



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Compromiso organizacional y la personalidad con tendencia a
la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de
telecomunicaciones, Cercado de Lima-2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Jaime Goicochea, Yuditte Marisol (ORCID: 0000-0002-0856-8130)

ASESOR:

Mg. Rosario Quiroz, Fernando Joel (ORCID: 0000-0001 5839-467X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico mi esfuerzo y dedicación a Dios, a mi madre, quien es mi principal motivación, a mi padre y hermanos por creer en mí y brindarme, incondicional e invaluable amor, apoyo y comprensión.

Agradecimiento:

Agradezco a mi madre Deysi Goicochea, por su constante motivación y amor incondicional, por creer en mí y darme la mano en cada paso dado, a mi padre Damacio Jaime, a mis hermanos Jorge, Liliana, Roció y Alberto, por su constante amor y apoyo, a mi mejor amiga Jenny Fabiola por darme la fortaleza de seguir adelante, agradezco también aquellos docentes que a lo largo de mi carrera universitaria me brindaron su conocimiento y apoyo, impulsándome al cumplimiento de mis metas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño	16
3.2 Variables, operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	19
3.5 Procedimiento	24
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	26

IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	50

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	27
Tabla 2 Correlación entre la variable de compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria	28
Tabla 3 Correlación entre las dimensiones de la variable de compromiso organizacional y las dimensiones de la variable personalidad con tendencia a la rotación voluntaria.....	30
Tabla 4 Niveles en los que se presenta la variable de compromiso organizacional	30
Tabla 5 Niveles en los que se presentan las dimensiones de la variable de compromiso organizacional.....	30
Tabla 6 Niveles en los que se presentan las dimensiones de la variable de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria.....	31
Tabla 7 Variable Compromiso organizacional	51
Tabla 8 Variable la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria	52
Tabla 9 Evidencias de Validez del cuestionario Compromiso organizacional a través del coeficiente V de Aiken	65
Tabla 10 Evidencias de validez del inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria a través del coeficiente V de Aiken	66
Tabla 11 Análisis descriptivo de los ítems del cuestionario de compromiso organizacional	68
Tabla 12 Análisis descriptivo de los ítems del inventario de la personalidad con tendencia a la rotación	69

Tabla 13 Análisis de confiabilidad según método de consistencia interna de la escala del compromiso organizacional.....	71
Tabla 14 Análisis de confiabilidad según método de consistencia interna de las dimensiones de compromiso organizacional.....	71
Tabla 15 Análisis de confiabilidad según método de consistencia interna del inventario la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria	72
Tabla 16 Análisis de confiabilidad según método de consistencia interna de las dimensiones del inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria.....	72
Tabla 17 Baremos elaborados en la prueba piloto para la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.....	73
Tabla 18 Baremos elaborados en la prueba piloto para el Inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria.....	73
Tabla 19 Tabla de jueces expertos	79

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama path de la estructura factorial de la escala de compromiso organizacional	70
Figura 2 Diagrama de puntos de la correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión compromiso.....	80
Figura 3 Diagrama de puntos para de la correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión autoconfianza	80
Figura 4 Diagrama de puntos de la correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión seguridad.....	81
Figura 5 Diagrama de puntos de la correlación entre el la dimensión afectiva y la dimensión compromiso.	81
Figura 6 Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión afectiva y la dimensión autoconfianza.....	82
Figura 7 Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión afectiva y la dimensión seguridad	82
Figura 8 Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión continuidad y la dimensión compromiso.....	83
Figura 9 Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión continuidad y la dimensión autoconfianza	83
Figura 10 Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión continuidad y la dimensión seguridad.....	84
Figura 11 Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión normativa y la dimensión compromiso.....	84

Figura 12 Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión normativa y la dimensión autoconfianza	85
Figura 13 Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión normativa y la dimensión seguridad	85
Figura 14 Diagrama de senderos de covarianza entre la variable compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria.....	86
Figura 15 Representación de la correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión compromiso	87
Figura 16 Representación de la correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión autoconfianza	87
Figura 17 Representación de la Correlación entre el Compromiso organizacional y la dimensión seguridad.....	88
Figura 18 Representación de la Correlación entre el la dimensión afectiva y la dimensión compromiso	88
Figura 19 Representación de la correlación entre la dimensión afectiva y la dimensión autoconfianza.....	89
Figura 20 Representación de la correlación entre la dimensión afectiva y la dimensión seguridad	89
Figura 21 Representación de la correlación entre la dimensión continuidad y la dimensión compromiso	90
Figura 22 Representación de la correlación entre la dimensión continuidad y la dimensión autoconfianza.....	90
Figura 23 Representación de la correlación entre la dimensión continuidad y la dimensión seguridad	91

Figura 24 Representación de la correlación entre la dimensión normativa y la dimensión compromiso	91
Figura 25 Representación de la correlación entre la dimensión normativa y la dimensión autoconfianza.....	92
Figura 26 Representación de la correlación entre la dimensión normativa y la dimensión seguridad	92

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2020. La investigación fue de tipo correlacional de corte transversal y de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 118 colaboradores de ambos sexos y de edades oscilantes entre los 18 y 48 años. Los instrumentos utilizados fueron la escala de Compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith y el Inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria de Juan Kaneko Aguilar. Los resultados evidenciaron que, existe una relación directa y significativa ($p < 0,05$), entre la variable de compromiso organizacional y las dimensiones de autoconfianza y Seguridad ($\rho = ,199$; $r^2 = 0,04$) y seguridad ($\rho = ,222$; $r^2 = 0,05$).

Palabras claves: Compromiso organizacional, personalidad con tendencia a la rotación

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between organizational commitment and personality dimensions with a tendency to voluntary turnover in workers of a telecommunications company, Cercado de Lima, 2020. The research was of a cross-sectional correlational type and with a non-experimental design, the sample consisted of 118 collaborators of both sexes and ranging in age from 18 to 48 years. The instruments used were the Organizational Commitment scale of Meyer, Allen and Smith and the Inventory of the personality with tendency to voluntary rotation of Juan Kaneko Aguilar. The results showed that, there is a direct and significant relationship ($p < 0.05$), between the organizational commitment variable and the dimensions of self-confidence and security ($\rho = .199$; $r^2 = 0.04$) and security ($\rho = .222$; $r^2 = 0.05$).

Keywords: Organizational commitment, personality with a tendency to rotation

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el mercado laboral ha cambiado significativamente y la manera en cómo nos enfrentamos es distinta a las generaciones anteriores, puesto que los trabajadores, solían dedicar casi toda su vida a una sola empresa, hoy la situación es distinta, se puede identificar una masa de trabajadores que pocas veces cumplen un horario estricto de labor y viven cambiando de espacios laborales continuamente, generando en las organizaciones altos niveles de rotación que implicarían una mayor inversión en la constante contratación del personal.

En Europa particularmente en España, el informe realizado por el instituto de defensa legal (IDL) en el año 2017, junto a soluciones de recursos humanos Meta-4 , revela que el dinamismo laboral está en una etapa de máximos cambios, dado que en el primer trimestre del mismo año se alcanzó un 21,4% de rotación voluntaria del personal, lo que supone costes directos de entre el 30% y el 120% de la remuneración total de cada empleado que deja la empresa, por lo tanto, se muestra que la misma rotación voluntaria se ha multiplicado por cinco desde el año 2010, un aumento que destaca particularmente en las empresas con mayor proporción de colaboradores sujetos a contratos temporales (2017).

En América Latina, el estudio realizado por Sistemas Humanos (2017) refiere a México como el octavo país con el índice de rotación laboral más alto, evidenciando además que el costo de reemplazar un puesto laboral podría llegar a representar un 35% del salario anual de dicha posición, asimismo, el estudio ha identificado que el 70% de la fluctuación en las empresas sucede con los colaboradores de entre 3 y 36 meses de tiempo de trabajo, generando entonces un clima inestable, llegando así a registrar niveles altos en toda América Latina con un 16.75 %, siendo lo recomendable un 10%.

Por otro lado, en nuestro país, el Ministerio de trabajo (MTPE, 2017) menciona que el índice de rotación en Perú, en especial en Lima Metropolitana para el año 2017, fue de 5,0%, la cual refleja una tasa de salida y de entrada de 3,0%, y 10 % respectivamente, evidenciando además que los campos con mayores niveles de rotación han sido los de transporte, almacenamiento y comunicaciones con un

1,6%; extractiva con un 1,2%; seguido por el sector comercio con un 1,8%; la industria manufacturera con un 2,3%; y en los más elevados, se presentó el sector servicios con 4,1%.

Asimismo, estudios más recientes, como el llevado por el instituto nacional de estadística (INEI, 2020), dejó conocer que durante el trimestre comprendido por los meses de noviembre y diciembre del 2019 y enero del 2020, solo en Lima metropolitana, se cuenta con una población de 7 millones 843 mil personas con la edad para desempeñar actividades de índole económica, ello hace alusión al sector de la población que ya se reflejaría como potencialmente demandante de empleo, el mismo estudio menciona que en relación a la tasa de desempleo, existe un aproximado de 380 mil 100 personas las que se encuentran buscando empleo de forma activa, siendo que ,de este total el 43,7%, es decir 146 mil 500 corresponde al sexo masculino, mientras que el 56,3%, es decir 188 mil 500 corresponde al sexo femenino, evidenciando que son las mujeres las que predominan en cuestión de desempleo.

Además, el Estudio Saratoga y PricewaterhouseCoopers (2019), realizó una investigación donde indica que, en relación a la situación de la rotación laboral durante ese año, las organizaciones en Perú, han denotado un 20,7% de rotación laboral, siendo la rotación voluntaria la que refleja un valor de 9,8%, situación que se vuelve preocupante y desafiante para las organizaciones, para disminuir los niveles de rotación.

En Lima Metropolitana, se ubican distintas organizaciones que brindan servicio y apoyo a empresas de telecomunicaciones, dentro de estas, se encuentra Konecta, que brinda servicios integrales de BPO, out-sourcing y Contact Center a nivel mundial, establecida en Perú desde el año 2011, la cual refiere un alto crecimiento desde su fundación, llegando a diversas empresas ubicadas a nivel internacional como lo son Colombia, Argentina, Chile, México, Brasil, España, Portugal, Reino Unido y Marruecos; la misma refiere según cifras reportadas por el área de ACI (atención al cliente interno), una rotación voluntaria que ha incrementado en los últimos años.

Esta organización, incluida dentro de las muchas organizaciones que a nivel mundial empiezan a verse comprometidas por la situación causada por la rotación voluntaria de su personal, evidencia el importante rol que esta variable está ocupando dentro del desarrollo organizacional de nuestra sociedad, así como también se hace evidente la posible conexión que podría tener esta con elementos mucho más afectivos como lo son el compromiso hacia las organizaciones, por tal motivo la presente investigación busca resolver dentro de su problemática, ¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2020?

En relación con lo anteriormente mencionado, la presente investigación se justifica según Bernal (2006) por su carácter teórico, dado que busca brindar y contribuir con nuevo conocimiento, para luego contrastarlo y debatirlo con conocimientos previos, en su carácter práctico, analiza la problemática a través de información fiable, ampliando el panorama de esta para poder en un futuro plantear posibles soluciones, así como también cuenta con carácter metodológico, dado que todos los procesos que en esta se utilizaron, sirven de precedente para futuras investigaciones, por último, autores como Gómez (2009), mencionan que estudios como este cuentan con un carácter de relevancia social, puesto que amplían la forma de ver a nivel social, cómo es que se vienen presentando las variables en cuestión como lo son, el compromiso organizacional y la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria.

Por tal motivo, el presente estudio se planteó como objetivo general, determinar la relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2020; mientras que, dentro de los objetivos específicos, tenemos el: a) Determinar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2020. b) Describir de manera general y por dimensiones los niveles del compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2020. d) Describir por

dimensiones los niveles de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2020.

De igual manera, según lo planteado, se formuló como hipótesis general, que existe correlación directa y significativa entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2020. Al mismo tiempo, dentro de sus hipótesis específicas se planteó que, a) Existe correlación directa y significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Partiendo de los supuestos anteriores, la presente investigación, requirió dentro de su desarrollo, la revisión de trabajos previos relacionados a las variables de estudio y que cuya metodología fuera de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y/o correlacional, que nos sirvieron de guía para el desarrollo de la misma.

Mathews (2018) realizó un estudio en Estados Unidos de América el cual tuvo como objetivo determinar la asociación entre el compromiso organizacional y la intención de rotación a través de una muestra conformada por 245 mujeres trabajadoras, obteniendo dentro de sus resultados, la existencia de una asociación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión compromiso de continuidad e intención de rotación, $\tau\text{-}b(422) = .187, p < .001$, concluyendo que cuanto más compromiso de continuidad tenga un individuo, más probabilidad tendrá de tener intención de rotación y que cuanto menos compromiso de continuidad tenga el mismo, menos probable será su intención de rotación, por otro lado, el mismo estudio refiere dentro de sus resultados que la segunda dimensión, compromiso normativo y la dimensión de intención de rotación, se muestran asociadas en un nivel negativo y significativo $\tau\text{-}b(422) = -.357, p < .001$, mientras que entre el compromiso afectivo y la intención de rotación, $\tau\text{-}b(422) = -.488, p < .001$, concluyendo así, que mientras menor sea el compromiso afectivo que tiene el individuo, más probabilidades tiene el mismo de tener una intención de rotación.

En el Reino de Arabia Saudita, la investigación de Abuseig y Ayaad (2018) delimitó con un total de 163 enfermeras trabajadoras de un hospital privado con edades de entre 18 a 38 años, que existe relación entre la intención de rotación y el compromiso organizacional, ($r = -0.965$ valor $P < 0.01$) siendo esta, significativa e inversa, esto significaría que mientras mayor sea el compromiso menor es la intención de rotación.

En Asia oriental específicamente en Corea del Sur, el estudio realizado por, Lee y Jeong (2017) la cual se tuvo como propósito determinar la relación entre la inseguridad laboral y la intención de rotación, con una muestra de 459 colaboradores de distintas empresas de ambos sexos y de edades que oscilaban entre los 35 años, obtuvo como resultados, una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio ($p < .05$).

Por otro lado, en Brasil, el estudio realizado por Machado, et al. (2018) que tuvo como finalidad estudiar la relación entre el compromiso organizacional y la intención de rotación, a través de una muestra de 172 participantes de ambos sexos con edades de entre 25 y 29 años. Obtuvieron como resultados una correlación inversa entre la dimensión de continuidad y la intención de rotación es prácticamente nula ($r = 0.08$), es decir que este tipo de compromiso no está asociado con la intención de abandonar la organización, sin embargo, se evidenció lo contrario con las correlaciones entre las dimensión afectiva ($r = -0.46$, $p > 0.01$) y normativa ($r = -0.32$, $p > 0.01$).

En España, Ayesa, et al. (2017) Su investigación tuvo como la finalidad estudiar la relación entre el compromiso organizacional y la intención de rotación, a través de una muestra conformada por 118 individuos de ambos sexos, de una empresa que brindaba servicios de call center, se demostró que existe correlación significativa entre la intención de rotación y las dimensiones de la primera variable, compromiso afectivo con un ($r=.114$), de continuidad ($r=.094$) y normativo ($r=-.324$).

Finalmente, en Colombia, Araque, et al. (2017) en su estudio, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y el marketing interno, mediante una muestra de 100 empleados de ambos sexos, demostró la existencia de una relación positiva moderada y significativa entre sus variables, ($r= 0,45$) y una significancia de 0,01.

En cuanto a los estudios realizados a nivel nacional, también se procuró revisar aquellos que cumplieran con una metodología similar a la investigación, es así que se encontraron estudios tales como la de Ramírez (2020) en el departamento de Pucallpa, su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el

compromiso organizacional y la productividad, con una muestra conformada por 54 personas que laboran en la empresa de vigilancia privada, encontrando como resultado que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, ($Rho=0,794$) y un ($p < 0.05$).

En Lima, Íngrid y Flores (2018) tuvieron como objetivo, hallar la relación entre Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, con una muestra conformada por 135 trabajadores de edades de entre 18 y 50 años de ambos sexos que se desempeñan como asesores telefónicos en una empresa privada dedicada al rubro de telecomunicaciones, encontrando en sus resultados, que la relación que existe entre las variables es positiva y significativa ($p < .001$).

Al mismo tiempo, Contreras y Contreras (2018) cuyo objetivo de estudio fue el de hallar la existencia de una relación directa entre las variables compromiso organizacional e intención de permanencia, con una muestra constituida por 100 colaboradores, evidenció que no existe un ajuste significativo entre variables ($p=0.578$), y una R^2 de Nagelkerke de 0.465 en las dimensiones de compromiso afectivo ($OR=36.679$, $p=0.007$) y de compromiso de continuación ($OR=7.781$, $p=0.038$) tienen asociación significativa con la intención de permanencia, reflejando que cuentan con un elevado porcentaje de profesionales en enfermería comprometidos con la corporación (80.2%) y un 90.1% de colaboradores que evidencian tener una intención de permanecer en la institución.

Finalmente, Fabián (2019) realizó un estudio en la ciudad de Lima, con el objetivo de determinar la relación entre el compromiso organizacional y el tipo de contrato laboral, con una muestra de 170 trabajadores de ambos sexos, los resultados obtenidos, concluyeron que existe una correlación poco significativa entre las variables ($\text{Chi cuadrada } p = 0,6$ y $\text{Correlación de Tau-C de Kendal } p = 0,9$), siendo además que los colaboradores del hospital tienen un compromiso organizacional de nivel medio, mientras que los de contrato inestable presentan un mayor porcentaje de compromiso organizacional afectivo y normativo en nivel medio.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) en la búsqueda del crecimiento económico de las organizaciones y la apertura de nuevas oportunidades laborales, establece la necesidad de cuidar y respetar la dignidad

del trabajador velando por sus derechos, su desarrollo social, económico y la armonía que debería existir entre el trabajador y el centro de labores, así como el desarrollo sostenible de las organizaciones a través de la estabilidad de sus colaboradores.

