



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN PSICOLOGIA**

AUTORA:

BERNARDO PONCE, Jessica Fabiola

ASESORES:

Mg. ROSARIO QUIROZ, Fernando Joel

Mg. MANRIQUE TAPIA, César Raúl

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Lima-Perú

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) BERNARDO PONCE, Jessica Fabiola
 cuyo título es: Personalidad, contendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número)
doce (letras).

Lima Norte, 20 de febrero del 2019.




 PRESIDENTE

Mg. Chero Ballón, Elizabeth Sonia



 SECRETARIO

Mg. Corrales Felipe, Hugo Alfredo



 VOCAL

Mg. Céspedes Vargas Machuca, Sandra Patricia



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres, por guiarme y apoyarme incondicionalmente en cada etapa de mi vida.

Agradecimiento

A mi familia, quienes me dieron fuerzas para esforzarme cada día más. A mis asesores y docentes quienes me acompañaron en todos estos años de aprendizaje.

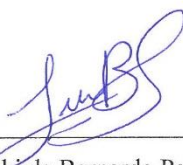
Declaración de autenticidad

Yo, Jessica Fabiola Bernardo Ponce, con DNI N° 71078687, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018”, declaro bajo juramento que:

- 1) La presente tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias, para las fuentes consultadas. Por lo cual la tesis no ha sido plagiada, ni parcial ni totalmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
- 4) Los resultados obtenidos, son reales, no han sido manipulados, falseados, duplicados o copiados, por lo tanto lo presentado en esta investigación es un aporte a la investigación.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de noviembre del 2018



Jessica Fabiola Bernardo Ponce

DNI 71078687

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

De acuerdo a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciada en Psicología, presento la tesis titulada: “Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de ambas variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Jessica Fabiola Bernardo Ponce

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	5
1.4 Planteamiento del problema	13
1.5 Justificación de la investigación	13
1.6 Hipótesis	13
1.7 Objetivos	14
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	16
2.2 Variables, Operacionalización	16
2.3 Población y muestra	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19 22
2.5 Métodos de análisis de datos	23
2.6 Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS	38
ANEXOS	39

	Índice de tablas	Pág.
Tabla 1		24
Prueba de Kolmogorov-Smirnov, del IPRL		
Tabla 2		24
Prueba de Kolmogorov-Smirnov engagement		
Tabla 3		25
Estadísticos descriptivos, prueba del IPRL		
Tabla 4		25
Estadísticos descriptivos, prueba engagement		
Tabla 5		26
Frecuencia y porcentajes del componente compromiso del IPRL		
Tabla 6		26
Frecuencia y porcentajes del componente autoconfianza del IPRL		
Tabla 7		27
Frecuencia y porcentajes del componente seguridad del IPRL		
Tabla 8		27
Frecuencia y porcentajes de la dimensión vigor de la prueba engagement		
Tabla 9		28
Frecuencia y porcentajes de la dimensión dedicación de la prueba engagement.		
Tabla 10		28
Frecuencia y porcentajes de la dimensión absorción de la prueba engagement.		
Tabla 11		29
Estadísticos de prueba según sexo, prueba del IPRL		
Tabla 12		29
Prueba de hipótesis según sexo, prueba del IPRL		
Tabla 13		30
Estadísticos de prueba según edad, del IPRL		
Tabla 14		30
Prueba de hipótesis según Edad, prueba del IPRL		
Tabla 15		31
Estadísticos de prueba según grado de instrucción, del IPRL		
Tabla 16		31
Estadísticos de prueba según sexo, prueba de engagement		
Tabla 17		32
Prueba de hipótesis según sexo, prueba de engagement		
Tabla 18		32
Estadísticos de prueba según edad, prueba de engagement		
Tabla 19		33
Estadísticos de prueba según grado de instrucción, prueba de engagement		

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue de corte descriptivo, correlacional, siendo el objetivo determinar la relación entre la Personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana y engagement en asesores de un call center del cercado de Lima, 2018. La muestra estuvo formada por 387 colaboradores que ingresaban al puesto de asesores dentro de la empresa. Para poder medir la personalidad con tendencia a la rotación se utilizó el Inventario de personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana (IPTR), de 15 ítems que se dividían en tres componentes (compromiso, autoconfianza y seguridad) que se medían a través de la prueba. Así mismo para medir el engagement, se utilizó la Escala de engagement en el trabajo, de 15 ítems, de consta de tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción) Para determinar la relación de Compromiso Organizacional y el engagement se realizó la prueba de normalidad, obteniendo como resultado que es estadístico no paramétrico, por lo cual se tuvo que analizar la correlación entre las variables investigadas mediante Rho de Spearman.

Palabras claves: Tendencia a la rotación, Engagement.

ABSTRACT

The present research work was descriptive, correlational, with the objective being to determine the relationship between the Personality with a tendency to early labor rotation and engagement in consultants of a call center in the Lima fence, 2018. The sample consisted of 387 collaborators who entered the position of advisors within the company. In order to measure the personality with a tendency to rotate, the personality inventory with a tendency to voluntary early labor rotation (IPTR) was used, of 15 items that were divided into three components (commitment, self-confidence and security) that were measured through the proof. Likewise, to measure engagement, the work engagement scale was used, with 15 items, consisting of three dimensions (vigor, dedication and absorption). To determine the relationship of Organizational Commitment and engagement, the normality test was performed, obtaining as a result that is nonparametric statistical, for which the correlation between the variables investigated by Spearman's Rho had to be analyzed.

Key words: Tendency to rotation, Engagement.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Las organizaciones cada vez prestan mayor importancia en el talento humano, centrándose en las características positivas de sus colaboradores, con el propósito de mantenerlos motivados y generar un bien mayor. Debido a esto, las empresas con niveles altos de engagement tienden a lograr resultados 3,4 veces más en comparación a la media. Ante esto se podría inferir que, un engagement mayor al 65% alcanza un 22% más de objetivos, mientras que un engagement menor al 45% logra un 28% menos, según JLL (2016), empresa líder mundial de servicios profesionales. Esta investigación nos permite considerar que, investigar sobre el engagement en una organización también tendría un impacto muy valioso.

Por ello es importante tomar en cuenta investigaciones realizadas en nuestro país, donde se pueda conocer las posibles razones de la falta del compromiso laboral, siendo uno de los principales problemas que tienen las empresas, al no contar con personal fidelizado, una de estas empresas es Deloitte quienes dieron a conocer estos resultados en 2015.

Asimismo podemos inferir sobre la situación de nuestro país, referente a una investigación de la OIT Organización internacional del trabajo en el año 2014, donde de acuerdo con las opiniones brindadas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, se pudo conocer que cinco países suelen tener una pésima calidad de trabajo, como vine siendo el caso de nuestro país.

Por lo cual, las empresas, suelen atravesar diversos cambios, para lograr su crecimiento, resulta fundamental contar con el personal idóneo para cada tipo de puesto. Sin embargo, durante este proceso, resulta inevitable que ocurra la rotación laboral, debido a diversos factores que rodean al trabajador, pero si es consecuencia de factores propios de la empresa, esto podría llegar a ser perjudicial, retrasando las actividades que deberían de ser cubiertas por los mismos en un tiempo determinado, logrando detener el adecuado crecimiento y desestabilizando a la misma.

En ese sentido, se podría decir que lo que buscan los trabajadores primordialmente es buen clima laboral, reconocimiento y crecimiento profesional, entre otras; a diferencia de antes que se optaba netamente por propuestas en función a beneficios económicos. Sin embargo algunas salidas de las organizaciones, se debieron a cargas laborales, horarios rotativos o salarios,

Por lo cual, se podría decir que cuando un trabajador demuestra rasgos como inseguridad, desconfianza o falta de compromiso, existe una alta probabilidad de que no permanezca por mucho tiempo en la empresa, aumentando el nivel de rotación de personal, ocasionando pérdidas en la organización. Pero por el contrario si se muestra entusiasmado con su trabajo, dedicándose íntegramente al mismo, además de obtener todas las facilidades de crecimiento y reconocimiento, existe mayor posibilidad de permanencia debido a que estará fidelizado con la organización, manteniendo así un equilibrio positivo.

Schaufeli (2012), nos dice que el engagement es un estado en el cual las personas se encuentran laborando y se sienten energizados, dedicados e involucrados en lo que hacen, por lo que se puede decir que es una forma de felicidad relacionada con el trabajo, por lo que resulta ser algo positivo.

Es por ello, que es importante determinar la relación entre la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria temprana y el engagement en los colaboradores de una empresa del rubro del call center, el lograr determinar qué tan entusiasmados, motivados están con la organización podría ayudar a escoger al personal idóneo para el puesto, asegurándonos que estarán dedicados a sus funciones y permanecerán en la empresa, disminuyendo el nivel de rotación de personal.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

García (2013), realizó un estudio acerca de la “relación entre el Engagement y la rotación de personal en las sucursales de la Cafetería Bola de Oro en la Ciudad de Xalapa Enríquez, Veracruz, México en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013 [...] Los resultados involucran a 69 personas que pertenecen al área de operación de la organización y que cuentan con prestaciones (servicio médico, vacaciones, día de descanso entre semana y con una jornada laboral de ocho horas diarias) de siete sucursales de la Cafetería Bola de Oro ubicadas en la ciudad de Xalapa – Enríquez”. Para ello, utilizó el cuestionario estandarizado de Engagement UWES y lo complementó con preguntas para obtener datos sociodemográficos, personales y laborales, en tanto que para la recolección de la información relativa a la rotación del personal, elaboró fichas de trabajo. Concluye que no existe relación entre el engagement y la rotación de personal que experimenta actualmente la organización. Además, “deduce que el compañerismo es considerado un aspecto positivo que influye para mantener el nivel alto de engagement.

