- ✚ La empresa Comdata Group está comprometida con sus trabajadores para llegar a la meta indicada se les brinda capacitaciones, refuerzos para un buen desempeño, lo cual del 100% el 20% no se adapta a los horarios o por problemas personales y deciden optar por retiro en el cual nos dificultad

porque no nos deja avanzar es uno de los factores, otro es cuando se les toma un examen de evaluacion no rinden dando a entender que hay un problema donde se les da un feedback pero al no rendir tampoco se opta por ya no renovar al personal.

Anexo 4: Validación de constancia y ficha

Constancia de validación

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad CésarVallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comdata Group S.A.C.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los catorce días del mes de setiembre del dos mil Veintidos.



Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Especialidad : Administración
E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

**ENGAGEMENT ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA ROTACIÓN DE PERSONALEN LA EMPRESA COMDATA GROUP SAC - PIURA
2022**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																				100	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																				100	

	dimensiones del tema de la investigación																				
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			100	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			100	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la Investigación																			100	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 14 de setiembre de 2022.



Mgtr. : Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga

DNI : 03490490

Teléfono : 999780055

E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

“Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

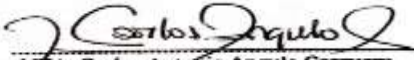
Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		89			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		88			

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			95		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				97	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				98	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 20 de Setiembre de 2022.

Corcuera


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Dra. : Carlos Antonio Angulo
DNI : 06437510
Teléfono : 947055845



Constancia de validación

Yo, José Martin Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios:

“Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022”

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Engagement organizacional. Cuestionario dirigido a personal responsable de la empresa Comdata Group SAC - Piura, 2022.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Rotación de Personal. Cuestionario dirigido a personal responsable de la empresa Comdata Group SAC - Piura, 2022.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de setiembre del Dos mil Veintidós.




JOSE MARTIN LAZO SANCHEZ
MAESTRO EN ADMINISTRACION CON
MENCION EN CUENTA EMPRESA
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Mg. : José Martín Lazo Sánchez
DNI : 02778943
Especialidad : Administración
E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

Anexo 5: Formato de confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	--------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Cordova Ramirez, Maria Lizbeth Socola Chinchay, Maria Fernanda
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario y Guía de entrevista
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	08/10/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	119

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Confiabilidad de Spearman: Variable Engagement Organizacional (0.793) y Variable Rotación de personal (0.701)
---	---

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Las preguntas fueron correctamente formuladas, sin embargo, se hizo observaciones de forma. Posteriormente fueron levantadas todas las observaciones. Finalmente, se hizo la validación y la prueba de confiabilidad del instrumento: 24 ítems de la variable engagement organizacional y 12 ítems de la Variable rotación de personal, dando como resultado una consistencia interna alta.



Estudiante: María Fernanda Socola
Chinchay

DNI:71830683



Dra. SOFIA IRENE DELGADO WONG
CLAD: 002226



Estudiante: María Lizbeth Córdova Ramírez
DNI : 73174194

ANEXO 6

Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Datos Generales

Nombre de la Organización: COMDATA GROUP PERU S.A.C	RUC: 20513112727
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Álvaro Manuel García Reyes	DNI: 73075007

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Córdova Ramírez María Lizbeth. Sócola Chinchay María Fernanda.	DNI: 73174194 71830683

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



Victor Arturo Solórzano de la Cruz
Jefe de Administración de Personal
COMDATA PERU

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7: Ficha de evaluación del proyecto para la revisión de los proyectos de investigación por parte del comité de ética en investigación

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.

Autor/es: Córdova Ramírez Lizbeth y Sócola Chinchay María Fernanda.

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID): Administración

Escuela profesional: Administración

Coautores del proyecto: (para PID).....

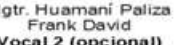
Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura – Perú.

Crterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.				
Establece claramente la población/participantes de la investigación.	participantes están claramente establecidos		participantes no están claramente establecidos	
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	----


Mgr. Macha Huamán Roberto
Presidente


Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1


Dr. Fernández Bedoya
Víctor Hugo
Vicepresidente


Mgr. Huamán Paliza
Frank David
Vocal 2 (opcional)

Anexo 8

Dictamen del comité de ética

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022", presentado por los autores Córdova Ramírez Lizbeth y Sócola Chinchay María Fernanda, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable(X) observado() desfavorable().

15, de JUNIO de 2022



Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.

Anexo 9: Evidencia de la entrevista



Anexo 10

Formulas estadísticas

N: Tamaño de la población: 170

Z: Nivel de confianza: 1.96%

P: Probabilidad de éxito: 0.5

Q: Probabilidad de fracaso: 0.5

D: Precisión: 0.05

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{170 (1.96)^2 (0.05) (0.05)}{(0.05)^2 (170-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 119$$



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022.", cuyos autores son CORDOVA RAMIREZ MARIA LIZBETH, SOCOLA CHINCHAY MARIA FERNANDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 30 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO DNI: 45361468 ORCID: 0000-0003-0744-0052	Firmado electrónicamente por: ESUYSUYC el 09-12- 2022 21:08:42

Código documento Trilce: TRI - 0462922