En relación al, desarrollo organizacional, autores como Garbanzo (2016) la definen como aquella estrategia que correctamente planteada en función a una proyección futura en la organización permitiría entender, modificar y generar el desarrollo del personal en favor de la efectividad de la organización, así como apuntar al camino que permita a los colaboradores hacer propios la misión, visión y valores de la misma. Autores como Ruíz (2013) refieren que un personal con altos niveles de compromiso organizacional, entendido este como aquel vínculo que además de mantener al trabajador en su puesto de forma indefinida en favor de una constante producción y que este lazo genera en este, la motivación necesaria para no tener como posibilidad la necesidad de retirarse de la organización, generando costos innecesarios de cualquier índole.

Es así que desde un punto brindando por la teoría sistémica, según Garbanzo (2016), tanto en los procesos de la organización, como los de las personas que la integran y las estructuras que estas formen, serán factores intervinientes entre sí, afectándose en el actuar, los unos con los otros, pues si bien para el autor la organización como tal, cumple un rol de componente único, es imprescindible, considerarla como parte de un sistema formado por distintas divisiones y subsistemas, llegando a volverse importante el entender y monitorear de forma constante cada una de estos componentes como parte del entendimiento de la organización a manera de un total.

Asimismo, Nieto (2013), comenta que es a través de la comprensión de la teoría sistémica y su respectiva evolución a través de los años, que se puede llegar a entender cómo es que los procesos individuales de los trabajadores, ya sean sus motivaciones y responsabilidades dentro y fuera del entorno laboral, pueden llegar a influenciar en el comportamiento observado a nivel macro de las organizaciones, pues es esta teoría es la que aporta valor a la organización y a su desarrollo y a los seres humanos que la conforman.

Para puntualizar la conceptualización de aquellas variables que comprende este estudio, se hizo necesaria una exhaustiva revisión bibliográfica de sus concepciones y teorías, empezando por autores como Peña et al. (2016), quien infiere que el compromiso organizacional hace referencia al Grado de vinculación, involucramiento y lealtad que tienen los empleados con su organización, denotándose esto además también en los niveles de satisfacción, entusiasmo, así como en la correcta dirección y niveles de productividad que se volverían importantes para el desarrollo y subsistencia de las organizaciones, por otro lado, Meyer y Allen (1991), además de definir al compromiso organizacional como un conjunto de creencias e ideas provenientes del empleado hacia la organización a la que pertenece, caracterizadas por el deseo, necesidad y obligación de mantenerse dentro de la misma, refieren al compromiso organizacional como uno de los 3 elementos más estudiados en cuanto a entornos organizacionales, en conjunto con la satisfacción, dado que estos 3 serían para los autores, los pilares de un vínculo que solo sabría generar un correcto desarrollo organizacional. De igual forma, Lodahl y Kejner (1965), definen al compromiso organizacional como aquella probabilidad de percibir y hacer propios los valores y fines de la organización, así como hacer el esfuerzo para llevarlos a cabo en su camino, asegurando un sentido de pertenencia en esta; autores como Peña et al (2016), agregan que el compromiso a la organización, es un elemento mucho más observable en aquellos trabajadores que cuentan con más años de servicio dentro de la organización, así como en aquellos que han tenido logros y premiaciones de índole personal dentro de la misma, así también Arias et al (2003), comenta que es importante visualizar dentro del compromiso organizacional las fuentes de las que este podría nacer, como lo son las características personales de los individuos, la necesidad de tener logros, la autoestima, su nivel académico, satisfacción con su vida fuera del entorno laboral y en sus características laborales como la sensación de retos constantes, identificación con las funciones, la capacidad de socializar dentro del contexto laboral y de recibir correctas retroalimentaciones en cuanto al desarrollo de sus funciones y crecimiento dentro de la organización, por último el autor menciona características relacionadas a las experiencias en el trabajo, como lo son las actitudes grupales, percepción de la importancia de su rol dentro de la organización, así como la retribución de su

tiempo y esfuerzo en función a recompensas o sentimiento de confianza hacia su persona y desarrollo de sus labores.

Entonces buscando delimitar las características del compromiso organizacional, Edel, García y Casiano (2007), indican que este se caracteriza por la creencia y aceptación de los valores y metas de la organización como propios, disposición a esforzarse en beneficio de la organización y constante deseo de pertenecer a la misma, a esto Lodahl y Kejner (1965), agregan la voluntad de ejercer un esfuerzo notable en nombre de la organización, mas no como individuo particular, en este punto nos encontramos con autores como Mowday, Porter y Steers (1982), los cuales expresan dentro de su definición del compromiso organizacional a aquella voluntad del colaborador de aportar su mayor esfuerzo posible para la organización, así como mantener su deseo de seguir formando parte de ella; destacando en su concepción 3 elementos que deben de ser motivo de estudio al hablar de esta variable como lo son el compromiso hacia la empresa como lugar de empleo, el compromiso reflejado en la actitud del colaborador y por último, el de naturaleza intrínseca, el cual evalúa un panorama mucho más profundo que va más allá de una lealtad pasiva.

Con respecto al trasfondo histórico de la variable, para Peña et al (2016), el termino de compromiso organizacional, empezó a verse en diversos estudios a mediados de 1960, con un creciente aumento de estos en las décadas siguientes, todos estos llegando a conclusiones muy similares, es decir que este sería el lazo o vinculo de mayor importancia entre la organización y su personal, concepto que encaja con lo referido por O'Reilly y Chatman (1986), ya que estos, conceptualizan al compromiso organizacional como "el vínculo psicológico", que ata al colaborador a la empresa, pero que en esencia genera un cambio de postura y de actitud del colaborador para con la organización, pudiendo además para los autores, manifestarse de 3 formas, conformidad, comprendida en la adopción de conductas y/o comportamientos específicos para ser compensados; la identificación como aquella situación que se da cuando los trabajadores se sienten parte de un grupo, respetando sus virtudes y defectos y por último, la interiorización, como aquel elemento que ha de visualizarse cuando el individuo hace suyos los éxitos de la organización, sin importarle el haber tenido o no

participación en la consecución de estos, llegando así a poder desempeñar alguna actividad o tarea sin el interés de obtener algún tipo de mérito o agradecimiento, monto económico o incentivo, simplemente interiorizando como tal los valores y objetivos que rige la organización.

Para Arias et al. (2003), el compromiso organizacional a mediados del año 1977, llegó a ser definido como aquella fuerza relativa de involucramiento e identificación de los individuos para con su organización, asimismo, el autor comenta que esta variable ha sido mucho más tratada en países de mayor desarrollo socioeconómico, como consecuencia en aquellos países considerados por el autor como subdesarrollados, las organizaciones han evidenciado la falta de importancia que se le da está dentro de los aspectos de su propio desarrollo, a través de tomas de decisiones que muchas veces confunden la reingeniería de las mismas con la reducción de personal y despidos masivos, reorganización de funciones y nuevas formas de emitir contratos de menor duración, generando así en su personal sensación de inseguridad, así como mayor demanda en cuestión de rotación, disminuyendo como tal el compromiso de los trabajadores el cual a su vez se vería reflejado muchas veces en la poca posibilidad de cubrir las demandas de sus sector.

Por último, es con Meyer y Allen (1991) que se entiende que la variable de compromiso organizacional hace referencia a una condición sin duda psicológica, que el individuo irá construyendo con la organización, es decir, aquel lazo que los trabajadores forjaran para remarcar su pertenencia, de tal manera que dicho compromiso interviene en la decisión de seguir o abandonar la organización, dándose así que de perder la organización a aquel colaborador, el coste del abandono percibido de ese puesto sería alto, de igual manera, los autores, mencionan otros motivos por los cuales los colaboradores llegan a desistir de su renuncia además del compromiso para con la empresa como lo son la percepción de regresar a una situación laboral con muy pocas alternativas de encontrar empleo.

Según Gonzales y Anton (1995), a lo largo de la historia, el compromiso organizacional ha sido tratado a través de dos modelos teóricos como lo son el modelo actitudinal, el cual hace alusión a la presencia de antecedentes y cambios

actitudinales que generarían y mantendrían el compromiso desde el lado del colaborador, así pues autores como Mowday, Porter y Steers (1982), los cuales se muestran como principales exponentes de este tipo de modelo teórico indican que, el compromiso organizacional se vería como resultado de la implicación e identificación del colaborador con su centro laboral, aceptando como suyos los objetivos, valores, visión y misión del mismo, demostrando esfuerzos en su actuar por alinearse a estos.

Por otro lado, el compromiso también ha sido trabajado desde un modelo teórico conductista, como el planteado por Becker alrededor de los años 1960, el cual para Gonzales y Antón (1995), hizo alusión a las inversiones que realizaba la organización para mantener al trabajador comprometido, identificándola además como una línea que de perderse implicaría perder al mismo, esta serie de inversiones estarían planteadas en favor de la comodidad y crecimiento personal del colaborador, como lo es, el de generar un agradable clima para el trabajo grupal, el salario, la posición ocupada dentro de la organización y las alternativas de mejora que este puede hacerse y alcanzar.

Por último, el modelo teórico de tres componentes del compromiso organizacional o también llamado modelo tridimensional, planteado según Gonzales y Antón (1995), por Meyer y Allen a mediados del año 1991, busca unir las dos vertientes que han venido estudiando al compromiso como tal, la actitudinal y la conductual, trabajando a la variable en cuestión desde un enfoque multidimensional, identificando así que el compromiso organizacional desde la visión del trabajador podría darse de forma afectiva, de continuidad y normativa, siendo estas dimensiones las que permitirían en el trabajador sustentar su decisión de continuar o de dejar la organización.

Es así que para Meyer y Allen (1991) a través de este modelo teórico, define al compromiso organizacional mediante sus dimensiones, siendo este desde la dimensión afectiva, un vínculo psicológico que es expresado con el deseo de permanencia en la organización, desde la dimensión de continuidad, como una necesidad socioeconómica de seguir trabajando y desde la dimensión normativa, como aquella obligación que surge en el colaborador de seguir trabajando, los mismos autores indican lo importante que es entender que estas dimensiones son

diferentes desde sus motivaciones pero que podrían estar siendo vivenciadas y experimentadas al mismo tiempo y/o en intensidades diferentes, dado que estas no serían excluyentes entre sí.

Para nuestra segunda variable de estudio, la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria, es importante definir lo que es la rotación y como es que esta afecta dentro del entorno organizacional, pues para Pillajo (2016) este término hace alusión a un elemento que se refleja en el cambio constante dentro de una organización en función a la entrada y salida del personal de la misma, la cual llega a afectar el desarrollo de las organizaciones debido a que en muchas ocasiones genera inestabilidad laboral, decaimientos en la productividad y eficiencia, llevando a las mismas al fracaso, de igual manera dentro de la delimitación del concepto se hace necesario recalcar lo expuesto por Gonzales (2006) quien comenta que la única manera de considerar a un fenómeno como rotación, es a través de entrada y salida de personal, exceptuando aquellos fenómenos en los que solo se evidencia salida de personal, mas no su reposición, situación que debería ser considerada como un reajuste en la institución o una contracción de la misma, por otro lado, cuando empieza a verse un aumento de entradas que busquen cubrir nuevos puestos, estaríamos frente a un fenómeno que debería considerarse como crecimiento institucional.

Dentro de las consecuencias que puede traer la rotación en general para las organizaciones, según Gonzales (2006), nos encontramos con problemas en los costos del departamento de reclutamiento, como lo son el tiempo y herramientas para entrevistar postulantes, y uso de registros que serían innecesarios y de ser el caso, exámenes médicos; cargos adicionales en los costos de entrenamiento, con respecto a los tiempos del supervisor, entrenador o de cualquiera que fuera a capacitar al nuevo ingreso, además del costo de las mismas capacitaciones, que en muchos casos se hacen en vano dado que los posibles trabajadores terminan declinando; pérdidas en el área de producción, gracias a la inversión de tiempo en los procesos de entrenamiento, así como a la lentitud con la que se podrán reactivar las actividades que realizaba aquel que venía manejando los procesos; asimismo, hay términos que deberíamos tener en cuenta desde una visión organizacional como parte de las consecuencias de la rotación, como son la

pérdida máxima, cuando el grupo de trabajadores se priva del integrante de forma definitiva, pérdida en eficiencia del equipo, cuando los integrantes de este se ven involucrados en realizar las tareas de aquel faltante, así como también la mala inversión que se vuelve el material que tal vez el nuevo ingreso no vaya requerir.

Por otro lado, es el mismo Gonzales (2006) menciona algunas otras consecuencias de la rotación, pero esta vez desde el punto de vista del trabajador que optó por retirarse, como lo son la evaluación de nuevas oportunidades laborales, salariales y de ascenso.

Para autores como Kaneko (2013) la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria hace referencia aquel tipo de personalidad inestable y con complicaciones que involucran poca confianza en las competencias del colaborador para responsabilizarse de tareas complejas, denotando tres componentes que la caracterizan, el primero es compromiso, el cual consiste en la habilidad para desempeñar las responsabilidades, obligaciones o promesas asumidas, la segunda dimensión que es importante trabajar es la seguridad, comprendida por la capacidad para la toma de decisiones con entereza además de la ausencia de versatilidad en las ideas; por último la dimensión de la autoconfianza, la cual para el autor, consiste en la condición para llevar a cabo una tarea dificultosa y desafiante.

Es importante mencionar en este punto que el concepto de rotación como tal, viene estudiándose como variable importante dentro del desarrollo organizacional, pues según Littlewood (2006) a mediados de la década comprendida en 1970, a través de los primeros enfoques y modelos teóricos como el propuesto por Mobley (1977) el cual indicaba que para trabajar la rotación del personal, es importante tener en cuenta 2 facetas: la primera que hacía referencia a las variables que asocian a las actitudes del trabajador con el centro trabajo, mientras que la segunda hace mención de las actitudes de la organización frente al trabajador, llegando así a evaluar desde la perspectiva del trabajador, la necesidad de comparar su posición en la empresa actual frente a otras opciones, llegando así como limite al hecho de renunciar, el mismo Mobley seguido de Griffeth, Hand, y Meglino en 1979, identifica la presencia de otras variables dentro de la rotación, como lo son aquellas relacionadas con el trabajo y aquellas no relacionadas con

el trabajo que pueden contribuir a la decisión de renunciar, como la intención de constante búsqueda de empleo, la satisfacción con los beneficios alcanzados del puesto actual, así como las expectativas referidas al desarrollo profesional y socioeconómico.

Littlewood (2006) menciona también que, para entender la rotación voluntaria, es importante revisar enfoques como el planteado por Mowday, Porter y Steers en (1982), modelo que refiere la importancia de evaluar características individuales, tales como la ocupación, la edad, el nivel académico y socioeconómico, ingresos del hogar, ética profesional, desarrollo laboral y personal, los cuales apuntan a las expectativas del individuo acerca de los puestos que este desea cubrir, haciendo importante otra característica como lo son las alternativas de trabajo a las que este puede acceder, el conocimiento del mismo acerca de la organización y puesto al momento de la contratación y posibilidades de ascenso, expectativas acerca del desempeño de su rol, sus incentivos y situaciones causantes de frustración o alivio, todas estas como predictores de permanencia del colaborador.

Por último, Pillajo (2016) menciona al llamado modelo integral de decisión de abandono del empleado, el cual fue planteado por Milkovich y Boudreau en 1994, modelo que explica la rotación como un fenómeno causado a través de la interacción de 3 dimensiones como, factores individuales tales como la edad, el género, el nivel socioeconómico y académico del colaborador, la personalidad e intereses, así como las posibles responsabilidades familiares y ambientales, comprendidas en el entendimiento del mercado laboral y las situaciones que este pudiera estar viviendo como por ejemplo la tasa de desempleo, la cantidad de vacantes existentes para ciertos puestos, los cuales salen del manejo de la organización y los factores internos de la organización, este modelo pueden llegar a tener mucha injerencia en la decisión de continuar o retirarse de la organización, como lo son la misión, visión y valores de la empresa, las prácticas y políticas bajo las que se rige la misma, el contenido del puesto laboral, las condiciones, clima y supervisión bajo las que se rige el puesto, evidenciando desde este factor lo importante que es dimensionar los motivos de la rotación a través de la satisfacción del trabajador con respecto a las funciones o trabajo, con la gente con que este va laborar, con sus superiores y condiciones como son las salariales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

Tipo de investigación

El estudio realizado fue de tipo correlacional, que tiene como finalidad determinar la relación de dos o más variables, dentro de una misma muestra o entorno definido (Sánchez y Reyes, 2017).

Diseño de investigación

Esta investigación utilizó el diseño no experimental de corte transversal, puesto que las variables de estudio no fueron manipulables ni se intervino de forma directa sobre ellas, estudiando a las variables, tal como se presentan en su forma natural, espacio y de tiempo determinado. (Kerlinger, 2002, p.507)

3.2 Variables, Operacionalización

Variable 1: Compromiso organizacional

Definición conceptual:

El compromiso organizacional hace referencia a la condición psicológica que forma en las personas un vínculo con la organización a la que pertenecen y que dicho compromiso interviene en la decisión de seguir o abandonar la organización. (Meyer y Allen, 1991).

Definición operacional:

El compromiso organizacional, fue evaluado a través de las puntuaciones obtenidas de la aplicación de la Escala de Compromiso organizacional, diseñada por John, Meyer y Natalie, Allen en el año 1991, instrumento conformado por tres dimensiones: Compromiso afectivo (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6), de continuidad (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12) y normativo (ítems 13,14, 15, 16, 17,18), la escala de medición es de tipo ordinal y su calificación es obtenida a través de alternativas de

respuesta ubicadas en una escala de tipo Likert, cuyas alternativas de respuesta expresan el nivel de compromiso organizacional que presenta el individuo.

Variable 2: Personalidad con tendencia a la rotación voluntaria

Definición conceptual: La personalidad con tendencia a la rotación hace referencia a aquel tipo de personalidad inestable y que presenta complicaciones que involucran poca confianza en las competencias del colaborador para responsabilizarse de tareas complejas (kaneko, 2013).