Espinoza (2015) realizó un estudio sobre “Liderazgo Transformacional, Identidad Social y Engagement en carabineros de Chile”. El cual busco analizar la relación entre estilo de liderazgo y las tres variables (interés general, experiencia subjetiva y desempeño). Para lograr el objetivo se realizó un estudio descriptivo correlacional, la población estuvo comprendida por 2500 jóvenes, se trabajó con una muestra de 985 colaboradores, para ello se aplicaron los siguientes cuestionarios: Multifactorial de Liderazgo (M.L.Q. 5X – Short), validación española (Molero, Recio y Cuadrado, 2010), escala de Identidad social de Cameron (2004) y el Cuestionario de Engagement en el trabajo. Los resultados con respecto a liderazgo transformacional, obtiene el mayor puntaje (nivel promedio), el segundo puntaje alto fue del estilo transaccional, seguido por el correctivo, y por último el puntaje más bajo (pasivo/evitativo). Concluyendo que hay relación significativa entre el liderazgo transformacional y engagement..

Villota y Cabrera (2015), tuvieron por finalidad encontrar la asociación entre el clima laboral y el engagement en 30 colaboradores de una comercializadora de eléctricos de San Juan de Pasto, en Colombia. Este estudio se enmarcó en una investigación correlacional y de corte transversal. Para la medición del clima laboral, se construyó un instrumento para medir la dinámica de la organización de estudio denominado Clima CE y para analizar el nivel de engagement y sus respectivas categorías se administró el cuestionario UWES. Los principales resultados indican que los constructos en cuestión no presentan relación directa o indirecta entre sus resultados globales, asumiéndose como argumentación que el clima laboral cambiante y su dependencia con situaciones específicas hace que relacionado con el engagement obtengan datos aislados.

Córdoba (2015) llevó a cabo una investigación sobre "Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla." Tuvo por finalidad determinar los niveles en el que se ubican los trabajadores con engagement de dicha empresa. Para ello, se llevó a cabo un diseño descriptivo. La población estuvo comprendida por 69 colaboradores (varones y mujeres), seleccionados mediante la muestra aleatoria simple, entre las edades de 18 y 46 4 años. Se aplicó el Cuestionario de Engagement UWES. Se obtuvo como resultado que las sesenta y nueve personas que resolvieron el cuestionario (100%), cuentan con elevado nivel de engagement. Aunque, los trabajadores varones tienen mayores niveles de engagement, no habiendo diferencia (nivel de significancia 0,05) en el género femenino

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Faustor (2017), el objetivo principal, fue determinar la correlación entre Liderazgo transformacional y la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turísticos de Cercado de Lima. El tipo de investigación es descriptiva – correlacional, no experimental de corte transversal. La muestra es de 217 trabajadores de restaurantes turísticos. Donde dio como resultado que existe un nivel promedio de liderazgo transformacional el cual esta expresado por un 66,8%, de igual manera la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria con un nivel muy alto representado por un 39,2%. La correlación fue significativa moderada inversa con un $\rho = -0,518$, demostrando así mayor liderazgo transformacional y menor tendencia a la rotación laboral voluntaria ($p > 0,05$) existiendo una correlación significativa inversa.

Obregón (2016), en su investigación de Personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y su relación con la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores de una empresa Avícola – Chancay 2016, la investigación de tipo descriptivo correlacional inversa y diseño no experimental de corte transversal, tuvo como objetivo establecer de qué manera la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria tiene inversa con la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores. La muestra estuvo conformada por 127 trabajadores de una empresa avícola. Los resultados obtenidos fueron que los trabajadores de la avícola tienen un promedio significativo de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria según el 55,2% de los encuestados y que el 76% tienen una tendencia a nivel regular de satisfacción laboral. Finalmente se concluye que no existe una relación inversa entre la personalidad con tendencia a la rotación y la satisfacción en los trabajadores de la empresa avícola.

Hernández (2017), en su investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao. El diseño de estudio utilizado fue no experimental-transversal y de tipo correlacional. Se trabajó con una muestra censal ($n=125$) que estuvo compuesta por todos los trabajadores del área administrativa incluyendo el sexo femenino y masculino. Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron: la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo de Schaufeli y Bakker (2003) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1999). Los resultados obtenidos mostraron que Existe una correlación positiva, significativa y baja entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao. Así como, diferencias significativas con respecto al género y a la edad de los colaboradores.

Cantuta (2016) realizó una investigación cuyo objetivo fue establecer si existe relación inversa entre la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores de una empresa avícola - La muestra estuvo conformada por 127 trabajadores Chancay 2016. El tipo de investigación utilizado es descriptivo correlacional inversa y de diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo y el Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Voluntaria de Juan José Kaneko, que presentaron aceptables niveles de validez de contenido y confiabilidad. Según los análisis de los cuestionarios se encontraron que los trabajadores de la empresa avícola Chancay tienen una tendencia promedio de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria según el 55.2% de los encuestados y que el 76 % tienen una tendencia al nivel regular de satisfacción laboral. Por tanto se concluye que no existe una relación inversa entre la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa avícola

Bobadilla, Callata, y Caro (2015) realizaron un estudio sobre "Engagement Laboral y cultura organizacional en una empresa global - Lima" su finalidad fue determinar las relaciones directas e indirectas de la cultura organizacional y orientación cultural sobre el engagement. El tipo de estudio fue no experimental transaccional, estuvo conformado por 4182 trabajadores y se trabajó con una muestra de 219 colaboradores, Se utilizó el Cuestionario de UWES (Schaufeli y Bakker, 2003) y de Denison Organizational Culture Survey (DOCS) de Denison y Neale (2000). Los resultados indicaron que los participantes muestran mentalidad positiva y satisfactoria en el trabajo, asimismo se encontraron niveles altos de orientación hacia la cultura, misión e involucramiento dentro de la empresa. En conclusión, los tipos de cultura organizacional, misión e involucramiento se relacionan significativamente y positivamente con el engagement en los colaboradores.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Psicología Humanista

La psicología humanista aportó, nuevas perspectivas, las cuales iban enfocadas en especial a las capacidades y el potencial, en vez de centrarse a los síntomas o enfermedades (Schaufeli y Bakker, 2003).

Ante esto, Alarcón (2009) menciona la teoría de Maslow, la cual busca comprender la personalidad a través de la calidad de vida. Dejando de lado los casos patológicos, centrándose se así en las personas, y el esfuerzo de desarrollar sus potenciales, aspiraciones y esperanzas de cada individuo, ayudando a su crecimiento personal.

Cabe indicar que este enfoque critica a otros que se centran en lo negativo de las personas, pues es una visión distorsionada de lo totalidad humana.

1.3.2. Teoría recursos y demandas laborales

De acuerdo con el modelo JD-R realizado por Demerouti, Bakker, y Nachreiner(2001), las demandas y recursos laborales constituyen dos tipos de condiciones de trabajo donde intervienen dos vías psicológicas distintas: los procesos motivacionales (por ejemplo, el engagement laboral) y el estrés relacionado con el trabajo.

Albrecht (2012) complementa este modelo mostrándonos que “a pesar de que las demandas y recursos laborales inician procesos independientes. los recursos amortiguan el impacto de las demandas y, por ello, tienen una influencia] 6 entras que las demandas amplifican el impacto de los recursos laborales en el camino de la motivación”.

Cada individuo ejerce su trabajo para el cumplimiento de sus funciones, el como lo hace, la forma en que lo hace la energía y dedicación que le brinda es a lo que denominamos el nivel de compromiso con el trabajo

1.3.2.1 Recursos personales

Todo valor motivacional que compromete al personal con su trabajo, pudiéndose identificar aquellos que se vinculan directamente con el engagement, entre ellos; según Salanova y Schaufeli (2004), "factores psicológicos; característicos personales, la autoeficacia, el capital psicológico positivo y la resiliencia”.

Factores psicológicos: toda conducta favorable en el trabajo. Son elementos propios del engagement que se muestran durante la realización del trabajo. Entendiéndose a estos como: el vigor, la dedicación y la absorción, ya definidos previamente en las dimensiones del engagement.

Características personales: Son todos aquellos rasgos que poseen indistintamente algunos individuos, gozando indirectamente de los factores psicológicos, que según Salanova y Schaufeli (2004), son:

- “Sensación de felicidad: se muestra a través de gozar con el trabajo, sentirse feliz en el trabajo y sentirse ilusionado por el trabajo”
- “Emociones positivas como alegría, interés y satisfacción por el trabajo”
- “Sensación de bienestar que implica sentirse bien con el trabajo realizado, sentirse bien con la preparación, salud y sentirse físicamente bien al desempeñar el trabajo”.

1.3.2. Rotación de Personal

Paredes (2011) indicó que el índice constante de rotación de personas en una empresa, puede deberse a los retiros o ingresos que suceden en un determinado tiempo. Si muy bajo el nivel de rotación, puede deberse a que no desean experimentar nuevos retos, se conforman con lo que tienen y si el nivel es alto, puede ser debido al retiro de la organización, perjudicar a la misma.

Por lo cual, se podría inferir que el término rotación de personal, es el cambio constante de trabajadores en una organización, el cual si sucede de manera equilibrada, se podría decir que es menor, pero si existe un mayor número de abandono del personal, esto desestabilizaría la empresa, ya que el flujo retiros es mayor al de ingresos, en un tiempo determinado.

1.3.2.1. Tipos de rotación de personal

- **Rotación interna;**

Son aquellos colaboradores que realizan un cambio dentro de la misma empresa, en la mayoría de los casos es debido a una mejora.

