



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Compromiso organizacional y rotación del personal de la
empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cruz Zúñiga, Erick Santiago (ORCID: [0000-0002-6329-3360](https://orcid.org/0000-0002-6329-3360))

Mesta Castañeda, Mariane Alexandra (ORCID: [0000-0003-4567-444X](https://orcid.org/0000-0003-4567-444X))

ASESOR:

Mg. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: [0000-0001-6738-0683](https://orcid.org/0000-0001-6738-0683))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo investigación lo dedicamos principalmente a Dios, por ser nuestra fuente de inspiración y fortaleza cuando sentíamos que no podríamos lograrlo y lo que nos mantuvo unidos hasta el final.

A nuestros padres quienes fueron el motor y guía en nuestro día a día. A nuestros compañeros de estudio, a nuestros profesores y amigos, quienes fueron fuente de motivación.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro agradecimiento a Dios, que siempre nos bendice y nos guía en nuestras vidas, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Correlación entre compromiso organizacional y rotación del personal según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.</i>	19
Tabla 2: <i>Opinión sobre el nivel de compromiso organizacional según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.</i>	20
Tabla 3: <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de dimensión compromiso continuidad de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.</i>	21
Tabla 4: <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de dimensión compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.</i>	22
Tabla 5: <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de dimensión compromiso normativo de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.</i>	23
Tabla 6: <i>Opinión sobre el nivel de rotación del personal según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.</i>	24
Tabla 7: <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de dimensión rotación interna de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.</i>	25
Tabla 8: <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de dimensión rotación externa de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.</i>	26
Tabla 9: <i>Relación de compromiso organizacional con la dimensión rotación interna del personal de la empresa JYE Telecomunicaciones.</i>	27
Tabla 10: <i>Relación de compromiso organizacional con la dimensión rotación externa del personal de la empresa JYE Telecomunicaciones.</i>	28

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de compromiso organizacional.</i>	20
Figura 2: <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión compromiso de continuidad.</i>	21
Figura 3: <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión compromiso de afectivo.</i>	22
Figura 4: <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión compromiso normativo.</i>	23
Figura 5: <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de rotación del personal.</i>	24
Figura 6: <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión rotación interna.</i>	25
Figura 7: <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión rotación externa.</i>	26

Resumen

La presente investigación compromiso organizacional y rotación del personal de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020, se planteó como objetivo general determinar la relación entre compromiso organizacional y rotación del personal de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020. La base teórica de la variable compromiso organizacional se sustenta según Meyer & Allen y la variable rotación de personal se sustenta en Ibáñez. Se aplicó un cuestionario para cada variable sobre una muestra de 50 colaboradores. Los resultados muestran evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ($0.000 < 0.01$) y aceptar la hipótesis de estudio que determina la relación significativa entre las variables de estudio. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman de 0,483 indica que existe una correlación positiva considerable entre compromiso organizacional y rotación del personal de la empresa JYE Telecomunicaciones. Con respecto al análisis de las variables, se encontró que 42% de los colaboradores encuestados, manifestaron que el compromiso organizacional es de nivel muy alto y alto; mientras que en la variable rotación del personal el 38% de los colaboradores encuestados, manifestaron que el nivel de rotación es bajo y muy bajo.

Palabras clave: Compromiso organizacional, rotación del personal, rotación interna, rotación externa.

Abstract

This research is about organizational commitment and staff turnover of the collaborators of the company J&E Telecomunicaciones, Chimbote subsidiary, 2020, it was proposed as a general objective to determine the relationship between organizational commitment and staff turnover and employees of the company JYE Telecomunicaciones, Chimbote subsidiary, 2020. The theoretical basis of the organizational commitment variable is sustained according to Meyer & Allen and the staff turnover variable is based on Ibáñez. A questionnaire was applied for each variable on a sample of 50 company collaborators. The results show sufficient evidence to fend the null hypothesis ($0.000 < 0.01$) and accept the study hypothesis that determines the significant relationship between the survey variables. Likewise, Spearman's Rho coefficient of 0.483 indicates that there is a considerable positive correlation between organizational commitment and staff turnover of the J&E Telecomunicaciones company. Regarding the analysis of the variables, it was found that 42% of the collaborators who were surveyed, stated that the organizational commitment is of a very high and high level; while in the staff turnover variable, 38% of the employees surveyed stated that the level of turnover is low and very low.

Keywords: Organizational commitment, staff rotation, internal rotation, external rotation.

I. INTRODUCCIÓN

Se ha presenciado a nivel internacional una alta cifra de empresas, han fracasado por la mala organización y gestión, más aún con la llegada de la globalización y el libre comercio, fue necesario implementar procedimientos que permitan a las organizaciones ser más competitivas, siendo de vital importancia la calidad en todos sus aspectos. En el contexto internacional, muchas empresas han sufrido algunos cambios organizacionales, se muestra que para el 2018, el porcentaje de rotación se situó en el 10,9%. El 13,2% de las empresas tecnológicas obtuvieron una alta rotación. Por otro lado, los medios de entretenimiento 11.4%. Los resultados de acuerdo a los trabajadores arrojaron que el 45% de ellos dejan su puesto de labor porque no ven un crecimiento en poder ocupar un puesto más alto, el 41% no están satisfechos con la dirección, el 36% descontentos con el clima de la empresa y el 36% quiere que la empresa los desafíe a más, de esta manera, la remuneración, con un 35% (Booz, 2018).

Siempre debe de prevalecer el compromiso organizacional en las organizaciones por medio del clima organizacional, a fin de generar el interés de los colaboradores hacia el éxito; puesto que el capital humano es la principal fortaleza en una organización. El compromiso organizacional hace referencia que los colaboradores tienen un sentido de pertenencia con la empresa cuando reciben un apoyo recíproco (Peña, 2016 p. 2).

Actualmente las empresas y organizaciones tienen como propósito fundamental alcanzar el éxito y ser uno de los mejores en el mercado competitivo. Muchas de estas empresas no cuentan con las herramientas necesarias para que pueden ver la solución de sus problemas. Como lo señaló el siguiente autor un colaborador no siempre se termina yendo de una empresa por un mejor sueldo, sino principalmente por mejores condiciones en el ambiente de trabajo, por los incentivos y prestaciones, por ello reducir los índices de rotación del personal es una preocupación muy visible que implica analizar la efectividad de la administración o gestionar de manera más eficiente al colaborador dentro de las organizaciones (Rabitsch, 2014, p.130).

A nivel nacional según el Informe del Ministerio de Trabajo, nos informó que el nivel de rotación laboral en 10 empresas del sector privado resultó un 3,8%,

obteniéndose una tasa de entrada con 1,3% y una de salida de 6,3%. Las empresas del sector servicios fueron las que obtuvieron los más altos índices de rotación con 5,1%, el 4,2% extractivas, e industria manufacturera con 3,3% y en menor escala el comercio con un 1,9% y por último, las empresas del sector transporte, almacenamiento y comunicaciones con un 1,7%. Mintra planteó, en las principales ciudades se obtuvo un 5,9% con respecto a la rotación laboral, ya que se presencié un nivel de entrada reflejado en una tasa del 2,1% y de salida con 9,8% (Mintra, 2019).

La disyuntiva a nivel nacional sobre la rotación del personal es preocupante en relación de los países latinoamericanos debido a que, el Perú es el país que presentó un 15% en índices de rotación, el más alto de este continente, así al año su porcentaje se ubica entre 5 a 10% alcanzando un alto nivel en rotación, resultados que evidencian la dificultad para las empresas peruanas para la retención efectiva de los trabajadores en la organización (IPSOS, 2018).

En Diario Gestión (2016, 07 de julio), informó que el índice a nivel global con respecto al compromiso laboral ha ido creciendo, el promedio fue de 72% para America Latina, la cual Perú superó esta expectativa con un 74%, este informe precisó que varias organizaciones locales tienen el interés que deben aumentar el compromiso de sus trabajadores, y están trabajando para tomar acciones frente las debilidades que se presentan, también consideran que necesitan mejorar las remuneración de los colaboradores.

A nivel local, las empresas no son ajenas a los cambios que vienen aquejando a las demás empresas nacionales e internacionales, las cuales pueden repercutir de manera significativa dentro del proceso productivo.

Situada en la ciudad de Chimbote, se encuentra la empresa “JYE TELECOMUNICACIONES”, una empresa concesionaria autorizada de Entel del Perú, que se dedica al rubro de ventas al por mayor, de chips y equipos de Entel; se encuentra ubicada en Jr. Guillermo More 628 - casco urbano, que está presentado una serie de dificultades porque existe continuas reestructuraciones de personal y pérdida de tiempo en realizar las capacitaciones que se les da a los nuevos colaboradores que al poco tiempo renuncian. Sin mencionar los gastos

incurridos que se presentan al realizar dicha labor cada que un colaborador decide renunciar o por distinto motivo es promovido de su puesto de labor.

La problemática que aqueja a la empresa anteriormente mencionada está perjudicando y desmotivando a los colaboradores ya que los mismos no se comprometen con la empresa, en cierto modo sienten que la empresa no vela por su integridad, sintiendo un nivel de permanencia muy bajo. Más allá que pueda existir un compromiso por parte del empleador, el colaborador muestra otro tipo de compromiso basado principalmente en el deseo de contribuir, ya que es innato en las personas el deseo de querer destacar, dando lo mejor de sí. Este punto debe ser vitalmente observado por los empleadores, puesto que puede ser el principio para entablar con el colaborador una reciprocidad y ayuda mutua.

La problemática propone realizar una investigación que tiene como variables, el compromiso organizacional y la rotación del personal.

Por tanto, se formuló el problema ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la rotación del personal de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020?