Definición operacional:

La personalidad con tendencia a la rotación voluntaria, fue evaluada a través de las puntuaciones obtenidas de la aplicación del Inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria IPRL, el cual está conformado de 3 dimensiones: Compromiso (ítems 1, 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28), Seguridad (ítems 2, 6, 10, 15, 18, 22, 26, 13, 29), Autoconfianza (ítems 3, 5, 7, 9, 14, 19, 21, 25, 30, 11, 17, 23, 27), la escala de medición es de tipo ordinal y su calificación es obtenida a través de alternativas de respuesta ubicadas en una escala de tipo Likert, cuyas alternativas de respuesta expresan los niveles en las dimensiones con respecto a la tendencia de rotación voluntaria, que presenta el individuo.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Para Arias, Villasís y Miranda (2016), el concepto de población alude a las unidades de análisis que integran características comunes en un lugar y en un momento determinado, de los cuales se desarrollará la investigación. Para el presente trabajo de investigación la población estuvo constituida por 170 colaboradores de ambos sexos y de edades oscilantes entre los 18 y 48 años de edad, de una empresa de telecomunicaciones del Cercado de Lima. Cifras confirmadas por ACI (Atención al cliente interno).

Muestra

Arias (2012) menciona que la muestra corresponde a un subconjunto finito y representativo que se extrae de la población a investigar. Para la presente investigación el cálculo de la muestra, se realizó a través de la fórmula de poblaciones finitas, evidenciando la necesidad de contar con una muestra compuesta por 118 colaboradores.

Criterios de inclusión:

- Personas de ambos sexos y que laboren en el puesto de asesor telefónico.
- Personas que hayan aceptado el asentimiento informado, afirmando ser partícipes de la investigación.

Criterios de exclusión:

- Personas que dejaron cuestionarios incompletos o respondieron los mismos de forma errónea.
- Personal que no pertenezca al área de asesoría telefónica.
- Personas que en presenten alguna dificultad para responder los instrumentos de forma correcta.

Muestreo

Para el presente estudio, se empleó la técnica de muestreo no probabilístico de tipo intencional, ya que los participantes fueron seleccionados en base al cumplimiento de criterios propuestos por el investigador, así como por requisitos propios de la investigación. (Sánchez y Reyes ,2017).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para autores como López y Fachelli (2015) en esta investigación, la técnica utilizada fue la “encuesta”, debido a que esta, tiene como finalidad la recolección de datos de manera sistemática con medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación y que se realiza a través de la aplicación de cuestionario, mediante los cuales se pueda explorar y describir comportamientos, actitudes o las problemáticas vivenciadas por los participantes.

De igual manera, es importante mencionar, que la recopilación de datos fue mediante el uso de cuestionarios online, tal y como lo recomiendan autores como Rocco y Oliari (2007) quienes consideran a esta, también como una alternativa metodológica que permite recolectar de manera eficiente y con menores costos, permitiendo que el desarrollo de la investigación, sea completado en tiempos mucho más prolijos.

Ficha técnica del Instrumento para evaluar el compromiso organizacional

Nombre	:	Escala de Compromiso organizacional.
Autores	:	John P. Meyer y Natalie J. Allen
Año	:	1991
Adaptación	:	Arciniega y Gonzáles
Año de adaptación	:	2006
Procedencia	:	Estados Unidos de América
Ámbito	:	Adultos con capacidad de laborar, o que se encuentren laborando
Administración	:	Colectiva e individual
Duración	:	10 a 15 minutos

Dimensiones	:	Compromiso afectivo, de continuidad y normativo
Ítems	:	18 ítems, de los cuales 14 son directos y 4 son de orden inverso
Finalidad	:	medir el compromiso organizacional en individuos

Reseña histórica:

A lo largo de los años se produjeron muchas modificaciones en cuanto a medición de la escala compromiso organizacional (CO), sin embargo Meyer y Allen (1991) estructuraron una escala que mide el C.O y sus tres dimensiones (compromiso afectivo, normativo y de continuidad) que explora el C.O en los colaboradores de una organización, además es la que ha obtenido mayor soporte empírico, debido a que es catalogada como la más usada en las últimas décadas por muchos autores, en sus inicios su presentación era de 24 ítems, luego se redujo a 21, posteriormente los estudios y revisión de los autores, Meyer (1993) la redujeron a una versión de 18 ítems, en el 2006 fue traducida por Arciniega y Gonzáles por recomendación de los mismos autores. La escala que utiliza el instrumento, es tipo Likert con 7 alternativas de respuesta.

Consigna de Aplicación:

Se les presenta a los evaluados una serie de afirmaciones que representaran los sentimientos que ellos podrían tener a la empresa u organización para la cual laboran, deberá indicar el grado de acuerdo o desacuerdo con las 7 opciones que aparecen como alternativa en cada pregunta del cuestionario, seleccionando su elección, se les detallo en un párrafo que no existen respuestas correctas o incorrectas, y que sean sincero a la hora de seleccionar la alternativa de respuesta.

Propiedades psicométricas originales del instrumento:

La escala ha sido estudiada por muchos autores y en diferentes contextos la cual mostraron un alto porcentaje de fiabilidad y validez. Meyer y Allen en (1991) a través del análisis factorial confirmatorio obtuvieron los valores del índice relativo de no centralidad (RNI) para tres factores de .972 y el índice de ajuste normado parsimonioso (PNFI) .89. Se validó la confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbrach encontrando un .79 en la escala general y en sus tres dimensiones, afectivo con (0.85).de continuidad (0.79), y normativo (0.812).

Propiedades psicométricas en el Perú:

Montoya (2014) realizo una investigación cuyo objetivo fue analizar las propiedades psicométricas de la escala de compromiso organizacional obteniendo a través del coeficiente Alfa de Cronbach un resultado de 0.925 para la escala total, denotando alta fiabilidad y consistencia interna, asimismo encontró fiabilidad por cada dimensión: Afectivo con (0.897), de continuidad (0.774), de igual manera, realizó la validez de contenido mediante el criterio de jueces expertos demostrando que instrumento era válido y aplicable.

Propiedades psicométricas del piloto:

Con respecto a las evidencias de validez de contenido, a través del juicio de expertos realizado con la participación de 5 jueces, se evaluó los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, que propone la V de Aiken, encontrando valores cercanos a 1 para la mayoría de ítems (Aiken ,1985).

De igual forma, para la presente investigación, se desarrolló un estudio piloto con el objetivo de verificar la confiabilidad del instrumento a través del método de consistencia interna, así pues, con respecto al coeficiente Alfa de Cronbach, la escala general, presento un valor de ,90; mientras que con respecto al coeficiente de Omega de McDonald se obtuvo un valor de ,819; mientras que, con respecto a las sub escalas, el compromiso afectivo presentó ($\alpha=0,75$) y ($\omega=,047$); compromiso de continuidad presentó ($\alpha=0,85$) y ($\omega=0,82$); y compromiso normativo presentó ($\alpha=0,85$) y ($\omega=0,76$), siendo estos valores, considerados válidos para autores como George y Mallery, (2003).

De igual forma es importante mencionar que se realizó un análisis estadístico de ítems, con la finalidad de analizar las características psicométricas de cada uno de estos; así mismo se realizó un análisis factorial exploratorio cumpliendo los criterios propuestos por Figueroa (2006). (Ver anexos)

Ficha técnica del instrumento para evaluar la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria

Nombre	:	Inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria (IPTR).
Autores	:	Juan José Kaneko Aguilar
Año	:	2013
Procedencia	:	Perú
Ámbito	:	adultos participantes de un proceso de selección o que se encuentren laborando
Administración	:	Individual y colectiva.
Duración	:	15 minutos aproximadamente
Dimensiones	:	Compromiso, autoconfianza y seguridad
Ítems	:	30 ítems, de los cuales 17 son directos y 13 de orden inverso
Calificación	:	A menor compromiso, seguridad y autoconfianza, mayor es la tendencia a la rotación voluntaria.
Finalidad	:	Evaluar la probabilidad de rotación voluntaria

Reseña histórica:

La prueba fue diseñada por Kaneko (2013), originalmente con 57 ítems, propuesta como un instrumento sencillo y eficiente, que busca respuestas espontáneas por parte de los evaluados, con la finalidad de evaluar su capacidad de afronte situacional y la tendencia a optar por abandonar proyectos, si bien se sugiere una

aplicación de 15 minutos aproximados, indica la posibilidad de darle al evaluado el tiempo que este considere prudente.

Consigna de Aplicación:

Se les menciona leer atentamente, ya que el cuestionario tiene una serie de afirmaciones. Para ello cuenta con cinco (5) alternativas de respuestas: que aparecen en la parte superior del cuestionario, deberán marcar con un aspa (X) la respuesta con la que se sientan identificados en relación a la frecuencia con la que ocurren las acciones descritas en las frases, es importante recordarle al evaluado que no existen respuestas correctas o incorrectas, apelando a la sinceridad de este.

Propiedades psicométricas originales del instrumento en el Perú:

El inventario de IPTR ahora en su versión de 30 ítems, evidenció una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de, 920, denotando además valores de consistencia interna para las dimensiones, tales como compromiso (Alfa de Cronbach ,931), Seguridad (Alfa de Cronbach ,838) y autoconfianza (Alfa de Cronbach ,829), ratificando que el modelo presentaba índices de confiabilidad aceptables.

En el IPTR, la validez de contenido obtenida a través del coeficiente de V. de Aiken, alcanzó valores mayores a ,80 siendo estos aceptables.

Propiedades psicométricas del piloto:

Para el presente proyecto, se obtuvo la validez de contenido del instrumento, mediante el juicio de expertos, para el que se apreció la valoración de cinco jueces expertos, los cuales, a través de la evaluación de criterios de pertinencia, relevancia y claridad, propuestos por el coeficiente V de Aiken, evidenciaron valores cercanos a 1, afirmando que todos los ítems cumplen con el requerimiento de la validez de contenido. (Aiken ,1985).

Con respecto a la confiabilidad del instrumento utilizado, se realizó un estudio piloto, cuyos resultados evidenciaron con respecto al coeficiente Alfa de Cronbach, un valor de ,87, mientras que, con respecto al coeficiente Omega de

McDonald, un valor de ,75, de igual forma, para las sub escalas se evidenció valores de ($\alpha=0,81$) y ($\omega=0,85$) para la dimensión de compromiso; ($\alpha=0,71$) y ($\omega=0,72$), para la dimensión de autoconfianza y ($\alpha=0,71$) y ($\omega=0,73$) para la dimensión de seguridad, siendo estos valores considerados aceptables para George y Mallery, (2003).

De igual forma es importante mencionar que se realizó un análisis estadístico de ítems, con la finalidad de analizar las características psicométricas de cada uno de estos; así mismo se realizó un análisis factorial exploratorio cumpliendo los criterios propuestos por Figueroa (2006). (Ver anexos)

3.5 Procedimiento

Como primer paso se realizó la búsqueda de información sobre las variables de estudio, antecedentes y la base teórica que fundamente el origen de las mismas, además se establecieron las hipótesis y los objetivos, posteriormente se solicitó autorización para el uso de los instrumentos de evaluación mediante correo electrónico a los autores de los mismos, para su posterior aplicación, las pruebas fueron adaptadas a través del servicio de formularios de Google, para luego compartir el link de acceso a todos los participantes del estudio, es importante mencionar que previamente se realizó una visita a la organización, a través de la cual no solo se solicitó el permiso del estudio, sino también se pudo recopilar información acerca de la realidad problemática, además del formulario digitalizado, se hizo llegar el asentimiento informado a cada uno de los colaboradores participantes, recalando que el procesamiento de datos sería confidencial y no se usaría con ninguna finalidad u propósito perjudicial para los mismos, luego de la resolución de los instrumentos, los datos fueron recolectados y analizados a través de los distintos procesos estadísticos pertinentes para el cumplimiento de los objetivos.

3.6 Método de análisis de datos

Para analizar los datos de la presente investigación, se recolecto la información brindada por el servicio de formularios de Google en una base de datos del programa Microsoft Excel 2018, para posteriormente importar la misma al software IBM SPSS 26, con la finalidad de analizar los datos de ambas variables a través de las diversas herramientas estadísticas con las que cuenta este software, así pues, se procedió con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, recomendada por Mohd y Wah (2011), debido a su poder y potencia de detección, buscando comprobar si la muestra se ajustaba a una distribución normal de los datos, encontrando como resultado que en la mayoría de escalas, había presencia de distribuciones que no se ajustaban a la normalidad de los datos, pero es debido a los criterios propuestos por autores como, Camacho (2008), Martínez et al. (2009) y Díaz et al. (2014), que se vio la necesidad de trabajar las correlaciones con el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, debido a que nos encontrábamos con la presencia de una escala cuya distribución muestral no se ajustaba a una distribución conocida, además de encontrarnos trabajando con escalas de tipo ordinal, explicando además autores como Gómez-Biedna (2001), que el hecho de trabajar con estadísticos paramétricos como Pearson, teniendo la presencia de escalas que no ajusten a una distribución normal, podría generar en los resultados posible sesgo; con respecto a los resultados descriptivos, se hizo uso de la estadística descriptiva a través de las frecuencias.

De igual manera, es importante mencionar que se hizo uso de softwares, como el Spss AMOS para el dibujo de diagramas de senderos, JASP para la representación de las correlaciones y Jamovi para graficar los diagramas de puntos y demás.

3.7 Aspectos éticos

El presente estudio se realizó mediante los lineamientos establecidos en el manual APA que proporcionó guía con respecto al citado y la adecuada redacción de las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación, se obtuvo la autorización para el uso de los instrumentos por parte de los propios autores, de la misma manera, se obtuvo la conformidad por parte de las autoridades de la empresa mediante una carta de permiso, así como también, se contó con el asentimiento informado de los participantes, velando por los intereses de todas las partes mencionadas.

De igual forma, se trabajó bajo los preceptos propuestos por Gómez (2012) en principios bioéticos, tales como el principio de beneficencia, de no maleficencia, autonomía y justicia.

Además, se siguieron también, los lineamientos de la Asociación Médica Mundial (2017) estipulados en la declaración de Helsinki, en los cuales se manifiesta el objetivo de proteger la información del participante cuidando su integridad, bienestar y dignidad, además del reconocimiento de la participación voluntaria de manera, la cual contribuye como es requerido al conocimiento de nuevas investigaciones.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Pruebas De Normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	N	Sig.
Compromiso	,982	118	,112
Organizacional			
D1 Afectiva	,986	118	,280
D2 Continuidad	,981	118	,094
D3 Normativa	,981	118	,086
Personalidad con tendencia a la rotación voluntaria			
D1 Compromiso	,907	118	,000
D2 Autoconfianza	,971	118	,011
D3 Seguridad	,989	118	,442

La tabla 1, evidencian los resultados obtenidos de la prueba de normalidad, a través del estadístico Shapiro Wilk, prueba que para Mohd y Wah (2011), denota mayor potencia para determinar la distribución de los datos, denotando además que la presencia de escalas que no se ajusten a la normalidad de los datos, nos indicarían trabajar, con estadísticos de índole no paramétrica, según los criterios propuestos por autores como Camacho (2008), Martínez et al. (2009) y Díaz et al. (2014), y Gómez-Biedna (2001).

Tabla 2

Correlación entre la variable de compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria

		Personalidad con tendencia a la rotación			
		Compromiso	Autoconfianza	Seguridad	
Rho De Spearman		Rho	-,014	,199*	,222*
	Compromiso	r ²	0,00	0,04 (4%)	0,05 (4%)
	organizacional	p	,883	,030	,016
		n	118	118	118

*Dónde: ho= Spearman; p= significancia; n= muestra; *=p<0,05*

La presente tabla, evidencia una relación directa y significativa ($p < 0,05$), entre la variable compromiso organizacional y la dimensión autoconfianza con un ($\rho = ,199$; $r^2 = 0,04$) y la dimensión seguridad con un ($\rho = ,222$; $r^2 = 0,05$) ambas con un nivel bajo y un tamaño de efecto considerado pequeño, según Cohen (1998), es decir que a mayor compromiso organizacional, mayores los niveles de autoconfianza y seguridad menor es la probabilidad de una personalidad con tendencia a la rotación; así mismo se evidencio la presencia de una correlación inversa y no significativa entre compromiso organizacional y la dimensión compromiso.

Tabla 3*Correlación entre las dimensiones de las variables de estudio*

		Personalidad con tendencia a la rotación			
			Compromiso	Autoconfianza	Seguridad
Compromiso organizacional	Afectiva	Rho	-,048	,045	,150
		r ²	,00	,00	,00
		p	,607	,630	,104
	Continuidad	Rho	-,041	,166	,106
		r ²	,00	,00	,00
		p	,663	,072	,252
	Normativa	Rho	,127	,142	,186
		r ²	,00	,00	0,03 (3%)
		p	,170	,125	,044

Dónde: Rho= Spearman; p= significancia; n= muestra

En la tabla 3 se observa que en todos los casos las correlaciones no son significativas, solo se encuentra relación significativa entre la dimensión normativa y seguridad (Rho=186) con un tamaño del efecto por debajo del mínimo; lo que significaría que a mayor deber moral o gratitud por parte del trabajador es mayor su seguridad para la toma de decisiones con firmeza en tareas complejas.

Tabla 4*Niveles en los que se presenta la variable de compromiso organizacional*

Compromiso organizacional		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	81	68,6 %
Medio	26	22,0 %
Alto	11	9,3 %
Total	118	100,0 %

En la tabla 4, se observa que el 68,6% de los colaboradores evidencian niveles bajos de compromiso hacia su organización, mientras que el 22% evidencia niveles medios y el 9,3% de la misma refiere niveles altos.

Tabla 5*Niveles en los que se presentan las dimensiones de la variable de compromiso organizacional*

Compromiso organizacional						
Categoría	Afectivo		Continuidad		Normativa	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	82	69,5 %	64	54,2 %	72	61,0 %
Medio	26	22,0 %	27	22,9 %	23	19,5 %
Alto	10	8,5 %	27	22,9 %	23	19,5 %
Total	118	100,0 %	118	100,0 %	118	100,0 %

En la tabla 5, se evidencia que 69,5 % de los colaboradores evidencian un nivel bajo en la dimensión afectiva lo cual significaría un débil lazo emocional con su organización, un 54.2 % en la dimensión de continuidad lo cual significaría un bajo vínculo por su inversión de tiempo y esfuerzo y en la dimensión normativa, un 61% de los colaboradores evidencia poca lealtad o deber moral hacia su organización.

