



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Engagement y rotación del personal del Instituto
Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima,
2020**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Denegri Ramos, Flavio Francesco (ORCID: 0000-0003-0764-6405)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente proyecto de investigación está dedicado a mi Padre por su entera confianza hacia mí, porque sin importar nada siempre estuvo muy seguro de lo que yo podría llegar a lograr. A mi mamá por ser el mejor apoyo, el mejor consejo y la mejor amiga, por enseñarme lo verdaderamente importante y valioso de la vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar a esta etapa de mi carrera profesional, especialmente a mi asesor por la paciencia en todo momento y a cada persona que confió en mí, sin duda se volvieron parte importante de la elaboración de este material de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSION	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES:.....	30
REFERENCIAS	31

Índice de tablas

Tabla 1 Escala de Likert.	14
Tabla 2. Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach.....	15
Tabla 3. Pruebas de normalidad	16
Tabla 4. Prueba de Kolmogorov-Smirnov	16
Tabla 5. Datos estadísticos para la dimensión Absorción	17
Tabla 6. Datos estadísticos para la dimensión Vigor.....	17
Tabla 7. Datos estadísticos para la dimensión Dedicación	18
Tabla 8. Datos estadísticos para la dimensión obstáculos percibidos para el desarrollo personal	18
Tabla 9. Datos estadísticos para la dimensión falta de seguridad en el cargo ...	19
Tabla 10. Datos estadísticos para la dimensión satisfacción laboral	19
Tabla 11. Escala de Coeficiente de Correlación.....	20
Tabla 12. Correlación de Variables Engagement y Rotación del personal	21
Tabla 13. Correlación de la dimensión Absorción y la dimensión obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores.....	22
Tabla 14. Correlación de la dimensión Vigor y la dimensión falta de seguridad en el cargo.....	24
Tabla 15. Correlación de la dimensión Vigor y la dimensión falta de seguridad en el cargo.....	24
Tabla 16. Resumen de procesamiento de casos	42
Tabla 17. Alfa de Cronbach general.....	42
Tabla 18. Alfa de Cronbach por variable	42
Tabla 19. Alfa de Cronbach por dimensión	43
Tabla 20. Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento	44

Índice de figuras

FIGURA 1: GRÁFICO DE LA VARIABLE ENGAGEMENT	55
FIGURA 2: GRÁFICO DE LA DIMENSIÓN VIGOR	55
FIGURA 3: GRÁFICO DE LA DIMENSIÓN ABSORCIÓN	56
FIGURA 4: GRÁFICO DE LA DIMENSIÓN DEDICACIÓN	56
FIGURA 5: GRÁFICO DE LA VARIABLE ROTACIÓN DEL PERSONAL	57
FIGURA 6: GRÁFICO DE LA DIMENSIÓN FALTA DE SEGURIDAD	57
FIGURA 7: GRÁFICO DE LA DIMENSIÓN OBSTÁCULOS PERCIBIDOS	58
FIGURA 8: GRÁFICO DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN	58

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre Engagement y Rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020, ya que es necesario para mejorar la satisfacción del colaborador y a la vez aumentar la productividad del mismo, por lo tanto para lograr dicho objetivo se requirió citar conceptos como: Schaufeli (2014) Engagement es el factor psicológico que caracteriza al colaborador según sus niveles de energía y/o vigor, conllevando a demostrar el esmero y dedicación por sus funciones dentro de la organización, para lo cual necesita una gran concentración y absorción para poder cumplir los objetivos. Y Forero y Gómez (2017) indicó que la rotación de personal, no solo indica la satisfacción laboral, sino también observa los obstáculos que tienen los colaboradores al momento de realizar sus actividades laborales, ya que no todas las organizaciones cuentan con todos los implementos para ejercer una buena función, causando grados de estrés en el colaborador y a su vez poca seguridad en el cargo ejercido. Además la presente investigación contó con una metodología de enfoque cuantitativo, de corte transversal y diseño no experimental, También fue de forma aplicada y de tipo descriptiva-correlacional, medida bajo el instrumento denominado “cuestionario” compuesta por 20 ítems (10 para Engagement y 10 para rotación del personal) la cual se sometió bajo la escala de Likert a 110 colaboradores para lo cual se obtuvo una muestra de 86 colaboradores, de acuerdo a los resultados de análisis descriptivos e inferencial se concluyó que la variable Engagement tiene relación con la variable Rotación del personal

Palabras Clave: Engagement, Rotación del personal, Vigor, Absorción, Dedicación

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between Engagement and Rotation of the staff of the Metropolitan Institute Protransporte of Lima, Cercado de Lima, 2020, since it is necessary to improve the satisfaction of the collaborator and at the same time increase their productivity, therefore To achieve this objective, it was necessary to cite concepts such as: Schaufeli (2014) Engagement is the psychological factor that characterizes the employee according to their levels of energy and / or vigor, leading to demonstrate the care and dedication for their functions within the organization, for which Which needs a great concentration and absorption to be able to fulfill the objectives. And Forero and Gómez (2017) indicate that staff turnover not only indicates job satisfaction, but also observes the obstacles that employees have when carrying out their work activities, since not all organizations have all the tools to perform a good function, causing degrees of stress in the employee and in turn little security in the position held. In addition, this research had a methodology of quantitative approach, cross-sectional and non-experimental design. It was also applied and descriptive-correlational, measured under the instrument called "questionnaire" composed of 20 items (10 for Engagement and 10 for Rotation of the staff) which is submitted under the Likert scale to 110 collaborators for which a sample of 86 collaborators was obtained, according to the results of descriptive and inferential analysis it was concluded that the Engagement variable is related to the Rotation variable of the personal.

Keywords: Engagement, Staff turnover, Vigor, Absorption, Dedication

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática del presente estudio se basó en el poco compromiso de los colaboradores hacia la organización, generando causas fundamentales que dan origen a una excesiva rotación del personal.

El mundo en la actualidad es dependiente de sistemas de transportes los cuales forman parte de su vida cotidiana ya sea para dirigirse a paseos, centro de labores, universidades u hogares, los cuales ven la necesidad de que los clientes por un motivo económico hacen uso frecuente de buses, trenes, carros particulares, etc.; por tal motivo es fundamental tener un buen control tanto interno como externo de las empresas que se dedican a brindar dicho servicio ya sea de forma particular o para el estado. En este caso tomando en cuenta países internacionales como EE.UU o Japón cuentan con una buena cultura de transporte ya sea por los mismos ciudadanos o por la gran logística interna y externa con la que cuentan puesto que no se ve con frecuencia aglomeraciones o problemas que incomoden a los clientes, dando a entender la eficacia y eficiencia con la cual se realizan debido a que, sus colaboradores se sienten comprometidos con su centro de labor gracias a la estabilidad laboral con la que cuenta.

A nivel nacional según el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) indican que los ciudadanos cuentan con una baja cultura de transporte puesto que existe demasiada informalidad vehicular lo cual genera un alto desorden por parte de la ciudadanía puesto que no respetan los lugares o ubicaciones generando una mayor demanda por parte de los vehículos informales, dejando de lado los vehículos formales de sectores privados o públicos.

A nivel Local el Instituto Metropolitano – Protransporte es una entidad que forma parte del estado el cual se dedica a brindar el servicio de buses al ciudadano para su transporte, respetando las normas y leyes propuestas generando un buen reconocimiento y acoplamiento por parte del ciudadano el cual siente que dicho servicio es aprovechable a distancias largas, no obstante, existen problemas con los colaboradores ya que no se sienten comprometidos a realizar sus funciones adecuadamente, generando incomodidad para la gerencia del instituto, por tal motivo, suelen hacer uso excesivo de la rotación del personal, esperando ver un

mejor desenvolvimiento del mismo en el área situada o incomodando al colaborador para su posible renuncia, es por ello que, esta investigación busca analizar los factores por los cuales los colaboradores no se sienten comprometidos con el instituto y en que se basa dicha organización para realizar una constante rotación del personal.

De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014) los problemas detallan específicamente el tema a investigar.

En ese sentido, el problema general fue: ¿Cuál es la relación entre engagement y rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima 2020?

En cuanto a los problemas específicos, fueron los siguientes: ¿Cuál es la relación entre la absorción y los obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020?; ¿Cuál es la relación entre el vigor y la falta de seguridad en el cargo de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020? y ¿Cuál es la relación entre la dedicación y la satisfacción de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020?

La justificación del estudio, se tomó en cuenta conceptos confiables y propuestas por autores relevantes sobre teorías relacionadas al tema de engagement y rotación del personal, puesto que es una gran problemática que presentan distintas empresas y no solo la empresa de este estudio. Por ende, se busca demostrar la relación entre ambas variables.

En cuanto a la justificación teórica, se buscó aportar resultados favorables para el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, mediante la aplicación y proposición de este proyecto de investigación, teniendo en cuenta el ambiente de investigación, se busca mejorar el compromiso y la efectividad del colaborador con el propósito de obtener una mayor demanda y reconocimiento de clientes

En cuanto a la justificación metodológica, el proyecto de investigación brinda conceptos de forma confiable y a la vez se aplica de forma estricta las bases para

recolectar datos, siendo de gran ayuda para el uso y consulta de futuras investigación que presenten problemáticas iguales o similares.

En cuanto a la justificación práctica, la información brindada sobre temas relacionados con las variables engagement y rotación del personal pueden ser puestas en práctica para futuras investigaciones o intereses personales.

En cuanto a la justificación social, los beneficiarios directos en esta investigación serán los colaboradores, debido a que se busca mejorar el compromiso de los mismos hacia la organización, obteniendo como resultado menos rotación del personal y manteniendo los puestos en los que se encuentran o intentar un ascenso.

Por lo tanto, el objetivo general fue: determinar la relación entre engagement y rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020.

En cuanto a los objetivos específicas, estas fueron: determinar la relación entre absorción y los obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020; determinar la relación entre vigor y la falta de seguridad en el cargo de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020; determinar la relación entre la dedicación y la satisfacción de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020.

Y la hipótesis general fue: existe relación significativa entre engagement y rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020

En cuanto a las hipótesis específicas, estas fueron: existe relación significativa entre absorción y los obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020; existe relación significativa entre vigor y la falta de seguridad en el cargo de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020; existe relación significativa entre dedicación y la satisfacción de los

colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020.

La matriz de consistencia se encuentra situada en el anexo 3.