El presente informe de investigación se justificó a través de los siguientes enfoques: Teóricamente porque se realizó una organización de las contribuciones teóricas de la gestión estratégica del compromiso organizacional que permitió al investigador poder construir el cuerpo teórico relevante para su trabajo de investigación.

Socialmente porque la relevancia estuvo enfocada en cómo benefició a los dirigentes de la organización, con datos e información, se diagnosticó el grado de compromiso organizacional, así como también a los trabajadores, permitiendo identificar los factores asociados con los niveles de rotación de los colaboradores de la empresa.

Como implicancia práctica permitió a los directivos de la empresa JYE Telecomunicaciones, identificar los aspectos críticos para una mejor gestión del talento humano, puesto que estos están ligados con los índices de rotación del personal de la empresa.

Metodológicamente, puesto que sirvió para recoger información estadística, se elaboró instrumentos de recolección de datos que permitió mensurar el grado de

compromiso organizacional, las causas y factores asociados a la rotación del personal de acuerdo al perfil de los trabajadores en empresas comerciales de este rubro.

Se planteó como objetivo general determinar la relación entre compromiso organizacional y rotación del personal según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

A su vez, se planteó los objetivos específicos:

- Identificar el nivel de compromiso organizacional según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones.
- Identificar el nivel de rotación de personal según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones.
- Determinar la relación entre compromiso organizacional y rotación interna del personal según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones.
- Determinar a relación entre compromiso organizacional y rotación externa de la empresa JYE Telecomunicaciones.

Para el presente estudio se formuló las siguientes hipótesis:

H1: Existió relación entre compromiso organizacional y rotación de personal de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

Ho: No existió relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Se recogieron antecedentes internacionales y nacionales, de diferentes fuentes primarias, y; secundarias, tales, como artículos, tesis relacionadas al tema, los cuales, se mencionan, a continuación:

A nivel internacional, Kim y Shim (2018) en su investigación fue correlacional y cuantitativo. Se seleccionó una muestra intencional de 41 enfermeros varones. Se identificaron cuatro tipos distintos de subjetividad sobre la intención de rotación entre los enfermeros varones: (1) "Perseguir valores ocupacionales", (2) "Insatisfacción con el tratamiento", (3) "Buscar una vida relajada y estable" y (4) "Conflicto relacionado con la cultura organizacional".

En México, Prieto, Sánchez y Moreno (2018) efectuaron una investigación, transversal, correlacional y no experimental, se propuso gestionar un prototipo para medir el compromiso organizacional para instituciones públicas y privadas, aplicando encuestas a 618 colaboradores de 174. Se concluyó que en las instituciones privadas existe un alto nivel de compromiso, basado específicamente en el tipo afectivo, con un 4.22 y con un 3.73 en compromiso normativo, y con un dato similar en las instituciones públicas.

Bonilla, Ruiz, Ramírez, Sandoval y Méndez (2018) realizaron una investigación, correlacional y cuantitativo, con el fin de gestionar e incorporar un sistema integrado, sustentado en el compromiso, que integre los factores de las organizaciones para maximizar la eficiencia y productividad. En las instituciones se muestra una media más alta con un valor de 4.177, demostrando que los encuestados aceptan sentirse parte de la organización. Con respecto a la variable motivación, con una media de 3.422, podemos deducir que no hay motivación en esta área.

Fernet, Trépanier y Demers (2017) realizaron en su investigación, un estudio cuantitativo, correlacional y descriptivo, se obtuvo una muestra de 572 enfermeras. Los resultados muestran efectos indirectos significativos de la motivación autónoma en la rotación ocupacional a través del compromiso ocupacional afectivo (estimación = -0.521 [IC 95% = -0.727, -0.315]; $p < .001$), también revelaron efectos indirectos significativos de motivación autónoma sobre la intención de

rotación organizacional a través del compromiso organizacional afectivo (estimación = -0.147 [IC 95% = -0.221 , -0.074]; $p < .001$).

Hernández, Cruz, y Meza (2017) ejecutaron en su investigación, un estudio cuantitativo y correlacional, pretendió conocer el origen del crecimiento de la rotación de los colaboradores dedicado al sector transportes, se realizaron encuestas; los resultados fueron que el 70% se sienten parte de la empresa, principalmente por el tiempo que han permanecido en ella; el tipo de relación es buena o muy buena 80%, destacando que nadie la considera mala o muy mala, el 40% de las personas sienten que sus compañeros los motivan, mientras que el 60% de los trabajadores sienten que la empresa valora su trabajo, solo el 40% se siente seguro de su trabajo y el 30% siente un alto nivel de satisfacción.

Osario, Ramos y Walteros (2016) realizaron en su investigación, un estudio descriptivo y correlacional; tuvo como finalidad constituir la relación entre sus variables con un grupo de trabajadores de educación superior en Bogotá, a ellos se le emplearon el cuestionario. Se hizo un estudio piloto con 101 personas. Se concluyó que si se obtiene en el factor de conservación un nivel más alto, aumentará el nivel de compromiso organizacional.

Calderón (2016) realizó en su estudio se revelaron resultados que evidenciaban consecuencias altas en la satisfacción con los colaboradores, su origen se basaba en el clima y comportamiento organizacional, influyendo negativamente en su compromiso organizacional perjudicando en la productividad. El estudio determina que se puede conocer cuantitativamente la relación entre ambiente organizacional entre colaboradores, satisfacción, y también el compromiso afectivo y normativo.

Hanaysha (2016) realizó en su investigación, un estudio cuantitativo y correlacional, tuvo como finalidad calcular el impacto del compromiso, el aprendizaje y el entorno organizacional en el sector de la educación superior. Se seleccionaron datos mediante una encuesta online a 242 empleados en universidades públicas del norte de Malasia. Los datos recopilados se analizaron utilizando SPSS y Structural Equation Modeling, y mostraron que los valores del alfa de Cronbach son aceptables ya que oscilan entre 0,83 y 0,88; compromiso de los empleados (0.882), ambiente de trabajo (0.837), aprendizaje organizacional (0.881) y compromiso organizacional (0.860). Los resultados de este estudio confirmaron que el

aprendizaje organizacional tiene un efecto positivo significativo en el compromiso organizacional.

Dhurup y Mutamba (2016) efectuaron una investigación, un estudio cuantitativo y correlacional, utilizando una encuesta transversal realizando un cuestionario estructurado a 178 empleados. Concluyeron que el compromiso afectivo mostró una relación positiva moderada con la satisfacción laboral ($r = 0.364$, $p < 0.01$). Los resultados muestran que el trabajo en equipo, el compromiso normativo y afectivo contribuyen positivamente en el bienestar en la empresa, el compromiso de continuidad refleja una relación débil con la satisfacción laboral. Los empleadores deben evaluar la compensación existente y el reconocimiento profesional.

Labrague, McEnroe, y Tsaras (2015) ejecutaron una investigación, de tipo cuantitativo y correlacional, se encontraron ciertas amenazas en la calidad del servicio de las enfermeras Filipinas que migraron a otros países perjudicando la atención de los pacientes. En el estudio participaron 166 enfermeras, donde se utilizó la correlación de momento del producto de Pearson para determinar si existe una vinculación respecto a la variable compromiso organizacional y la intención de rotación. Los resultados revelaron que las enfermeras filipinas estaban moderadamente comprometidas y estaban indecisas si abandonarían o no su organización. El análisis reveló una relación inversa entre las dos variables ($r = -0.22$, $P = 0.005$).

En Kaya, Bezirgan y Alamur (2015) realizaron una investigación, cuantitativo y correlacional, la finalidad fue detectar y analizar la rotación mínima en el sector turístico. Se utilizaron datos con un total de 5764 trabajadores. Los resultados en el sector turístico fue una rotación mínima de 46.5%, donde los establecimientos que tienen personal entre 10 y 250 personas son más bajas que las demás (41.7, 42.5) y los establecimientos que tienen menos de 10 trabajadores es del 49.9%, la tasa de rotación en los establecimientos que tienen más de 250 es la más alta con el 52.7%.

Yang, Liu y Zhang (2015) efectuaron una investigación, cuantitativo y correlacional, se realizó una encuesta transversal de 526 enfermeras de ocho hospitales docentes en Tianjin, China. El puntaje de las tres escalas de rotación de personal de enfermería, crecimiento profesional de la organización y apoyo laboral fue $1.98 \pm$

0.60, 2.40 ± 0.50 y 4.06 ± 0.98 . Los efectos totales y directos del apoyo laboral en la intención de rotación fueron -0.361 ($p < 0.01$) y -0.147 ($p < 0.01$), respectivamente. El efecto indirecto fue de -0.169 con un intervalo de confianza de arranque del 95% de -0.257 a -0.102 . Las organizaciones tienen que fortalecer el efecto del apoyo laboral y aumentar la retención de personal de enfermería calificado.

Martins, Santana y Ribeiro (2015) ejecutaron una investigación, descriptiva, con enfoques cuantitativos y cualitativos, su objetivo fue analizar el compromiso organizacional de los colaboradores de un call center. Los datos de 399 cuestionarios y 22 entrevistas fueron sometidos a análisis estadísticos. Se concluyó que el 73% de los encuestados, sienten el deber de luchar por la empresa, realizando su trabajo con la máxima eficacia y compromiso, se identifican con la filosofía, valores y objetivos organizacionales por encima del promedio.

Emiroglu, Akova y Tanriverdi (2015) efectuaron una investigación, cuantitativa y correlacional, plantearon como objetivo, determinar el vínculo entre los factores demográficos y la intención de rotación de los empleados, se realizó encuestas a 297 gerentes de hotel y personal de diferentes rangos. En el análisis de datos del estudio, se realizaron pruebas t-test y ANOVA. Se halló que el 20% del personal del departamento de limpieza y servicio técnico es de nivel bajo en rotación del personal y el personal de oficina es de 60% presentando un nivel más alto en rotación.