- **Rotación externa;**

Sucede cuando el colaborador busca nuevos retos fuera de la empresa, esto puede ser para buscar un crecimiento personal o por conflictos.

1.3.2.2. Causas de rotación de personal

Estas pueden ser diversas debido a la consecuencia de diferentes factores, los cuales pueden ser propios del trabajador o en relación a la organización. Todo dependerá de los factores ya sean internos o externos.

Algunos de los factores internos de rotación, sería por causas económicas, beneficios, reconocimiento, pocas posibilidades de crecimiento profesional, el clima o cultura en la organización.

1.3.2.3. Índice de rotación de personal

Este dependerá de la evaluación en un determinado tiempo, ya que si durante este proceso el índice es muy bajo, es porque los trabajadores desean permanecer en la empresa, o porque se da un estancamiento profesional, debido a que se sienten cómodos con las funciones que realizan y les resultaría difícil volverse a adaptar por lo que no desean empezar de nuevo. Cabe indicar que si el trabajador permanece en la organización no necesariamente es un indicador de compromiso con la misma, ya que podría ser que desee cumplir netamente con sus funciones, mas no este entusiasmado en hacerlo. Y si por el contrario el índice es muy alto, es debido a que los trabajadores deseen abandonar sus puestos en dicha empresa, lo cual produciría una inestabilidad organizacional.

Las razones para abandonar la organización, puede variar. Esta puede ser involuntaria o voluntaria. Siendo finalmente la rotación por iniciativa propia la cual trae más pérdidas para las empresas

1.3.3. Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria

Naturalmente, en algún momento todas las personas, llegado el momento desean comenzar con su vida laboral o profesional, debido a muchos factores, ya sea para lograr independencia, estabilidad, entre otros. Pero como asegurarnos que esa persona desee en verdad trabajar y que al ingresar a una organización, se comprometa y se esfuerce en cumplir con sus funciones, de manera entusiasta y no obligatoria, Por lo cual realizar un adecuado proceso de reclutamiento es algo fundamental, debido a que si se selecciona al personal adecuado la posibilidad de rotación será menor.

Siempre se ha dado importancia a la personalidad, en los diversos ámbitos de la psicología, pero en el área organizacional y específicamente en el área de reclutamiento, era mínima. Además, cabe resaltar que no existen teorías específicas en relación a la personalidad y la rotación del personal en las organizaciones.

De modo que es fundamental la personalidad al seleccionar un trabajador para tratar de disminuir la posibilidad de rotación de personal.

Kaneko (2013) la describe como "aquella que se caracteriza por ser insegura, con dificultad para comprometerse y poca confianza en su capacidad para asumir tareas complejas". (p.11)

Si un trabajador desea abandonar su puesto de trabajo de manera voluntaria, se podría deber a diversos factores, lo ideal es que toda organización prevea el bienestar del mismo para evitar que suceda.

Siempre habrá retiros o renuncias voluntarias en las organizaciones, es parte del flujo normal, pero cuanto menor sea, podría ayudar en el crecimiento de la empresa, ya que los gastos se reducirían e invertirían en mejoras internas, lo cual es lo ideal de cada empresa.

De modo que se podría inferir que aquellos que abandonen la empresa en corto tiempo, por lo general no fueron muy productivos en sus tareas asignadas, lo cual trae una pérdida para la organización.

1.3.3.1 Componentes

Kaneko (2013) después de revisar veinticinco estudios asociados a las variables de la personalidad con el fenómeno de la rotación laboral identificó tres rasgos predominantes que se presentan a continuación:

a) Compromiso:

Según el autor este rasgo se relacionó 14 veces con la variable rotación laboral. Es capacidad para cumplir con las responsabilidades, obligaciones, deberes o promesas asumidas, el compromiso actúa como mediador entre la percepción organizacional y la rotación.

b) **Seguridad:**

El autor refiere que este rasgo se relaciona 6 veces con la variable rotación laboral. Es la capacidad para tomar decisiones con firmeza, sin dudar ni cambiar constantemente de opinión. –

c) **Autoconfianza:**

El autor refiere que este rasgo se relacionó 10 veces con la variable rotación laboral. Es la capacidad idónea para asumir y llevar a cabo las funciones desafiantes y complejas

A menor compromiso, seguridad y autoconfianza, mayor la tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.

1.3.4. Engagement

La investigación sobre el concepto de entusiasmo por el trabajo (engagement) surge a partir del estudio del síndrome de burnout, el cual trajo consigo amplias líneas de investigación. Entre las principales está la Psicología Positiva, en donde Seligman y Csikszentmihaly sugieren que el propósito debería ser, no solo la aflicción por buscar alternativas de cambio para las cosas que están mal en nosotros, sino también la concentración por edificar cualidades positivas en cada uno (Salanova & Schaufeli, 2004).

1.3.4.1 Definición de Engagement

Antes de comenzar definiendo en Engagement, debemos de saber de dónde proviene el término, en si es una traducción de “engagement” el cual al traducirlo al español, se entiende como compromiso, entusiasmo, entre otros; aunque no existe una traducción específica.

Schaufeli (2012) indican que es un proceso en el cual los colaboradores se involucran, concentran en sus funciones laborales, logrando traerles una tranquilidad, al cumplir con sus responsabilidades de manera satisfactoria.

Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma, Bakker (2002), describieron al entusiasmo laboral como una actividad fundamental para la psicología organizacional, desarrollada con positivismo, la cual se cuenta con tres dimensiones. Resultando estar siempre enfocado en una actividad en específico.

El engagement es claramente motivacional y posee componentes: Activación, esfuerzo energía, persistencia, además se encuentra centrado en el cumplimiento de objetivos (Delgado & Vanegas, 2013). Asimismo, explican el engagement desde dos perspectivas:

- a) **Perspectiva Organizacional:** está relacionada de forma positiva con el desempeño y compromiso organizacional, sin embargo se relaciona negativamente con la ausencia, rotación o renuncia de las personas a su trabajo.
- b) **Perspectiva Colectiva:** considerado como un proceso psicológico social, que inicia en grupos que influyen dentro de las organizaciones. El engagement está asociado con los niveles de aprendizaje mediante situaciones positivas que uno haya pasado.

Es imprescindible resaltar que el colaborador “enganchado” muestra sentimientos positivos hacia la tarea que realiza a diario y no lo ve como una labor impuesta, por el contrario lo ve como algo agradable, un desafío por cumplir. Encontrarse en ese estado promueve alcanzar interés por conocer temas o actividades novedosas, tiene deseos de llevar a cabo nuevos desafíos en el ámbito laboral y mostrar conductas más proactivas. (Giraldo & Pico, 2012)

1.3.4.2 Dimensiones

Schaufeli, et al., (2003), nos dice que el Engagement podría ser percibido como es un proceso positivo, esto no necesariamente implica que sea lo contrario al burnout, ya que es planteada de diversa manera, abarca tres más dimensiones:

a) Compromiso

Esta dimensión se caracteriza principalmente, por permanecer motivados durante las tareas laborales, mostrando persistencia a las situaciones difíciles, sin dejar de trabajar.

b) Autoconfianza

Este indicador involucra el mantenerse positivos durante el trabajo, demostrando inspiración, esfuerzo e importancia por el trabajo.

c) **Seguridad**

Y esta dimensión se caracteriza por la importancia que dedican al estar absortos en las funciones que realizan durante su jornada laboral.

1.3.2 Psicología positiva

La psicología positiva, pone énfasis en la prevención y promoción de la salud (Bakker y Schaufeli, 2003).

Alarcón (2009) indica que posee ideas sustentadas de la psicología humanista, motivando la concentración del ser humano.

Aunque la diferencia entre ambos enfoques sería la Psicología humanista tiene su sustento en las propuestas filosóficas, a diferencia de la psicología positiva que se rige al método científico utilizando investigaciones metodológicas. Alarcón (2009)

1.3.4.3. Engagement positivo

Asimismo Schaufeli (2012), explicó que engagement abarca más allá de una actividad positiva activo ya que entra en acción la estimulación y la energía, a diferencia de la felicidad o satisfacción que son procesos más pasivos debido a que uno puede estar sentado y sentirse satisfecho y no sentirse realmente animado o estimulado.

El engagement presenta relaciones positivas en función a los aspectos laborales, como por ejemplo el compromiso organizacional y la calidad (Salanova & Schaufeli, 2004).

Destacan las consecuencias positivas del Engagement ya sea a nivel cognitivo o conductual. Siendo estas consecuencias de alto valor para el desarrollo de la empresa, en especial cuando los colaboradores presentan bajos niveles de presión y estrés (Schaufeli, Taris & Van Rhenen, 2004).

Aquellos recursos que proporcionan el entusiasmo por el trabajo, pueden dar una oportunidad de mejora, otorgando oportunidad de línea de carrera, además del apoyo que recibe de su jefe y compañeros.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018?

1.5 Justificación de la investigación

Existe escasa literatura científica acerca de la relación entre las variables personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria y el engagement, trabajados con ambas variables en nuestra sociedad. Si bien ahora las empresas solo se dedican a contratar a su nuevo personal lo más rápido posible, para poder cubrir este cupo, dentro de la organización, pero esto no les asegura que dicho personal podrá permanecer en la empresa o si realizará sus funciones de la mejor manera. Ya que solo se conforman con recibir su remuneración económica, por lo cual no aportan nuevos conocimientos, limitando el crecimiento empresarial.