II. MARCO TEÓRICO:

Para desarrollar la siguiente investigación, se usaron como trabajos previos, los siguientes antecedentes internacionales y nacionales:

Montoya (2015) la finalidad del artículo es la relación entre el síndrome de burnout y el engagement. La metodología planteada es de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, se realizó un cuestionario de 10 ítems hacia 70 colaboradores del sector minero. Concluyendo la relación entre ambas variables y el efecto que causa el burnout a nivel individual debido a la alta carga laboral tiene como consecuencia un bajo compromiso con la organización.

Arrigada (2018) planteó en su artículo determinar las propiedades psicométricas de la versión en español del Work Engagement Scale. La metodología es de forma descriptiva-explicativa está conformada por dos muestras: no probabilísticas e independientes, contando con una población de 632 colaboradores, el cual aplicó un cuestionario de forma presencial-uniforme, para medir el nivel de confiabilidad se aplicó el alfa de Crombach, en un análisis de forma factorial confirmatorio y validez empírica; Se concluye que la satisfacción es aceptable, aunque con un bajo nivel de validez.

Dill (2019) planteó investigar la estructura interna y el Engagement Paternel. Los datos obtenidos fueron gracias al apoyo de 200 integrantes, utilizando como recolector de datos la encuesta conformada por 35 preguntas segmentadas en 7 dimensiones bajo un análisis de confiabilidad. Concluyendo el uso del cuestionario en las investigaciones a futuro ya que es válida la escala y de forma satisfactoria.

Farina & Hutz (2018) plantea en su artículo determinar la relación entre el engagement laboral y el flujo laboral. La metodología propuesta es de 50 investigaciones seleccionadas según el periodo de presentación, obteniendo como resultado la relación positiva alta no obstante se requiere más información para su uso en futuras investigaciones.

Graciela (2019) plantea en su artículo demostrar la relación entre el vigor y la rotación del personal en el sector público. La metodología es de forma descriptiva y explicativa, conformada por una muestra de 145 trabajadores que componen las distintas áreas administrativas, para obtener datos se hizo uso del cuestionario. Se

concluye que el factor psicológico conlleva a un gran desgaste por lo cual se sugiere fortalecer el compromiso laboral y revalorizarlo para mejorar el empleo público.

Rauch & Erasmus (2019) Plantea describir las percepciones propuestas por los representantes de la comunidad andina y el compromiso con el aprendizaje brindado por los docentes. La metodología está compuesta por un muestreo de 6 representantes los cuales fueron elegidos al momento de realizar la entrevista, el diseño es cuantitativo-cualitativo. Se concluye el logro de los objetivos planteados sobre el compromiso de enseñanza de los docentes hacia los miembros de la comunidad.

Waisman (2018) plantea en su artículo determinar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral. La metodología cuenta con la entrevista como instrumento recolector propuesta a 37 ciudadanos, el tipo es de forma descriptiva y correlacional. Teniendo como conclusión la relación entre las variables gracias a los datos extraídos del campo, no obstante, el compromiso y satisfacción son muy importantes en cualquier empleador puesto que se forja una gran empatía entre empleado y empleador.

Souza (2018) plantea en su artículo determinar la relación entre el auto concepto profesional y el engagement afectivo. Los datos obtenidos fueron gracias a una población de 400 trabajadores de nacionalidad brasileña, para lo cual se aplicó un cuestionario que arrojó buenos niveles de confiabilidad (α entre 0.85 y 0.91), utilizándose un método descriptivo. Se concluye que: la autoevaluación de los trabajadores y su compromiso con la organización son de forma satisfactoria puesto que sienten un vínculo entre ambos, generando así no solo un buen ambiente laboral sino un apoyo mutuo entre las distintas áreas.

Sak (2018) plantea en su artículo determinar la relación entre el Engagement y la Efectividad Laboral. La metodología es de forma descriptiva-correlacional contando con un enfoque de forma cuantitativa aplicada hacia una muestra conformada por 14 colaboradores. Se concluye la existencia relacional entre ambas variables de forma positiva, dando a entender que mediante el compromiso brindado por el colaborador la empresa podrá medir su evolución.

Rothmann & Hill (2012) plantea en su artículo determinar la relación entre el Engagement y las estrategias de afrontamiento. La metodología está compuesta por una muestra de 3 colaboradores, se aplicó la técnica de encuesta de forma aleatoria. Se concluye que las distintas empresas deben tener en cuenta el sugerimiento que brindan los colaboradores con el fin de mejorar la empresa y el compromiso laboral entre ambos.

Nobuyuki (2018) plantea analizar la relación entre el engagement laboral y la efectividad laboral, los datos obtenidos constan de 2587 individuos los cuales fueron obtenidos mediante una encuesta virtual, siendo conformada por un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Concluyendo en el compromiso es un factor muy importante en la realización de tareas puesto que es el vínculo directo con un buen trabajo es decir con una buena efectividad.

Wong & Richardsen (2019) formula en su artículo proponer el compromiso por parte de los colaboradores y el agotamiento de recursos resulta negativo para un buen clima laboral. El campo de investigación está conformado por 1080 empleados los cuales señalan la relación directa entre el compromiso y el agotamiento de recursos, dando a entender que mientras más comprometido se sienta un colaborador genera más agotamiento mental, físico o de recursos, por lo tanto, se concluye en mejorar la cooperación entre colaboradores con el fin de beneficiar a ambas partes (empresa y colaborador)

Valle (2017) En su tesis de licenciamiento tuvo como propósito determinar la relación entre El Engagement y la efectividad laboral de los Trabajadores de empresas de Sistemas. La metodología utilizada es cuantitativa de tipo aplicada y de forma descriptiva-correlacional, utilizando como técnica la entrevista, la cual fue propuesta hacia 11 trabajadores de empresas de sistemas. Se concluye que: Es importante medir el compromiso que siente el colaborador con la empresa dado que de ello depende la efectividad con la que realice sus funciones significando un mayor reforzamiento en la variable engagement para lograr metas propuestas.

Mercali (2020) plantea la identificación y el análisis del engagement laboral y satisfacción laboral de los docentes de universidades públicas. La metodología está compuesta por 505 docentes, analizados de forma descriptiva mediante el uso de,

no obstante, cuenta con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo correlacional, concluyendo que existe relación entre ambas variables, además los docentes tienen un nivel medio con el compromiso brindado y la ejecución de sus clases, dando a entender la poca eficacia brindada por tal motivo surgen problemas de imagen corporativa hacia las universidades.

Dewing (2015) plantea en su artículo determinar la relación entre la absorción y la rotación del personal en instituciones privadas. La metodología es conformada por 30 artículos descriptivos-aplicados. Concluyendo en una relación existente entre las variables, sin embargo, se necesita buscar más teorías relacionadas al tema y el desenvolvimiento de las mismas en distintos países.

Duarte (2019) planteó como objetivo determinar la relación entre el engagement y la falta de seguridad en el cargo. La metodología está compuesta por 45 preguntas según la escala Likert, aplicadas a una muestra de 70 estudiantes. Se concluye en mejorar las relaciones con los estudiantes a distancia para lograr un mejor compromiso por parte de ellos.

Marta (2019) plantea en su artículo examinar los factores y predictores agrupados hacia el Engagement de forma afectiva. La metodología es de forma cuantitativa y longitudinal, arrojando resultados relacionados la búsqueda de temas similares hacia el Engagement efectivo, generando así limitaciones de forma metodológica por lo cual se recomienda mejorar la investigación.

Marisut (2016) plantea investigar la relación entre el engagement y los obstáculos percibidos en empresas agrícolas, para ello se utilizó la validez de forma Work Engagement Scale, con un total de 24 preguntas dadas a una muestra de 145 docentes de la localidad. Los resultados obtenidos indicaron que existe relación entre ambas variables.

Delgado y Guadalupe (2017) indicaron en su artículo como objetivo el impacto de la dedicación en la rotación del personal, se realizó una metodología cuantitativa de nivel descriptivo-correlacional y corte transversal, para recolectar datos se realizó un cuestionario de 24 ítems a un total de 247 colaboradores, teniendo como conclusión que los colaboradores tienen un impacto negativo con el clima

organizacional ya que, detallan que cada administración impone a sus recomendados sin importar los años de experiencia o el puesto ocupado.

Ramírez y Chávez (2016) determinaron como objetivo en su artículo, la rotación del personal y la productividad, se realizó una metodología de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo-correlación, se aplicó un cuestionario a 180 colaboradores, llegando a la conclusión que la rotación del personal tiene una relación inversa con la productiva, es decir a mayor nivel de rotación menor eficacia productiva.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, es conveniente mencionar que la funcionalidad de la variable 1 "Engagement", según Bailey (2017) es centrarse en la reacción del colaborador al momento de ejercer su función.

El engagement ayuda a medir los niveles de compromiso de los colaboradores o trabajadores en una organización, empresa, institución y similares, teniendo como propósito observar el desenvolvimiento del colaborador en el área de trabajo.

Es por ello que, Ballesteros (2019) mencionó que el engagement ha ido de forma ascendiente dentro las instituciones públicas o privadas lo cual genera una corriente de forma intrínseca entre los colaboradores y organizaciones

Por lo tanto, el autor Schaufeli (2014) nos indicó que el engagement es el factor psicológico que caracteriza al colaborador según sus niveles de energía y/o vigor, conllevando a demostrar el esmero y dedicación por sus funciones dentro de la organización, para lo cual necesita una gran concentración y absorción para poder cumplir los objetivos.

Finalmente, Salanova (2009) detalló que el compromiso (engagement) en el ambiente laboral es el vínculo que une a la empresa u organización y al colaborador con el fin de lograr los objetivos o metas propuestas en un determinado tiempo.

En cuanto a absorción, según Schaufeli (2014) es el grado de reflexión y acoplamiento en el cual se encuentra el colaborador al momento de realizar sus labores, generando una gran concentración y poco despego de sus funciones.
Indicadores: Concentración, Acoplamiento

En cuanto a vigor, según Schaufeli (2014) es el valor y disposición para afrontar dificultades e imprevistos dentro de una organización, gracias a un buen estado de ánimo, energía y con gran fortaleza mental. Indicadores: Valor, Disposición

En cuanto a dedicación, según Schaufeli (2014) Sensación de superación y satisfacción gracias a un buen ambiente laboral generando así inspiración y entusiasmo para afrontar desafíos propuestos por la organización. Indicadores: Superación, Satisfacción

La variable 2 “Rotación del personal”, según los autores Sarriés y Casares (2008) indicaron que la rotación del personal se utiliza para detallar la fluctuación del personal entre una empresa u organización y el ambiente laboral, es decir se define por el volumen de personas que ingresan o salen.