Raza y Bashir (2015) realizaron un estudio cuantitativo y correctivo, que permita describir de mejor manera los factores que pueden mejorar el compromiso organizacional de los trabajadores del grupo del TI de Pakistán; la capacitación y el desarrollo y el apoyo del supervisor, lo que aumenta la retención de los empleados. Los hallazgos establecieron que el 60% de colaboradores, tienden a permanecer por mucho más tiempo en dicha organización, mostrando altos niveles de compromiso.

A nivel nacional en Lima, Mariño (2019) realizaron un estudio cuantitativo y correlacional, se le realizaron cuestionarios a sus 294 promotores activos de una cadena de empresa de telefonía; se concluyó que hay un vínculo inverso entre el compromiso afectivo y el normativo, con respecto a la variable intención de rotación,

mostrando que el 80% de los colaboradores tienen un bajo nivel en el compromiso; y el 80% representa el nivel alto en intención de rotación.

Mendoza (2019) realizó un estudio no experimental de diseño descriptivo, correlacional y cuantitativo; trabajó con una muestra de 203 trabajadores de la empresa de telecomunicaciones cuyas edades oscilan entre 18 a 50 años. Los resultados señalan que, el compromiso organizacional de los trabajadores es mayor a 50% respecto a cada una de sus dimensiones, se recomienda a las organizaciones que se dedican a rubro de telecomunicaciones implementar estrategias para atraer al colaborador y así disminuir la rotación; generando mayor motivación, productividad y compromiso con la empresa.

Matías (2018) desarrolló una investigación correlacional, no experimental y transversal, la muestra del estudio es de 197 colaboradores; se concluyó que el 45,68% sobre la gestión del talento humano presentó un nivel bajo, así como para el 64,7%, la percepción del índice de rotación presentó un nivel medio alto. Finalmente se comprobó, mediante el coeficiente de Spearman y la significancia ($\rho=0,896$ y p menor a 0,05) un vínculo en la gestión del talento humano y la rotación del personal. (p. 81).

Flores y Gómez (2018) realizaron un estudio correlacional, cuantitativo y no experimental, la muestra fue de 135 teleoperadores de una empresa dedicada a un call center. Los resultados revelaron que el compromiso organizacional de los trabajadores (75%) dependerá de la percepción positiva que exista dentro de su trabajo; asimismo, si el colaborador (73%) tiene una impresión negativa es posible que no se sienta a gusto en el trabajo y por consiguiente, renuncia a su empleo. (p. 22).

Sustento teórico conceptual para la variable compromiso organizacional basado en: De forma similar, para Colquitt en el año 2007 indicó que es la inclinación del colaborador hacia la empresa u organización. Esta actitud hace que el colaborador sea conservador o alternado, cuando sucede lo contrario los colaboradores prefieren salirse de la empresa (Frías, 2014).

Cooper-Hakim en el año 2005 definió como una condición interior que repercute en la acción de los colaboradores cumpliendo más allá con los objetivos establecidos (Eslami y Gharakhani, 2012).

Katz & Kahn en el año 1977 definió que es la interrelación de los trabajadores con los propósitos de la empresa. Es la predisposición que el colaborador tiene hacia la ejecución de los objetivos de la empresa (Zamora, 2009).

En las teorías relacionadas al tema respecto al variable compromiso organizacional tenemos:

Paredes (2018) detalló que existe un doble vínculo entre empresa y el colaborador, para la empresa le beneficia el compromiso del colaborador y así mismo recompensarlo, aquellos colaboradores que muestran voluntad y buena actitud a los cambios con la empresa es porque tiene un alto compromiso con la empresa.

Meyer y Allen en el 1991, indicó en su modelo del compromiso organizacional donde consideran que es la predicción, comprensión y administración del comportamiento de los empleados hacia su organización, donde definió como un estado psicológico el cual está existente entre colaborador y empresa (Rivera, 2010).

Respecto a las componentes del compromiso organizacional en la empresa:

Rego (2007) expresa las tres variables: cuando los trabajadores tienen un alto compromiso afectivo genera que permanezcan porque quiere hacerlo, en el segundo componente, muestra que los trabajadores que tienen un alto nivel de compromiso de continuidad es porque sienten una obligación de quedarse y los trabajadores con mayor compromiso normativo están porque se sienten forzados a quedarse.

Meyer & Allen en el año 1991, detalló al compromiso afectivo como el vínculo que la persona posee hacia la organización. Básicamente, este tipo de compromiso implica, cómo el empleado muestra su interés y el bienestar de sus necesidades (Rivera, 2010).

Florencia y Urteaga (2008) señalaron que en el compromiso afectivo el empleado evalúa a la empresa si recibe el apoyo y beneficios requeridos, si cada una de las evaluaciones son positivas, el empleado comienza a tomar como suyas los objetivos de la organización y quedará continuar porque considera a la empresa como una familia.

Rivera (2010), definió que el compromiso normativo está vinculado a las creencias y sentimientos que tiene el colaborador hacia con la empresa, a modo de agradecimiento por lo adquirido en ella.

Baez, Zayas, Velázquez y Lao (2019), mencionó que el compromiso normativo el colaborador se siente obligado a permanecer en la empresa sin ninguna presión social sobre la lealtad.

Sustento teorico conceptual para la variable rotación del personal basado en:

Tamayo (2008) agregó que la rotación puede ser de dos tipos como la voluntaria o la involuntaria, voluntaria cuando el mismo trabajador decide irse por innumerables motivos y la involuntaria es por una separación por parte de la empresa al trabajador por deficiente desempeño o reducciones de personal, añadió también que un aumento de rotación implica costos para la empresa, como los de capacitaciones, reclutamiento y selección, como también indemnizaciones y otros costos de separación del trabajador de la empresa (Mariño, 2019).

Ugoani (2016) Lo relaciona con la cantidad de colaboradores que dejan el empleo y ser reemplazado dentro de un período dado, las personas dejan el empleo por muchas razones, algunas de las cuales están fuera del poder del empleador para influir, conocidos como factores externos, y sin relación con el trabajo.

Robbins (1998) definió como el retiro permanente de una empresa, voluntariamente o involuntariamente por parte del trabajador, agregó que una alta rotación estaría generando a las empresas perdidas en reclutar, seleccionar y capacitar un nuevo personal (Rivera, 2010).

En las teorías relacionadas al tema respecto a la variable rotación de personal tenemos:

Chiavenato (2011) refirió que los términos rotación de recursos humanos hacen referencia a la variación de cantidad de personas, en relación al número promedio de integrantes de una organización, que ingresan o salen de una organización. Su medición se realiza a través de índices de rotación, mensual, trimestral, semestral o anual, lo cual permite a la organización hacer un diagnóstico y predicción de este fenómeno que afecta su desarrollo (Mariño, 2019).

Debe precisarse que las organizaciones han de tener en cuenta la satisfacción de las personas en el trabajo en relación a las condiciones laborales, aspecto clave para la estabilidad emocional de las actitudes y comportamientos de los colaboradores (García y Edel, 2016).

Respecto a las formas de rotación en la organización, Ibáñez (2011) señaló lo siguiente:

La rotación Interna se precisó que es el cambio o movilidad del personal dentro de la misma empresa. Las modalidades de este tipo de retención son: las transferencias o cambios de un puesto a otro, lo cual no supone un mejor puesto o jerarquía o una mejora en la remuneración; los ascensos que son cambios que implican ocupar puestos de mayor importancia o nivel estructural y remunerativo; las promociones que son cambios de categorías que sí suponen incrementos salariales pero no implican un cambio de nivel jerárquico; y, los descensos que consiste en cambiar de un puesto determinado a otro de menor jerarquía (Ibáñez, 2011).

La otra dimensión es la rotación externa que está referida a las actividades de entrada y salida de colaboradores dentro de una organización sea por motivos justificables como incapacidad física o psicológica del trabajador, problemas familiares, jubilación o renuncia del trabajador o por causas generadas por la misma organización como: la incorrecta selección de personal o despido (Ibáñez, 2011).

La rotación externa puede adoptar las siguientes modalidades: rotación voluntaria cuando el colaborador, al considerar que su trabajo no es satisfactorio, decide por motivos personales o profesionales dar fin a su relación laboral con la organización; la rotación voluntaria inevitable cuando el trabajador decide abandonar la organización sin que la empresa o los directivos puedan hacer nada por controlar esta salida; y, la rotación involuntaria cuando, por motivos de necesidad económica o por una mala relación entre la organización y el colaborador, se deberá dar por concluida la relación laboral entre el empleado y su empleador (Ibáñez, 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La investigación es aplicada porque se buscó la utilización de conocimientos o teorías para proporcionar una solución frente a la problemática existente (Vargas, 2009, p.162).

Diseño de investigación:

En el estudio se aplicó el diseño no experimental porque la información de las variables se recogió de forma independiente en su estado natural sin manipularlas o controlarlas. Además, por recogerse información en un tiempo determinado como lo es el año 2020 también se aplicó el diseño transversal (Hernández, Mendoza, Mendez y Cuevas, 2017).

El nivel de estudio corresponde al descriptivo porque se presentó una información de los atributos de las variables de estudio y correlacional, por consiguiente a través de procedimientos estadísticos se comprobó si existe o no relación entre las variables (Hernández, et tal., 2017).