Tabla 6

Niveles en los que se presentan las dimensiones de la variable de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria

Categoría	Personalidad con tendencia a la rotación voluntaria					
	Compromiso		Autoconfianza		Seguridad	
	Frecuencia	%	frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy bajo	66	55,9 %	25	21,2 %	1	,8 %
Bajo	10	8,5 %	23	19,5 %	35	29,7 %
Promedio	10	8,5 %	15	12,7 %	36	30,5 %
Alto	20	16,9 %	18	15,3 %	0	0 %
Muy alto	12	10,2 %	37	31,4 %	46	39,0 %
Total	118	100,0 %	118	100,0 %	118	100,0 %

En la tabla 6, se observa que de 118 colaboradores 66 evidenciaron un nivel muy bajo en la dimensión compromiso esto significaría un débil grado de responsabilidad y obligación hacia su organización, sin embargo 37 de ellos un nivel muy alto en autoconfianza que significaría capacidad para llevar a cabo una tarea compleja, además 46 de ellos evidenciaron niveles muy altos en seguridad por tanto tienen la capacidad para la toma de decisiones con firmeza.

V. DISCUSIÓN

Mediante los resultados obtenidos, se procede a dar respuestas a los objetivos planteados en la investigación, la cual tuvo como objetivo general determinar la relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2020.

Se evidenció la presencia de una correlación directa y significativa entre la variable compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria expresadas en autoconfianza y seguridad, con un valor de Rho de ,199 para autoconfianza y ,222 para seguridad, lo cual significaría que a mayor compromiso por parte del colaborador hacia la organización y mayor sean los niveles de autoconfianza y seguridad, es menos la probabilidad de una personalidad con tendencia a la rotación voluntaria. Los estudios que concuerdan en resultados, a nivel internacional está el del Mathews (2018), en su estudio evidenció la existencia de una asociación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión compromiso de continuidad e intención de rotación, tau-b (422) = .187, $p < .001$; concluyendo así que cuanto más compromiso de continuidad tenga un individuo, más probabilidades tendrá de tener intención de rotación, y cuanto menos compromiso de continuidad tenga el mismo, menos probable será su intención de rotación. Este resultado concuerda con lo propuesto por autores como Meyer y Allen (1991) ya que, para ellos el compromiso de continuidad se basa en el grado de apego del miembro a la organización en base a un valor social y/o económico que al no ser cubierto corre el riesgo de buscar nuevas oportunidades, de igual manera para Becker (1960), el argumento que justifica en los empleados, la inversión de costos o tiempo en las organizaciones, es entendida como un “aumento salarial”, pues estos serían menos propensos a irse. Asimismo, en la investigación de Ayesa, Clavel y Gonzales (2017), se demostró que existe una correlación significativa entre las dimensiones de compromiso organizacional, tales como el compromiso afectivo con un ($r = .114$), de continuidad ($r = .094$) y normativo ($r = -.324$) y las intenciones de rotación en general, las cuales ayudaron predecir la intención de rotación posible en sus colaboradores.

Por otro lado, a nivel nacional de acuerdo con la investigación de Bustamante, Fernández, Moscoso y Vera (2016), sobre Compromiso Organizacional e

Intención de Rotación Laboral en el Sector Cementero de la Región Arequipa, concluyeron que el compromiso afectivo y el compromiso normativo presentan una relación inversa con respecto a la intención de rotación. Además, para Mariño (2018), en su investigación sobre compromiso organizacional y su influencia en la intención de rotación del personal de ventas de telefónica, obtuvo una correlación inversa -0.64 y altamente significativa 0.00. Los hallazgos encontrados concuerdan con el concepto de Peña et al (2016), que comenta que el compromiso organizacional hace referencia al Grado de vinculación, involucramiento y lealtad que tienen los empleados con su organización. Asimismo, Meyer y Allen (1991) definieron al compromiso organizacional como un conjunto de creencias e ideas provenientes del empleado hacia la organización a la que pertenece, caracterizadas por el deseo, necesidad y obligación. Por lo tanto, se infiere basado en las evidencias, que el compromiso organizacional es un factor clave para retener talentos, mantener la productividad y mejorar rentabilidad de la organización, buscando la satisfacción y la autonomía de los colaboradores, las cuales ayudan a tener una mejor perspectiva en la toma de decisiones basado en la confianza con el fin direccionar a la organización a alcanzar las metas.

Por otro lado, las organizaciones que no cuenten con equipos de trabajo comprometidos generarían un alto nivel de ausentismo, la cual aumenta el índice de rotación generando costos de tiempo y económicos a la organización. Este concepto es reforzado por Gonzales (2006), el cual indica que los problemas de costos en el área de reclutamiento, como lo son el tiempo y herramientas para entrevistar a postulantes, el uso de registros, exámenes médicos y los cargos adicionales en los costos de entrenamiento. Asimismo, tiempos del supervisor, entrenador o de cualquiera que fuera a capacitar al nuevo ingreso. Además, del costo de las mismas capacitaciones, que en muchos casos se hacen en vano dado que los posibles trabajadores terminan declinando; pérdidas en el área de producción, gracias a la inversión de tiempo en los procesos de entrenamiento, así como a la lentitud con la que se podrán reactivar las actividades que realizaba aquel que venía manejando los procesos. Por tal motivo, Mowday, Porter y Steers (1982), tuvieron un enfoque que mencionaba la importancia de evaluar características individuales como: la ocupación, la edad, el nivel académico y socioeconómico, ética profesional, desarrollo laboral y personal, los cuales apuntan a las expectativas del individuo acerca de los puestos que este desea

cubrir, haciendo importante otra característica como lo son las alternativas de trabajo a las que este puede acceder, con la finalidad de obtener personal satisfechos en sus actividades y disminuyendo el índice de rotación. Asimismo, en lo que respecta a los objetivos específicos, en donde se buscó la correlación de las dimensiones de la variable compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2020, los resultados evidenciaron correlaciones directas, a excepción de las correlaciones existentes entre la dimensión compromiso y las dimensiones de afectividad y continuidad, las cuales se evidencian como correlaciones inversas, de igual manera, todas las correlaciones se presentan como no significativas, a excepción de la correlación existente entre la dimensión Normativa del compromiso organizacional y la dimensión seguridad de la personalidad con tendencia a la rotación. Los resultados muestran similitud con Contreras y Contreras (2018), quienes tuvieron como el objetivo de estudio hallar la existencia de una relación directa entre las variables compromiso organizacional e intención de permanencia evidenciándose que no existe un ajuste significativo entre variables ($p=0.578$), y una R^2 de Nagelkerke de 0.465 (Apéndice C). Por otro lado, en las dimensiones el compromiso afectivo ($OR=36.679$, $p=0.007$) y el compromiso de continuación ($OR=7.781$, $p=0.038$) tienen asociación significativa con la intención de permanencia. Por otro lado, las evidencias muestran una discrepancia con Mariño (2018), quien correlacionó las dimensiones de compromiso organización e intención de rotación obteniendo correlaciones inversas y significativas entre las dimensiones de compromiso afectivo $-.69$ compromiso de continuidad $-.64$ y normativo $-.71$.

Asimismo, en lo que respecta a los niveles generales de las variables, en cuando a la variable compromiso organizacional el nivel predominante se ubica en el nivel bajo con un 68.6%. Así también, se evidencia con Mariño (2018), quien obtuvo un nivel bajo de predominancia con un 80%. Por lo tanto, se infiere que los trabajadores no presentan compromiso en su centro laboral, haciendo evidenciar el no deseo de pertenecer en la organización. Para Peña et al (2016), el compromiso organizacional hace referencia al Grado de vinculación, involucramiento y lealtad que tienen los empleados con su organización, denotándose esto además también en los niveles de satisfacción, entusiasmo, así

como la correcta dirección y niveles de productividad que se volverían importantes para el desarrollo y subsistencia de las organizaciones.

Asimismo, en lo que refiere a los niveles de las dimensiones de la variable personalidad con tendencia a rotación voluntaria, en la dimensión compromiso, se evidencia un nivel muy bajo de predominancia con un 55.9%, a diferencia del estudio de Bernardo (2018), quien obtuvo un nivel medio de predominancia de 98.2%. El autor refiere que el compromiso consiste en la habilidad para desempeñar las responsabilidades, obligaciones o promesas asumidas (Kaneko, 2013). Por consiguiente, se infiere la falta de compromiso de parte de los colaboradores para poder cumplir sus actividades, haciendo evidenciar su falta de capacidad de respetar lo pactado. Además, en lo que respecta a la dimensión autoconfianza, el nivel alto es el predominante con un 31.4%, a diferencia del estudio de Bernardo (2018), quien obtuvo un 92% en el nivel medio. Asimismo, la conceptualización se refiere a la capacidad para la toma de decisiones con entereza además de la ausencia de versatilidad en las ideas (Kaneko, 2013). Por lo tanto, se deduce que los colaboradores tienen la capacidad de resolver problemas y toma de decisiones, ya que dentro de la organización existe un adecuado manejo de inducción y capacitaciones constantes que hace que los colaboradores desarrollen mejor esa capacidad.

En la dimensión seguridad se evidencio una predominancia de 39% en el nivel alto a diferencia de Bernardo (2018). En donde obtuvo un 75.7% en el nivel medio. Es importante recalcar que el autor se refiere a la autoconfianza para llevar a cabo una tarea dificultosa y desafiante (Kaneko, 2013). Por lo tanto, se infiere que los colaboradores de la empresa tienen la capacidad de resolver problemas acerca de sus actividades, esto es posible ya que normalmente los empleados cuentan con experiencia suficiente en el rubro donde se desarrollan y a su vez se le suma una capacitación constante dentro de la organización.

Finalmente, en lo que respecta a la validez interna, la cual refiere a la medida en que el investigador puede inferir una relación causal entre las variables (Gronhaug y Ghauri, 2010). Para Chong-ho (2015), la validez interna, está presente cuando existe evidencia suficiente para realizar un reclamo, asumiendo así según estos preceptos que en el presente estudio se tuvo control al incluir colaboradores de atención al cliente interno de Konecta. Además, el uso de instrumentos históricamente validados como la Escala de compromiso organizacional de Meyer

y Allen y el Inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria las cuales aumenta la validez del estudio. Por lo tanto, no se evidenciaron sesgos en los resultados; ya que, se demostró la relación que existe entre las variables estudiadas.

Para la validez externa, la cual es la medida en que el estudio puede generalizarse, particularmente entre poblaciones, entornos y tiempos (Creswel, 2005), se reconoce como una amenaza para la validez externa de este estudio, que es la población proveniente de una organización del sector de telecomunicaciones, la cual puede estar más comprometida en su función de su voluntad de participar en cuestionarios sobre su campo profesional específico o sector de empleo, la cual podría verse afectada por la capacidad de generalizar a otras poblaciones.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Según los resultados obtenidos, Mientras mayor sea el compromiso organizacional por parte de los colaboradores y a mayor los niveles de autoconfianza y seguridad en los mismos, menor es la probabilidad de contar con una personalidad con tendencia a la rotación voluntaria.

SEGUNDA: Se obtuvieron correlaciones no son significativas entre las dimensiones de ambas variables, solo se encuentro relación significativa entre la dimensión normativa y seguridad lo que significaría que a mayor deber moral o gratitud por parte del trabajador es mayor su seguridad para la toma de decisiones con firmeza en tareas complejas.

TERCERA: se aprecia que, un 68.6 % de los colaboradores evidencian un nivel bajo de compromiso hacia su organización.

CUARTA: se aprecia, que son los niveles bajos los que predominan las dimensiones de la variable compromiso organizacional, afectiva, con un 69%, de los colaboradores, lo cual significaría un débil lazo emocional con su organización, de continuidad con 54.2 % de los colaboradores, lo cual significaría un bajo vinculo por su inversión de tiempo y esfuerzo y en la dimensión normativa, un 61% de los colaboradores evidencia poca lealtad o deber moral hacia su organización.

QUINTA: se deduce que, con respecto a las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria, un 55,9% de los trabajadores se ubicaron en un nivel muy bajo de compromiso, en relación a la dimensión de autoconfianza, el 31,4% de los trabajadores indica encontrarse en un nivel muy alto , lo cual significaría capacidad para llevar a cabo una tarea compleja y con respecto a la dimensión de seguridad, el 39% de ellos se ubicó en un nivel muy alto, que significaría capacidad para la toma de decisiones con firmeza.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere realizar planes de intervención en favor de mejorar los niveles de compromiso laboral en la población perteneciente al estudio.

SEGUNDA: Se sugiere ampliar las estrategias que refuercen la participación de los colaboradores dentro de la organización en la toma de decisiones permitiéndoles promover su crecimiento laboral, además de motivarlos en su compromiso con la organización logrando mayor sentimiento de integración y mejores índices de retención.

TERCERA: Se sugiere estudiar las variables de este estudio en conjunto con otras de índole psicológica y sociocultural, buscando determinar que otros factores podrían influenciar tanto en el compromiso organizacional como la personalidad con tendencia a la rotación.

CUARTA: Se sugiere la realización de estudios de índole psicométrica para los instrumentos utilizados, en poblaciones con distintos rubros laborales, buscando evaluar su alcance, validez y confiabilidad en distintos contextos.

REFERENCIAS

Mowday, R, Porter, L & Steers, R (1982) Employee Organization Linkages:

The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover.

https://books.google.com.pe/books?id=f_FFbQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Mowday,+Porter+y+Steers&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwja uM_Cs4HmA hXCpJ4KHdynD2AQ6AEIKzAA#v=onepage&q=Mowday%20C%20Porter%20y%20Steers&f=false

Abuseif, S., & Ayaad, O. (2018). The Relationship between Organizational Commitment and Nurses' Turnover Intention Behavior at Tertiary Private Hospitals in Najran, KSA. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8 (6), 764–772.

<http://hrmars.com/index.php/journals/papers/IJARBSS/v8-i6/4268>

Araque, D. Sánchez, J. y Uribe, A. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en centros de desarrollo tecnológico colombianos. *Estudios Gerenciales*, 33(142) ,95-101.

Arciniega, L; y González, L. (2006). Compromiso organizacional en una muestra con trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (1), 25-43.

<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>

Arias, F. (2012). *El proyecto de la investigación introducción a la metodología científica* (6ta edición). Editorial Episteme

Arias, F., Varela, D., Loli, A., y Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6,13-

25.<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5147/5385>

Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206.s

Asociación Americana de Psicología. (2010) *Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta American Psychological Association (APA)*, facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf

Asociación Médica Mundial. (2017). *Declaración de Helsinki de la Amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*.
<https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

Ayesa, E, Clavel, M & Gonzales, C. (2017) Person-Organization Commitment: Bonds of Internal Consumer in the Context of Non-profit Organizations. *Frontiers in psychology*, 8, 1227.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2017.01227/full>

Becker, HS (1960). *Notas sobre el concepto de compromiso*. *American Journal of Sociology*, 66 (1), 32-40.
<https://scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=60522>

Bernal, A. (2006). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación.

Bernando, J. (2018). *Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del*

- Cercado de Lima, 2018. [Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29907>
- Bustamante, J., Fernández, M., Moscoso, Y. y Vera, J. (2016). *Compromiso Organizacional e Intención de Rotación Laboral en el Sector Cementero de la Región Arequipa*. [Tesis de licenciatura. Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8312>
- Camacho, J. (2008). Asociación entre variables: correlación no paramétrica. *Scielo*, 50 (3).
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022008000300004
- Chong-ho, Y. (2015). *Amenazas a la validez del diseño de investigación*.
- Cohen, J. (1998). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (2da ed.). Erlbaum, Hillsdale. <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Contreras, I., y Contreras, F. (2018). Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima. *Revista Científica De Ciencias De La Salud*, 11(2).
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1104/pdf
- Cortina, E. (2016). El rol mediador del Compromiso Organizacional entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Permanencia en el sector de Contact Centers. *Revista Interamericana de psicología Ocupacional*, 33(2) ,94-107
<http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/160/154>

- Creswell, J.W. (2005). *Investigación educativa: planificación, realización y evaluación cuantitativa e investigación cualitativa*. Upper Saddle River, Nueva Jersey: Pearson.
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3693387>
- Díaz, I., García, M., Ruiz, F., y Torres, F. (2014) Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS) *Ayudantía Estadística 2014*.
- https://www.ucursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material_docente/bajar?id_material=994690
- Edel. R., García A., y Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional Vol. I. CIEA. México*.
- https://www.researchgate.net/publication/299134186_Clima_y_compromiso_organizacional_I
- Fabián, S (2019). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(37).<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/27861>
- Fernández S., Pértega S. (2001). Significancia estadística y relevancia clínica. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. *Complejo Hospitalario Juan Canalejo. A Coruña. Cad Aten Primaria*, 8 ,191-195
- https://www.fisterra.com/mbe/investiga/signi_estadi/signi_estadisti2.pdf

- Figuroa, C. (2018). Propiedades Psicométricas del Cuestionario compromiso organizacional en trabajadores Públicos de la Región La Libertad [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/263/figuroa_dc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, J., y Ingrid, V. (2018). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú*. http://www.ucb.edu.bo/Publicaciones/Ajayu/v16n1/v16n1_a01.pdf
- Garbanzo, M. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Educación*, 40, 67-87. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/22534>
- George, D; & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4thed.). <https://www.redalyc.org/pdf/2332/233245620004.pdf>.
- Gómez, P. (2009). Principios básicos de bioética. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 55(4), 230-233.
- Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación. Red Tercer Milenio S.C. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Gómez-Biedma, S., Vivó, M., y Soria, E. (2001). Pruebas de significación en Bioestadística. *Revista de Diagnóstico Biológico*, 50(4), 207-218.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-79732001000400008&lng=es&tlng=es.

Gonzales, L., Antón, C. (1995). *Dimensiones del compromiso nuevas tecnologías*, 89-103

[.https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/125406/1995%20Gonz%20E1lez%20y%20Ant%20F3n.pdf;jsessionid=E8325407AAA32EEE5F4C0C54282F7BBF?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/125406/1995%20Gonz%20E1lez%20y%20Ant%20F3n.pdf;jsessionid=E8325407AAA32EEE5F4C0C54282F7BBF?sequence=1).