Forero y Gómez (2017) detallaron que la rotación de personal, no solo indica la satisfacción laboral, sino también observa los obstáculos que tienen los colaboradores al momento de realizar sus actividades laborales, ya que no todas las organizaciones cuentan con todos los implementos para ejercer una buena función, causando grados de estrés en el colaborador y a su vez poca seguridad en el cargo ejercido.

Aponte (2006) mencionó que la rotación del personal también es relacionada con el retiro de forma voluntaria e involuntaria en una organización; se ha demostrado que la rotación del personal está relacionada con la satisfacción laboral.

En cuanto a los obstáculos percibidos para el desarrollo del personal, Forero y Gómez (2017) precisaron que los obstáculos percibidos se dan por diferentes causas, ya sea por una rotación forzosa las cuales implican: la incapacidad permanente por alguna enfermedad, la muerte o jubilación y la rotación voluntaria las cuales implican poca capacitación, herramientas para ejercer sus funciones, actividades laborales que no están de acuerdo a sus funciones, el ambiente laboral y razones personales o familiares. Indicadores: entorno y ambiente laboral.

La segunda dimensión falta de seguridad en el cargo, Forero y Gómez (2017) explicaron que los factores emocionales y psicológicos también forman parte de la

rotación del personal, ya que el colaborador se basa en la atención y el trato del jefe o supervisor inmediato generando un grado de respuesta positiva o negativa en del desempeño de sus funciones. Indicadores: trato y apoyo laboral

Finalmente, la última dimensión satisfacción laboral, Forero y Gómez (2017) mencionaron que la razón por la que es fundamental saber esto es debido a que mientras en colaborador presente un nivel bajo de satisfacción es más propenso a renunciar, siguiendo dicha lógica se puede decir que, si el empleador quisiera retener a sus empleados debería elevar los niveles de satisfacción de los mismos. Indicadores: remuneración y percepción laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El enfoque fue cuantitativo, Cuantitativo según Hernández, et. al (2014) el enfoque cuantitativo se relaciona de forma directa con el método lógico es decir la relación y agrupación dada entre variable.

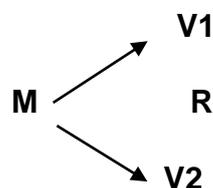
El tipo fue aplicado, según Hernández, et. al (2014) Conformada por la toma de decisiones con el fin de solucionar problemas en la vida real.

El nivel fue (relacional + descriptivo) Narváez (2006) Busca describir el comportamiento de las variables según el estado en que se encuentre (donde, como, porque, cuando y quien) y Sánchez (2012) Demuestra la relación que se da entre variables o resultados, sin explicar la influencia una del otro.

El diseño fue no experimental, según Mohammad. (2005) Define como la no manipulación de variables, detallando su contexto de forma natural.

El corte fue transversal, Hurtado & Garrido (2007) Determina el desenvolvimiento de las variables a través del tiempo sin inferir en ellas.

Método de investigación fue Hipotético deductivo, Viedma (2015) Trata de usar soluciones de forma lógica según las dificultades que surgentes.



Denotación:

M= Muestra

V1 = Engagement,

V2 = Rotación del personal

R = Posible relación entre variables.

3.2. Variables y Operacionalización

La variable 1 fue engagement, en cuanto a sus dimensiones, estos son: absorción, vigor y dedicación. Cabe decir, la variable es cualitativa, por lo que será cuantificada a través de la escala Likert de cinco opciones, y medida ordinal.

La variable 2 fue rotación del personal, en cuanto a sus dimensiones, estos son: obstáculos percibidos para el desarrollo personal, falta de seguridad en el cargo y satisfacción. Cabe decir, la variable es cualitativa, por lo cual será cuantificada a través de la escala Likert de cinco opciones, y medida ordinal.

Se realizó una matriz de operacionalización de variables, la cual está situada en el anexo 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población según Hernández, et. al (2014) Conjunto de elementos con similares características compuesta por animales, números, etc. La población está compuesta por 110 colaboradores los cuales son medidos de forma variada ya sea por puestos o experiencia, dichos elementos serán tomados en cuenta para este proyecto de investigación.

En los criterios de inclusión, son colaboradores de las distintas áreas (ambos sexos).

Los criterios de exclusión, las personas ajenas a la institución.

En cuanto a la muestra, el autor Hernández, et. al (2014) indica que la muestra es fragmento que forma parte de una población determinada. Por lo tanto, en la siguiente investigación la muestra fue de 86 colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte, para la obtención de la muestra se aplicó una fórmula la cual se encuentra en el anexo 6.

En cuanto a muestreo, Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Ñaupás (2010) indicó que es la exploración y enfoque del comportamiento que se adquiere de la muestra.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la técnica de la encuesta según Hurtado & Garrido (2007) es el bosquejo de preguntas que sirve al momento de recolectar datos.

Se utilizó el instrumento “cuestionario” para recolectar datos de las variables, siendo orientada a los colaboradores del instituto metropolitano, siendo constituidos por 20 ítems (anexo 5). Según Hurtado & Garrido (2007) son las preguntas concretas con el fin de recolectar información para el cumplimiento de objetivos en el ambiente de investigación.

Se utilizó las siguientes alternativas bajo la escala de Likert:

Tabla 1

Escala de Likert.

Ítems	Respuesta
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Fuente: Hernández, et. al (2014).

La validez, será medida bajo el juicio de tres expertos (anexo 7)

La confiabilidad fue dada a través de la prueba de alfa de Cronbach, para ello se aplicó una prueba piloto a 10 colaboradores ajenos al instituto metropolitano.

El alfa de Cronbach es un coeficiente que permite la fiabilidad de una escala medida.

Tabla 2.

Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5 [Inaceptable
[0,5; 0,6 [Pobre
[0,6; 0,7 [Débil
[0,7; 0,8 [Aceptable
[0,8; 0,9]	Bueno
[0,9; 1]	Excelente

Fuente: Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

El valor obtenido es de 0,917 (anexo 4 y 5) contrastando con la tabla 2 podemos deducir que el Alfa de Cronbach tiene una excelente confiabilidad, por lo tanto, se hará uso del instrumento medición.

3.5. Procedimientos

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario para recaudar información, dicho instrumento fue aplicado gracias a la herramienta formulario de Google, además se tomó en cuenta los siguientes pasos: Creación del instrumento de medición, accesibilidad por parte del instituto de metropolitano para poder hacer uso del instrumento y Concebimiento del permiso y aplicación del instrumento.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el método descriptivo, según Bernal (2010) Explica cómo se desenvuelve las variables dentro del ambiente de investigación

Se utilizó el método inferencial, según Bernal (2006) Busca fundamentar la teoría probabilística mediante la recolección de datos de la muestra para lograr una idea de cómo está compuesta la población.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación cuenta con el consentimiento por parte de los colaboradores y así mismo la confidencialidad de los mismos, cabe decir se hace uso de las normas APA propuestas por la universidad, se respeta los derechos de autor y los principios éticos, generando la fiabilidad de este proyecto

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de Normalidad:

Se debe tener en cuenta la población puesto que al ser mayor que cincuenta se utilizara la prueba de Kolmogorov-Smirnov y cuando es menor a cincuenta Shapiro-Wilk.

Tabla 3.
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	,151	86	,000	,939	86	,001
Rotación del personal	,122	86	,003	,975	86	,098

Fuente: Elaboración Propia

Gracias a la información obtenida se hará uso de la prueba Kolmogórov-Smirnov

Tabla 4.
Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	Gl	Sig.
Engagement	0.151	86	0.000
Rotación del personal	0.122	86	0.003

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Las variables mencionadas no poseen una distribución normal, cabe decir es una distribución no paramétrica con un nivel de significancia menor a 0.05 en ambas variables.

4.2. Análisis Descriptivo:

Tabla 5.

Datos estadísticos para la dimensión Absorción

		Frecuencia	Porcentaje
		fi	%
Válido	Nivel Bajo	38	44.2
	Nivel Medio	26	30.2
	Nivel Alto	22	25.6
Total		86	100.0

Interpretación: el 44,2% indica en un nivel de respuestas bajo detallan que suelen distraerse con facilidad al momento de realizar sus labores, el 30.2% en un nivel de respuestas medio demuestran una buena concentración puesto que prefieren evitar problemas con gerencia o llamadas de atención por parte de los mismos y el 25.6% en un nivel de respuestas alto detallan alta concentración puesto que son colaboradores que radican dentro del área de gerencia y de ellos depende tener un orden administrativo, una buena gestión, etc.

Tabla 6.

Datos estadísticos para la dimensión Vigor

		Frecuencia	Porcentaje
		fi	%
Válido	Bajo	32	37.2
	Medio	30	34.9
	Alto	24	27.9
Total		86	100.0

Interpretación: El 37,2% indica en un nivel de respuestas bajo que la reacción ante posibles problemas laborales es baja debido a la poca capacitación y empatía, el 34.9% en un nivel de respuestas medio sienten que deben aportar decisiones ante posibles eventualidades buscan que la institución los valore por el desenvolvimiento dado y el 27.9% en un nivel de respuesta alta se consideran valiosos debido a que suelen pertenecer a altos niveles jerárquicos dentro de la institución.

Tabla 7.
Datos estadísticos para la dimensión Dedicación

		Dedicación	
		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Nivel Bajo	32	38.2
	Nivel Medio	30	33.9
	Nivel Alto	24	26.9
Total		86	100.0

Interpretación: El 38,2% indica en un nivel de respuestas bajo demuestran que no buscan superarse dentro de la institución ya que solo se limitan a cumplir sus funciones asignadas, el 33.9% indica en un nivel de respuestas medio que busca tener un mejor puesto dentro de la institución limitándose no solo a cumplir funciones sino a apoyar a sus compañeros y el 26.9% indica en un nivel de respuestas alto que sienten satisfacción al brindar ideas de mejora para ser tomados en cuenta por la institución , demostrando la realización de sus funciones de forma impecable, teniendo como prioridad ascender a corto tiempo.