Esquema de la investigación

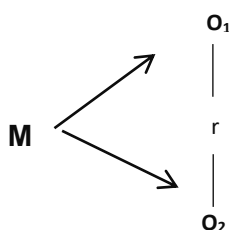


Figura 1. Diseño de investigación

M: Muestra

O₁: Observación a la variable “Compromiso organizacional”

O₂: Observación a la variable “rotación del personal”

r: relación

El estudio se ubica en el enfoque cuantitativo debido a que se midió en porcentajes, frecuencias, niveles la medición de las variables “compromiso organizacional” y “rotación del personal” (Hernández, et al., 2017).

3.2. Variables y operacionalización:

Compromiso organizacional

Como definición conceptual, con un estado psicológico el cual el empleado y la empresa, pudiendo ser intensa o estable dependiendo de la intensidad de los factores que se podrían estudiar (Meyer & Allen, 1991).

Como definición operacional, se midió a través de un cuestionario a partir del análisis de las dimensiones: compromiso de continuidad, compromiso afectivo y compromiso normativo.

Los indicadores son: opciones laborales, necesidad laboral, identificación, deseo de contribuir, reciprocidad y el deber. La escala de medición es ordinal.

Esta variable según su naturaleza es cualitativa. Por otro lado, es independiente debido a que es estable y no se ve afectada por otras variables que se está tratando de medir y es cuantitativa debido a que se medirán en frecuencias, porcentajes y en niveles de medición (Hernández, et al., 2017).

Rotación del personal

Como definición conceptual, es la variación de cantidad de colaboradores, en relación al número promedio de colaboradores que se incorporan a la empresa y los que se retirarán (Ibañez, 2011).

Como definición operacional, es el proceso de salida o movilidad del personal en una organización. Se midió a través de un cuestionario a partir del análisis de las dimensiones: rotación interna y rotación externa.

Los indicadores son: los ascensos, las tranferencias, promociones y decensos, rotación laboral voluntarioa, rotación laboral voluntaria inevitable, rotación laboral involuntaria. La escala de medición es ordinal.

Esta variable según su naturaleza es cualitativa. También es dependiente debido a que se ve afectada por la presencia o acción de la variable independiente y es cuantitativa debido a que se medirán en frecuencias, porcentajes y en niveles de medición (Hernández, et al., 2017).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Arias (2012) determinó que tiene similitudes entre sí, esto permitió tener conclusiones claras para el estudio. De igual forma, esto fue precisado por el problema y objetivos.

La población de la investigación fue constituida por 50 colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, 2020.

Criterios de inclusión

Se consideró a los colaboradores activos de la empresa.

Se consideró como muestra a los colaboradores de sexo femenino y masculino de 18 años a más.

Se consideró como muestra a los colaboradores que posean un tiempo de permanencia mayor a 1 mes en la empresa anteriormente mencionada.

Criterio de exclusión

Se excluyó de la muestra a los colaboradores cesantes de la empresa JYE Telecomunicaciones y a los trabajadores de otras provincias.

Se excluyó de la muestra a los colaboradores que se encuentren con descanso médico o con licencia de maternidad.

Muestra

La muestra viene a ser en esencia, el subconjunto de la población de estudio, de donde se recopilará información, tendrán que ser definidos y delimitados anticipadamente de manera precisa y representativa (Hernández et al., 2017).

Cuando la población es pequeña se debe considerar en su totalidad para la investigación, esto da origen a la definición de población o muestra censal (Vara, 2012).

La presente investigación se consideró una muestra censal que fue constituida por 50 colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones.

Unidad de análisis

Trabajador de la empresa JYE Telecomunicaciones.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para conseguir la información demandada, se empleó la siguiente técnica:

Encuesta: Para Trespacios, Vásquez y Bello (2011) son instrumentos de estudio descriptivo que buscan la identificación a priori de las interrogantes a realizar, a los individuos elegidos de la muestra distintiva de la población. Esto se realizó con el propósito de acopiar datos de la investigación a realizar.

Para obtener la información demandada se utilizó el siguiente instrumento:

Cuestionario: incluye una sucesión de preguntas y interrogantes planteadas desde una agrupación de enunciados que recaban datos de las dimensiones de cada variable de la investigación (Hernández et al., 2017, p.127).

El instrumento del cuestionario nos ayudó a obtener una indagación veraz, para el estudio; el instrumento fue adaptado para su posterior aplicación, consta de 24 preguntas en total, 12 de compromiso organizacional y 12 rotación del personal, las respuestas fueron categorizados en la siguiente manera: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

La validez tiene la relación al nivel que debe disponer cada uno de los instrumentos para adquirir los resultados que permitirán medir las variables o aquellos aspectos estimados para el estudio (Hernández et al., 2017).

Los instrumentos de recopilación de datos, con ello se elaboraron la matriz de cuestionario, aquello permitió la visualización entre las variables, con las dimensiones e indicadores; por lo tanto, estas provinieron de las interrogantes por cada dimensión e indicador de cada variable de estudio. Fue validada la matriz por tres expertos, verificando la validez de contenido y criterio del instrumento.

La confiabilidad es un metodo orientado a determinar el grado en la cual su aplicación repetitiva al mismo sujeto produce iguales resultados, por consiguiente,

esta puede ser aplicada a poblaciones similares arrojando resultados similares (Hernández et al., 2017, p. 200).

La confiabilidad en la investigación fue realizado por medio de la aplicación del Alfa de Cronbach que es un procedimiento estadístico que a partir de su adaptación en una muestra piloto y tomando en cuenta los puntajes de las opciones de respuesta del instrumento, si el resultado muestra un valor mayor a 0.7 y cercano a 1 decreta que el instrumento es fiable o capaz de ser administrado a la muestra de la investigación que se encuentra en vías de realización (Hernández et al., 2017, p. 207).

La confiabilidad que se obtuvo en el cuestionario de compromiso organizacional fue $\alpha = 0,807$, este resultado de Alfa de Cronbach es muy aceptable, por consiguiente, esto permitió determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

El cálculo de confiabilidad que obtuvo el cuestionario de rotación del personal fue $\alpha = 0,81$ resultado de Alfa de Cronbach es muy aceptable, por consiguiente, esto permitió determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

3.5. Procedimientos

Se recolectó información de la muestra censal para la investigación, teniendo en cuenta la coyuntura actual, se comenzó a trabajar bajo una modalidad virtual para la aplicación del instrumento de recolección de datos, en el estudio fue considerado el cuestionario, por medio de la técnica de la encuesta. Con relación a la fuente de datos, fue primaria debido a que la información que se recogió fue directa a la unidad de análisis. En primera instancia se realizó una carta dirigida a la empresa, solicitando la colaboración de su representante y autorización a los investigadores para la respectiva aplicación del instrumento de recolección de datos. Asimismo, los investigadores diseñaron y prepararon el cuestionario virtual para su posterior aplicación. Este cuestionario permitió el almacenamiento automático a una base de datos, de la información proporcionada por las unidades de estudio. El link del cuestionario virtual, se compartió a la muestra censal mediante correo y redes

sociales. Mediante la aplicación del cuestionario se registró los valores visibles que representan a las variables “Compromiso Organizacional” y “Rotación del personal”; estos valores fueron asociados a los ítems numéricos del instrumento. Finalmente, las respuestas obtenidas fueron recopiladas y se trasladaron a una matriz de datos y se adecuaron para su análisis mediante el paquete estadístico IBM SPSS v. 26 en español.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos se ejecuta acerca de la matriz de datos empleando un programa de cómputo (Hernández et al., 2017, p.272).

El análisis inferencial se realizó con el programa estadístico SPSS, el cual permitió realizar la correlación de variables de estudio y posteriormente la construcción de la hipótesis. La información que se obtuvo, se procesó mediante la estadística descriptiva con la aplicación de los cuestionarios de cada variable. En conclusión, cada uno de los resultados fueron representados en tablas y figuras (Hernández et al., 2017, p.272).

Para la comprobación de la correlación entre las variables “compromiso organizacional” y “rotación del personal” se empleó el coeficiente de correlación de Spearman que es una prueba estadística que concede a realizar la medición de la correlación de las variables de estudio.

En esta prueba si el resultado se encuentra entre 0,6 a 0.9 se indicará que la correlación tiene un nivel moderado a alto (Hernández et al., 2017, p.272).

3.7. Aspectos éticos

La ejecución del estudio, tuvo criterios que manifiesten fiabilidad, honestidad, responsabilidad y justicia en los datos desarrollados del estudio, asimismo la legalidad de los resultados logrados y la autenticidad de los usuarios, respetando a su integridad y autonomía, buscando el bienestar de los mismos; lo cual es muy importante en el marco teórico y metodológico, también insistir que no existió manipulación de cada uno de los datos que se obtuvieron en la etapa de sondeo. La investigación nos ayudó a tener rigor científico, teniendo competencia profesional y científica.

IV RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre compromiso organizacional y rotación del personal según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filialChimbote, 2020.