Aunque existen diversas posibilidades o razones porque el personal no se comprometa con su trabajo y no se desempeñe de la mejor manera, las empresas no le toman importancia, en especial a las organizaciones que maneja gran cantidad de personal y depende de ellos, como es el caso de un call center, en cual en nivel de rotación de personal es muy alto y en vez de tratar de buscar alternativas de detectar o asegurar a nuevos colaboradores que poseen una mayor posibilidad de permanecer en su puesto de trabajo, realizan una selección apresurada rápida, cambiando lo antes posible de trabajadores, volviendo esto un círculo constante.

Por tal motivo se trabajó con ambas variables en una empresa de call center, trabajando con los candidatos los puestos de trabajo. Finalmente esta investigación servirá para dar paso a nuevas investigaciones que traten de estudiar a poblaciones similares en diversas organizaciones con alto índice de rotación de personal, en nuestro país.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe correlación significativa e inversa entre la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima 2018.

1.6.2. Hipótesis específicos

- Existe correlación inversa y significativa entre la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y las dimensiones del engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima.

- Existe correlación inversa y significativa entre el engagement y los componentes de la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana en asesores de un call center del Cercado de Lima.

- Existen diferencias significativas en la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, según edad.

- Existen diferencias significativas en la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, según sexo.

- . Existen diferencias significativas en la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, según grado de instrucción.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Describir la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y sus componentes en asesores de un call center del Cercado de Lima 2018.

- Describir el engagement y sus dimensiones en asesores de un call center del Cercado de Lima 2018.

- Determinar la relación entre la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y las dimensiones del engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima.

- Determinar la relación entre el engagement y los componentes de la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana en asesores de un call center del Cercado de Lima.

- Identificar diferencias en la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, según edad.
- Identificar diferencias en la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, según sexo.

- Identificar diferencias en la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, según grado de instrucción.

II. MÉTODO

2.1 Diseño y tipo de investigación

2.1.1 Diseño

No experimental - Transaccional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), esta investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables y recopilan información en un momento único.

2.1.2 Tipo

Descriptivo – correlacional, de acuerdo a Gómez (2006), se conceptualizan variables y luego de haber analizado las variables con cautela se procede a relacionarlas.

2.1.3 Nivel

Básica o pura, según Espinoza (2005), su objetivo es incrementar los conocimientos dentro del ámbito científico.

2.1.4 Enfoque

Enfoque cuantitativo, ya que, parte de una idea que va acotándose, una vez limitada, se construye una perspectiva teórica, se establecen hipótesis y determinan variables, las cuales son medidas, analizando los resultados y planteando conclusiones. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.

2.2.1.1 Definición conceptual

Kaneko (2013). Se define como aquella que se caracteriza por ser insegura, con dificultad para comprometerse y poca confianza en su capacidad para asumir tareas complejas

2.2.1.2 Definición operacional

La variable rotación laboral fue medida a través del Inventario de Personalidad con tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana (IPRL), según Kaneko (2013).

2.2.1.3 Componentes

Compromiso (ítems 1, 4, 8, 12, 16, 20, 24 y 28)

Autoconfianza (ítems 2, 6, 10, 13, 15, 18, 22, 26 y 29)

Seguridad (ítems 3, 5, 7, 9, 11, 14, 17, 19, 21, 23, 25, 27 y 30)

2.2.1.4 Escala de medición

Ordinal y de Intervalo.

2.2.2 Engagement

2.2.2.1 Definición conceptual

Schaufeli y Bakker (2003, p. 4) un estado afectivo-cognitivo más persistente e influyente que no está enfocado en un solo objetivo, evento, individuo o conducta en particular.

2.2.2.2 Definición operacional

La variable engagement fue medida a través del Instrumento de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-15), según (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma y Bakker). Mediante las siguientes dimensiones:

2.2.2.3 Dimensiones

Vigor (ítems 1, 4, 8, 12 y 15)

Dedicación (ítems 2, 5, 7, 10 y 13)

Absorción (ítems 3, 6, 9, 11 y 14)

2.2.2.4 Escala de medición

Ordinal y de Intervalo.

2.2.3 Variables sociodemográficas

2.2.3.1 Sexo

Se considera el sexo varones y mujeres.

2.2.3.2 Edad

Los rangos de edad están agrupados en tres grupos.

De 18 a 22 años de edad

De 23 a 30 años de edad

De 31 a 42 años de edad

2.2.3.3 Grado de instrucción

Se agruparon en tres bloques.

Educación secundaria

Estudios técnicos

Estudios universitarios

2.3 Población y muestra

2.3.1. Población

Para el presente trabajo de investigación la población a utilizar estuvo conformada por 597 asesores de una empresa de call center, tanto varones y mujeres, perteneciente a la sede del Cercado de Lima.

Según Robledo (2004), define a la población como un agregado total de casos que cumplen con una serie predeterminada de criterios.

2.3.2. Muestra

Para la presente investigación, fue de tipo consecutivo. En el cual se trabajó con toda la población posible de asesores de la una empresa de call center, del cercado de Lima, en un tiempo estimado, siendo en total 387 colaboradores.

Otzen., Manterola., (201)), explica que consiste en reclutar a todos los individuos de la población accesible que cumplan con los criterios de selección durante el periodo de reclutamiento fijado para el estudio. Hasta que se complete el número necesario de la muestra deseada.

2.3.3 Muestreo

Para la presente investigación fue no probabilístico. Gómez (2006), menciona que la selección de los componentes no está ligado al aspecto probabilístico. Por el contrario, tiene que ver con las cualidades de la investigación o del que realiza la muestra y este procedimiento no está basado en fórmulas.

El tipo de muestreo es por conveniencia, Gómez (2006) señala que algunas veces el investigador no está preocupado porque la muestra sea representativa, debido a que los objetivos no lo ameritan.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Se utilizó la técnica de pruebas estandarizadas e inventarios, para poder lograr los objetivos planteados (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

2.4.2. Instrumentos

2.4.2.1. Personalidad con tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria

Ficha técnica:

Nombre: Inventario de personalidad con tendencia a la rotación de personal

Autor: Dr. Juan José Kaneko Aguilar

Significación: Niveles según dimensiones de personalidad

Modelo de aplicación: Grupal o Individual

Número de ítems: 30 ítems.

Lugar de Procedencia: Lima - Perú

Año de creación: 2013

Dimensiones: Son tres dimensiones

-Compromiso (ítems 1, 4, 8, 12, 16, 20, 24 y 28)

Indicadores Capacidad para cumplir con las responsabilidades, obligaciones, deberes o promesas asumidas.

-Autoconfianza (ítems 2, 6, 10, 13, 15, 18, 22, 26 y 29)

Indicadores Confianza en la capacidad para llevar a cabo una tarea compleja y desafiante

-Seguridad (ítems 3, 5, 7, 9, 11, 14, 17, 19, 21, 23, 25, 27 y 30)

Indicadores Capacidad para tomar decisiones con firmeza, sin vacilar ni cambiar constantemente de opinión.

Criterio de calificación:

Muy bajo (1-9)

Bajo (10-24)

Promedio (25-75)

Alto (76-90)

Muy alto (91-99)

Descripción del instrumento

El IPTR evalúa los rasgos de la personalidad (compromiso, autoconfianza y seguridad) que predisponen a un trabajador a realizar abandono de trabajo, en un plazo no mayor a un mes de haber sido contratado.

2.4.2.2. Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-15)

Ficha técnica:

Nombre: Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Autores: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker

Significación: Niveles según dimensiones de entusiasmo por trabajo

Modelo de aplicación: Grupal o Individual

Número de ítems: 15 ítems.

Lugar de Procedencia: Utrecht - Holanda

Año de creación: 2003

Dimensiones: Son tres dimensiones

-Vigor (ítems 1, 4, 8, 12 y 15)

Suele mostrar deseos de participar y esforzarse en sus labores.

-Dedicación (ítems 2, 5, 7, 10 y 13)

Se traza objetivos, realiza sus labores de la mejor manera, suele incluir nuevos aspectos, para potenciar sus habilidades.

-Absorción (ítems 3, 6, 9, 11 y 14)

Se compromete, en lo que hace, realiza sus actividades laborales totalmente concentrado, sin resultarle una carga, sus funciones, sino algo de su agrado..

Criterio de calificación:

Muy bajo (0 – 1.93)

Bajo (1.94 – 3.06)

Promedio (3.07 – 4.66)

Alto (4.67 – 5.53)

Muy alto (5.54 - +)

Descripción del instrumento

El UWES evalúa en nivel de Engagement que el colaborador presenta. Esto a través de sus tres dimensiones.

2.4.3. Validez y Confiabilidad

Se utilizó dos instrumentos de medición para poder recabar la información necesaria para la presente investigación.

Para analizar la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana el Inventario IPTR de Kaneko (2013) el cual fue creado para la población peruana en atención al cliente, cumpliendo con la validez y confiabilidad necesarios para el tipo de población y lugar de aplicación.

Y para medir el entusiasmo por el trabajo, se utilizó el Utrecht Work Engagement Scale, de Schaufeli y Bakker (2003) el cual es de procedencia Holandesa, para esta investigación se empleó la adaptación realizada por, Juárez, Flores, Merino, Fernández, Guimet (2015) los cuales realizaron la adaptación en docentes de Lima metropolitana, cumpliendo con la validez y confiabilidad.

Adicionalmente se realizó el criterio de cinco jueces, los cuales cuentan con la experiencia y conocimientos necesarios y que respaldaron de igual manera ambos instrumentos.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos que se obtuvieron de los instrumentos aplicados fueron procesados y posteriormente analizados en el sistema SPSS versión 22, los resultados que evidenciaron a través de cuadros estadísticos, en porcentajes y cada uno se les asignó su respectivo gráfico e interpretación.