Tabla 8.
Datos estadísticos para la dimensión obstáculos percibidos para el desarrollo personal

		Obstáculos percibidos para el desarrollo personal	
		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Nivel Bajo	28	32.6
	Nivel Medio	33	38.4
	Nivel Alto	35	29.1
Total		86	100.0

Interpretación: El 38.4% indica en un nivel de respuestas medio perciben obstáculos por parte del personal administrativo al observar la constante rotación del personal que se tiene, es decir, existe un temor constante por ser removido del cargo, el 32.6% indica en un nivel de respuestas bajo la importancia de esta dimensión ya que suelen adecuarse a lo asignado con tal de mantener su trabajo y el 29.1% indica en un nivel de respuestas alta que cumplen con lo que solicita la empresa debido a las experiencias laborales polifuncionales que realizaron en antiguos empleos.

Tabla 9.

Datos estadísticos para la dimensión falta de seguridad en el cargo

		Falta de seguridad en el cargo	
		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Nivel Bajo	41	47.7
	Nivel Medio	23	26.7
	Nivel Alto	22	25.6
	Total	86	100.0

Interpretación: El 47,7% indica en un nivel de respuestas bajo que los colaboradores presentan falta de seguridad en el cargo es decir se notan temerosos ante una toma de decisiones, el 26.7% indica en un nivel de respuestas medio que la falta de seguridad se da por temas de burla o por el entorno laboral donde se sitúa, es decir no siente la comodidad necesaria para brindar un óptimo rendimiento y el 25,6% indica en un nivel de respuestas alto que son indiferentes a esta dimensión ya que suelen desenvolverse adecuadamente bajo cualquier circunstancia.

Tabla 10.

Datos estadísticos para la dimensión satisfacción laboral

		Motivación	
		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Nivel Bajo	28	32.6
	Nivel Medio	44	51.2
	Nivel Alto	14	16.3
	Total	86	100.0

Interpretación: El 51,2% indica en un nivel de respuestas medio que un buen ambiente laboral genera una gran satisfacción laboral al momento de cumplir sus funciones, el 32.6% indica en un nivel de respuestas bajo que el ambiente laboral sea influyente al momento de realizar sus funciones no obstante consideran que el ambiente laboral brindado es agradable y el 16.3% indica en un nivel de respuestas alto que un buen equipo laboral conlleva a cumplir con los objetivos propuestos, generando la obtención de incentivos debido al funcionamiento eficiente brindado.

4.3. Prueba de Hipótesis

Hipótesis General: Existe relación entre Engagement y Rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020

Hg: Existe relación entre Engagement y Rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020

H0: No Existe relación entre Engagement y Rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020

Tabla 11.
Escala de Coeficiente de Correlación

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Escala de Hernández Fernández y Baptista

Nivel de significancia

α : ($0 < \alpha < 1$); donde $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

$p < \alpha$: Se rechaza H0

$p > \alpha$: se acepta H0

Valor significativo:

Sig.=p

Tabla 12.

Correlación de Variables Engagement y Rotación del personal

		Correlaciones		
			Engagement	Rotación del personal
Rho de Spearman	Engagement	Coefficiente de correlación	1.000	.740**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	86	86
	Rotación del personal	Coefficiente de correlación	.740**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	86	86

Fuente: SPSS

Interpretación: Debido a la significancia obtenida de 0.00 y según la regla inferencial existe correlación entre ambas variables; el Rho de Spearman es 0,740 (observar tabla 11) siendo considerada como una correlación positiva media por lo tanto se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 1: Existe relación entre absorción y obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020

He: Existe relación entre absorción y obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020

H0: No Existe relación entre absorción y obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020.

Tabla 13.

Correlación de la dimensión Absorción y la dimensión obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores

Correlaciones			Absorción	Obstáculos percibidos para el desarrollo personal
Rho de Spearman	Absorción	Coeficiente de correlación	1.000	.559**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	86	86
Rho de Spearman	Obstáculos percibidos para el desarrollo personal	Coeficiente de correlación	.559**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	86	86

Fuente: SPSS

Interpretación: Debido a la significancia obtenida de 0.00 y según la regla inferencial existe correlación entre la dimensión absorción perteneciente a la primera variable y la dimensión obstáculos percibidos para el desarrollo personal perteneciente a la segunda variable; el Rho de Spearman es 0,559 (observar tabla 11) siendo considerada como una correlación positiva media por lo tanto se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis Específica 2: Existe relación significativa entre el vigor y la falta de seguridad en el cargo de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020

He: Existe relación entre el vigor y la falta de seguridad en el cargo de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020

H0: No Existe relación entre el vigor y la falta de seguridad en el cargo de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020.

Tabla 14.

Correlación de la dimensión Vigor y la dimensión falta de seguridad en el cargo

Correlaciones			Vigor	Falta de seguridad en el cargo
Rho de Spearman	Vigor	Coeficiente de correlación	1.000	.723**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	86	86
	Falta de seguridad en el cargo	Coeficiente de correlación	.723**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	86	86

Fuente: SPSS

Interpretación: Debido a la significancia obtenida de 0.00 y según la regla inferencial existe correlación entre la dimensión vigor perteneciente a la primera variable y la dimensión falta de seguridad en el cargo perteneciente a la segunda variable; el Rho de Spearman es 0,723 (observar tabla 11) siendo considerada como una correlación positiva media por lo tanto se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 3: Existe relación entre dedicación y satisfacción de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020

He: Existe relación entre dedicación y satisfacción de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020

H0: No existe relación entre dedicación y satisfacción de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020.

Tabla 15.

Correlación de la dimensión Dedicación y la dimensión satisfacción de los colaboradores

		Correlaciones	
		Dedicación	Satisfacción de los colaboradores
Rho de Spearman	Dedicación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.420**
		N	86
	Satisfacción de los colaboradores	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.000
		N	86

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Debido a la significancia obtenida de 0.00 y según la regla inferencial existe correlación entre la dimensión dedicación perteneciente a la primera variable y la dimensión satisfacción perteneciente a la segunda variable; el Rho de Spearman es 0,420 (observar tabla 11) siendo considerada como una correlación positiva débil por lo tanto se acepta la hipótesis planteada.

V. DISCUSION

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el engagement y la rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020, es por ello que se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, corte transversal, diseño no experimental y método hipotético deductivo. Debido a los resultados obtenidos se visualizó que del total de encuestados el 37,21%, manifestó en un nivel medio que debido a la constante rotación que existe en la empresa, los colaboradores no se sienten muy comprometidos ya que existe un temor por ser removidos del cargo o no cumplir con las expectativas que se requieren y posteriormente tener un despido, además los resultados inferenciales indicaron que existe relación entre las variables engagement y rotación del personal, siendo demostrada gracias a la Sig.= 0,00 siendo menor a la establecida por la regla inferencial (Sig. < 0,05) por lo tanto existen una correlación positiva media de las variables producto del Rho de Spearman obtenido de 0,740. Para lograr dichos resultados se utilizaron las teorías expuestas por los autores Schaufeli (2014) quien indicó que el engagement es el factor psicológico que caracteriza al colaborador según sus niveles de energía y/o vigor, conllevando a demostrar el esmero y dedicación por sus funciones dentro de la organización, para lo cual necesita una gran concentración y absorción para poder cumplir los objetivos. Y Forero y Gómez (2017) quienes mencionaron que la rotación de personal, no solo indica la satisfacción laboral, sino también observa los obstáculos que tienen los colaboradores al momento de realizar sus actividades laborales, ya que no todas las organizaciones cuentan con todos los implementos para ejercer una buena función, causando grados de estrés en el colaborador y a su vez poca seguridad en el cargo ejercido. Comparando los resultados obtenidos con los del autor Valle (2017) se muestran objetivos similares y la misma metodología, cabe decir, dicho autor obtuvo un nivel medio de respuestas (45,24%), este factor se da debido a que existe diferencias entre el contexto de la investigación y la población con la que cuentan, Por otro lado, Waisman (2018) presenta similitud con el autor ya expuesto, en dicha investigación se buscó medir el nivel de compromiso y la efectividad laboral con la que se cuenta, logrando un nivel de respuesta alto (66,36%), además el nivel

de correlación obtenido es de 0,587 un nivel de correlación positivo medio. Estos resultados demuestran la correlación de las variables, no obstante, el autor que ayudo a obtener las dimensiones fue Schaufeli (2014) quien indicó que el engagement es el factor psicológico que caracteriza al colaborador según sus niveles de energía y/o vigor, conllevando a demostrar el esmero y dedicación por sus funciones dentro de la organización, para lo cual necesita una gran concentración y absorción para poder cumplir los objetivos y para la variable rotación del personal, Forero y Gómez (2017) quienes detallaron que la rotación de personal, no solo indica la satisfacción laboral, sino también observa los obstáculos que tienen los colaboradores al momento de realizar sus actividades laborales, ya que no todas las organizaciones cuentan con todos los implementos para ejercer una buena función, causando grados de estrés en el colaborador y a su vez poca seguridad en el cargo ejercido.

En cuanto al primer objetivo específico, que consiste en determinar la relación entre absorción y obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima., Cercado de Lima, Lima 2020, se tuvo como resultado estadístico un nivel de correlación de 0,559 es decir una correlación positiva media siendo demostrada gracias a la Sig.= 0,00 siendo menor a la establecida por la regla inferencial (Sig. < 0,05) , además para ambas dimensiones el total de encuestados indico un nivel positivo bajo-medio, debido a que además de contar con problemas de rotación constante, existen dificultades como la facilitación de herramientas para lograr un buen rendimiento laboral y la poca empatía de los directivos con los colaboradores. También se tomó en cuenta autores como Schaufeli (2014) quien indicó que la absorción es el grado de reflexión y acoplamiento en el cual se encuentra el colaborador al momento de realizar sus labores, generando una gran concentración y poco despego de sus funciones y Forero y Gómez (2017) precisaron que los obstáculos percibidos se dan por diferentes causas, ya sea por una rotación forzosa las cuales implican: la incapacidad permanente por alguna enfermedad, la muerte o jubilación y la rotación voluntaria las cuales implican poca capacitación, herramientas para ejercer sus funciones, actividades laborales que no están de acuerdo a sus funciones, el ambiente laboral y razones personales o familiares. Estos resultados se asemejan con la investigación de Dewing (2015) quien contó con la misma metodología del

estudio, pero obtuvo un nivel distinto de correlación, ya que dicho autor obtuvo una correlación positiva baja (0,357), esto se dio a que dicha investigación conto con poca información de la población, además de no contar con preguntas bien estructuradas. Por último, Maritsu (2016) tuvo relación con las anteriores investigaciones, sin embargo, la correlación obtenida fue de 0,571 (correlación positiva media), producto de que el campo de investigación en el cual se realizó el estudio fue más limitado.