Gonzales, M. (2006). La rotación de personal como un elemento laboral. [Tesis de doctorado. Universidad autónoma de nuevo León. México].

<http://eprints.uanl.mx/1718/1/1020154556.PDF>

Gronhaug, K., y Ghauri, P.(2010). *Métodos de investigación en estudios empresariales*. (4ª ed.).Pearson Soluciones de aprendizaje.<http://bookshelf.vitalsource.com/>

<http://www.creative-wisdom.com>

<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>

<https://pdfs.semanticscholar.org/1eef/c51ff886acd6f2c317f8f25a3f42fe984ddb.pdf>.

IDL Y Meta4 Cegid Company. (2017). Aumenta el dinamismo.

<https://www.meta4.es/portfolio-items/meta4-e-iese-business-school-crean-meta4-idl-un-indicador-de-dinamismo-laboral-en-espana/>.

Instituto Nacional de Estadística e informática. (2020). *Situación del mercado laboral en lima Metropolitana*.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/05-informe-tecnico-n05_mercado-laboral-feb-mar-abr.2020.pdf

Kaneko, J. (2013). *Inventario de personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.*

Kerlinger, F. y Howard, L. (2002). *Investigación del comportamiento* (4ta ed.). McGraw-Hill.

Lee, S. H., & Jeong, D. Y. (2017). Job insecurity and turnover intention: Organizational commitment as mediator. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 45(4), 529-536.
<https://www.ingentaconnect.com/content/sbp/sbp/2017/00000045/00000004/art00001>

Littlewood, H. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *Investigación Administrativa*, 97, 7-25.
<https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045194001.pdf>

Lodahl, T. & Kejner, M. (1965) the Definition and Measurement of Job Involvement. *Journal of Applied Psychology*.
<https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=72599>

López, P; y Facheli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

Machado, C., de Paula, S., & Barbosa, L. (2018). Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover. *REGE.Revista De Gestão*, 25(1), 84-101.

<https://link.gale.com/apps/doc/A535817032/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=bb0190e4>

Mariño, J. (2018). *Compromiso organizacional y su influencia en la intención de rotación de personal en las cadenas de venta de una empresa de telefonía en la Región Norte año 2018*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32731>

Martínez, R.M., Tuya, P., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A.M. (2009) El Coeficiente De Correlación De Los Rangos De Spearman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2) [.http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es)

Mathews, SL (2018). *Un examen cuantitativo de la relación entre el compromiso organizacional, el equilibrio entre el trabajo y la vida y la intención de rotación voluntaria de la facultad de mujeres en las disciplinas STEM dentro de los Estados Unidos*. <https://search.proquest.com/docview/2165873971?accountid=37408>

Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component Conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1, 61-89. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z?via%3Dihub>

Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, research and application*". EE. UU. Sage Publications. <https://books.google.com.pe/books?id=jn4VFpFJ2qQC&printsec=frontcover&dq=meyer+y+allen+1997&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwiejcm639jqAhXRmOAKHZLIBrAQ6AEwAHoE
CAQQA#v=onepage&q=meyer%20y%20allen%201997&f=false

Milkovich, George y Boudreau, John (1994). Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a4a01a4929ac85dac9ffeb8dec91d378.pdf>

Ministerio de Trabajo y promoción del empleo (2017) *Anuario estadístico sectorial*
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/229919/Anuario_2017_opt.pdf

Mohd, N., & Wah, B. (2011), Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 1, 21-32.
<https://pdfs.semanticscholar.org/dcdc/0a0be7d65257c4e6a9117f69e246fb227423.pdf>

Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contac center [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nieto, C. (2013). Enfoque Sistémico en los procesos de gestión humana.
Revista Escuela De Administración De Negocios, 74, 120-137.
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/740>

O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986) Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71, (3), 492-499

Organización Internacional de Trabajo. (2015). LA OIT en acción. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---exrel/documents/genericdocument/wcms_490151.pdf

Organización Internacional de Trabajo. (2019). *La oit en acción seguridad y salud en el centro del futuro trabajo aprovechar 100 años de experiencia*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf

Peña, M. Díaz, G. Chávez, A., y Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 9(5), 95-105
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2830684

Pillajo. G. (2016). *Factores que originan la rotación de personal en una distribuidora de productos de consumo masivo en la ciudad de Quito*. [Tesis de doctorado. Universidad de las Américas].
<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5518/5/UDLA-EC-TPO-2016-04.pdf>

- Ramirez, F., Amacifuén, I., Heredia, I., & Chenet, M. (2020). Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en proteger oriente s.a., pucallpa, 2019. *Repositorio de revistas de la universidad privada de pucallpa*, 4(3).
<http://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/159>
- Rocco, L., y Oliari, N. (2007). La encuesta mediante internet como alternativa metodológica. VII Jornadas de Sociología. *Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires*. <http://cdsa.aacademica.org/000-106/392.pdf>
- Ruiz, J. (2013). Organizational commitment: a personal and business value in the internal marketing. *Revista de studios Empresariales* 2, 67 - 86
<https://westminsterresearch.westminster.ac.uk/item/q0w8q/el-compromiso-organizacional-un-valor-personal-y-empresarial-en-el-marketing-intern>
- Sánchez, H. y Reyes, C (2017). Metodología y diseños de la investigación científica. Business Support Aneth.
- Saratoga y PricewaterhouseCoopers.(2019). *info Capital Humano índice de rotación laboral en latinoamerica*.<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-latinoamerica/>
- Sistemas humanos el elemento de su empresa tendencias (2017) *Tendencias y sueldos*.<https://www.shdemexico.com/wp-content/uploads/2019/06/Reporte-Tendencias-2017.pdf>

ANEXOS

A) Matriz de consistencia

TÍTULO “Compromiso organizacional y la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cercado de Lima, 2020”				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es relación entre compromiso organizacional y tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones , Cercado de Lima - 2020?	<p>General: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima -2020.</p> <p>Específicos: a) Determinar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria. b) Describir de manera general y por dimensiones los niveles del compromiso organizacional C) Describir por dimensiones los niveles de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria.</p>	<p>General: Existe correlación directa y significativa entre el comportamiento organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima - 2020.</p> <p>Específicas: a) Existe correlación directa y significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima - 2020.</p>	<p>Compromiso organizacional Dimensiones : Afectivo De continuidad Normativo</p> <p>La personalidad con tendencia a la rotación voluntaria Dimensiones: Compromiso Seguridad Autoconfianza</p>	<p>Tipo – diseño Descriptivo - correlacional</p> <p>Población 170 colaboradores.</p> <p>Muestra 118 colaboradores de entre 18 a 48 años, de ambos sexos, de una empresa de telecomunicaciones.</p> <p>Técnica e instrumentos Escala del compromiso organizacional.</p> <p>Inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria IPRL</p>

B) Operacionalización de las variables

Tabla 7

Variable Compromiso organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Compromiso organizacional	Meyer y Allen (1991) la variable compromiso organizacional hace referencia a la condición psicológica, ya que personas generan un vínculo con la organización a la que pertenecen, de tal manera que dicho compromiso interviene en la decisión de seguir o abandonar la organización	Sera medido a través de los puntajes obtenidos del "cuestionario de Compromiso organizacional" de los autores Meyer, Allen y Smith.	Compromiso afectivo	Lazos emocionales con la organización.	1,2,3,4,5,6.	Ordinal
			Compromiso de continuidad	Necesidad (costos (financieros, físicos. psicológicos)	7,8,9,10,11, 12	
			Compromiso normativo	Creencia de la lealtad a la organización (sentido moral)	13,14,15,16,17,18	

Tabla 8*Variable la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Personalidad con tendencia a la rotación voluntaria	Como inestable y con complicación que involucra, poca confianza en las competencias del colaborador para responsabilizars e de tareas complejas. Kaneko (2013)	Sera medido a través de los puntajes obtenidos del "Inventario de la personalidad con tendencia a la rotación del autor Juan Kaneko Aguilar.	Compromiso	Responsabilidades Deberes Promesas	1,4,8,12,1 6,20,24,28	Ordinal
			Seguridad	Toma de decisiones Firmeza	2,6,10,15, 18,22,26,1 3,29	
			Autoconfianza	Confianza Desafiante	3,5,7,9,14, 19,21,25,3 0,11,17,23 ,27.	

C) Formula utiliza para el cálculo de la muestra

$$N = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{N \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

N =Población (170)

P =Probabilidad (0.5 -50%)

Z = Nivel de significación (1,96 – 95 %)

E =Margen de error (0,05 – 5%)

D) instrumentos

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A continuación se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo (LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND)	4
Levemente en Desacuerdo (LD)	3
En Desacuerdo (ED)	2
Totalmente en Desacuerdo (TED)	1

	TED	ED	LD	NA ND	LA	DA	TDA
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5. No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si tuviera la oportunidad.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar							
11. Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles							
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi							
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18. Siento que le debo mucho a esta organización.							

IPTR

Nombre: _____ Sexo: F M

Nivel de Instrucción: _____ Edad: _____

Tiempo laborando: _____ Fecha: _____

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	ÍTEMS	Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucho frecuencia
1	<i>Me resulta fácil resolver</i>				X	

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

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

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

N	ÍTEMS	Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuencia
1	Mis amigos confían en que culminaré aquello					
2	Me doy por vencido frente a los problemas					
3	Cuando tomo una decisión, dudo si fue lo más					
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					
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					
12	Me comprometo con cosas que luego no					
13	Sé cómo manejar problemas complejos					
14	Tomar decisiones es algo difícil para mí					
15	Si creo que una situación va a ser complicada,					
16	Cumplo con las responsabilidades que he asumido					
17	Cuando tomo una decisión, me mantengo firme					
18	Me doy por vencido cuando las cosas van					
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					
22	Me siento incapaz de asumir tareas					
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					
27	Puedo tomar decisiones fácilmente					
28	Cuando me hago cargo de algo, cumplo con mi deber					
29	Tengo capacidad para manejar los problemas					
30	Después de tomar una decisión, sigo pensando					

Gracias por su colaboración

E) Formulario electrónico



Compromiso organizacional y la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima-2020

Buen día me es grado poder dirigirme hacia usted estimado colaborador :
Mi nombre es Yuditti Marisol Jaime Goicochea ,Estudiante de Psicología de la universidad Cesar Vallejo - sede Lima -Norte.Actualmente estoy realizando un proyecto de investigación sobre el Compromiso organizacional y la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores.La finalidad de está investigación es el de obtener el titulo de licenciada en Psicóloga.

***Obligatorio**



Compromiso organizacional y la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima-2020

***Obligatorio**

CUESTIONARIO N° 1

A continuación, se muestra una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que podría tener hacia empresa u organización para la que trabaja. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.



Compromiso organizacional y la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima-2020

***Obligatorio**

CUESTIONARIO N° 2

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.
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.

F) Autorización para la aplicación de la muestra final

ACREDITACIÓN DE PROCESO – PRUEBAS PSICOLÓGICAS Recibidos x

 **Jesus Anapan** <rodolfo.anapan@pe.aegisglobal.com>
para mí ▾

lun., 4 may. 16:38

Buenas tardes estimados,

Por la presente es grato poder dirigirme hacia usted la Universidad Cesar Vallejo y expresarle mi cordial saludo, soy el supervisor Jesús Anapán a cargo de la plataforma de EASY CENCOSUD – ARGENTINA de la empresa AEGIS PERÚ con ruc 20547052634 situada en Jr. Camaná 851, Cercado de Lima y a su vez poder informar que la Srta. Yudith Marisol Jaime Goicochea realizó la aplicación de 2 cuestionarios (Pruebas psicológicas) en nuestra organización, en base a su trabajo de investigación en los meses de octubre – noviembre, en su momento no se pudo emitir una carta de validación que acredite la participación de nuestros colaboradores en el proceso de investigación, es por ello que extendemos las disculpas correspondientes y debido a la condición actual de aislamiento es por este medio que nos permite acreditar dicho proceso.

Saludos

Jesús Anapán | Equipo Aegis – Supervisor de operaciones
Jr. Camaná 851, Cercado de Lima, Perú
T: +51-01-7070 800 Anexo: 1559 | Interno: 85620 | C: +51 986 696 067



G) Carta de solicitud de autorización de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 28 de octubre de 2019

CARTA INV. N° 920 -2019/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Ramiro Jesús Cáceda Pacheco
Jefe de Reclutamiento y selección
Konecta BPO
Jirón Carabaya # 933 Edificio Sudamérica- Cercado de Lima

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para **Yuditti Marisol Jaime Goicochea** 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,




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



Ramiro J. Cáceda Pacheco
Jefe de Gestión Humana
Asociación del Talento
Konecta Perú

H) Autorización: Escala del compromiso organizacional



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

CARTA N° 069 - 2019/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 20 de noviembre de 2019

Autor:

- John Peter Meyer

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **Jaime Goicochea Yuditti Marisol**, con DNI 44107399 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **6700163561**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **Compromiso organizacional y la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en los trabajadores de empresa de telecomunicaciones ,Cercado de lima,2020** este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, 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

Autorización: Inventario de la personalidad con tendencia a la rotación



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

CARTA N° 068 - 2019/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 20 de noviembre de 2019

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. **Jaime Goicochea Yuditti Marisol**, con DNI 44107399 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **6700163561**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **Compromiso organizacional y la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en los trabajadores de empresa de telecomunicaciones ,Cercado de lima,2020** este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, 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

I) Autorización del autor para el uso del instrumento

Escala del compromiso organizacional

authorization  Recibidos x



Yudith Marisol Jaime Goico... dom., 29 de sep. de 2019 14:43
para meyer ▾



Good afternoon, my name is Yudith Jaime I am a psychology student at the Cesar Vallejo University of Peru, the reason I am writing is to request authorization for the use of your organizational commitment test.

Coordination greetings, awaiting response
Thank you.



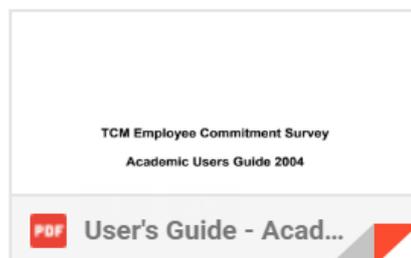
John Peter Meyer <meyer@uwo.ca>  29 sep. 2019 17:47
para mí ▾



Dear Yudith,

You are welcome to use our commitment measure for academic research purposes. I have attached a copy of the User's Guide with the items and instructions. I hope all goes well with your research.

Best regards,
John Meyer



Inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria

Autorización

Recibidos x



Yudith Marisol Jaime Goicochea <yujago@gmail.com>
para psickaneko@yahoo.es ▾

22 sep. 2019 18:19



Buenas tardes:

Profesor; Juan Kaneko soy estudiante de psicología de la universidad cesar vallejo, le escribo para poder solicitar la **autorización** para poder usar tu prueba de inventario de la tendencia a la rotación.

Yuditti Marisol Jaime Goicochea



Juan Jose Kaneko Aguilar <psickaneko@yahoo.es>
para mí ▾

22 sep. 2019 23:36



Estimada Yudith, buenas noches, puedes emplear la prueba solicitada (adjunto manual y programa), solo para uso exclusivo con fines de investigación.

Cuando culmines tu tesis, agradeceré el envío de tu base de datos y tu tesis en formato digital.

Saludos cordiales,

Juan Kaneko



2 archivos adjuntos



0.1&permmsqid=...

J) Consentimiento informado



Estimado(a) participante:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Yuditti Marisol Jaime Goicochea, estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“Compromiso organizacional y la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima -2020”** y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: El Cuestionario de compromiso organizacional y el Inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria (IPRL). La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

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. El propósito de este documento es darle a una clara explicación de la naturaleza de esta investigación, así como de su rol en ella como participante. Desde ya le agradezco su participación.

Atte. Yuditti Jaime Goicochea
ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Código de Matrícula: 6700163561

Yo.....

con número de DNI:, reconozco que la información que yo brinde en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informada que puedo solicitar información sobre la investigación en cualquier momento. De manera que, acepto participar en la investigación **“Compromiso organizacional y la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Cercado de Lima -2020”** de la señorita Yuditti Jaime Goicochea.

Día: .../.../.....

Firma

K) Resultados del estudio piloto.