Tabla 1:

Correlación entre compromiso organizacional y rotación del personal según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

		Compromiso Organizacional	Rotación del personal
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,483*
	N	50	50
	Rotación del personal	Coefficiente de correlación	,483*
Sig. (bilateral)		,000	.
N		59	50

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

Interpretación: Se logró determinar que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ($0.000 < 0.01$), por consiguiente, se afirmó que el compromiso organizacional tuvo un resultado altamente significativo en la rotación del personal. Asimismo, el coeficiente de Rho de 0,483 indicó que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de compromiso organizacional según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

Tabla 2:

Opinión sobre el nivel de compromiso organizacional según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

Nivel	Encuestados	
	Nº	%
Muy alto	12	24%
Alto	9	18%
Regular	11	22%
Bajo	8	16%
Muy Bajo	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

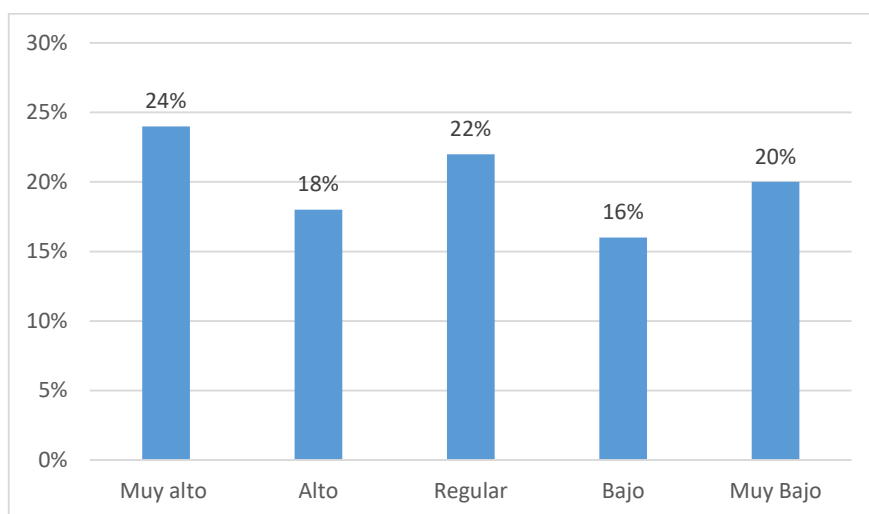


Figura 1: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de compromiso organizacional.

Fuente: Tabla 2

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que 42% de los encuestados opinó que la empresa tiene muy alto y alto nivel de compromiso organizacional, mientras que un 36% consideró que tuvieron un nivel bajo y muy bajo de compromiso organizacional.

Tabla 3:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de dimensión “compromiso de continuidad” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

Nivel	Encuestados	
	Nº	%
Muy alto	10	20%
Alto	15	30%
Regular	5	10%
Bajo	10	20%
Muy Bajo	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

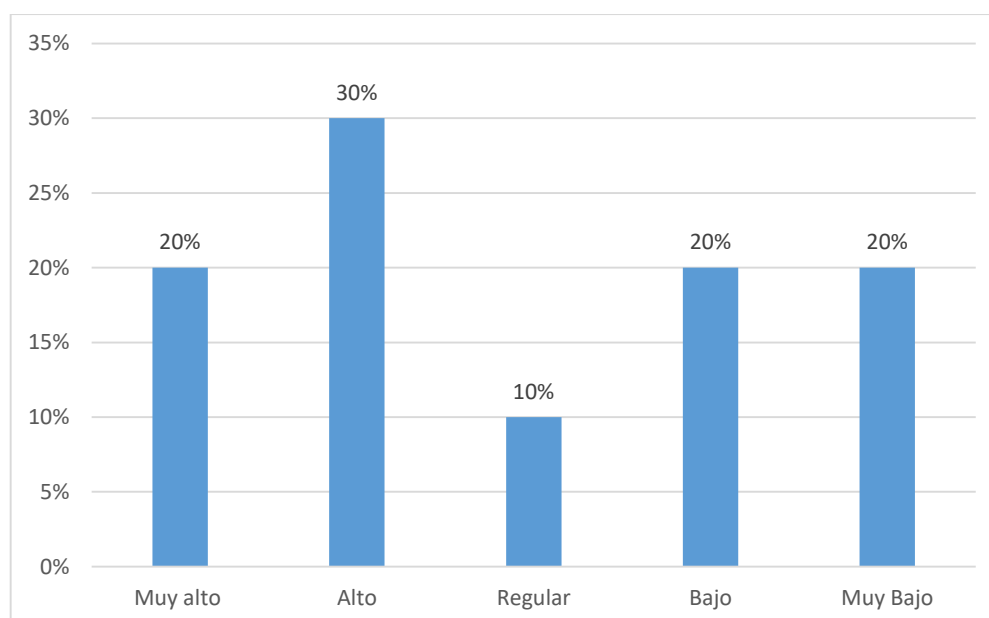


Figura 2: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión compromiso de continuidad.

Fuente: Tabla 3

Interpretación: En los resultados obtenidos, nos indicó que el 50% de los encuestados tenían un nivel muy alto y alto porque consideraron que dejar la empresa representaría un gran sacrificio, mientras que el 20% nos indicó que tenían un nivel muy bajo.

Tabla 4:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de dimensión “compromiso afectivo” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

Nivel	Encuestados	
	Nº	%
Muy alto	10	20%
Alto	10	20%
Regular	10	20%
Bajo	14	28%
Muy Bajo	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

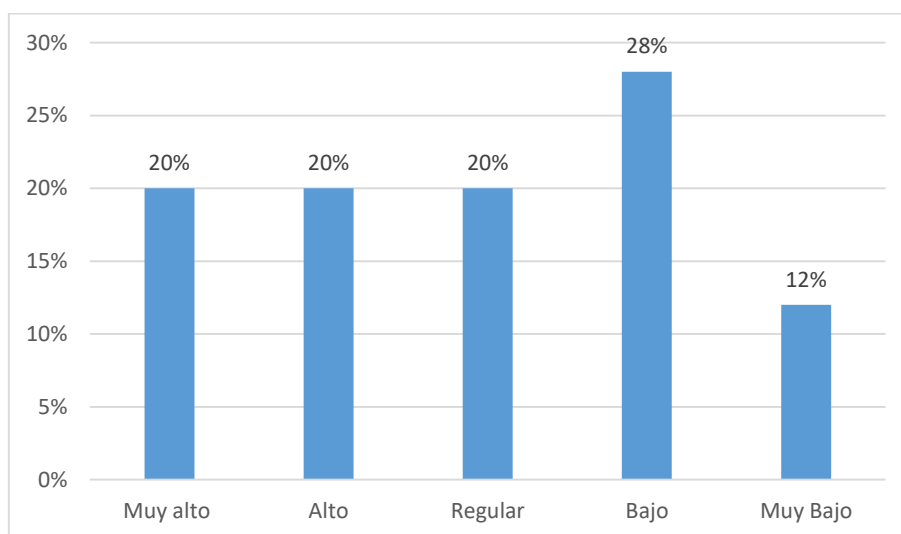


Figura 3: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión compromiso afectivo.

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Los resultados obtenidos, nos indicó que el 40% de los encuestados tuvieron un nivel muy alto y alto porque se sintieron parte de la familia de la empresa, mientras que el 12% indicó que tenían un nivel muy bajo porque no se sintieron parte de la familia de la empresa.

Tabla 5:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de dimensión “compromiso normativo” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

Nivel	Encuestados	
	Nº	%
Muy alto	11	22%
Alto	19	38%
Regular	0	0%
Bajo	11	22%
Muy Bajo	9	18%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

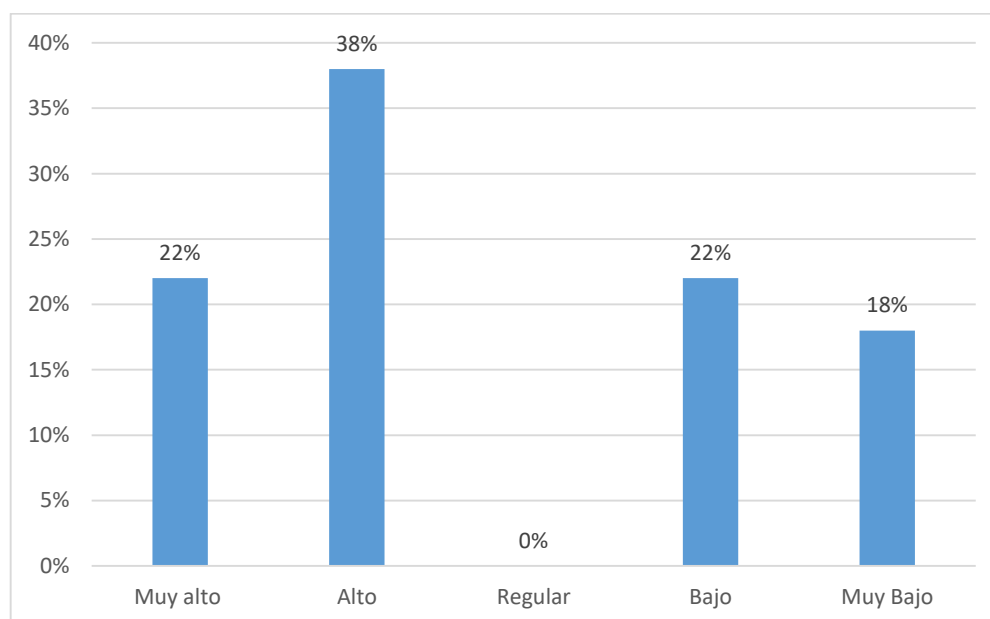


Figura 4: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión compromiso normativo.

Fuente: Tabla 5

Interpretación: En los resultados obtenidos, nos indicó que el 60% de los encuestados tuvieron un nivel muy alto y alto porque el trabajador piensa siempre que deba ser leal a la empresa, mientras que 40% tienen un nivel muy bajo.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de rotación de personal según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones.