El estudio hace referencia a una base cuantitativa, por lo tanto, la forma de análisis de datos que se asignó fue de estadística inferencial, el cual se obtuvo las conclusiones globales para toda la población que inició de la investigación de una muestra, y el grado de fiabilidad o significancia de los resultados dados.

Para saber la correlación entre las dos variables se usó el coeficiente correlacional no paramétrico rho de Spearman, para la adaptación se aplicó el alfa de Crombach, asimismo para la prueba de Normalidad se empleó la prueba de Komogorov Smirnov. Hernández, et.al, (2010) es una correlación de medidas para variables de nivel de medición ordinal, de tal forma que las personas de la muestra puedan ordenarse por rangos. Y todo se calculó en base a una serie de rangos asignados.

2.6 Aspectos éticos

Para la presente investigación sobre Personalidad con tendencia a la rotación voluntaria temprana y Engagement, se respetó las normas éticas.

Basándonos en los principios del informe de Belmont (1978-1979) que considera tres principios en particular que son el respeto por las personas, beneficencia y la justicia.

Se respetó el derecho al autor, citando las fuentes de cada información recabada, además se utilizó un formato sobre consentimiento informado, el cual se le presentó al Jefe de Recursos Humanos de la empresa de call center, para poder obtener el permiso correspondiente de dicha empresa.

Asimismo se le brindó toda la información a cada participante, de la investigación, como la finalidad, objetivos e importancia que tuvo su participación en este proceso, con fines científicos para la sociedad. Respetándose así el principio de la autonomía.

El principio de la beneficencia, nos centramos en hacer el bien, y asegurarnos que este no sea a costa de algún daño.

Se pretendió que la autonomía de cada participante de la vida, libertad o demás derechos no sean atentados. Respetándose el principio de la justicia.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de Kolmogorov-Smirnov, del IPRL

	Compromiso	Autoconfianza	Seguridad
Estadístico de prueba	0.190	0.109	0.059
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c	,000 ^c	,002 ^c

Nota: IPRL= Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.

En la tabla 01 se puede apreciar que en la prueba Personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana sus tres componentes, la distribución de los puntajes es no normal ($p < 0.05$). Por lo tanto se justifica el uso del estadístico no paramétrica.

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov-Smirnov Engagement

	Vigor	Dedicación	Absorción
Estadístico de prueba	0.154	0.172	0.125
Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000	,000

En la tabla 02 se puede apreciar que en la prueba Engagement sus tres dimensiones, los datos no se ajustan a la distribución no normal ($p < 0.05$).

Tabla 3***Estadísticos descriptivos, prueba del IPRL***

	Compromiso	Autoconfianza	Seguridad
Media	33.86	19.42	33.67
Mediana	35.00	19.00	34.00
Moda	36	18	33
Desviación estándar	3.021	2.991	4.303

Nota: IPRL= Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.

En la tabla 3 se observa, que los puntajes de acuerdo a los componentes de la Personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana, son de nivel bajo.

Tabla 4***Estadísticos descriptivos, prueba engagement***

	Vigor	Dedicación	Absorción
Media	26.88	26.80	26.58
Mediana	27.00	27.00	27.00
Moda	29	28	27
Desviación estándar	2.385	2.393	2.458

En la tabla 4 se observa, que los puntajes de las dimensiones de acuerdo al Engagement, son de nivel promedio.

Tabla 5

Frecuencia y porcentajes del componente compromiso del IPRL

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	1.8
Medio	380	98.2
Total	387	100.0

Nota: IPRL= Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.

En la tabla 5 se aprecia que en el componente Compromiso de la Personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana. El 98.2 % (380) de la muestra presenta un nivel promedio, seguido del 1.8 % (7) con un nivel bajo.

Tabla 6

Frecuencia y porcentajes del componente autoconfianza del IPRL

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	371	95.9
Medio	16	4.1
Total	387	100.0

Nota: IPRL= Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.

En la tabla 6 se aprecia que en el componente Autoconfianza de la Personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana. El 95.9 % (371) de la muestra presenta un nivel bajo, seguido del 4.1 % (16) con un nivel medio.

Tabla 7

Frecuencia y porcentajes del componente seguridad del IPRL

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	2.6
Medio	356	92.0
Alto	21	5.4
Total	387	100.0

Nota: IPRL= Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.

En la tabla 7 se aprecia que en el componente Seguridad de la Personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana. El 92 % (356) de la muestra presenta un nivel promedio, seguido del 5.4 % (21) con un nivel alto, asimismo del 2.6 % (10) de la muestra representa un nivel bajo.

Tabla 8

Frecuencia y porcentajes de la dimensión vigor de la prueba engagement

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	94	24.3
Promedio	293	75.7
Total	387	100.0

En la tabla 8 se aprecia que el 75.7 % de la muestra, presenta un nivel promedio de la dimensión Vigor, seguido del 24.3% con un nivel bajo.

Tabla 9

Frecuencia y porcentajes de la dimensión dedicación de la prueba engagement.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	98	25.3
Promedio	289	74.7
Total	387	100.0

En la tabla 9 se aprecia que el 74.7% de la muestra presenta un nivel promedio de la dimensión dedicación, seguido del 25.3% con un nivel bajo.

Tabla 10

Frecuencia y porcentajes de la dimensión absorción de la prueba engagement.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	114	29.5
Promedio	273	70.5
Total	387	100.0

En la tabla 10 se aprecia que el 70.5 % de la muestra presenta un nivel promedio en la dimensión absorción, seguido del 29.5% con un nivel bajo.

Tabla 11*Estadísticos de prueba según sexo, del IPRL*

	Compromiso	Autoconfianza	Seguridad
U de Mann-Whitney	18462.500	17281.500	18550.000
W de Wilcoxon	33862.500	32681.500	41128.000
Z	-0.909	-1.959	0.000
Sig. asintótica (bilateral)	0.364	0.040	1.000

Nota: IPRL= Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.

En la tabla 11 se aprecia que a nivel del componente autoconfianza se identifican diferencias significativas según la variable sexo ($p < 0.05$).

Tabla 12*Prueba de hipótesis según sexo, prueba del IPRL*

SEXO		N	Rango promedio	Suma de rangos
Compromiso	Varones	175	193.50	33862.50
	Mujeres	212	194.41	41215.50
	Total	387		
Autoconfianza	Varones	175	186.75	32681.50
	Mujeres	212	199.98	42396.50
	Total	387		
Seguridad	Varones	175	194.00	33950.00
	Mujeres	212	194.00	41128.00
	Total	387		

Nota: IPRL= Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.

En la tabla 12 se aprecia que en el componente autoconfianza son las mujeres quienes poseen un rango promedio mayor en comparación con los varones.

Tabla 13***Estadísticos de prueba según edad, del IPRL***

	Compromiso	Autoconfianza	Seguridad
U de Mann-Whitney	4296.000	4357.500	3812.500
W de Wilcoxon	16542.000	16603.500	5642.500
Z	-0.952	-0.789	-2.115
Sig. asintótica (bilateral)	0.341	0.430	0.034

Nota: IPRL= Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.

En la tabla 13 se aprecia que a nivel del componente seguridad se observan que existen diferencias significativas según la variable edad ($p < 0.05$).

Tabla 14***Prueba de hipótesis según Edad, del IPRL***

EDAD		N	Rango	
			promedio	Suma de rangos
Compromiso	18 a 22 años	156	106.04	16542.00
	31 a 42 años	60	114.90	6894.00
	Total	216		
Autoconfianza	18 a 22 años	156	106.43	16603.50
	31 a 42 años	60	113.88	6832.50
	Total	216		
Seguridad	18 a 22 años	156	114.06	17793.50
	31 a 42 años	60	94.04	5642.50
	Total	216		

Nota: IPRL= Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.

En la tabla 14 se aprecia que son los trabajadores de 18 a 22 años quienes poseen un puntaje mayor en el componente Seguridad, seguido de los trabajadores con una edad que oscilan entre los 31 a 42 años.

Tabla 15*Estadísticos de prueba según grado de instrucción, del IPRL*

	Compromiso	Autoconfianza	Seguridad
U de Mann-Whitney	6935.500	7536.500	7421.500
W de Wilcoxon	20465.500	12192.500	20951.500
Z	-1.635	-0.577	-0.772
Sig. asintótica (bilateral)	0.102	0.564	0.440

Nota: IPRL= Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.

En la tabla 15 se aprecia que no existen diferencias significativas en los componentes de la prueba personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana ($p < 0.05$) según la variable grado de instrucción.

Tabla 16*Estadísticos de prueba según sexo, prueba de engagement*

	Vigor	Dedicación	Absorción
U de Mann-Whitney	15834.000	17638.500	16392.500
W de Wilcoxon	31234.000	33038.500	31792.500
Z	-2.507	-0.842	-1.986
Sig. asintótica (bilateral)	0.012	0.400	0.047

En la tabla 16 se aprecia que tanto en la dimensión vigor y absorción existen diferencias significativas ($p < 0.05$).

Tabla 17*Prueba de hipótesis según sexo, prueba de engagement*

SEXO		N	Rango promedio	Suma de rangos
Vigor	Varones	175	178.48	31234.00
	Mujeres	212	206.81	43844.00
	Total	387		
Dedicación	Varones	175	188.79	33038.50
	Mujeres	212	198.30	42039.50
	Total	387		
Absorción	Varones	175	181.67	31792.50
	Mujeres	212	204.18	43285.50
	Total	387		

En la tabla 17 se aprecia que tanto en la dimensión vigor y absorción son las mujeres quienes poseen un rango promedio mayor en comparación con los varones.