Tabla 7

Evidencias de Validez del cuestionario Compromiso organizacional a través del coeficiente V de Aiken

Ítem	Pertinencia						Relevancia						Claridad						V. AIKEN GENERAL
	Jueces					V. AIKEN	Jueces					V. AIKEN	Jueces					V. AIKEN	
	J1	J2	J3	J4	J5		J1	J2	J3	J4	J5		J1	J2	J3	J4	J5		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00

Tabla 8

Evidencias de validez del inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria a través del coeficiente V de Aiken

Ítem	Pertinencia						Relevancia						Claridad						V. AIKEN GENERAL	
	Jueces					V. AIKEN	Jueces					V. AIKEN	Jueces					V. AIKEN		
	J1	J2	J3	J4	J5		J1	J2	J3	J4	J5		J1	J2	J3	J4	J5			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00

25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00

Tabla 9*Análisis descriptivo de los ítems del cuestionario de compromiso organizacional*

Dimensiones	Ítems	M	DE	g1	g2	IHC	h2	Aceptable
Compromiso Afectivo	COP1	4.59	1.736	-0.622	-0.426	.561	.817	SI
	COP2	4.11	1.775	-0.314	-1.023	.552	.799	SI
	COP3	4.76	1.664	-0.414	-0.935	.648	.683	SI
	COP4	4.63	1.698	-0.386	-0.881	.703	.752	SI
	COP5	4.90	1.795	-0.489	-0.812	.544	.679	SI
	COP6	5.05	1.403	-0.651	0.099	.573	.519	SI
Compromiso de continuidad	COP7	4.59	1.736	-0.622	-0.426	.561	.817	SI
	COP8	4.11	1.775	-0.314	-1.023	.552	.799	SI
	COP9	4.76	1.664	-0.414	-0.935	.648	.683	SI
	COP10	4.63	1.698	-0.386	-0.881	.703	.752	SI
	COP11	4.90	1.795	-0.489	-0.812	.544	.679	SI
	COP12	5.05	1.403	-0.651	0.099	.573	.519	SI
Compromiso Normativo	COP13	4.59	1.736	-0.622	-0.426	.561	.817	SI
	COP14	4.11	1.775	-0.314	-1.023	.552	.799	SI
	COP15	4.76	1.664	-0.414	-0.935	.648	.683	SI
	COP16	4.63	1.698	-0.386	-0.881	.703	.752	SI
	COP17	4.90	1.795	-0.489	-0.812	.544	.679	SI
	COP18	5.05	1.403	-0.651	0.099	.573	.519	SI

Nota. M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: Coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad

En la tabla 9 se observa, según el análisis estadístico descriptivo de los ítems de la escala compromiso organizacional, los ítems presentan un valor IHC >0.20 que es considerado aceptable de acuerdo con el criterio de Kline (1993)

Tabla 10

Análisis descriptivo de los ítems del inventario de la personalidad con tendencia a la rotación

Dimensiones	Ítems	M	DE	g1	g2	IHC	h2	Aceptable
Compromiso	PTP1	1.95	0.80	1.806	5.448	.489	.416	SI
	PTP4	1.83	0.79	1.186	1.734	.730	.674	SI
	PTP8	1.74	0.94	1.817	3.953	.496	.700	SI
	PTP12	1.85	1.22	1.390	0.830	.478	.454	SI
	PTP16	1.70	0.99	1.591	2.079	.638	.708	SI
	PTP20	1.81	0.80	1.322	3.419	.684	.634	SI
	PTP24	1.78	0.88	1.526	2.968	.512	.469	SI
	PTP28	1.55	0.66	1.208	2.162	.351	.646	SI
Seguridad	PTP2	1.50	0.59	0.735	-0.410	.508	.369	SI
	PTP6	1.83	0.88	0.983	0.855	.175	.369	SI
	PTP10	1.74	0.93	1.474	2.231	.484	.369	SI
	PTP13	2.28	1.08	0.488	-0.838	.477	.369	SI
	PTP15	2.32	1.04	0.695	0.115	.388	.369	SI
	PTP18	1.54	0.71	1.770	5.196	.597	.369	SI
	PTP22	1.77	1.17	1.580	1.595	.393	.369	SI
	PTP26	2.05	1.19	0.944	0.043	.349	.369	SI
	PTP29	2.05	0.92	0.999	1.115	.260	.369	SI
Autoconfianza	PTP3	2.03	0.88	0.483	-0.093	.322	.573	SI
	PTP5	2.02	1.06	1.039	0.885	.537	.687	SI
	PTP7	2.02	0.91	0.453	-0.350	.463	.641	SI
	PTP9	1.93	0.89	1.190	1.882	.454	.514	SI
	PTP11	1.99	0.97	1.311	1.743	.252	.481	SI
	PTP14	2.00	1.09	1.141	0.699	.539	.588	SI
					-	-		
	PTP17	4.18	0.91	1.501	2.564	.406	.630	SI
	PTP19	2.14	1.17	1.121	0.591	.479	.756	SI
	PTP21	2.09	1.04	1.178	1.239	.564	.675	SI
	PTP23	2.73	1.32	0.509	-0.940	.191	.605	SI
	PTP25	1.87	1.02	1.021	0.417	.364	.730	SI
	PTP27	2.37	0.97	0.557	0.479	.294	.710	SI
	PTP30	2.50	1.10	0.400	-0.454	.377	.606	SI

Nota. M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: Coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad.

En la tabla 10 se observa, según el análisis estadístico descriptivo de los ítems del inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria, los ítems presentan un valor IHC >0.20 que es considerado aceptable de acuerdo con el criterio de Kline (1993)

Figura 1

Diagrama path de la estructura factorial de la escala de compromiso organizacional

Indicadores de ajuste	
Prueba de bondad de ajuste	
H ₀ : MP = MN	$\chi^2 = 2408.7$
H ₁ : MP \neq MN	p = .000
	** p < .01
Índice de ajuste	
Bentler-Bonett no normado	.644
Comparativo (CFI)	.678
Bollen's (IFI)	.681
Root Mean-Square Error of Approximation (RMSEA)	
	.104
Intervalo de RMSEA al 95% de confianza	.097 - .111

Nota:

+ Nivel de ajuste bueno si su índice de ajuste es mayor a .90. (Figueroa ,2016)

MP: Modelo propuesto

MN: Modelo nulo

H₀: Modelo propuesto = Modelo nulo (Los ítems que constituyen el factor no están correlacionados)

H₁: Modelo propuesto \neq Modelo nulo (Los ítems que constituyen la escala están correlacionados)

Tabla 11

Análisis de confiabilidad según método de consistencia interna de la escala del compromiso organizacional

Alpha Cronbach test	Alpha - Cronbach Piloto	McDonald's	N elementos
,88	,90	,819	18

Los resultados de la tabla 11, evidencian que el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es de ,90; el cual demuestra una confiabilidad de la prueba.

Tabla 12

Análisis de confiabilidad según método de consistencia interna de las dimensiones de compromiso organizacional

Dimensión	Alpha - Cronbach Test	McDonald's	Alpha - Cronbach Piloto
Afectivo	,79	,047	,82
Continuidad	,77	,768	,75
Normativo	,72	,856	,85

En la tabla número 12 se evidencia los valores del coeficiente Alfa de Cronbach en la dimensión del cuestionario Compromiso organizacional. Se obtuvo los siguientes resultados; el compromiso afectivo ,82, el cual demuestra una confiabilidad buena, en la dimensión compromiso continuo se obtuvo ,75 resultado que corresponde a un valor aceptable, para la dimensión compromiso normativo el resultado fue de ,85 los resultados demuestran una fiabilidad bueno.

Tabla 13

Análisis de confiabilidad según método de consistencia interna del inventario la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria

Alpha Cronbach test	Alpha - Cronbach Piloto	McDonald's	N elementos
,92	,87	,759	30

Los resultados de la tabla 13, evidencian que el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es de ,87; el cual demuestra una confiabilidad buena de la prueba.

Tabla 14

Análisis de confiabilidad según método de consistencia interna de las dimensiones del inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria.

Dimensión	Alpha - Cronbach Test	McDonald's	Alpha - Cronbach Piloto
Compromiso	,93	,856	,81
Seguridad	,83	,720	,71
Autoconfianza	,82	,730	,71

En la tabla número 4 se puede observar los valores del coeficiente Alfa de Cronbach en la dimensión del inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria. Se obtuvo los siguientes resultados; en la dimensión compromiso alcanzo un resultado de ,81 el cual demuestra una confiabilidad buena, para la dimensión seguridad y autoconfianza alcanzaron un resultado de ,71 la cual demuestra una confiabilidad aceptable.

Tabla 15

Baremos elaborados en la prueba piloto para la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen

Dimensión afectividad		Dimensión continuidad		Dimensión normativa		Compromiso organizacional	
Puntaje	Categoría	Puntaje	Categoría	Puntaje	Categoría	Puntaje	Categoría
0 – 26	Bajo	0 - 25	Bajo	0 - 26	Bajo	0 - 80	Bajo
27 – 32	Medio	26 - 29	Medio	27 - 30	Medio	81 - 91	Medio
33 en adelante	Alto	30 en adelante	Alto	31 en adelante	Alto	92 en adelante	Alto

En la presente tabla 15, se evidencian los percentiles elaborados para la población de estudio para la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.

Tabla 16

Baremos elaborados en la prueba piloto para el Inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria

Dimensión compromiso		Dimensión autoconfianza		Dimensión seguridad		Escala total	
Puntaje	Categoría	Puntaje	Categoría	Puntaje	Categoría	Puntaje	Categoría
0-29	Muy Bajo	0 - 17	Muy Bajo	0 -29	Muy Bajo	0 - 80	Muy Bajo
30 - 31	Bajo	18 - 20	Bajo	30 - 31	Bajo	81 - 83	Bajo
32	Promedio	21	Promedio	32	Promedio	84	Promedio
33 - 34	Alto	22 - 23	Alto	34 - 35	Alto	85 - 89	Alto
35 en adelante	Muy alto	24 en adelante	Muy alto	36 en adelante	Muy alto	90 en adelante	Muy alto

En la presente tabla 16, se evidencian los percentiles elaborados para la población de estudio para el Inventario de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria

H) Validación de instrumento a través de juicio de expertos

Juez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERSONALIDAD CON TENDENCIA A LA ROTACIÓN VOLUNTARIA

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. César E. Cuya Barzola

DNI: 26709161

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Univ. Nac. Federico Villarreal	Biología Organiz	2004
02	Univ. Peruana de Ciencias Aplic. (UPA)	Gestión Humana	2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Saqueadas SAC	Dir. RR.HH	Lima	2011 - 2017	Dir. RR.HH. a nivel nacional
02	FALZA SA	Ger. RR.HH	Lima	1997 - 2001	Gestión RR.HH. de la empresa
03	Opala S.A.	Ger. Genl.	Lima	2004 - 2011	Gerente General

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

2 de noviembre del 2019

César E. Cuya Barzola
C.B. P. 1018

CÉSAR ENRIQUE CUYA BARZOLA
PSICOLOGO
E. N. J. 1018

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones: El cambio de algunas técnicas para ser más pruebas objetivas

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. César E. Cuya Barzola

DNI: 26709161

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Univ. Nac. Federico Villarreal	Biología Organiz	2004
02	Univ. Peruana de Ciencias Aplic. (UPA)	Gestión Humana	2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Saqueadas SAC	Dir. RR.HH	Lima	2011 - 2017	Dir. RR.HH. a nivel nacional
02	FALZA SA	Ger. RR.HH	Lima	1997 - 2001	Gestión RR.HH. de la empresa
03	Opala S.A.	Ger. Genl.	Lima	2004 - 2011	Gerente General

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

2 de octubre del 2019

César E. Cuya Barzola
C.B. P. 1018

CÉSAR ENRIQUE CUYA BARZOLA
PSICOLOGO
E. N. J. 1018

Juez 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Santiago Huamán Cáceres

DNI: 47067513

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Santo Toribio de Mogajejo	Psicología	2008 - 2012
02	Universidad Ricardo Palma	RR.HH	2014 - 2015.

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Treball SAC	Especialista en Gestión de Talento	San Baxja	Actual	Dirigir el área de RR.HH
02					
03					

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lic. Santiago Huamán Cáceres
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P. 21562

31 de octubre del 2019



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERSONALIDAD CON TENDENCIA A LA ROTACIÓN VOLUNTARIA

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Santiago Huamán Cáceres

DNI: 47067513

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Santo Toribio de Mogajejo	Psicología	2008 - 2012
02	Universidad Ricardo Palma	RR.HH	2014 - 2015

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Treball SAC	Especialista en Gestión de Talento	San Baxja	Actual	Dirigir el área de RR.HH
02					
03					

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lic. Santiago Huamán Cáceres
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P. 21562

02 de noviembre del 2019

Juez 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ALLAN RIVERA, Luis Edward

DNI: 06175625

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	U. I. G. V	Lic. Psicología	1981-1987
02	UNIV. OF PHOENIX	MASTER OF PSYCHOLOGY	2007-2009

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. C. V	DOCENTE	LIMA-CALLAO	2015-2019	DOCENCIA
02					
03					

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

3 de octubre del 2019


 Mg. Luis E. Allan I.
 PSICOLOGO
 C.P.S.P 19231

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERSONALIDAD CON TENDENCIA A LA ROTACION VOLUNTARIA

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ALLAN RIVERA, Luis Edward

DNI: 06175625

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	U. I. G. V	Lic. Psicología	1981 - 1987
02	UNIV. OF PHOENIX	MASTER OF PSYCHOLOGY	2007 - 2009

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. C. V	DOCENTE	LIMA - CALLAO	2015 - 2019	Docencia
02					
03					

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

3 de noviembre del 2019


 Mg. Luis E. Allan I.
 PSICOLOGO
 C.P.S.P 19231

Juez 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERSONALIDAD CON TENDENCIA A LA ROTACIÓN VOLUNTARIA

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg.: Julio César Castro García

DNI: 8031266

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UJGV	Psicología	1981 - 1986
02	UNFV	Psicología Organizacional	2011

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Lima Norte	2017	Docente - Jurado - Asesor
02	UCSUR	"	Shumbillo	2016	"
03	UJGV	"	Lima	1990	"

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. Julio César Castro García
 PSICÓLOGO
 C.P.S.P. 2289
 7 de noviembre del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg.: Julio César Castro García

DNI: 8031266

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UJGV	Psicología	1981 - 1986
02	UNFV	Psicología Organizacional	2011

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Lima Norte	2017	Docente - Jurado - Asesor
02	UCSUR	"	Shumbillo	2016	"
03	UJGV	"	Lima	1990	"

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. Julio César Castro García
 PSICÓLOGO
 C.P.S.P. 2289
 21 de octubre del 2019



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERSONALIDAD CON TENDENCIA A LA ROTACIÓN VOLUNTARIA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lealio Kelly GONZALEZ RIVERA

DNI: 42710949

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Ricardo Palma	Psicología	(2003 - 2008)
02	Universidad Ricardo Palma	Maestría en competencias organizacionales y RRHH	(2011 - 2012)

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	DLPS Arquitecto	Jefe de oficina	La Molina	(2012 - actualidad)	Jefe de oficina
02	EPENSA	Jefe de oficina	La Victoria	(2011 - 2014)	Jefe de oficina
03					

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.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Leslie Guerrero Ríos
 PSICOLOGA ORGANIZACIONAL
 C. P. P. 15282

06 de noviembre del 2019



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lealio Kelly GONZALEZ RIVERA

DNI: 42710949

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Ricardo Palma	Psicología	(2003 - 2008)
02	Universidad Ricardo Palma	Maestría en competencias organizacionales y RRHH	(2011 - 2012)

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	DLPS Arquitecto	Jefe de oficina	La Molina	(2012 - actualidad)	Jefe de oficina
02	EPENSA	Jefe de oficina	La Victoria	(2011 - 2014)	Jefe de oficina
03					

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.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Leslie Guerrero Ríos
 PSICOLOGA ORGANIZACIONAL
 C. P. P. 15282

06 de octubre del 2019

Tabla 17*Tabla de jueces expertos*

JUEZ	NOMBRE	GRADO	CARGO
1	Cesar Enrique Cuya Barzola CPP 1018	Magister	Gerente de Recursos Humanos –Forsa S.A
2	Julio Cesar Castro García CPP 2283	Doctor	Docente universitario-UCV
3	Luis Eduardo Allan Izquierdo CPP 19231	Magister	Docente universitario-UCV
4	Santiago Huamán Cáceres CPP 21562	Licenciado	Especialista en gestión del talento humano - Treball SAC
5	Leslie Kelly Guerrero Ríos CPP 15282	Magister	Jefe de Desarrollo –DLPS Arquitectura

Figura 2

Diagrama de puntos de la correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión compromiso

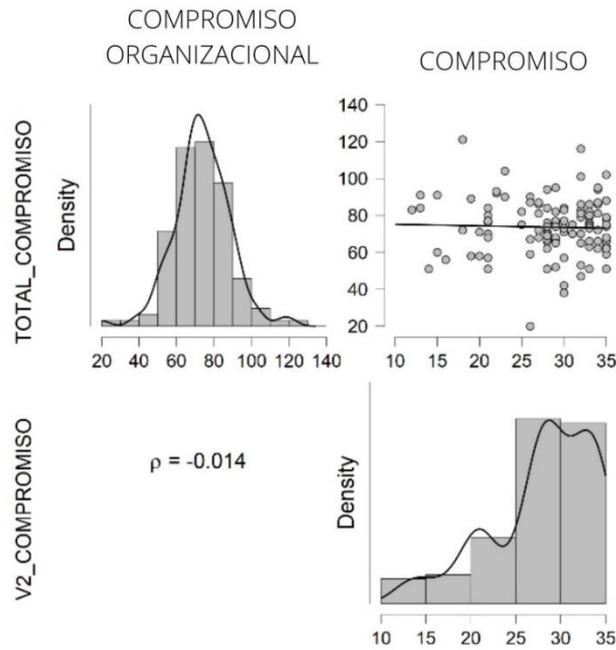


Figura 3

Diagrama de puntos para de la correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión autoconfianza

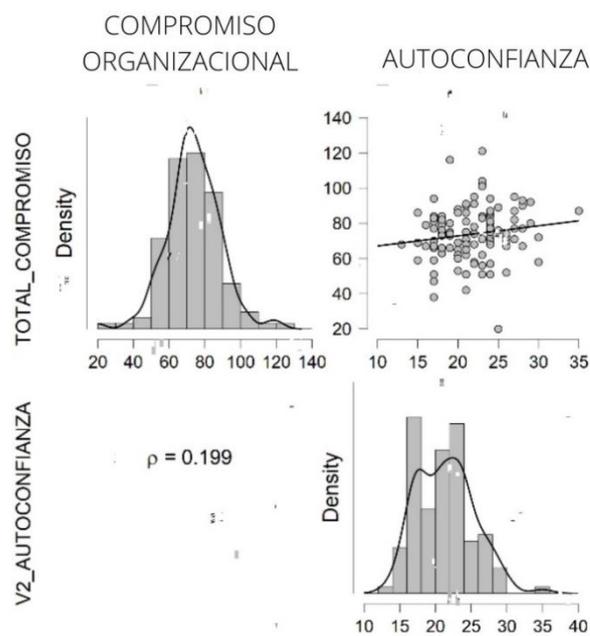


Figura 4

Diagrama de puntos de la correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión seguridad

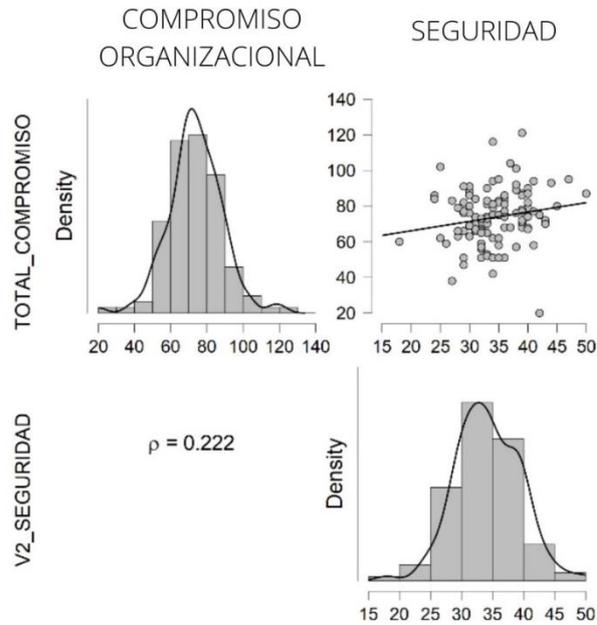


Figura 5

Diagrama de puntos de la correlación entre el la dimensión afectiva y la dimensión compromiso.