Tabla 6:

Opinión sobre el nivel de rotación de personal según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

Nivel	Encuestados	
	Nº	%
Muy alto	11	22%
Alto	12	24%
Regular	8	16%
Bajo	12	24%
Muy Bajo	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

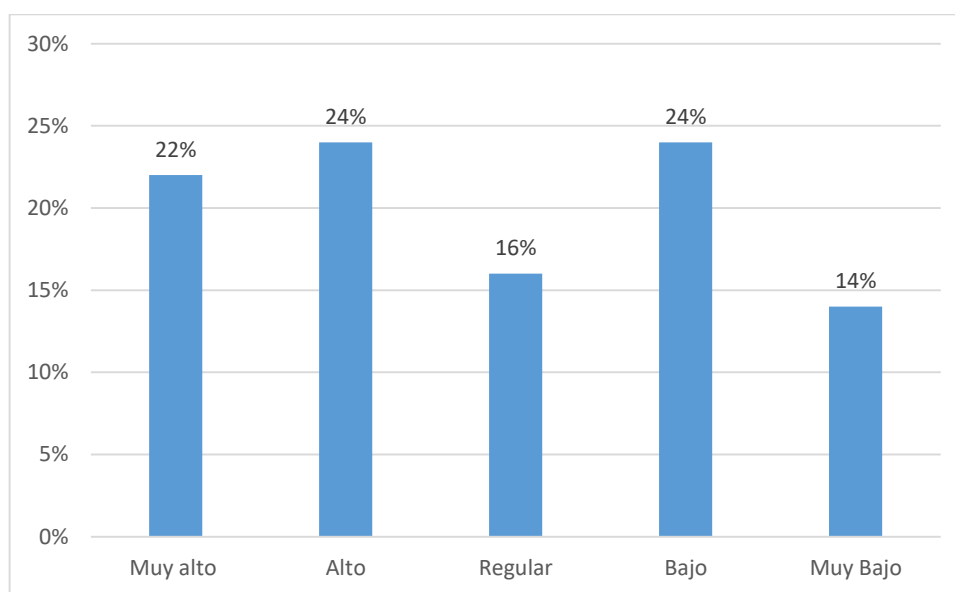


Figura 5: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de rotación de personal.

Fuente: Tabla 6

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que un 62% de los encuestados tiene un nivel muy alto, alto y regular porque existe rotación laboral en la empresa y el 38% mencionó que existió un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 7:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación Interna” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

Nivel	Encuestados	
	Nº	%
Muy alto	11	22%
Alto	9	18%
Regular	10	20%
Bajo	10	20%
Muy Bajo	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

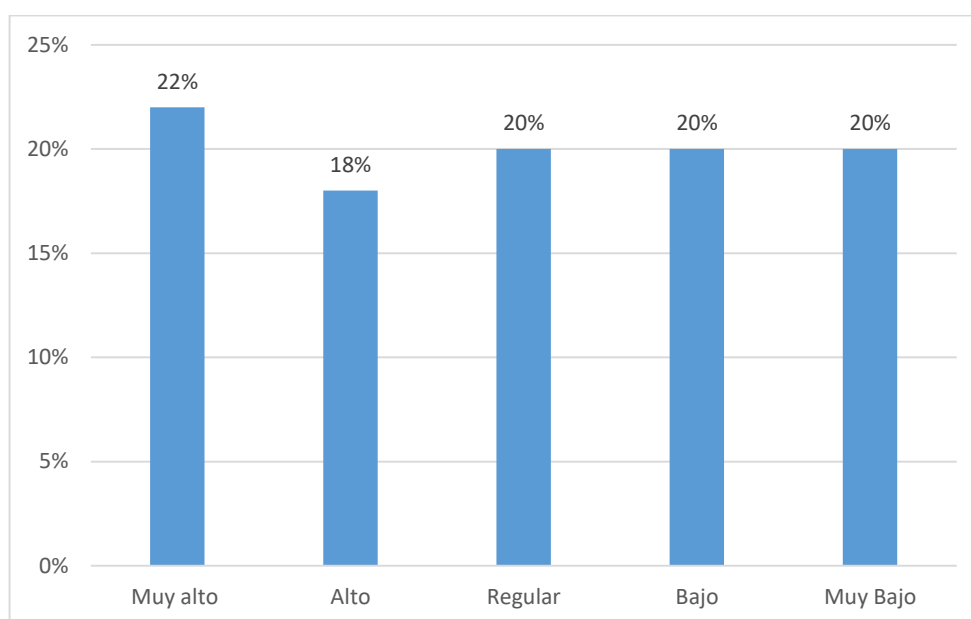


Figura 6: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión rotación interna.

Fuente: Tabla 7

Interpretación: En los resultados se apreció que el 40% de los encuestados indicó si existía un nivel muy alto y alto porque los ascensos otorgados son producto del rendimiento y méritos obtenidos, mientras que el 20% tenían un nivel muy bajo.

Tabla 8:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación externa” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

Nivel	Encuestados	
	Nº	%
Muy alto	13	26%
Alto	10	20%
Regular	11	22%
Bajo	11	22%
Muy Bajo	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

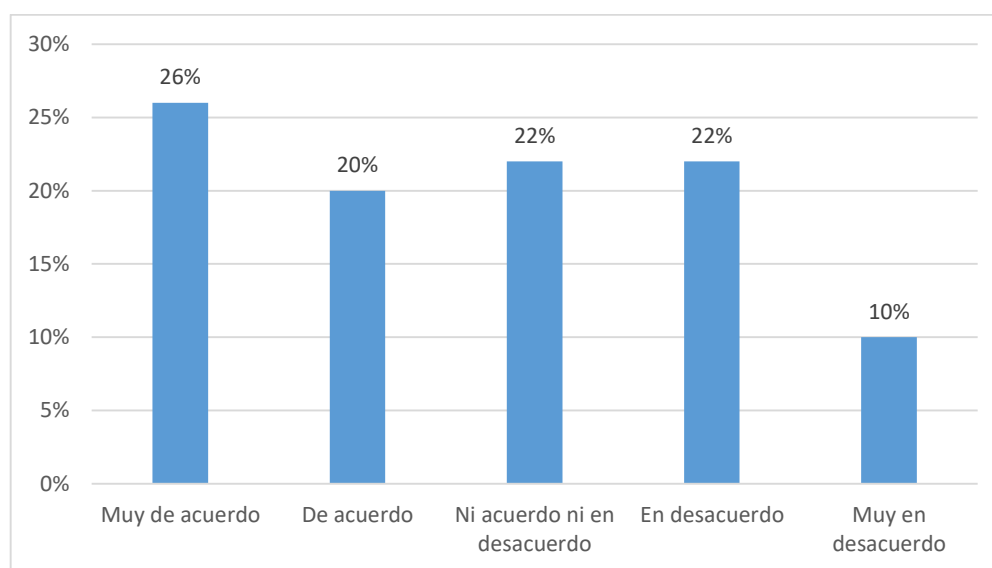


Figura 7: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión rotación externa.

Fuente: Tabla 8

Interpretación: En los resultados se apreció que el 46% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto porque estuvieron de acuerdo que la empresa cumple con sus expectativas profesionales, mientras que el 22% tenían un nivel bajo y muy bajo.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre compromiso organizacional y rotación interna del personal según los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones.

Tabla 9:

Relación de Compromiso organizacional con la dimensión "Rotación interna" del personal de la empresa JYE Telecomunicaciones.

			Compromiso organizacional	Nivel de dimensión "Rotación interna"
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,423
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	50	50
	Nivel de dimensión "Rotación interna"	Coeficiente de correlación	,423	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	50	50

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

Interpretación: El coeficiente rho de Spearman fue 0.423 lo que significó una correlación positiva considerable entre la variable Compromiso Organizacional y la dimensión Rotación interna. En la significancia se obtuvo que $p=0.002$ siendo menor a 0,05, permitiéndonos comprobar la significatividad de la relación entre la variable compromiso organizacional y la dimensión rotación interna.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre compromiso organizacional y rotación externa de la empresa JYE Telecomunicaciones.

Tabla 10:

Relación de Compromiso organizacional con la dimensión "Rotación externa" del personal de la empresa JYE Telecomunicaciones.

			Compromiso organizacional	Nivel de dimensión "Rotación externa"
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,354
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	50	50
	Nivel de dimensión "Rotación externa"	Coefficiente de correlación	,354	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	50	50

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

Interpretación: El coeficiente rho de Spearman fue 0.354 lo que significó una correlación positiva considerable entre la variable Compromiso Organizacional y la dimensión Rotación externa. En la significancia se obtuvo que $p=0.012$ siendo menor a 0,05, permitiéndonos comprobar la significatividad de la relación entre la variable compromiso organizacional y la dimensión Rotación externa.

V. DISCUSIÓN

Matías (2018) concluyó mediante la significancia (0,000 menor a 0,05) y el coeficiente de Spearman ($\rho=0,896$) que existió relación positiva alta y significativa entre la gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa estudiada (p. 81). Estos resultados se contrastaron a los obtenidos en la tabla 1 donde el resultado de la significancia fue de 0.000 el cual es menor a 0.001. Por ende, existió evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se afirmó que el compromiso organizacional tiene un efecto altamente significativo en la rotación del personal. En cuanto a ρ es igual a 0,483 lo que indicó una correlación positiva considerable entre las variables. Estos resultados permitieron comprobar la relación entre compromiso organizacional y rotación de personal de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones.

Raza y Bashir (2015) concluyeron en sus hallazgos que el 60% de colaboradores, tendieron a permanecer por mucho más tiempo en dicha organización, mostrando altos niveles de compromiso, mediante la capacitación y el desarrollo y el apoyo del supervisor, lo que aumentó la retención de los empleados. Esta investigación corroboró lo mencionado en la tabla 2, donde se evidenció que 42% de los encuestados opinó que la empresa tiene muy alto y alto nivel de compromiso organizacional, mientras que un 36% consideró que tuvieron un nivel bajo y muy bajo de compromiso organizacional. Por ende, existió un interés evidente de la empresa JYE Telecomunicaciones de mejorar sus estrategias de compromiso organizacional para incrementar los niveles de productividad de sus colaboradores.