Tabla 18*Estadísticos de prueba según edad, prueba de engagement*

	Vigor	Dedicación	Absorción
Chi-cuadrado	2.781	1.481	3.166
Gl	2	2	2
Sig. asintótica	0.249	0.477	0.205

En la tabla 18 se aprecia que no existen diferencias significativas en las dimensiones de la engagement ($p < 0.05$) según la variable edad.

Tabla 19*Estadísticos de prueba según grado de instrucción, prueba de engagement*

	Vigor	De3dicación	Absorción
U de Mann-Whitney	7786.500	7378.500	7077.500
W de Wilcoxon	12442.500	12034.500	11733.500
Z	-0.148	-0.853	-1.368
Sig. asintótica (bilateral)	0.883	0.394	0.171

En la tabla 19 se aprecia que no existen diferencias significativas en las dimensiones de la engagement ($p < 0.05$) según la variable grado de instrucción.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, aunque no existe precedentes de estudios con ambas variables juntas, se pudo detallar los resultados obtenidos en función a los objetivos e hipótesis planteadas, además investigaciones que hayan trabajado con alguna de las variables en poblaciones similares, por lo cual los resultados obtenidos contribuirán a la ciencia.

Los resultados obtenidos fueron, que el 98.2% (380) de los asesores del call center, presentan un nivel promedio en el componente compromiso, así mismo el 95.9% (371) se encuentran en un nivel bajo, respecto al componente autoconfianza, además el 92% (356) obtuvieron un nivel promedio en el componente inseguridad, de la Personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana. Estos resultados son diferentes a los resultados obtenidos Obregón (2016) en su investigación, en el cual encontró que existe un nivel alto de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en su población.

Cabe indicar que en la teoría de Kaneko (2013) describe la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana es "aquella que se caracteriza por ser insegura, con dificultad para comprometerse y poca confianza en su capacidad para asumir tareas complejas". (p.11), asimismo sostiene que "La rotación laboral, es la conducta de salida, voluntaria o involuntaria, de un trabajador de la empresa en la que estaba" (p.3). Por lo cual se podría inferir que el alto índice de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria se dan en aquellos trabajadores que cuentan con una baja capacidad para tomar decisiones con firmeza, sin dudar ni cambiar constantemente de opinión.

Esta teoría puede variar de acuerdo a la población de estudio, ya que en algunas organizaciones el nivel de rotación de personal es mayor, como suele ser en algunas empresas de call center. Adicionalmente cabe indicar que el área de selección de la población de estudio manifestó que aunque hay una gran posibilidad de rotación, tratan de elegir a las personas que se muestran seguras, comprometidas y con confianza en ellos mismos, para que al ingresar a trabajar puedan permanecer el mayor tiempo posible en su puesto laboral, desde su contratación.

Así mismo los resultados obtenidos en función al Engagement fueron, el 75.7 % (293) presentaron un nivel bajo, en el componente vigor, además el, 74.7 % (289) de la muestra presenta un nivel promedio en la dimensión dedicación, por otro lado el 70.5 % (273) de los asesores del call center, presentan un nivel promedio en la dimensión absorción. Estos resultados son casi parecidos a los obtenidos por Espinoza (2015), en su investigación, quien encontró que las tres dimensiones de engagement se sitúan en nivel promedio: Vigor (3.67), dedicación (3,64) y absorción (3.42) al igual que el puntaje general de engagement (3.55). Siendo la única diferencia la dimensión vigor. Así mismo en la investigación que realizó Córdoba en (2015) en una población de 69 colaboradores de ambos sexos, obtuvo como resultado que el total de la población, demostraron que tienen un elevado nivel de engagement, en todas sus dimensiones.

De acuerdo a los objetivos específicos otra de las finalidades era determinar la correlación entre las dimensiones de personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center en el Cercado de Lima, según edad, encontrándose como resultado que entre los participantes dentro del rango de 18 a 22 años, obtuvieron un puntaje mayor en cuanto al componente Seguridad, seguido de los trabajadores cuyas edades oscilan entre los 31 a 42 años, en cuanto a la tendencia a la rotación laboral temprana. Además que no se encontró diferencias significativas en cuanto a la edad en función al engagement. De igual manera Córdoba en su investigación sobre los Niveles de engagement en los colaboradores de una industria, encontró que no existía una diferencia significativa en función a la edad, ya que los participantes que se encontraban entre los 18 a 46 años obtuvieron los mismos puntajes resultando un nivel elevado de engagement para todos.

Otro de los objetivos específicos fue determinar si existe correlación tanto de la personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana y el enajenante pero en función al sexo de los participantes. Donde fueron las mujeres quienes obtuvieron un rango más alto en comparación de los varones en especial en el componente autoconfianza de la personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana, así mismo en el caso del engagement en dos de sus tres dimensiones, que son vigor y absorción también fueron las mujeres quienes demostraron un nivel mayor. Hernández en el (2017) realizó su investigación para determinar la relación entre compromiso organizacional y el engagement en una empresa de call center del distrito de Callao, trabajo con una muestra de 125 colaboradores pertenecientes al área administrativa, donde concluyó que existía diferencia significativa con respecto al género, esto es el mismo caso con la investigación

de Córdoba en (2015) donde también se demostró una diferencia en cuestión al género aunque no era muy significativa, pero se concluyó que eran las mujeres quienes mantenían un mayor o adecuado nivel de engagement en comparación con los varones,

Adicionalmente también se buscó la correlación en función al grado de instrucción en relación a la personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana y al engagement, para lo cual primero hay que tomar en cuenta que de los participantes de esta investigación se los dividió en tres grupos en cuestión a grado de estudios, siendo nivel de educación secundaria, técnico superior y universitario, tomando en consideración si se encontraban cursando algún nivel, pero no si hubieran abandonado o suspendido sus estudios, ante esto se encontró que no existe ninguna diferencia significativa en los componentes de la personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana, así como es el caso de las dimensiones del engagement, en función al grado de instrucción. Ante ello se buscó otras investigaciones en las que se estudió alguna de estas variables y que hayan tenido como resultado alguna diferencia significativa en cuestión al grado de instrucción, no hallándose ninguna investigación.

Ante esto cabe resaltar que en relación a la edad el grupo que oscila entre las edades más jóvenes son aquellas que aparentan un mejor nivel en el componente seguridad, ante esto Kaneko, en el (2013) indicó que es la capacidad de poder tomar decisiones adecuadas y con firmeza, mostrando seguridad y no cambiando de opinión cada momento, este es un buen indicador pues demuestra que estos colaboradores están preparados y seguros de permanecer en sus puestos de trabajo, y asegurando que puedan permanecer en la organización más tiempo, así mismo las mujeres suelen demostrar niveles altos de engagement, Schaufeli, en el (2003) indicó que este podría ser un proceso positivo ya que refleja la dedicación, el vigor y absorción, que demuestran el compromiso esfuerzo, dedicación, al trabajar, esto podría deberse también a que según la psicología positiva para estar a gusto con tu puesto laboral debes de realizar funciones que te llenen como persona, es decir que te brinden cierta felicidad y no se conviertan en una carga. Ante los resultados obtenidos ya mencionados, el grado de instrucción no demostró ninguna diferencia respecto al engagement o la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria temprana de la organización, por ello se debe de centrar en otros aspectos anteriormente mencionados, a la hora de seleccionar el nuevo personal al ocupar puestos similares.

V.CONCLUSIONES

PRIMERA: se encontró que el 98.2%, presentan un nivel promedio en el componente compromiso, así mismo el 99.6% se encuentran en un nivel bajo, respecto al componente autoconfianza, además el 92% un nivel promedio en el componente inseguridad, de la Personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana. Estos resultados indican que la mayoría de asesores están inseguros y denotan dificultad para comprometerse además que muestran poca confianza en sus capacidades labores.

SEGUNDA: en relación al engagement el 75.7 % presentaron un nivel promedio, en el componente vigor, además el, 74.7 % un nivel promedio en la dimensión dedicación, por otro lado el 70.5 % , un nivel promedio en la dimensión absorción. Los resultados obtenidos muestran que una cuarta parte de asesores si se encuentran enganchados, dedicados con sus tareas, aunque son un grupo pequeño, sin embargo la mayoría, cumple con sus funciones pero no se muestra comprometido con ellas.

TERCERA: el nivel predominante en relación a la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana según edad, está dentro del rango de 18 a 22 años, demostraron un puntaje mayor en cuanto al componente Seguridad. Además que no se encontró diferencias significativas en cuanto a la edad en función al engagement.

CUARTA: el nivel predominante en función al sexo de los asesores, se determinó que fueron las mujeres quienes obtuvieron un rango más alto en comparación de los varones en especial en el componente autoconfianza de la personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana, así mismo en el caso del engagement en dos de sus tres dimensiones, que son vigor y absorción también fueron las mujeres quienes presentaron un rango mayor.

QUINTA: en cuanto al grado de instrucción no se encontraron niveles predominantes en cuanto a la personalidad con tendencia a la rotación laboral temprana y al engagement.

VI. RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos, se planteó las siguientes recomendaciones:

-Realizar un estudio con la misma población dentro de unos 6 meses aproximadamente, ya que así se podría determinar cuántos de los asesores evaluados siguen permaneciendo en la empresa y cuantos de los que se retiraron fueron voluntariamente.

-Realizar un estudio con las mismas variables en un grupo más grande, o en otra empresa pero del mismo rubro, para poder determinar si los resultados varían o no, en comparación con la presente investigación.