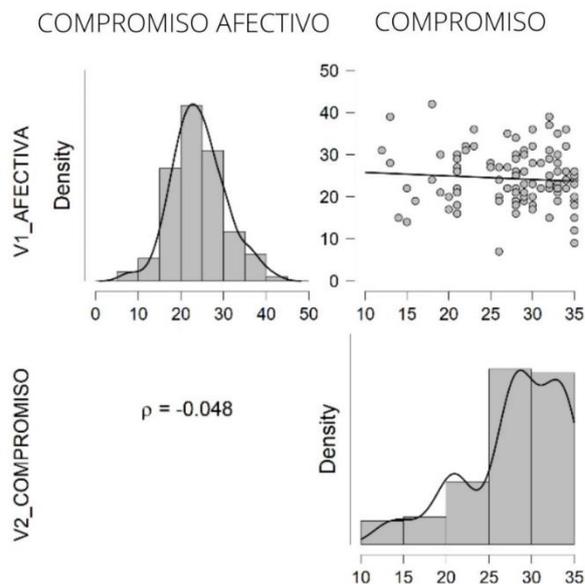


Figura 6

Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión afectiva y la dimensión autoconfianza

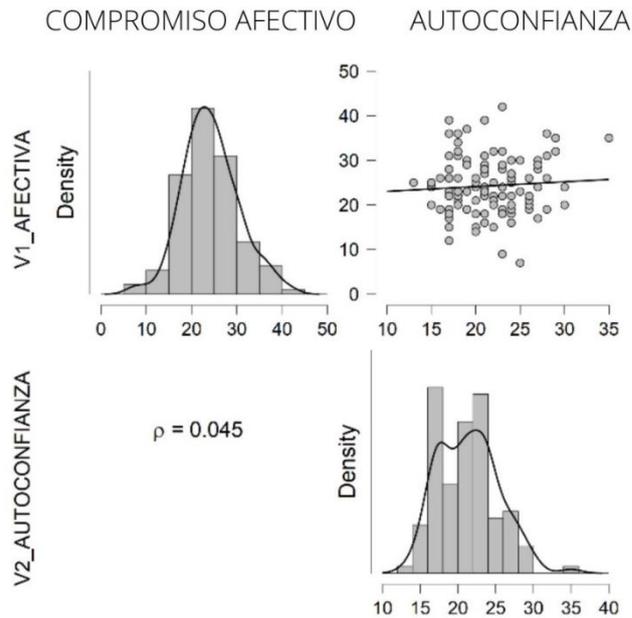


Figura 7

Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión afectiva y la dimensión seguridad

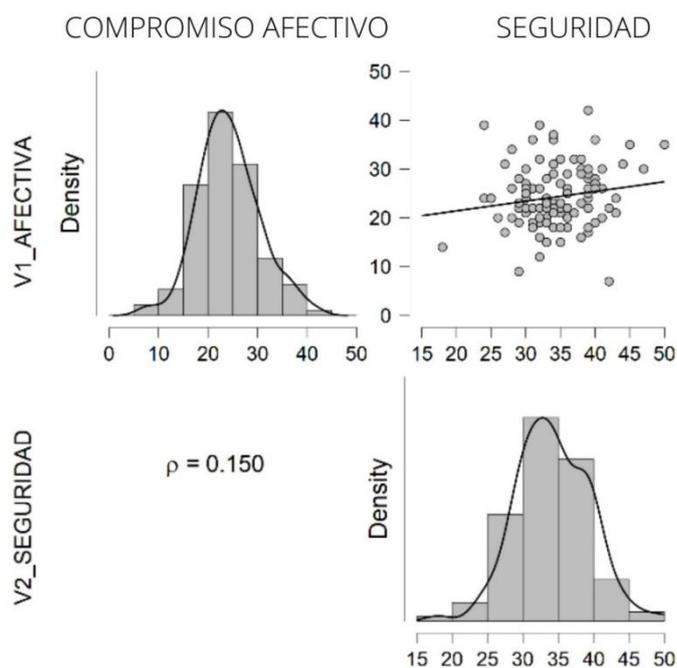


Figura 8

Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión continuidad y la dimensión compromiso

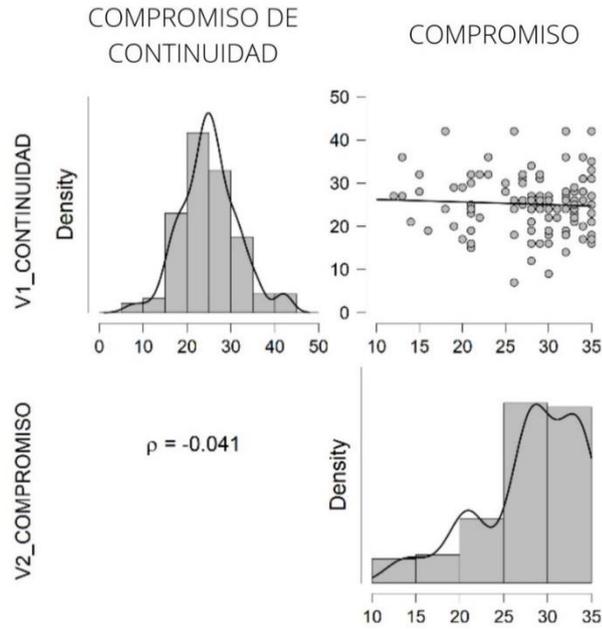


Figura 9

Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión continuidad y la dimensión autoconfianza

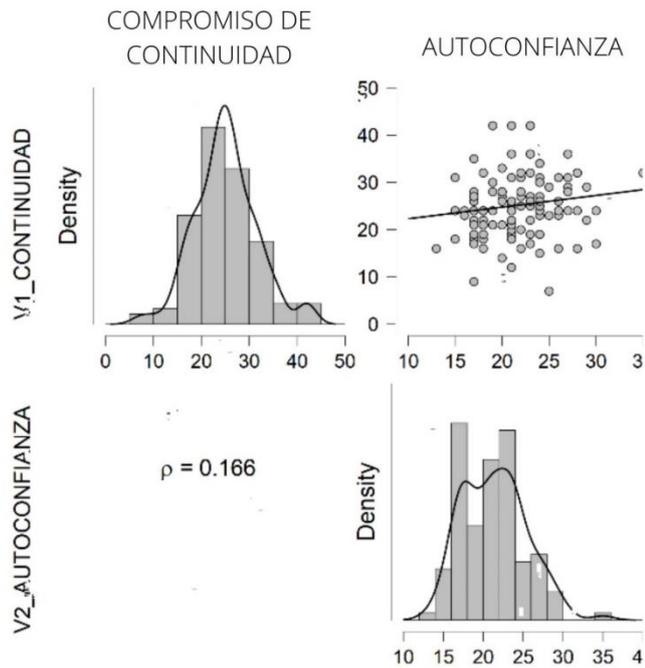


Figura 10

Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión continuidad y la dimensión seguridad

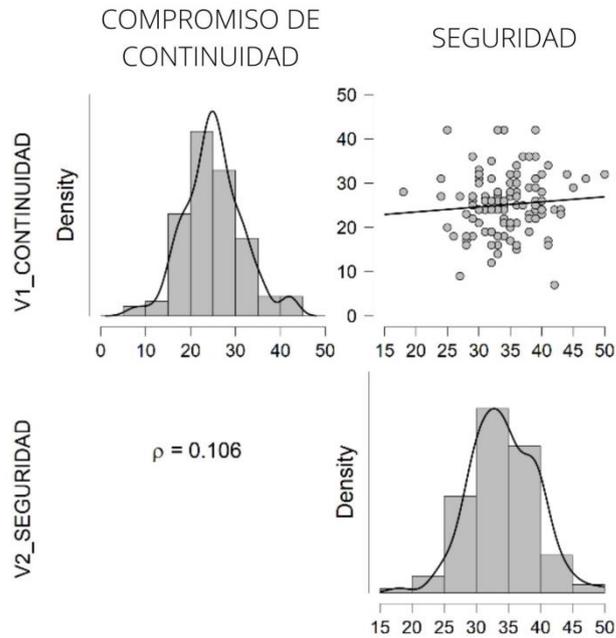


Figura 11

Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión normativa y la dimensión compromiso

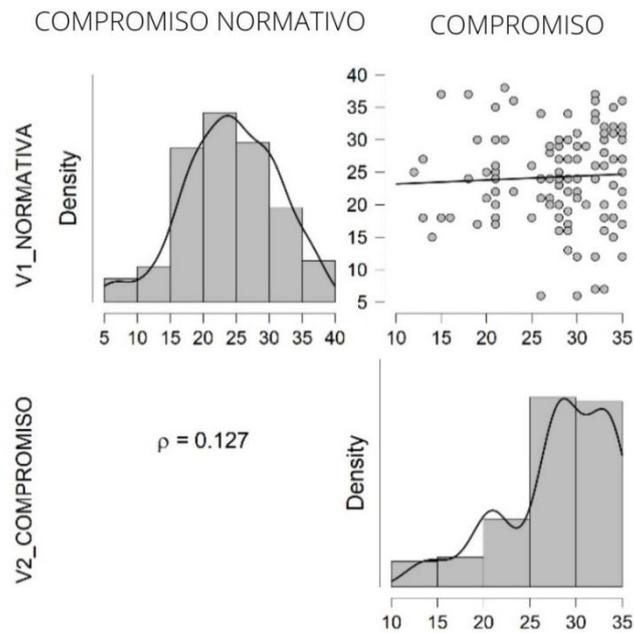


Figura 12

Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión normativa y la dimensión autoconfianza

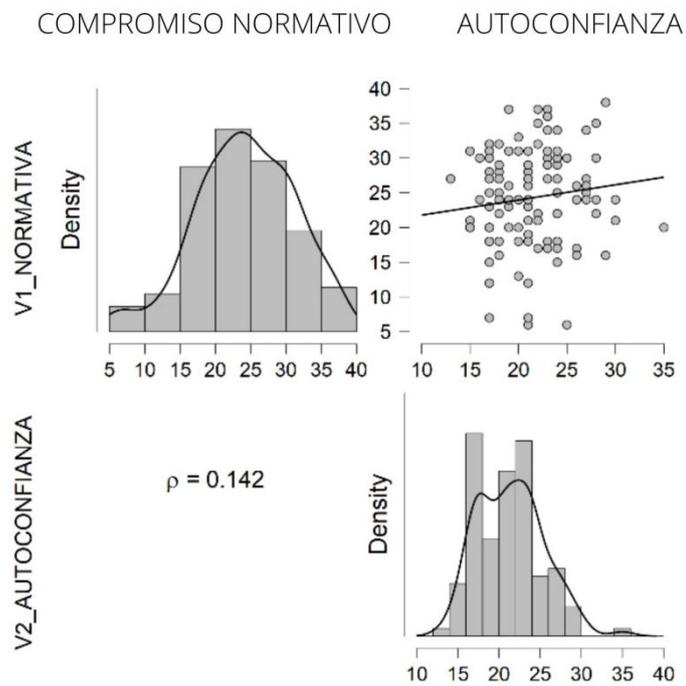


Figura 13

Diagrama de puntos de la correlación entre la dimensión normativa y la dimensión seguridad

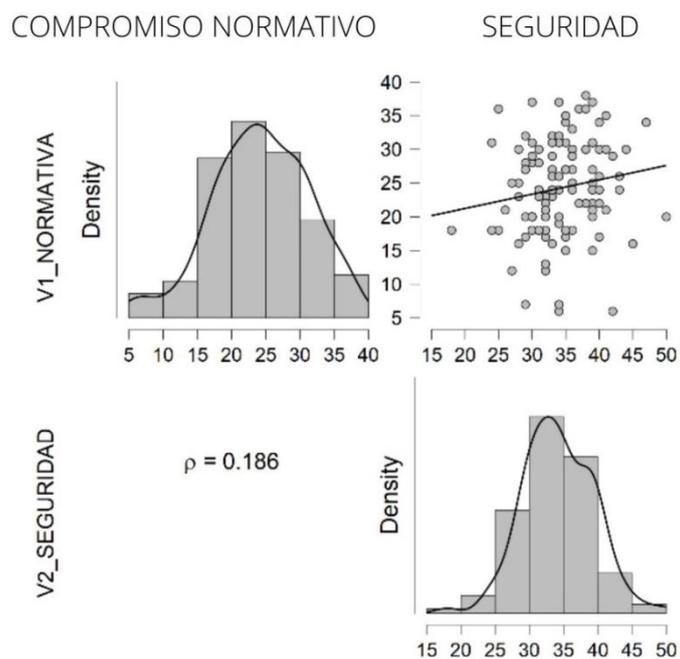
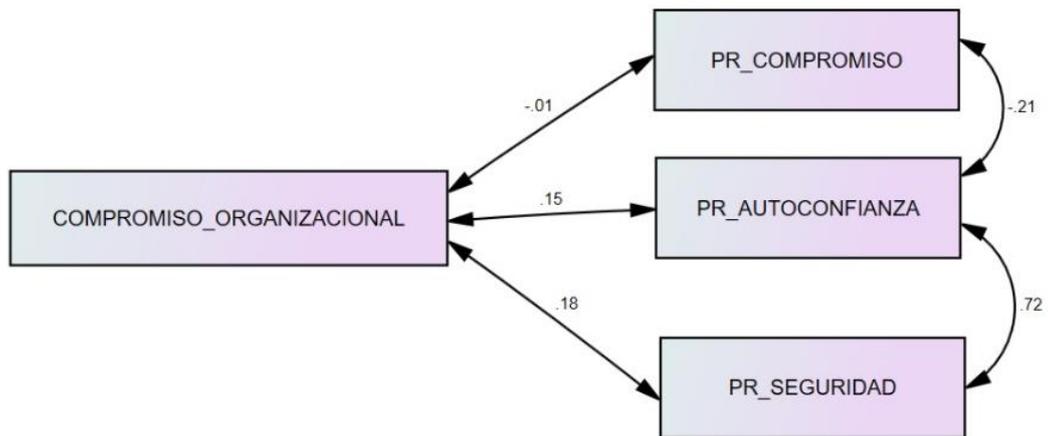


Figura 14

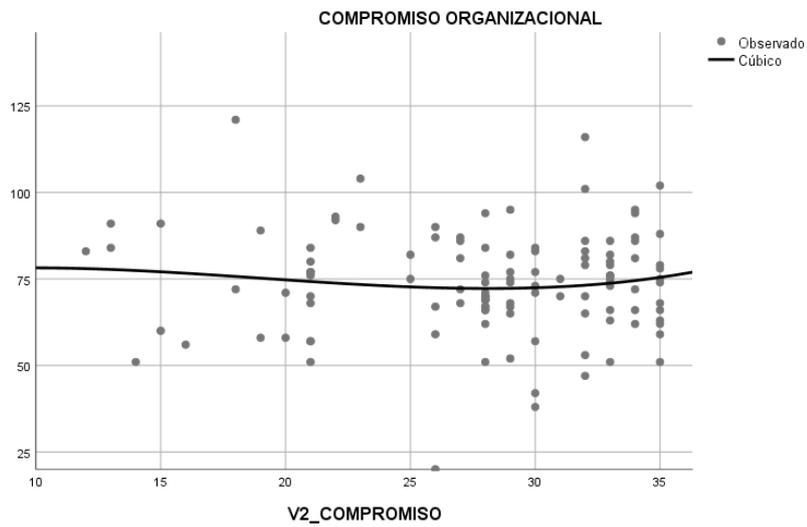
Diagrama de senderos de covarianza entre la variable Compromiso organizacional y las dimensiones de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria



Nota: PR_, Personalidad con tendencia a la rotacion voluntaria.