Rego (2007) concluyó que cuando los colaboradores tengan un alto compromiso afectivo, se generan lazos en ellos, que hacen que permanezcan en la empresa porque quieren hacerlo, también señaló que los colaboradores que tienen un alto nivel de compromiso de continuidad es porque sienten una obligación de quedarse y los colaboradores con mayor compromiso normativo están porque se sienten obligados en quedarse. Esta teoría se contrastó con la tabla 2 donde se evidenció que 42% de los encuestados opinó que la empresa tiene muy alto y alto nivel de compromiso organizacional, mientras que un 36% consideró que tuvieron un nivel bajo y muy bajo de compromiso organizacional. Entonces fue necesario, mejorar las estrategias de compromiso organizacional, poniendo como carácter prioritario

el factor humano; priorizando las condiciones laborales adecuadas, un ambiente laboral apto y un clima organizacional estable.

Flores y Gómez (2018) concluyeron que el compromiso organizacional de los colaboradores (75%) dependerá de la percepción positiva que exista dentro de su trabajo; asimismo, si el colaborador (73%) tiene una percepción negativa es muy probable que se sienta disconforme con su trabajo y por ende, abandone su puesto de trabajo (p. 22). Esto se contrastó en la tabla 2, donde se evidenció que 42% de los encuestados opinó que la empresa tiene muy alto y alto nivel de compromiso organizacional, mientras que un 36% consideró que tuvieron un nivel bajo y muy bajo de compromiso organizacional. Ante ello, la organización vio como interés evidente potenciar e integrar a sus colaboradores con el fin de generar en estos un mayor de grado de compromiso.

Hanaysha (2016) concluyó que el aprendizaje organizacional tiene un resultado positivo significativo en el compromiso organizacional. Esto se contrastó en la tabla 2, donde se evidenció que 42% de los encuestados opinó que la empresa tiene muy alto y alto nivel de compromiso organizacional, mientras que un 36% consideró que tuvieron un nivel bajo y muy bajo de compromiso organizacional. Se vio entonces el evidente interés por parte de la empresa en aprender a desarrollar el compromiso organizacional entre sus colaboradores mediante la adopción de prácticas efectivas de recursos humanos que puedan conducir a la competitividad organizacional y un mayor rendimiento.

Hernández, Cruz, y Meza (2017) concluyeron que el 70% se sienten parte de la empresa, principalmente por el tiempo que han permanecido en ella; el tipo de relación es buena o muy buena 80%, destacando que nadie la considera mala o muy mala, el 40% de las personas sintieron que sus compañeros los motivan, mientras que el 60% de los trabajadores sintieron que la empresa valora su trabajo, solo el 40% se sintió seguro de su trabajo y el 30% sintió un alto nivel de satisfacción. Esto fue corroborado en la tabla 3, mediante los resultados obtenidos, que señalaron que el 50% tienen un nivel muy alto y alto de compromiso de continuidad, considerando que dejar la empresa representaría un gran sacrificio. Entonces, fue necesario fortalecer el lazo de permanencia con los colaboradores para así tener una mejor retención del talento humano.

Dhurup y Mutamba (2016) concluyeron que el compromiso afectivo mostró una relación positiva moderada con la satisfacción laboral ($r = 0.364$, $p < 0.01$). Los resultados mostraron que el trabajo en equipo, el compromiso normativo y afectivo contribuyen positivamente en el bienestar en la empresa. Lo cual fue corroborado en la tabla 4, que nos indicó que el 40% de los colaboradores tuvieron un nivel muy alto porque se sienten parte de la familia de la empresa, mientras que el 12% indicó que tenían un nivel muy bajo porque no se sintieron parte de la familia de la empresa. Para los directivos de la empresa JYE Telecomunicaciones fue necesario seguir manteniendo en los colaboradores el sentimiento de formar parte de la empresa, mostrando empatía y preocupación en el bienestar del talento humano.

Martins, Santana y Ribeiro (2015) concluyeron que el 73% de los encuestados, sienten el deber de luchar por la empresa, realizando su trabajo con la máxima eficacia y compromiso, se identificaron con la filosofía, valores y objetivos organizacionales por encima del promedio. Esta investigación corroboró lo antes mencionado en la tabla 5, donde señaló que el 60% de los colaboradores de la empresa de estudio, tuvieron un nivel muy alto porque el trabajador piensa siempre que debe ser leal a la empresa, manifestando así, una responsabilidad moral y voluntaria, mientras que 18% tuvo un nivel bajo y muy bajo.

Mariño (2019) concluyó que el 80% de los colaboradores tuvieron un bajo nivel en el compromiso; y el 80% representó el nivel alto en intención de rotación. Esto se contrastó con la tabla 6 donde se evidenció que un 62% de los encuestados indicó que existió un nivel muy alto, alto y regular de rotación laboral en la empresa y el 38% mencionó que existe nivel bajo y muy bajo. Por ese, existió el interés de enfocarse por parte del empleador, en la retención del talento humano, integrando habilidades y conocimientos para la obtención de eficiencia en los procesos que se desarrollan en la empresa.

Labrague, McEnroe, y Tsaras (2015) concluyeron que las colaboradoras filipinas estaban moderadamente comprometidas y estaban indecisas si abandonarían o no su organización. Esta investigación se contrastó con la tabla 10 donde se mostró que el coeficiente rho de Spearman es 0.354 lo que significó una correlación positiva considerable entre la variable Compromiso Organizacional y la dimensión Rotación externa. En la significancia se obtuvo que ($p=0.012$) siendo menor a 0,05,

permitiéndonos comprobar la significatividad de la relación entre la variable Compromiso organizacional y la dimensión Rotación externa. Por ello, la empresa se vio en la necesidad de buscar estrategias de retención del personal que conlleve a una estabilidad organizacional, donde el colaborador desempeñe sus labores con la máxima eficiencia, sin las ansias o predisposición de dejar la empresa en cualquier momento.

(Mariño, 2019) concluyó que un aumento de rotación implica costos para la empresa, como los de capacitaciones, reclutamiento y selección, como también indemnizaciones y otros costos de separación del trabajador de la empresa. Esta teoría se contrastó con lo visto en la tabla 10, donde se señaló que existe relación significativa entre compromiso organizacional y rotación externa del personal. Esto conllevó que la empresa deba intervenir para promover el desarrollo de nuevas competencias en los colaboradores, así como definir muy bien cada puesto de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre las variables compromiso organizacional y la rotación del personal donde se obtuvo una significancia de ($0.000 < 0.01$), permitiéndonos comprobar que el compromiso organizacional tuvo un efecto altamente significativo en la rotación del personal y el coeficiente rho de Spearman fue 0,483 lo que significó una correlación positiva considerable entre las variables.
2. Se identificó el nivel de compromiso organizacional según los colaboradores donde el 42% manifestaron un nivel muy alto y alto, mientras que el 36% consideró que existía un nivel bajo y muy bajo. El 50% indicó que existía un nivel de compromiso de continuidad muy alto y alto. El 40% indicó que existía un nivel de compromiso afectivo muy alto y alto; para la dimensión de compromiso normativo indicó que el 60% tuvieron un nivel muy alto y alto. Por ende, se concluyó que en la empresa, presentó un compromiso organizacional en un nivel alto y regular en sus niveles más rescatables, esto se debe a que tiene que mejorar sus estrategias de compromiso organizacional para incrementar los niveles de productividad y efectividad de sus colaboradores. (Tabla 2, 3, 5).
3. Se Identificó el nivel de rotación de personal según los colaboradores donde el 62% de los encuestados tiene un nivel muy alto, alto y regular y el 38% mencionó que existió un nivel bajo y muy bajo. El 40% indicó que el nivel de rotación interna es muy alto. El 46% indicó que existía un nivel de rotación externa muy alto y alto. Por eso se concluye que la empresa, presenta un nivel muy alto y alto por eso es necesario que exista el interés de enfocarse en la retención del talento humano. (Tabla 6, 7, 8).
4. Se determinó la relación entre compromiso organizacional y rotación interna del personal donde se obtuvo una significancia de ($p= 0.002$) siendo menor a 0,05, permitiéndonos comprobar la significatividad de la relación entre la variable y la dimensión; el coeficiente rho de Spearman fue 0.423 lo que significó una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión. (Tabla 9).
5. Se determinó la relación entre compromiso organizacional y rotación externa del personal donde obtuvo una la significancia de ($p=0.012$) siendo menor a

0,05, permitiéndonos comprobar la significatividad de la relación entre la variable y la dimensión; el coeficiente rho de Spearman fue 0.354 lo que significó una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión. (Tabla 10).

VII. RECOMENDACIONES

- De los resultados encontrados donde se muestra una relación positiva entre ambas variables estudiadas, se recomienda al administrador de la empresa mejorar el clima organizacional en donde los trabajadores puedan sentirse valorados como persona, también fortalecer vínculos afectivos con actividades de integración, charlas, congresos o conferencias y brindar un reconocimiento cuando sea necesario ya que esto se verá reflejado en su compromiso dentro de la institución y así disminuirá la rotación que existe en la empresa porque se identificó un alto nivel de rotación del 62%.
- Se recomienda al encargado de RR.HH. desarrollar dinámicas y técnicas para aumentar el nivel de compromiso afectivo y continuidad, con el fin de sensibilizar y concientizar a los colaboradores acerca de las formas positivas de relación; asimismo desarrollar estrategias diferenciadas para cada grupo de colaboradores de acuerdo a la condición laboral, estado civil y tiempo de servicio, considerando que el 50% de los colaboradores indicó que existía un alto nivel de compromiso de continuidad y el 40% indicó que existía un alto nivel de compromiso afectivo, esto permitirá mejorar las dimensiones del compromiso organizacional en la empresa.
- Se recomienda al administrador poner en práctica la herramienta Empowerment en los colaboradores la cual permite delegar niveles correctos de poder y responsabilidad en toda la empresa; considerando que el 40% de los colaboradores indicó que el nivel de rotación interna es muy alto, esto permitirá que la rotación interna del personal sea positiva generando que los colaboradores ocupen mejores puestos que los anteriores.