En cuanto al segundo objetivo específico, que consiste en determinar la relación entre el vigor y la falta de seguridad en el cargo de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020, se tuvo como resultado un nivel de correlación de 0,723 es decir una correlación positiva media siendo demostrada gracias a la Sig.= 0,00 siendo menor a la establecida por la regla inferencial (Sig. < 0,05), además para ambas dimensiones el total de encuestados indico un nivel positivo bajo-medio, debido a que no existe la confianza o seguridad necesaria dentro del colaborador al ejercer sus funciones, puesto que, siente que en cualquier momento podrá ser despedido o no lograra cumplir con las funciones establecidas, producto de la rotación del personal. También se tomó en cuenta autores como Schaufeli (2014) quien indicó que el vigor es el valor y disposición para afrontar dificultades e imprevistos dentro de una organización, gracias a un buen estado de ánimo, energía y con gran fortaleza mental y Forero y Gómez (2017) quienes explicaron que la falta de seguridad en el cargo son aquellos factores emocionales y psicológicos que también forman parte de la rotación del personal, ya que el colaborador se basa en la atención y el trato del jefe o supervisor inmediato generando un grado de respuesta positiva o negativa en del desempeño de sus funciones. Estos resultados se asemejan con la investigación de Graciela (2019) quien contó con la misma metodología del estudio, pero obtuvo un nivel distinto de correlación, ya que dicha autora obtuvo una correlación positiva baja (0,507), esto se dio a que dicha investigación conto con un numero distinto de ítems y con una población baja. Además, Duarte (2019) tuvo relación con las anteriores investigaciones, sin embargo, la correlación obtenida fue de 0,878 (correlación positiva alta), producto de que el campo de investigación en el cual se realizó el estudio fue más amplio y no de un lugar limitado.

Finalmente el tercer objetivo específico, que consiste en determinar la relación entre dedicación y satisfacción de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, Lima 2020, se tuvo como resultado un nivel de correlación de 0,420 es decir una correlación positiva débil, siendo demostrada gracias a la Sig.= 0,00 siendo menor a la establecida por la regla inferencial (Sig. < 0,05), además para ambas dimensiones el total de encuestados indico un nivel positivo bajo-medio, debido a que los colaboradores no se sientes satisfechos por el trato del personal administrativo o gerencia, producto de este factor los colaboradores no se sienten comprometidos ni dedicados a ejercer al máximo sus funciones. También se tomó en cuenta autores como Schaufeli (2014) quien indicó que la dedicación es la sensación de superación y satisfacción gracias a un buen ambiente laboral generando así inspiración y entusiasmo para afrontar desafíos propuestos por la organización y Forero y Gómez (2017) mencionaron que la satisfacción laboral es fundamental ya que se debe saber el desenvolvimiento del colaborador producto de un nivel emocional como por ejemplo cuando un colaborador presenta un nivel bajo de satisfacción es más propenso a renunciar, siguiendo dicha lógica se puede decir que, si el empleador quisiera retener a sus empleados debería elevar los niveles de satisfacción de los mismos. Por consiguiente, resultados se asemejan con la investigación de Delgado y Guadalupe (2017) quienes contaron con la misma metodología del estudio, pero obtuvo un nivel distinto de correlación, ya que estos autores obtuvieron una correlación positiva alta (0,912), esto se dio a que dicha investigación conto con un número distinto de muestra y un numero de ítems mayor al de la investigación actual. Finalmente, Mercali (2020) tuvo relación con los autores ya expuestos, sin embargo, la correlación obtenida es distinta ya que se obtuvo una correlación positiva alta (0,789) producto del distinto enfoque que se dio, ya que se toma en cuenta a colaboradores de una universidad.

VI. CONCLUSIONES

En el presente estudio, se determinó la relación entre el engagement y la rotación de personal, y se obtuvo dentro de los resultados la ratificación de la hipótesis general, la cual confirma la relación significativa del 54.76% entre las variables de engagement y rotación de personal, con una correlación de forma positiva media.

Asimismo, se adquirió la validación de la primera hipótesis específica, en la cual, se confirma la relación significativa del 31.24% entre la dimensión absorción y la dimensión los obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores, con una correlación de forma positiva media.

De la misma forma, se logró la validación de la segunda hipótesis específica, en la cual, se confirma la relación significativa del 52.27% entre la dimensión vigor y la dimensión falta de seguridad en el cargo de los colaboradores, con una correlación de forma positiva media.

Por último, del mismo modo, se obtuvo la aceptación de la tercera hipótesis específica, en la cual se confirma la relación significativa del 17.64% entre la dimensión dedicación y la satisfacción de los colaboradores, con una correlación de forma positiva débil.

VII. RECOMENDACIONES:

Primera: Se busca incentivar el compromiso de los colaboradores hacia la institución aplicando recreaciones financiadas por la empresa con el fin de obtener una mejor efectividad por parte de los mismos, siendo fundamental para el progreso y el cumplimiento de objetivos de la institución.

Segunda: La rotación del personal debe disminuir con el fin de incentivar al colaborador a brindar lo mejor de sí, obteniendo como resultados una mejor gestión y un mejor grado de satisfacción del usuario.

Tercera: Brindar las herramientas necesarias a los colaboradores para lograr un buen funcionamiento, es decir, el cumplimiento de objetivos y a la vez el compromiso que ellos sienten de lograr lo propuesto utilizando las herramientas necesarias como: un buen ambiente laboral, capacitaciones, etc. teniendo como resultado lo esperado por la institución.

Cuarta: Capacitaciones constantes a los colaboradores en un buen trato al usuario e incentivar económicamente ideas propuestas por los mismos con el fin de obtener mayor eficiencia en el servicio.

REFERENCIAS

- Alveiro Montoya, César. (2015) evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 11(1), ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935472005>.
- Aponte-Castilo, J. (2006) *Administración del personal: Un enfoque hacia la calidad* (2° ed.). Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=1aXmDqJpEc8C&pg=PA68&dq=rotacion+del+personal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1jrbd7NXpAhVnK7kGHW_rD7cQ6AEIJzAA#v=onepage&q=rotacion%20del%20personal&f=false [ISBN: 9586484467, 9789586484466].
- Arraigada M. (2018) propiedades psicométricas de la versión corta de la Utrecht Work Engagement Scale en trabajadores argentinos. *Pensamiento Psicológico*, 16(2), 31-45 Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612018000200031&lang=es [DOI: <https://dx.doi.org/10.11144/javeranacalppsi16-2.ppv>].
- Bailey (2017) Engagement. *Organizational dynamics* 46(2) p. 113-119 From: https://www.tib.eu/en/search/id/BLSE%3Avdc_100045579017.0x000001/Engagement/ [ISSN: 0090-2616].
- Baker (2018) Strategic and proactive approaches to work engagement. *Organizational dynamics* 46(2) p. 67-75 From: https://www.tib.eu/en/search/id/BLSE%3Avdc_100045579076.0x000001/Strategic-and-proactive-approaches-to-work-engagement/ [ISSN: 0090-2616].
- Ballesteros C. (2019) La representación digital del engagement: hacia una percepción del compromiso a través de acciones simbólicas. *Revista de Comunicación*, 18(1), 215-233. From: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S16840933

2019000100012&lng=es&nrm=iso&tlng=es [DOI:
<https://dx.doi.org/10.26441/RC18.1-2019-A111>].

Bernal , C. (2006) *Metodología de la investigación para administración* (p.12)
Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA113&dq=investigacin+correlacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjF_PT44P3kAhUvljQIHStAlOQ6AEINjAC#v=onepage&q=investigacion%20correlacional&f=false [ISBN:970-26-0645-4].

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Education.
Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=5ZYFQgAACAAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.+Colombia:+Pearson+Educacion.&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwuijMHmhYPIAhVO1VkkHR1LB5oQ6AEIKDAA> [ISBN: 9586990028, 9789586990028].

Delgado-Lamas, S. y Guadalupe-Torres, V. L (2017) Impacto del clima organizacional en la rotación del personal. *Revista internacional administración & finanzas*,10(1):49-61. Recuperado de:
<file:///C:/Users/user/Downloads/RIAF-V10N1-2017-5.pdf> [ISSN: 2157-3182].

Dewing (2015) Engagement: a critique of the concept and its application to person-centred care. *Creative Commons Attribution Non-Commercial 3.0 License*. 5(6) From: <https://www.fons.org/library/journal/volume5-person-centredness-suppl/article6>[DOI: 10.19043 / ipdj.5SP.008].

Dill, S. (2019) Cross-Cultural Adaptation and Evidence of Validity of the Questionnaire d'Engagement Paternel. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 34, e3439. Recuperado de:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01023772201800100408&lang=es [DOI: <https://dx.doi.org/10.1590/0102.3772e3439>].

Duarte J. (2019) proposta de um modelo de avaliação do nível de engajamento do estudante da modalidade a distância. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 24(1), 8-25. Recuperado de:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141440772019000100008&lang=es [DOI: <https://dx.doi.org/10.1590/s1414-40772019000100002>].

Farina L. & Hutz C. (2018) Slow and Engagement at Work: *A Literature Review*. *Psico-USF*, 23(4), 633-642. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141382712018000400005&lang=es [DOI:<https://dx.doi.org/10.1590/141382712018230404>].

Forero, M. Y. y Gómez, S. A. (2017) Rotación de personal en el call center Calldinero. *Revista desarrollo y gestión*. 1-6. Recuperado de: <file:///C:/Users/user/Downloads/408-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1549-1-10-20131028.pdf> [DOI: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.uo34-72.forp>].

Graciela R. (2019) Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22(41), 272-289. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012401372019000100272&lang=es [DOI: <https://dx.doi.org/10.17081/psico.22.41.33111>].

Hernández, R. Fernández, C. y baptista P. (2014), *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México: Editorial Mc Graw Hill.

Hurtado, I & Garrido, J. (2007) *Los libros de EL NACIONAL Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio*. (p.103) Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=pTHLXXMa90sC&pg=PA103&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjszuO9_3kAhVBQ6wKHVhIDEYQ6AEILzAB#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental&f=false [ISBN:978-980-388-284-6].