Figura 15

Representación de la correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión compromiso



$R^2= 0,010$ $r=0,10$

Figura 16

Representación de la correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión autoconfianza

$R^2= 0,025$ $r=0,16$

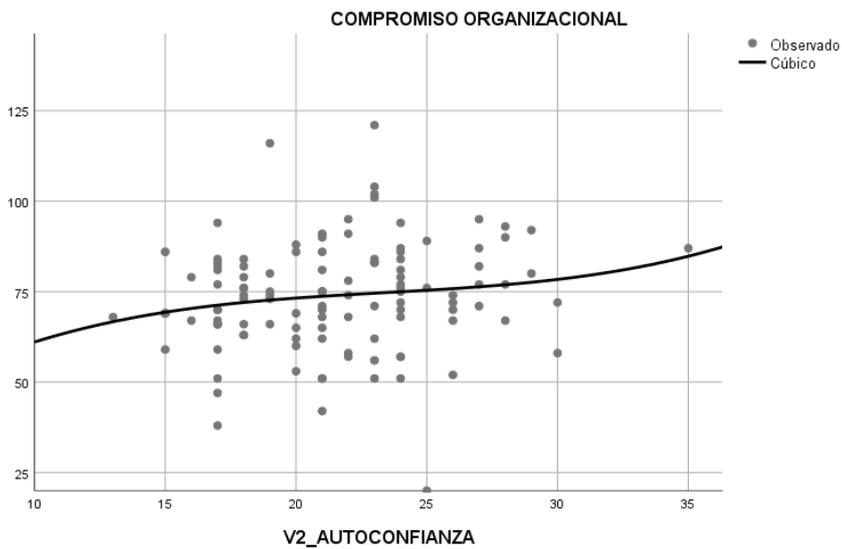
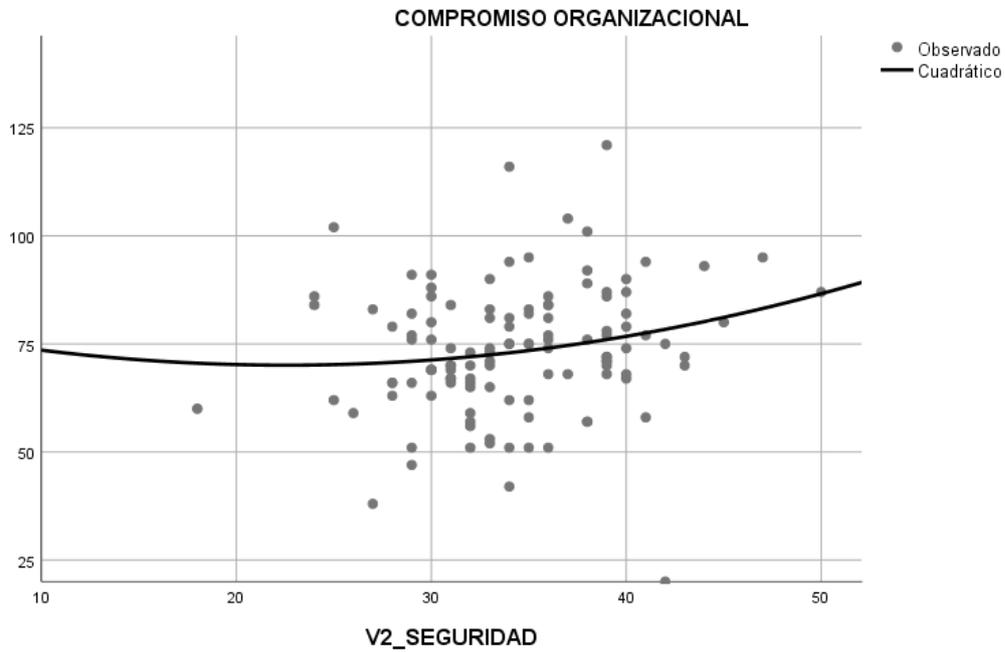


Figura 17

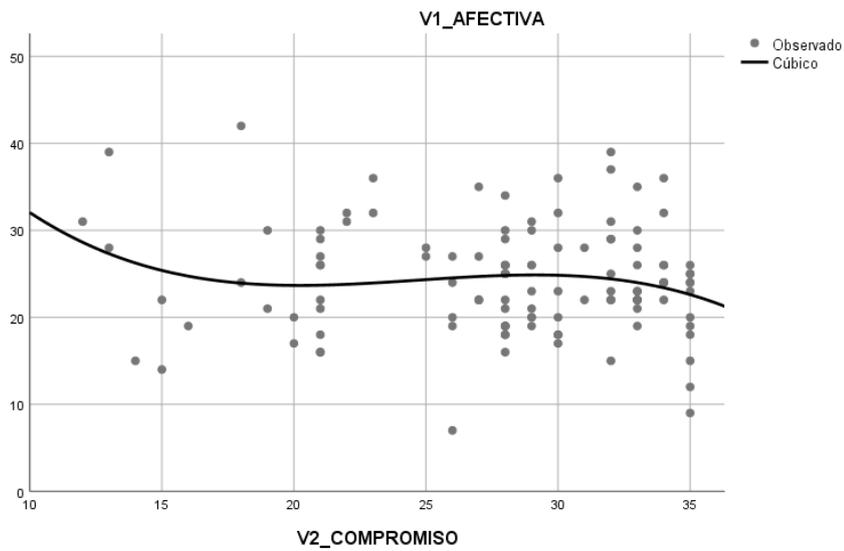
Representación de la Correlación entre el Compromiso organizacional y la dimensión seguridad



$R^2 = 0,037$ $r = 0,19$

Figura 18

Representación de la Correlación entre el la dimensión afectiva y la dimensión compromiso



$R^2 = 0,023$ $r = 0,15$

Figura 19

Representación de la correlación entre la dimensión afectiva y la dimensión autoconfianza

$$R^2 = 0,058 \quad r = 0,24$$

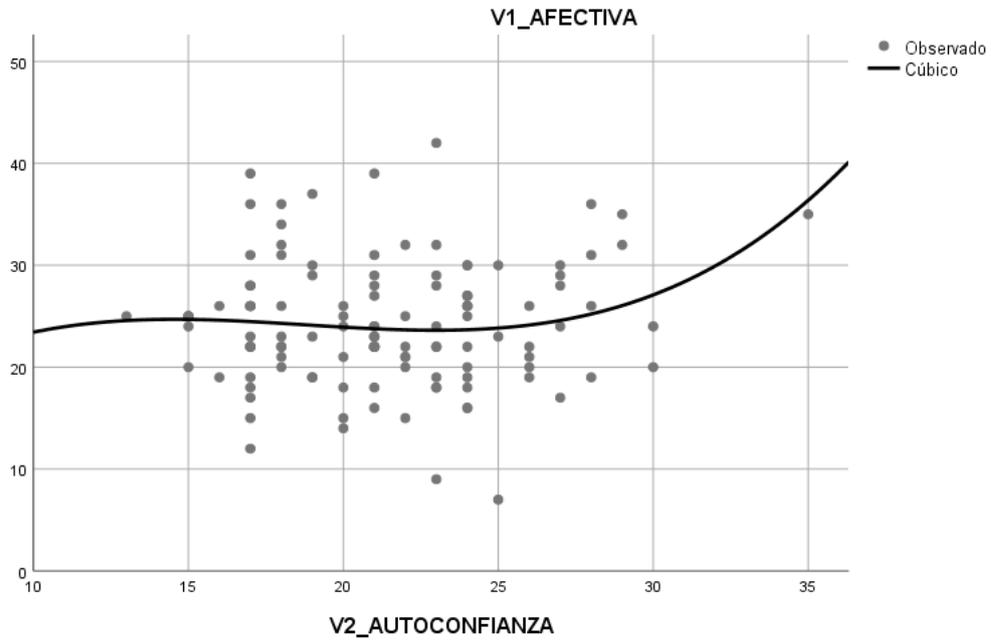
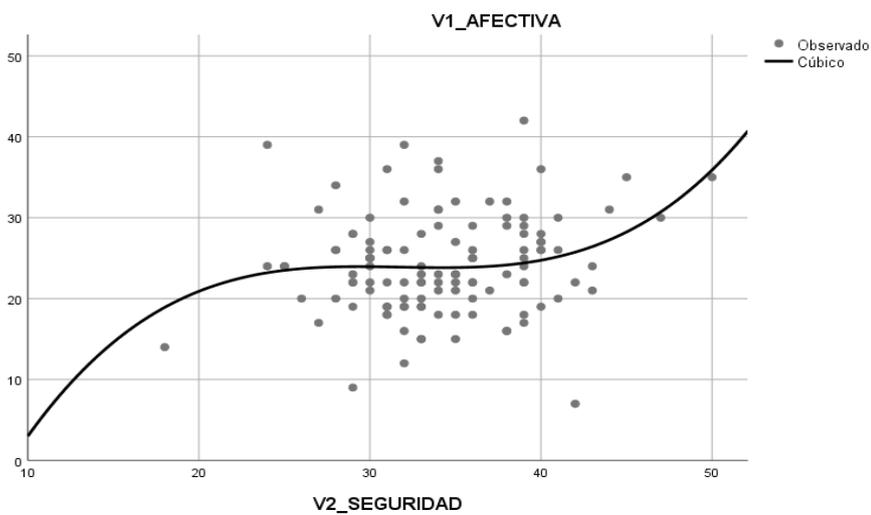


Figura 20

Representación de la correlación entre la dimensión afectiva y la dimensión seguridad



$$R^2 = 0,043 \quad r = 0,21$$

Figura 21

Representación de la correlación entre la dimensión continuidad y la dimensión compromiso

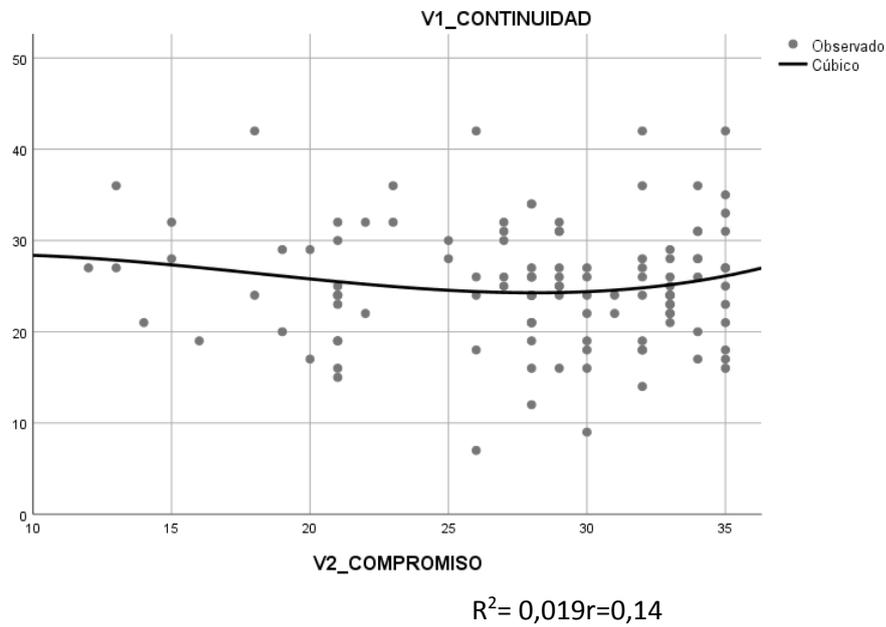


Figura 22

Representación de la correlación entre la dimensión continuidad y la dimensión autoconfianza

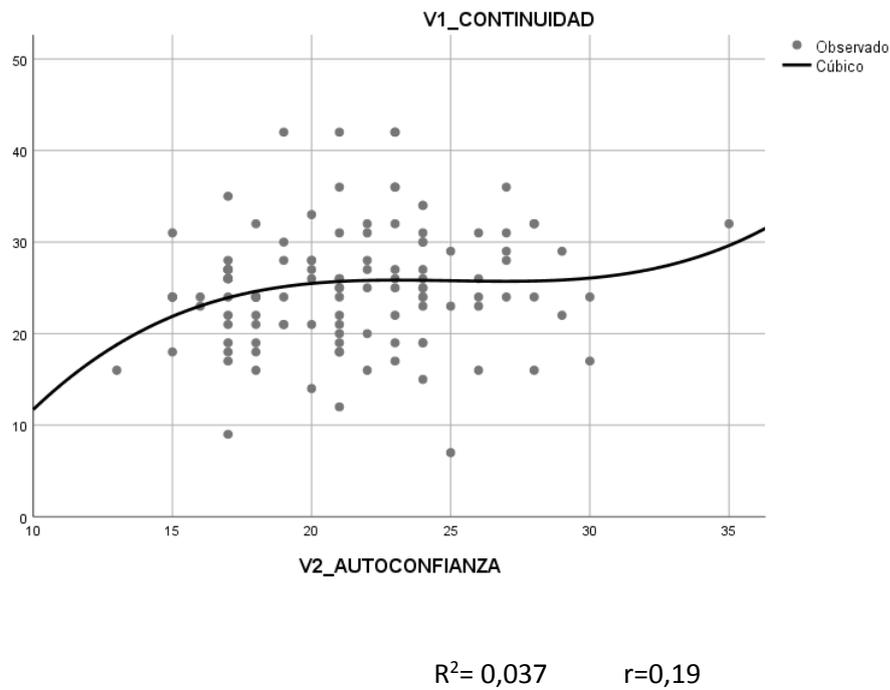


Figura 23

Representación de la correlación entre la dimensión continuidad y la dimensión seguridad

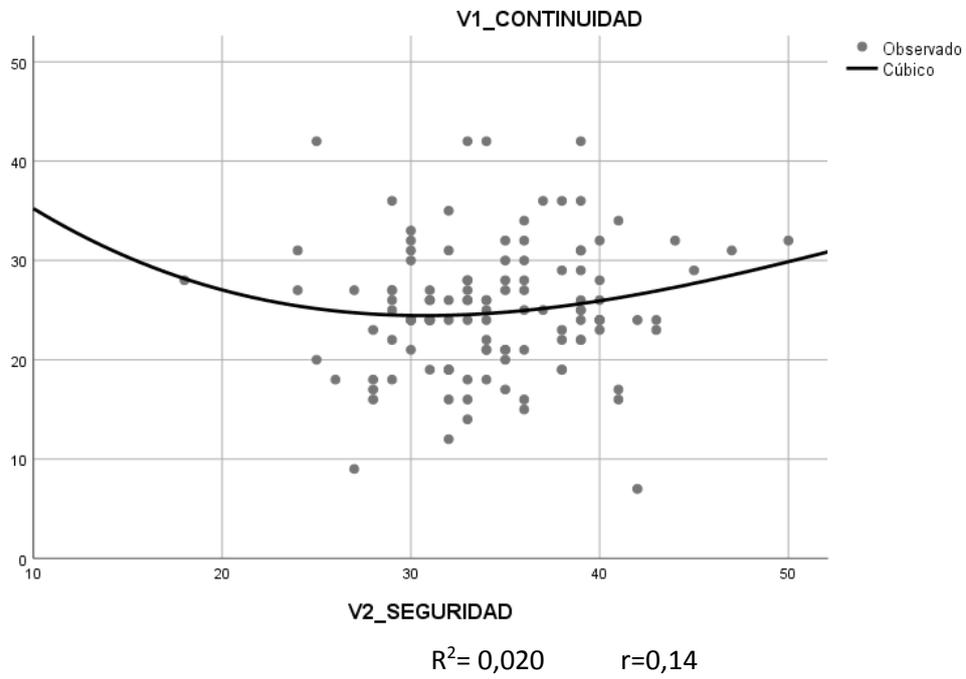


Figura 24

Representación de la correlación entre la dimensión normativa y la dimensión compromiso

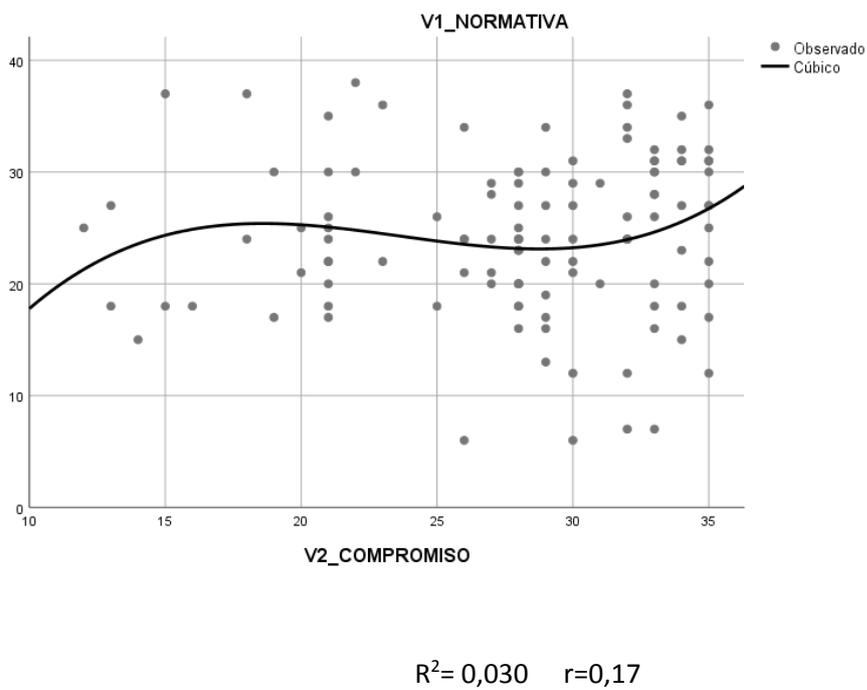


Figura 25

Representación de la correlación entre la dimensión normativa y la dimensión autoconfianza

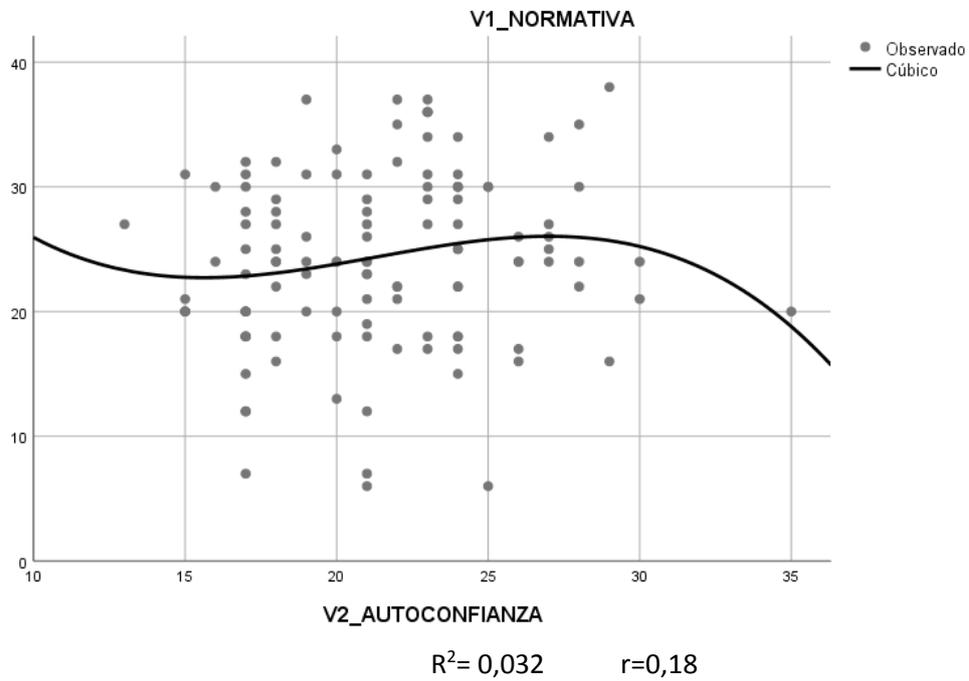


Figura 26

Representación de la correlación entre la dimensión normativa y la dimensión seguridad