-Desarrollar programas para poder mejorar, e incentivar la fidelización y compromiso de los colaboradores con la organización y poder lograr mejores resultados, disminuyendo la tasa de rotación laboral.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2009). *Psicología de la Felicidad. Introducción a la Psicología Positiva*. (1ª ed.). Lima: Universitaria
- Albrecht, S. L. (2012). The Influence of Job, Team and Organizational Level Resources on Employee Well - Being, Engagement, Commitment and Extra - Role Performance. *International Journal of Manpower*, 840 - 853.
- Barre, D. (2014), *La satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy's del Norte de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo de Enero–Agosto 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5841/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20DANNI%20BARRE.pdf>.
- Bobadilla, Callata y Caro (2015) Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global. (Tesis para optar el grado de Magíster en desarrollo organizacional y dirección de personas). Universidad del Pacífico. Lima – Perú.
- Cantuta, L. (2016) personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y su relacion con la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores de una empresa avicola– chancay. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú
- Córdoba, N. (2015). Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chaparro, D., Guzmán, A., Naizaque, L., Ortiz, S. y Jiménez, W. (2015). *Los Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología / Factors causing Dental Assistant Turnover*. *Administración en salud y temas cremiales*. 34(72), 75-81. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.uo34-72.forp>.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Nachreiner, F. y. (2001). The Job Demands -Resources model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 499-512.

- Delgado, L. & Vanegas, M. (2013). *Psicología Organizacional: Perspectivas y avances* (1 ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Deloitte Perú (2015). *Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/bo/es/pages/human-capital/articles/tendenciasglobales-de-capital-humano-2015.html>
- Espinoza, (2015). *Liderazgo Transformacional, Identidad Social y Engagement en carabineros de Chile: Un estudio empírico sobre la eficacia del Liderazgo en el proceso de formación policial*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Santiago de Chile.
- Faustor (2017). *Liderazgo transformacional y la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turísticos de Cercado de Lima*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Fajardo, M., Iroz, M., López, D y Mirón, S. (2013). Relación entre engagement y las creencias de autoeficacia en los trabajadores. *ReidoCrea* (2), 79-92.
- Garcia (2013) *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cageterias, ubicadas en la ciudad de Xalapa – Enriquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 – marzo de 2013* (Tesis grado de maestro en ciencias administrativas) Universidad Veracruzana.
- Giraldo, V. & Pico, M. (2012). *Engagement vínculo emocional del empleado con la organización*. Universidad de la Sabana.
- Hernández (2016). *Satisfacción Laboral y la Rotación de Personal en los trabajadores de un retail en el distrito de Comas, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Hernández, H. (2017). *Compromiso Organizacional y Engagement en trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° Ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). En el año 2016 el empleo a nivel nacional creció en 1,8. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-ano-2016-el-empleo-a-nivelnacional-crecio-en-18-9668/>
- Ipsos Perú. (2014). *Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta*. Recuperado de: http://www.ipsos.pe/sites/default/files/articulos_punto_de_vista/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf.
- JLL España (2016). *Estudio de engagement en España. 4ta Edición. España: P de la Castellana*. Recuperado de http://www.jll.es/spain/engb/Research/fully_engaged_report_spain.pdf
- Juárez (2015). *Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli*. (2015) vol.21 no.2 Lima, Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200002
- Kaneko, J. (2013). *Inventario de personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana*. Perú. Lima
- Müller, Pérez y Fernández (2013), *Estructura Factorial y Consistencia Interna de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17), en trabajadores de Santiago de Chile* Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v19n2/a02v19n2.pdf>
- Obregón, L. (2016). *Personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y su relación con la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores de una empresa Avícola- Chancay*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Organización Internacional del Trabajo (2014). *Panorama Laboral de América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/empleo-peru-43-uno-paises-peor-calidad-laboral-region-2132070>

- Otzen, T., Manterola, C., (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Vol. 35
 (1) Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paredes, M. (2011). *Rotación de personal en una empresa de ventas al detalle de calzado en Guatemala*. (Tesis de maestría no publicada), Universidad Panamericana, Facultad de Ciencia Económicas. Guatemala.
- Robledo (2004) Población de estudio y muestreo en la investigación epidemiológica. Nure Investigación, n° 10.
- Romero (2017). *Estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de san martin de porres, año 2016* . (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Schaufeli, W. (2012). “Work Engagment. What Do We Know and Where Do We Go?. Romanian Journal of Applied Psychology, vol.14 (4), p. 3-10.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzáles-Roma, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two simple confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). “Utrecht Work Engagement Scale UWES”. Portal Arnold Bakker. Recuperado de: http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_87.pdf
- Schaufeli, W., Taris, T, y Van Rhenen, W.(2004) Workaholism, Burnout, and Work engagement, therre of a King or three different kings of employee well-being, vol.57 (2), p 3.
- Salanova, M., Schaufeli, W. (2004) El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros (61,261) 120 – 138*.
- Villota, M. y Cabrera, C. (2015). Clima laboral y engagement: estudio de una organización de San Juan de Pasto. *Revista UNIMAR*, 33(1), 175-188

	<p>componentes de la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana en asesores de un call center del Cercado de Lima.</p> <p>-Existen diferencias significativas en la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, según edad.</p> <p>-Existen diferencias significativas en la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, según sexo.</p> <p>. Existen diferencias</p>	<p>Lima.</p> <p>-Determinar la relación entre el engagement y los componentes de la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana en asesores de un call center del Cercado de Lima.</p> <p>-Identificar diferencias en la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, según edad.</p> <p>-Identificar diferencias en la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, según sexo.</p> <p>- Identificar diferencias en la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, según</p>	<p>Definición Conceptual</p> <p>Schaufeli y Bakker (2003) Un estado afectivo-cognitivo más persistente e influyente que no está enfocado en un solo objetivo, evento, individuo o conducta en particular.</p>	<p>Definición Operacional</p> <p>La variable Entusiasmo por el trabajo fue medida a través del Instrumento de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-15). según Schaufeli y Bakker. Mediante los siguientes dimensiones: Vigor, Dedicación, Absorción.</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Vigor</p> <p>Dedicación</p> <p>Absorción</p>	<p>Item</p> <p>01, 04, 08, 12, 15</p> <p>02, 05, 07, 10, 13</p> <p>03, 06, 09, 11, 14</p>	<p>Escala de Medición</p> <p>Escala ordinal</p>
--	---	--	--	--	---	--	--

	<p>significativas en la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y el engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018, según grado de instrucción.</p>	<p>grado de instrucción</p>					
--	---	-----------------------------	--	--	--	--	--

ANEXO 2: Instrumentos

INVENTARIO DE PERSONALIDAD CON TENDENCIA A LA ROTACIÓN LABORAL VOLUNTARIA TEMPRANA IPRL

Autor: Dr. Juan José Kaneko Aguilar

Año:2013

Nombre: _____ Sexo: M F

Nivel de Instrucción: _____ Edad: _____

INSTRUCCIONES

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

Rara Vez o Nunca.

Pocas Veces.

Algunas Veces.

Muchas Veces.

Muy frecuentemente o Siempre

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

N°	ITEMS	Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuencia o siempre
1.	Me resulta fácil resolver los problemas				X	

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

La prueba incluye varios métodos para detectar falseamiento de respuestas, por lo que se le solicita sea lo más sincero y honesto posible.

Aquella persona cuya prueba contengan respuestas distorsionadas, será descalificada del proceso de selección No hay límite de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrese de responder todas las frases.

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

ESCALA UTRECHT DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO (UWES-15)

Autores: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker

Año: 2003

A continuación hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provoca el trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación

0	Nunca, ninguna vez.
1	Casi nunca, pocas veces al año
2	Algunas veces, una vez al mes o menos
3	Regularmente, pocas veces al mes
4	Bastantes veces, una vez por semana
5	Casi siempre, pocas veces por semana
6	Siempre, todos los días

- A. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía.
- B. _____ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.
- C. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.
- D. _____ Soy muy persistente en mis responsabilidades.
- E. _____ Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.
- F. _____ Mi trabajo está lleno de retos.
- G. _____ Mi trabajo me inspira.
- H. _____ Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.
- I. _____ Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.
- J. _____ Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito.
- K. _____ Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí.
- L. _____ El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.
- M. _____ Me «dejo llevar» por mi trabajo.
- N. _____ Estoy inmerso en mi trabajo.
- O. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3: Carta de presentación de la Escuela



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 26 de octubre de 2018

CARTA INV. N° 1000 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. (a)
Ramiro Jesús Caceda Pacheco
Jefe de Área de Selección
KONECTA
Jr. Carabaylla N° 933 – Cercado de Lima

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **BERNARDO PONCE, JESSICA FABIOLA** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura , agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.*

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.

Atentamente,



Melisa Sevillano Gamboa
Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

Ramiro Caceda Pacheco
Ramiro Caceda Pacheco
Jefe de Selección BI - RRHH.
A. US SPAIN SL. SUCURSAL DEL PERÚ

RAMIRO J. CACEDA PACHECO
Psicólogo
C.Ps.P. N°..14628

MSG/ALF

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

ANEXO 4: Carta de autorización de uso del instrumento

PERMISO DE AUTOR

PERSONALIDAD CON TENDENCIA A LA ROTACIÓN LABORAL VOLUNTARIA

Autor: Juan José Kaneko Aguilar



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

CARTA N° 079- 2018/EP/PSI.UCV LIMA-LN

Lima - PERÚ, 13 DE junio de 2018

Autor:

- Juan José Kaneko Aguilar

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **BERNARDO PONCE, JESSICA FABIOLA**, con DNI: 71078687 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula 6700263868, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "**PERSONALIDAD CON TENDENCIA A LA ROTACIÓN LABORAL VOLUNTARIA Y ENTUSIASMO POR EL TRABAJO EN ASESORES TELEFÓNICOS DE UN CALL CENTER DEL CERCADO DE LIMA, 2018**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se examinará el Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.


Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte


Kaneko Aguilar Juan José
C.P. P. 17040

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

PERMISO DE AUTOR

ESCALA UTRECHT DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO (UWES-15)

Autor: Arnold Bakker



Arnold Bakker <bakker@essb.eur.nl>

para mí ▾

14 may. ☆



inglés ▾ > español ▾ Traducir mensaje

Desactivar para: inglés x

Dear Jessica,

You have my permission to use the UWES in academic research.

Kind regards, Vriendelijke groet,

Arnold

New paper on job crafting and leisure crafting:

https://www.researchgate.net/publication/308941416_Weekly_job_crafting_and_leisure_crafting_Implications_for_meaning-making_and_work_engagement

Prof. Dr. Arnold B. Bakker

Center of Excellence for Positive Organizational Psychology

Erasmus University Rotterdam

Past President EAWOP

www.arnoldbakker.com

www.profarnoldbakker.com

From: Jessica Bernardo [mailto:jbernardop30@gmail.com]

Sent: 13 May 2018 2:21 AM

To: Arnold Bakker <bakker@essb.eur.nl>

Subject: Solicitud de permiso de autoria - Application for permission of authorship

ANEXO 5: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Jessica Fabiola Bernardo Ponce, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria y entusiasmo por el trabajo en asesores telefónicos de un **call center** del Cercado de Lima, 2018; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: Inventario de Personalidad con tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana (IPRL) y Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo y Cuestionario de Felicidad. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Jessica Fabiola Bernardo Ponce
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGIA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....
con número de DNI: acepto participar en la
investigación Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria y
entusiasmo por el trabajo en asesores telefónicos de un **call center** del
Cercado de Lima, 2018 de la señorita Jessica Fabiola Bernardo Ponce.

Día:/...../.....

Firma

ANEXO 6: Resultados del piloto:

Tabla 20

Estadística de Fiabilidad para el inventario de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria temprana

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.745	30

Como se muestra en la Tabla 20 la confiabilidad obtenida por el cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach por consistencia interna de la prueba IPRL con 30 ítems, mostrando un valor de 0.745, por lo tanto, los análisis realizados en esta prueba piloto concluyen que el instrumento es aceptable.

Tabla 21

Estadísticos de IPRL según percentiles

IPRL	
Media	84.26
Mediana	84.00
Desviación estándar	8.748

En la presente tabla 21 se observa que los promedios obtenidos por la muestra son de nivel Muy Altos en la prueba IPRL (Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana).

Tabla 22

Baremos del Inventario de Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana

	Percentiles	Puntaje Total
Muy Bajo	1 a 9	30 - 36
Bajo	10 a 24	37 - 43
Promedio	25 a 75	44 - 62
Alto	76 a 90	63 - 69
Muy alto	91 a 99	70 - 150

Tabla 23*Estadística de Fiabilidad de la escala de Engagement*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.785	15

Como se muestra en la Tabla 21 la confiabilidad obtenida por el cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach por consistencia interna de la prueba UWES de 15 ítems, es de 0.785, por lo tanto, los análisis realizados en esta prueba piloto concluyen que el instrumento es aceptable.

Tabla 24*Estadísticos del engagement según percentiles*

Engagement	
Media	78.30
Mediana	79.50
Desviación estándar	8.054

En la presente tabla 24 se observa que los promedios obtenidos por la muestra son de nivel Altos en la prueba Engagement.

Tabla 25*Baremos de la Escala de Engagement*

	Percentiles	Puntaje Total
Muy Bajo	1 a 9	30 - 36
Bajo	10 a 24	37 - 43
Promedio	25 a 75	44 - 62
Alto	76 a 90	63 - 69
Muy alto	91 a 99	70 - 150

ANEXO 7: Criterio de Jueces

INSTRUMENTO: Inventario de Personalidad con tendencia a la Rotación Voluntaria Temprana


Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Barboza Zelada Luis Alberto

DNI: 07068974 Especialidad del validador: Psico Psitadologico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

21 de Junio del 2018


Luis Alberto Barboza Zelada
Doctor en Psicología
C.P.S.P. 4116
Apellidos y Nombres:


Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: FLORES NUÑEZ SENDY

DNI: 43147073 Especialidad del validador: PSICOLOGA ORGANIZACIONAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

....de Junio del 2018


Lic. Sendy Flores Nuñez
Psicóloga Organizacional
C.P.S.P. 1729
Apellidos y Nombres:
17/08

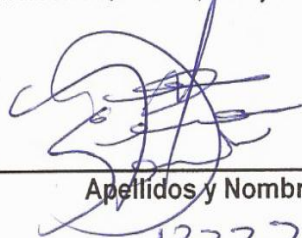
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mariana Quevedo Jaramilla

DNI: 4314 1514 Especialidad del validador: Mg. Comp. Org. y RRHH

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

19 de Junio del 2018


Apellidos y Nombres: _____
13232
C.Ps.P.


Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / (Mg): CANO QUEVEDO, JAQUELÍN KORY

DNI: 4.1.19.0816 Especialidad del validador: Psicología Educativa

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

....de Junio del 2018


Mg. Jaquelin Kory Cano Quevedo
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 21494
Apellidos y Nombres: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

RIVERA SALAZAR MARIA DOLORES

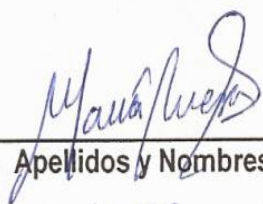
DNI: 09631012 Especialidad del validador: CLINICO - EDUCATIVO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

....de Junio del 2018


Apellidos y Nombres:

15148
C.Ps.P.

INSTRUMENTO: Escala de Engagement - UWES (Utrecht Work Engagement Scale)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

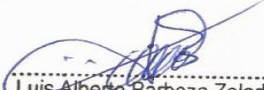
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Barboza Zelada Luis Alberto

DNI: 07068974

Especialidad del validador: Asesor de psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

21 de Junio del 2018


Luis Alberto Barboza Zelada
Doctor en Psicología
C.Ps.P. 3516

Apellidos y Nombres: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: FLORES NUÑEZ SENDY

DNI: 83147073

Especialidad del validador: PSICOLOGA ORGANIZACIONAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

....de Junio del 2018


Lic. Sendy Flores Núñez
PSICOLOGA ORGANIZACIONAL
CPSP. 17199

Apellidos y Nombres: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Medina, Gonzalo Samanillo

DNI: 43147514

Especialidad del validador: Mg. Cuyuti. Drg. y Pto+H

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

19 de Junio del 2018



Apellidos y Nombres:
13232

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

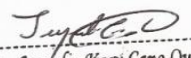
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CANO, QUEVEDO, JAQUELIN, KORY

DNI: 41190816

Especialidad del validador: Psicología Educativa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

...de Junio del 2018


Mg. Jaquelin Kory Cano Quevedo
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. 21494

Apellidos y Nombres:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:
RIVERA SALAZAR MARIA DOLORES

DNI: 09631012

Especialidad del validador: Clínico - Educativo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

....de Junio del 2018

Apellidos y Nombres:

05148

C.Ps.P.

Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 59 de 71
--	--	---

Yo, Fernando Joel Rosario Quiroz, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo sede Lima, revisor de la tesis titulada "Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018", de la estudiante Jessica Fabiola Bernardo Ponce constato que la investigación tiene un índice de similitud del ...9.% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha.....

10/02/2019

.....
Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 37990613

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 9: Print del turnitin

Resumen de coincidencias

9 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1 repositorio.ucv.edu.pe
Fuente de Internet 5 %

2 Entregado a Universidad...
Trabajo del estudiante 4 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

2 "Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

BERNARDO PONCE, Jessica Fabiola

ASESORES:

Mg. ROSARIO QUIROZ, Fernando Joel

Mg. MANRIQUE TAPIA, César Raúl

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Lima-Perú
2019

Anexo 10: Autorización de publicación de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo Jessica Bernardo Ponce.....
....., identificado con DNI N° 71078687....., egresado de la Escuela
Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo , No
autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de
investigación titulado
" Personalidad con tendencia a la rotación
laboral voluntaria temprana y engagement
en asesores de un call center del
Cercado de Lima 2018.....

....."; en el Repositorio Institucional de la UCV
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Jessica
FIRMA

DNI: 71078687
FECHA: 18 de Febrero del 2019..

Anexo 11: Autorización de Publicación Electrónica



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Bernardo Ponce, Jessica Fabiola
D.N.I. : 71078687
Domicilio : Av. Central 176 Urb Ermitaño
Teléfono : Fijo : Móvil : 991278296
E-mail : jbernardop30@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Título : Licenciada en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor: Bernardo Ponce, Jessica Fabiola

Título de la tesis:

Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 20/02/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA***

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Bernardo Ponce, Jessica Fabiola

INFORME TITULADO:

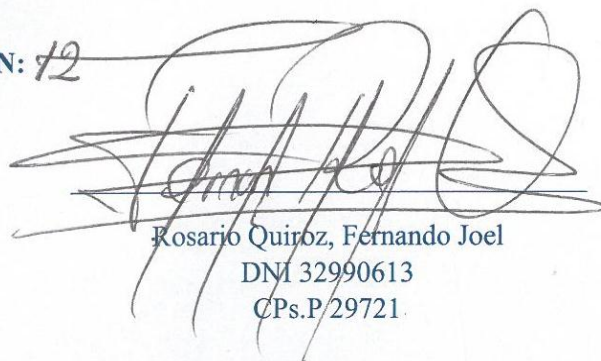
Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 20/02/2019

NOTA O MENCIÓN: 72



Rosario Quiroz, Fernando Joel
DNI 32990613
CPs.P/29721



*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.