Marisut, G. (2016) entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en lima, Perú Recuperado de:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf> [ISSN:2233-7666, 1729-4827].

Marta P. (2019) Predictors of school affective engagement during elementary school: A systematic review. *Análise Psicológica*, 37(2), 193-207
Recuperado de:
http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S087082312019000200006&lang=es [DOI: <https://dx.doi.org/10.14417/ap.1547>].

Mercali G. (2020) antecedentes of work engagement of higher education professors in brazil. *ram. Revista de Administração Mackenzie*, 20(1), eRAMG190081.
Recuperado de:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S167869712019000100301&lang=es [DOI: <https://dx.doi.org/10.1590/1678-6971/eramg190081>].

Mohammad, N. (2000) *Metodología de la investigación. Diseño de la investigación cuantitativa* (p.91)
Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA91&dq=investigacion+descriptiva&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwithNC83_3kAhUC16wKHXYgDdUQuwUILDAA#v=onepage&q=investigacion%20descriptiva&f=false [ISBN:968-18-5517-8].

Mohammad, N. (2005) *Metodología de la investigación* 2 ed. (p.44) Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA44&dq=tipo+de+investigaciones+aplicada&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiSuJy1__3kAhVTsZ4KHRN3DxYQ6AEIKDAA#v=onepage&q=tipo%20de%20investigaciones%20aplicada&f=false [ISBN:968-18-5517-8].

Montoya Zuluaga, Paula Andrea., Moreno Moreno, Sara (2012)., Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227. ISSN: 0123-417X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21323171011>.

Narvaez, P.(2006) *Metodología de la investigación científica y bioestadística* (p.276)
Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=KfscYYsconYC&pg=PA276&dq=poblacion+metodologia&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi5kozSgYPIAhUQy1kKHW2cACwQ6AEIOzAD#v=onepage&q=poblacion%20metodologia&f=false> [ISBN: 956-284-485-4].

Nobuyuki, I. (2018) Job performance explains work engagement. Vol. 17 Núm. 4 (*Annals of Business Administrative Science . J-STAGE*). Recuperado de: https://www.jstage.jst.go.jp/article/abas/17/4/17_0180712a/_article/-char/ja/ [DOI: <https://doi.org/10.7880/abas.0180712a>].

Ñaupas, H. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. 2da. ed. Perú: Editorial San Marcos.

Ramírez-Mendieta, A. y Chávez-Hernández, Y. (2016) Rotación de personal y la productividad en la organización. *Historia y comunicación social*, 18: 837-863. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/44369> [DOI: https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2013.v18.44369].

Rauch T. & Erasmus M. (2019) Community outcomes of occupational therapy service learning engagements: *perceptions of community representatives*. 49(1): 12-18. Recuperado de: http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S231038332019000100003&lang=es [DOI: <http://dx.doi.org/10.17159/23103833/2019/vol49n1a3>].

Rothmann & Hill (2012) Coping and work engagement in selected South African organisations. *SA Journal of Industrial Psychology* 37(1) From: <https://sajip.co.za/index.php/sajip/article/view/962> [DOI: <https://doi.org/10.4102/sajip.v37i1.962>].

Sak (2018) Translating Employee Engagement Research into Practice. *Organizational dynamics* 46(2) p. 76-86 From: https://www.tib.eu/en/search/id/BLSE%3Avdc_100045579048.0x000001/Translating+Employee-Engagement-Research-into-Practice/ [ISSN: 0090-2616].

- Salanova, M. (2009) *El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=S_1iPgAACAAJ&dq=engagement+empresarial++vigor&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiGx5Pc44LIAhWspFkKHTb_CoMQ6AEIKDAA [ISBN: 8420668540, 9788420668543].
- Sánchez, J. (2012) *Los métodos de investigación* (p.82) Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=metodo+hipotetico+deductivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj4g8zgP7kAhVEX60KHd5tCNMQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false [ISBN:978-84-9969-027-8, 978-84-7978-624-3].
- Sarriés-Sanz, L. y Casares-García, E. (2008) *Buenas prácticas de los recursos humanos*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=XZ1Qc_B_pbQC&printsec=frontcover&dq=Buenas+pr%C3%A1cticas+de+recursos+humanos.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjC-4iC69XpAhVtHbkGHXi8AygQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Buenas%20pr%C3%A1cticas%20de%20recursos%20humanos.&f=false [ISBN: 978-84-7356-525-7].
- Schaufeli, W. & Bakker, A., (2014). Job demands, job resources, and relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 3, 293. Recuperado de: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/209.pdf> [DOI: 10.1002/job.248].
- Schaufeli, W. (2009) *Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=S_1iPgAACAAJ&dq=Entusiasmo+en+el+trabajo+schauferli&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjVoozf-4jmAhXQrFkKHbpbAMkQ6AEIKDAA [ISBN: 8420668540, 9788420668543].
- Souza, M. (2018) Professional self-concept: Prediction of teamwork commitment. *Revista de Psicología (PUCP)*, 36(2), 465-490. From http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0254-

92472018000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es[DOI:<https://dx.doi.org/10.18800/psico.201802.003>].

Valle (2017) El Engagement en Teletrabajadores y Trabajadores de empresas de Sistemas de la ciudad Córdoba. *Revista de Psicología*, 20(4): 45-60. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0254-924720180=iso&tlng=es\[DOI:https://dx.doi.org/10.1802.003\]](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0254-924720180=iso&tlng=es[DOI:https://dx.doi.org/10.1802.003]).

Viedma, C. (2015) *Estadística descriptiva e inferencial y una introducción al método científico: con un apéndice al método*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=auvltAEACAAJ&dq=metodo+inferencial&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjgjayKy4XIAhWC2FkKHbmkCgsQ6AEIKDAA> [ISBN: 8494372408, 9788494372407]

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
¿Cuál es la relación entre el engagement y la rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima,2020?	Determinar la relación entre el engagement y la rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima,2020	Existe relación significativa entre el engagement y la rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima,2020	Variable Independiente / Variable 1: Engagement Dimensiones: a) Absorción b) Vigor c) Dedicación	Tipo de estudio Descriptivo - Correlacional Básica y de enfoque cuantitativo. Diseño: No experimental de corte transversal.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Variable Independiente / Variable 2:	Área de estudio: Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de lima. Población y muestra 110 colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima. Instrumento: Encuesta Técnica: Cuestionario Valoración estadística Paquete estadístico SSPS 24 (versión en español)
1) ¿Cuál es la relación entre la absorción y los obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020?	1) determinar la relación entre la absorción y los obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020	1) existe relación significativa entre la absorción y los obstáculos percibidos para el desarrollo personal de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020	Rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima a) Obstáculos percibidos para el desarrollo personal b) Falta de seguridad en el cargo c) Satisfacción	
2) ¿Cuál es la relación entre el vigor y la falta de seguridad en el cargo de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020?	2) determinar la relación entre el vigor y la falta de seguridad en el cargo de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020	2) existe relación significativa entre el vigor y la falta de seguridad en el cargo de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020		
3) ¿Cuál es la relación entre la dedicación y la satisfacción de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020?	3) determinar la relación entre la dedicación y la satisfacción de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020	3) existe relación significativa entre la dedicación y la satisfacción de los colaboradores del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020		

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Engagement	Schaufeli (2014) Engagement es el factor psicológico que caracteriza al colaborador según sus niveles de energía y/o vigor, conllevando a demostrar el esmero y dedicación por sus funciones dentro de la organización, para lo cual necesita una gran concentración y absorción para poder cumplir los objetivos.	Se toma en cuenta las tres dimensiones propuestas haciendo uso del cuestionario como una herramienta recolectora de datos la cual se encuentra bajo la escala de Likert para el procesamiento de datos se hará uso del programa SPSS V.24	Absorción		1-2-3-4	Ordinal Tipo Likert
			Vigor	Concentración Acoplamiento	5-6-7	
			Dedicación	Valor Disposición Superación Satisfacción	8-9-10	
Rotación del personal	Forero y Gómez (2017) la rotación de personal, no solo indica la satisfacción laboral, sino también observa los obstáculos que tienen los colaboradores al momento de realizar sus actividades laborales, ya que no todas las organizaciones cuentan con todos los implementos para ejercer una buena función, causando grados de estrés en el colaborador y a su vez poca seguridad en el cargo ejercido.	Se propone aplicar las teorías y dimensiones con el único propósito de reducir los niveles de rotación del instituto metropolitano Protransporte de Lima.	Obstáculos percibidos para el desarrollo personal	Entorno Ambiente laboral Trato Apoyo laboral	11-12-13-14 15-16-17	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Falta de seguridad en el cargo	Remuneración Percepción laboral	18-19-20	
			Satisfacción laboral			

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLES ROTACION DEL PERSONAL Y ENGAGEMENT

Engagement y rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima., Cercado de Lima, 2020”

VARIABLE 01: Engagement

OBJETIVO: Determinar la relación entre el engagement y la rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima., Cercado de Lima, 2020

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La concentración es constante al realizar las labores.					
2	Pierde con facilidad la concentración.					
3	Se acopla fácilmente a las labores designadas					
4	La institución brinda capacitaciones constantes para poder acoplarse con mayor facilidad a su clima laboral.					
5	La institución considera que es valioso dentro del área en el que se encuentra.					
6	La institución valora su desenvolvimiento en las actividades realizadas					
7	Cuenta con la disposición del instituto para afrontar un problema laboral.					
8	Busca superarse constantemente dentro de la institución.					
9	Al ser reconocido por la institución por su buen desempeño siente una gran satisfacción.					
10	La dedicación brindada hacia sus funciones laborales le generan satisfacción					

Gracias por su colaboración

Engagement y rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima., Cercado de Lima, 2020”

VARIABLE 02: Rotación del personal

OBJETIVO: Determinar la relación entre el engagement y la rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima., Cercado de Lima, 2020

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Las actividades laborales que ejerce, ayudan a lograr sus objetivos personales					
2	le otorgan todos los implementos necesarios para que trabaje con eficiencia					
3	Considera que puede llegar a manejar el estrés que puede llegar a sentir en un momento determinado					
4	La empresa cuenta con programas de capacitación con el propósito de mantener o mejorar su desempeño en el trabajo					
5	Siente que se le está dando un buen trato en su área de trabajo					
6	Existen comentarios y/o rumores que causen tensión en el trabajo					
7	Siente que su jefe inmediato le presta atención					
8	Existe colaboración y participación en su área de trabajo					
9	Las horas extras en el trabajo, son recompensadas justamente.					
10	El tema de las utilidades, es indispensable para que usted se mantenga o renuncie a su puesto de trabajo					

Gracias por su colaboración

ANEXO 4. Resultado de fiabilidad: Coeficientes Alfa de Cronbach general, variable y dimensión

Tabla 16.

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		10	100,0

Fuente: Autor

Tabla 17.

Alfa de Cronbach general

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	20

Fuente: Autor

Tabla 18.

Alfa de Cronbach por variable

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1 Engagement	,835	10
V2 Rotación del personal	,823	10

Fuente: Autor

Tabla 19.

Alfa de Cronbach por dimensión

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1 Absorción	,491	4
D2 Vigor	,880	3
D3 Dedicación	,450	3
D4 Obstáculos percibidos para el desarrollo personal	,463	4
D5 Falta de seguridad en el cargo	,853	3
D6 Satisfacción	,476	3

Fuente: Autor

Anexo 5. Resultado de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

Tabla 20.

Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La concentración es constante al realizar las labores.	56,00	252,444	,754	,909
Pierde con facilidad la concentración.	54,70	283,789	,444	,917
Se acopla fácilmente a las labores designadas	55,40	265,156	,546	,914
La institución brinda capacitaciones constantes para poder acoplarse con mayor facilidad a su clima laboral.	55,10	277,656	,322	,918
La institución considera que es valioso dentro del área en el que se encuentra.	56,40	258,044	,669	,911
La institución valora su desenvolvimiento en las actividades realizadas	57,00	248,667	,837	,907

Cuenta con la disposición del instituto para afrontar un problema laboral.	57,20	250,178	,839	,907
Busca superarse constantemente dentro de la institución.	57,80	299,511	-,254	,927
Al ser reconocido por la institución por su buen desempeño siente una gran satisfacción.	56,20	255,733	,713	,910
La dedicación brindada hacia sus funciones laborales le generan satisfacción	55,60	258,267	,734	,910
Las actividades laborales que ejerce, ayudan a lograr sus objetivos personales	56,00	252,444	,754	,909
le otorgan todos los implementos necesarios para que trabaje con eficiencia	54,80	289,067	,149	,920
Considera que puede llegar a manejar el estrés que puede llegar a sentir en un momento determinado	55,50	270,278	,452	,916
La empresa cuenta con programas de capacitación con el propósito de mantener o mejorar su desempeño en el trabajo	55,50	272,500	,400	,917

Siente que se le está dando un buen trato en su área de trabajo	56,50	255,833	,709	,910
Existen comentarios y/o rumores que causen tensión en el trabajo	56,90	243,878	,849	,906
Siente que su jefe inmediato le presta atención	57,10	256,100	,622	,912
Las horas extras en el trabajo, son recompensadas justamente.	57,70	294,233	-,097	,924
El tema de las utilidades, es indispensable para que usted se mantenga o renuncie a su puesto de trabajo	56,70	261,122	,621	,912
Las oportunidades de ascenso que tiene en la empresa son satisfactorias.	56,70	247,789	,837	,907

Anexo 6. Cálculo de muestra estadística

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Población = 110

e = Margen de Error = 0.05

Z = Grado de Confianza = 1.96

p = Probabilidad de que ocurra el evento =0.5

q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento =0.5

n = Tamaño de muestra

Resolución de la fórmula:

$$n = 110 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5 / 0.05^2 * (110 - 1) + 1.96(2) * 0.5 * 0.5$$

n = 86

Por lo tanto, la muestra obtenida es de **86** colaboradores.

ANEXO 7. VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: ENGAGEMENT Y ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA, CERCAJO DE LIMA, 2020							
Apellidos y nombres de los investigadores: Deniseg Ramos, Francisco							
Apellidos y nombres del experto: Dr Teodoro Carranza Estala							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
ENGAGEMENT	ABSORCION	Concentración	La concentración es constante al realizar las labores	1= Nunca	X		
			Pierde con facilidad la concentración		X		
		Acompañamiento	Se adapta fácilmente a las labores designadas		X		
			La institución brinda capacitaciones constantes para poder adaptarse con mayor facilidad a su clima laboral.		X		
	VIGOR	Valor	La institución considera que es valioso dentro del área en el que se encuentra.		X		
			La institución valora su desenvolvimiento en las actividades realizadas		X		
		Disposición	Cuenta con la disposición del Instituto para afrontar un problema laboral.		X		
		Busca superarse constantemente dentro de la institución.					

Las horas extras en el trabajo, son recompensadas justamente.

Título de la investigación: ENGAGEMENT Y ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA, CERCADO DE LIMA, 2020

Apellidos y nombres de los investigadores: Demegri Ramos, Francisco

Apellidos y nombres del experto: MGRT.: JESUS ENSQUE BARCA BARRENTOS

ASPECTOS POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
ENGAGEMENT	ABSORCION	Concentración	La concentración es constante al realizar las labores.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre			
			Parte con facilidad la concentración.				
		Acaplamiento	Se acopla fácilmente a las labores designadas.				
			La institución brinda capacitaciones constantes para poder acoplarse con mayor facilidad a su clima laboral.				
	VIGOR	Valor	La institución considera que es valioso dentro del área en el que se encuentra.				
			La institución valora su desenvolvimiento en las actividades realizadas.				
	DEDICACION	Satisfacción	Dispone con la disposición del Instituto para afrontar un problema laboral.				
			Busca superarse constantemente dentro de la institución.				
			Al ser reconocido por la institución por su buen desempeño siente una gran satisfacción. La dedicación brindada hacia sus funciones laborales le genera satisfacción.				
		Entorno	Las actividades laborales que ejerce, ayudan a lograr sus objetivos personales. Se sienten en las instituciones asociadas con sus labores.				

SATISFACCIÓN LABORAL	Remuneración	Las horas extras en el trabajo, son recompensadas justamente.			
		El tema de las utilidades, es indispensable para que usted se mantenga o renuncie a su puesto de trabajo			
	Percepción Laboral	Las oportunidades de ascenso que tiene en la empresa son satisfactorias.			
		Trabajar para esta empresa le hace sentir orgulloso			

Título de la investigación: ENGAGEMENT Y ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA, CERCADO DE LIMA, 2020

Apellidos y nombres de los investigadores: Denegri Ramos, Francesco

Apellidos y nombres del experto: DR.: ROSEL CÉSAR ALVA ARCE

ASPECTOS POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
ENGAGEMENT	ABSORCION	Concentración	La concentración es constante al realizar las labores	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	✓		
			Pierde con facilidad la concentración		✓		
		Acoplamiento	Se acopla fácilmente a las labores designadas		✓		
			La institución brinda capacitaciones constantes para poder acoplarse con mayor facilidad a su clima laboral.		✓		
	VIGOR	Valor	La institución considera que es valioso dentro del área en el que se encuentra.		✓		
			La institución valora su desenvolvimiento en las actividades realizadas		✓		
		Disposición	Cuenta con la disposición del instituto para afrontar un problema laboral.		✓		
	DEDICACION	Superación	Busca superarse constantemente dentro de la institución.		✓		
		Satisfacción	Al ser reconocido por la institución por su buen desempeño siente una gran satisfacción.		✓		
			La dedicación brindada hacia sus funciones laborales le generan satisfacción		✓		
OBSTÁCULOS	Entorno	Las actividades laborales que ejerce, ayudan a lograr sus objetivos personales	✓				
		Le otorgan todos los implementos necesarios para que trabaje con eficiencia	✓				

	SATISFACCIÓN LABORAL	Remuneración	Las horas extras en el trabajo, son recompensadas justamente.		✓		
			El tema de las utilidades, es indispensable para que usted se mantenga o renuncie a su puesto de trabajo		✓		
		Percepción Laboral	Las oportunidades de ascenso que tiene en la empresa son satisfactorias.		✓		
			Trabajar para esta empresa le hace sentir orgulloso		✓		
 Firma del experto:		Fecha:27/06/2020					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y sus variables

ANEXO 8. Base de datos prueba piloto

*File de Comercio-Franchezza.wor [C:\jorge\Datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
 Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ajustaciones Ventana Ayuda

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	4	5	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4
2	4	4	5	4	1	1	1	1	4	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	4	1
3	2	5	5	4	2	2	3	1	2	2	3	5	5	4	2	1	2	1	3	1	1
4	2	4	4	5	4	1	1	2	1	4	2	4	4	5	4	1	1	2	1	2	1
5	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5
7	2	5	5	4	3	1	1	1	1	2	2	5	5	2	2	1	1	1	1	2	2
8	2	4	3	4	3	1	1	1	1	3	2	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1
9	1	4	1	4	1	2	1	1	1	3	1	4	1	4	1	1	2	1	1	1	1
10	5	5	2	5	1	1	1	1	1	4	5	5	2	3	1	1	1	1	1	4	4
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Numérico	2	0	La concentraci...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Numérico	2	0	Pierde con facil...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Numérico	2	0	Se acopla fácil...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Numérico	2	0	La institución b...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Numérico	2	0	La institución c...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Numérico	2	0	La institución v...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Numérico	2	0	Cuenta con la d...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Numérico	2	0	Busca superatr...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Numérico	2	0	Al ser reconoci...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Numérico	2	0	La dedicación b...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Numérico	2	0	Las actividades...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Numérico	2	0	le otorgan todo...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Numérico	2	0	Considera que ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Numérico	2	0	La empresa cu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Numérico	2	0	Siente que se l...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Numérico	2	0	Existen coment...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Numérico	2	0	Siente que su j...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Numérico	2	0	Las horas extra...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Numérico	2	0	El tema de las ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Numérico	2	0	Las oportunid...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21										
22										
23										
24										
25										

Anexo 9. Gráficos de barras de las dimensiones

Gráficos de la variable Engagement

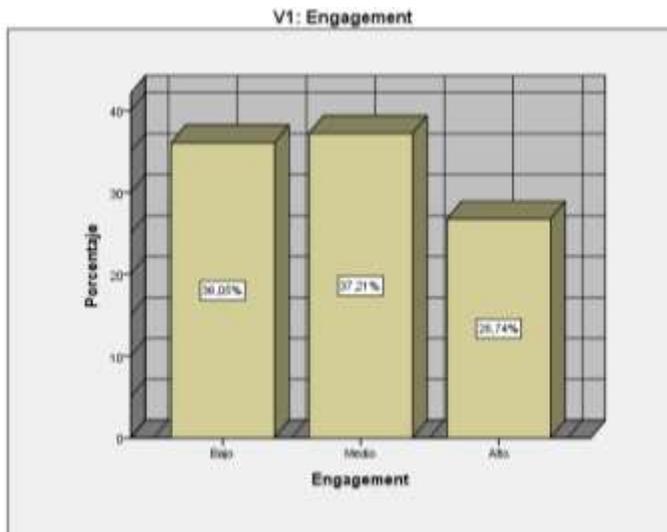


Figura 1: Gráfico de la variable Engagement

Gráficos de las dimensiones de la variable Engagement

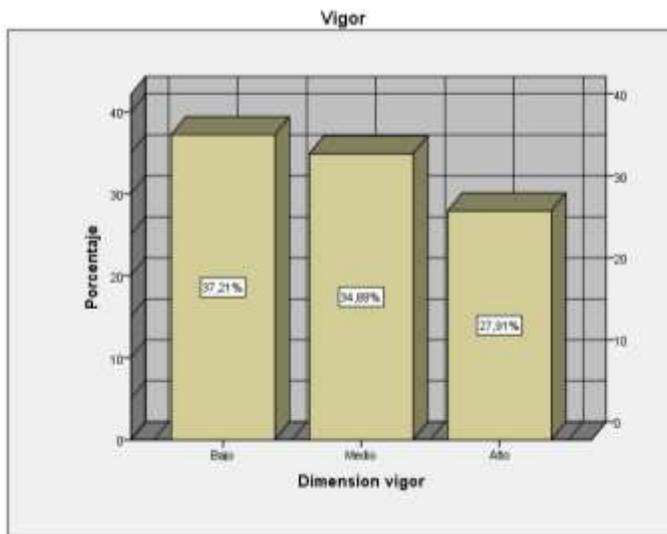


Figura 2: Gráfico de la dimensión vigor

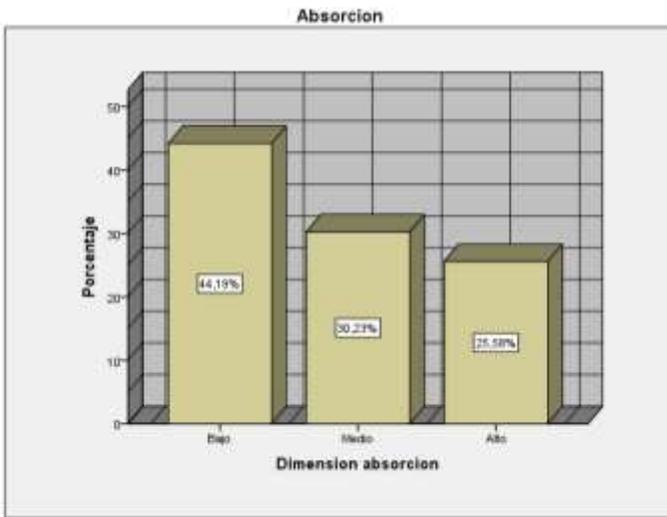


Figura 3: Gráfico de la dimensión absorción

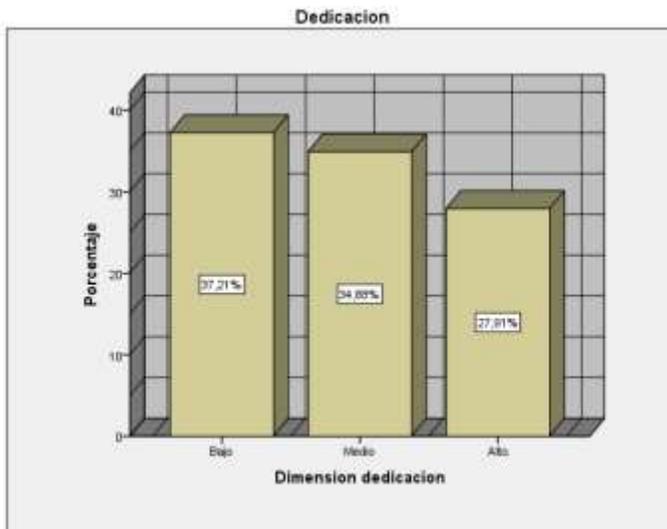


Figura 4: Gráfico de la dimensión dedicación

Gráficos de la variable Rotación del personal

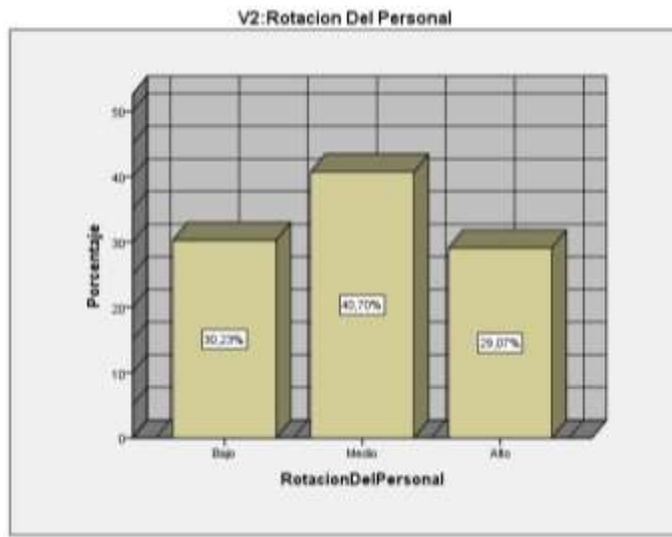


Figura 5: Gráfico de la variable Rotación del personal

Gráficos de las dimensiones de la variable Rotación del personal

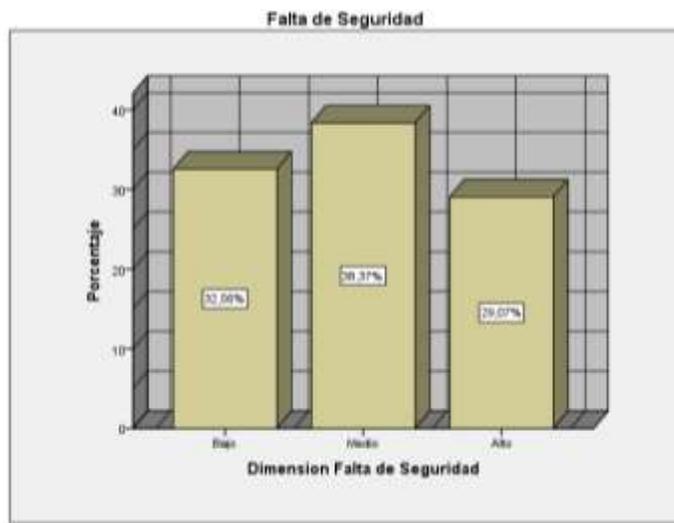


Figura 6: Gráfico de la dimensión falta de seguridad

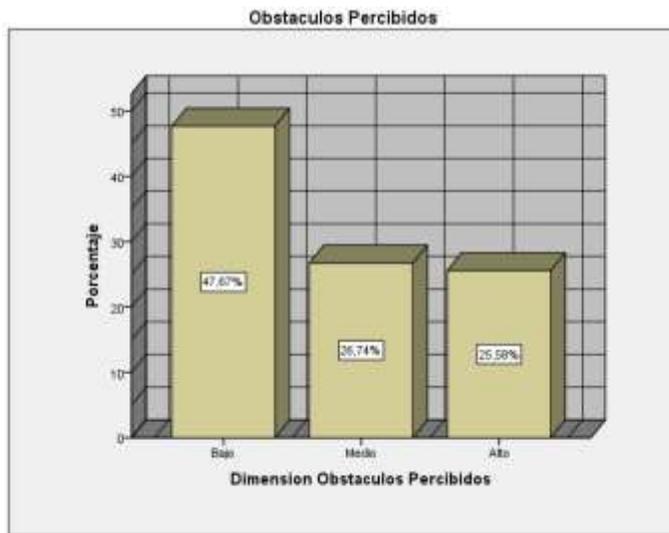


Figura 7: Gráfico de la dimensión Obstáculos Percibidos

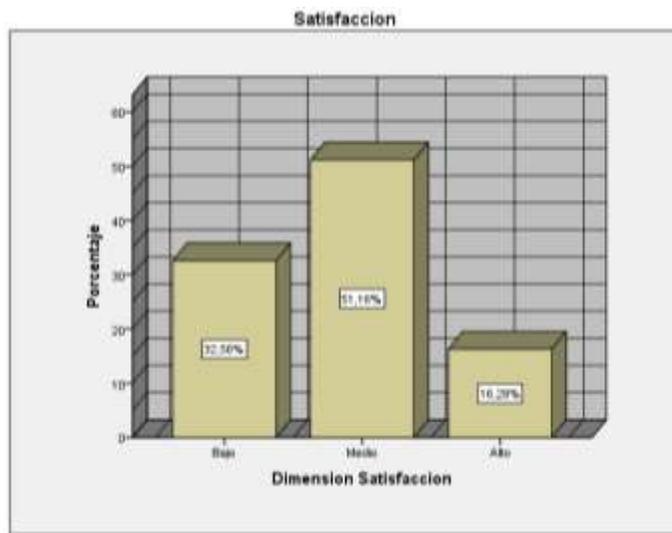


Figura 8: Gráfico de la dimensión satisfacción

Anexo 10. Consentimiento Informado

PROTRANSPORTE
INSTITUTO METROPOLITANO DE TRANSPORTE DE LIMA



"Año de la universalización de la salud"

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

EL QUE SUSCRIBE, DANIEL CHRISTIAN FIGUEROA CAMACHO, GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA – DISTRITO DE CERCADEO DE LIMA

HACE CONSTAR:

Que, el Sr. Francesco Denegri Ramos, identificado con DNI N° 70690969, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte, tiene la autorización para aplicar los instrumentos de recojo de información dirigido a los consumidores de la empresa, con respecto a su trabajo de investigación cuyo título se denomina "Engagement y rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020"

Se expide la presente a solicitud de la persona interesada, para fines que estime conveniente.

Lima, 30 de junio del 2020

Daniel Figueroa Camacho
Gerente General