REFERENCIAS

- Baez, R., Zayas, P., Velázquez, R. y Lao, Y. (2019) *Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. Revista Ingeniería Industrial. Vol XL. No. 1, enero-abril. Cuba. 2019. pp. 14-23. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v40n1/1815-5936-rri-40-01-14.pdf>*
- Bonilla, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S. y Méndez, L. (2018). *Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. Revista Iberoamericana, vol.8, 16. Guadalajara ene-jun. 2018. Universidad Autónoma del Estado de México, México. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00820.pdf>*
- Booz, M. (2018). These 3 industries have the highest talent turnover rates: LinkedIn talent Blog. Recovered from <https://business.linkedin.com/talent-solutions/blog/trends-and-research/2018/the-3-industries-with-the-highest-turnover-rates>
- Calderón, J. (2016). Socialización y Compromiso organizacional: Una revisión a partir del bienestar laboral. *Revista Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 21, núm. 3, set-dic. 2016, pp. 239-247. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29248182003.pdf>
- Del Pilar, M. (01 de julio de 2016) ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?. *Diario Gestión: Economía & Finanzas*. Lima-Perú p.1.
- Dhurup, M., Surujlal, J. y Mutamba, D. (2016) "Finding synergic relationships in teamwork, organizational commitment and job satisfaction: A case study of a construction organization in a developing country. *Procedia Economics and Finance. Vol. 35, 2016, pp. 485-492. Vaal University of Technology, Private Bag X021, Vanderbijlpark, Gauteng, 1900, South Africa. Recovered from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116000605>*
- Emiroglu, B., Akova, O. y Tanriverdi, H. (2015) The Relationship Between Turnover Intention and Demographic Factors in Hotel Businesses: A Study at Five Star Hotels in Istanbul. *Procedia - Social and Behavioral Sciences. Vol. 207, 20 October 2015, pp. 385-397. İstanbul University, İstanbul, 34126, Turkey.*

Recovered from:
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1877042815052416?token=96D80A8ABE119E11FA0628A6AD482046FF4C584E5181EF350E13B6FF5A8E02F70E06BDC5D1DF7EAF591890A3899B533F>

Eslami, J., Gharakhani, D (2012): Organizational Comitment and Job Satisfaction. *Journal of Science and Technology*, 2 (2). Recuperado de: http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2_12.pdf

Fernet, C., Trépanier, S. y Demers, M. (2017) Motivational pathways of occupational and organizational turnover intention among newly registered nurses in Canada. *Clinical Practice: Global*. Vol. 65, Issue 4, July–August 2017, pp. 444-454, Université de Moncton, New Brunswick, Canada. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0029655417300465>

Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. (Tesis de maestría), Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1

Florencia, O. y Urteaga, A. (2008) Valores personales y Compromiso Organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 13, núm. 2, jul-dic., 2008, pp. 353-372. Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29213210.pdf>

Flores, J. Y Gómez, I. (2018) Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu Vol.16 no.1 La Paz mar.* 2018. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Lima-Perú. Recuperado de : http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001

Hanaysha, J. (2016) Testing the effects of employeews engagement, work environment, and organizational learning on organizational commitment. *Revista procedia - Social and behavioral sciences*. Vol. 229, 19 August 2016,

pp. 289-297. DRB-Hicom University of Automotive Malaysia, 26607, Pekan, Pahang, Malaysia. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816310746>

Hernández, R., Mendoza, C., Cuevas, A. (2017). *Metodología de la investigación*. (7ª ed.). México: McGraw Hill.

Hernández, S., Cruz, Z. y Meza, M. (2017). Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Revista Sociología contemporánea*. Vol.4 No.11, 43-50. Recuperado de http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf

Ibañez, M. (2011). *Gestión del talento humano de la empresa*. Lima: Editorial San Marcos.

Ipsos Perú. (2018). *Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta*. Recuperado de http://www.ipsos.pe/sites/default/files/articulos_punto_de_vista/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf

Kaya, I., Bezirgan, M. y Alamur, B. (2015). Minimum turnover analysis in turkish tourism sector. *Revista Procedia - Social and Behavioral Sciences*. v. 207, 20 October 2015, pp.404-413. Balikesir University. Recovered from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281505243X>

Kim, I. y Shim, H. (2018) Subjectivity about turnover intention among male nurses in South Korea: A Q-Methodological Study. *Revista Asian Nursing Research*. Vol. 12, Issue 2, June 2018, pp. 113-120. University of Pusan, University of Yangsan, Busan, Republic of Korea. Recovered from: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1976131717304954?token=EA618BA4CB49B471B0B97A3537A6A9CEE7208ACB8B675FC5150834A724051A768D86041EF1807D6A3712CF31826E4129>

Labrague, L., McEnroe, D., y Tsaras, K. (2018) Organizational commitment and turnover intention among rural nurses in the Philippines: Implications for nursing management. *Revista International Journal of Nursing Sciences*. v5,

Issue 4, 10 October 2018, p.403-408. Southwest Baptist University, USA
Recovered from
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352013217302892>

Mariño, J. (2019) *Compromiso organizacional y su influencia en la intención de rotación de personal en las cadenas de venta de una empresa de telefonía en la Región Norte año 2018*. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo. Lima, Peru. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32731/Mari%C3%B1o_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martins, K., Santana, M., y Ribeiro, T. (2015). Compromiso organizacional de los trabajadores de call center. *Revista de Administración*. Vol.50, Issue 3, July–September 2015, p.310-324. Universidade Federal de Minas Gerais. Recovered from
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0080210716303958>

Matías, R. (2018). *El compromiso organizacional y la rotación del personal en la empresa Arvato Bertelsmann*, Lima – 2018. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo. Lima, Perú: Recuperado de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30521>

Mendoza, A. (2019) *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de empresas de telecomunicaciones de Lima* (Tesis de Bachiller), Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9308/1/2019_Mendoza-Casaverde.pdf

Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, Vol. 1, pp 61-98. Recuperado de:
http://cyb.ox.or.kr/lms_board/bbs_upload/%C1%B6%C1%F7%B8%F4%C0%D4-%B1%B9%BF%DC%B3%ED%B9%AE.pdf

Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (2019). *Informe Estadístico Mensual*. Recuperado de:

https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/iem/2016/IEM_236.pdf

- Olubiyi, O & Smiley, G. (2019). A qualitative case study of employee turnover in retail business. *Revista Heliyon*. Vol.5, June 2019, p2-3. Northcentral University, Arizona, USA. Recovered from <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01796>
- Osario, L., Ramos, E. y Walteros, D. (2016). Valores personales y compromiso organizacional: más que una simple relación. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la U.A.C.J.S. Vol. 7*, julio-diciembre, 2016. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5925173>
- Paredes, A. (2018) *Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de trade marketing del distrito de San Borja, 2017*. (Tesis de licenciatura), Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2490/TRAB.SUF.PROF.Angie%20Margarita%20Paredes%20Ram%C3%ADrez.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Peña, M. (2016) El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración y finanzas*, Vol. 9, No. 5, pp. 95-105. Mexico. Recuperado de: <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Prieto, C., Sánchez, L. y Moreno, Y. (2018). Compromiso organizacional en preparatorias públicas y privadas del estado de Chihuahua, México. *Revista Iberoamericana*, Vol. 9, Num. 17, pp. 713-740. Universidad Autónoma de Chihuahua, México. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n17/2007-7467-ride-9-17-713.pdf>
- Rabitsch, O. (2014). *Perú tiene alta tasa de rotación de personal*. Diario correo: Lima.
- Raza, S. y Bashir, S. (2015) IT-expert retention through organizational commitment: A study of public sector information technology professionals in Pakistan.

Applied Computing and Informatics. Vol. 11, Issue 1, January 2015, pp. 60-75. Muhammad Ali Jinnah University, Islamabad, Pakistan. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210832711000482>

Rego, A. (2007). Organizational commitment: toward a different understanding of the ways people feel attached to their organizations. *Management Research*, Vol 2. Recovered from: https://www.researchgate.net/publication/254190973_Organizational_Commitment_Toward_a_Different_Understanding_of_the_Ways_People_Feel_Attached_to_Their_Organizations/citation/download

Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*. (Tesis para maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4807>

Trespalacios J., Vázquez, R. y Bello, L., (2011). *Investigación de Mercados: Métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones en Márketing*. Madrid: Thomson

Vara, A. (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. (3ª.ed). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima

Vargas, C. y Rosa, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*. Vol. 33, núm. 1, 2009, pp. 155-165. Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Yang, L. y Zhang, H. (2015). The impact of work support and organizational career growth on nurse turnover intention in China. *Revista International Journal of Nursing Sciences*. Vol. 2, Issue 2, June 2015, pp. 134-139. Tianjin University of Traditional Chinese Medicine, Tianjin, China. Recoverd from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S235201321500037X>

- Ugoani, J. (2016) Employee Turnover and productivity among small business entities in Nigeria. *Revista Independent Journal of Management & Production*, vol. 7, núm. 4, oct-dic. 2016, pp. 1063-1082. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo Avaré, Brasil. Recovered from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449549377004>
- Zamora, G. (2009). Organizational Commitment of chilean teachers and theirs relationship to intention to remain in their schools. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41 (03), 445-460. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342009000300005

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	Vínculo psicológico que entrelaza al empleado y la empresa, pudiendo ser intensa o estable dependiendo de la intensidad de los factores que se podrían estudiar (Meyer & Allen, 1991).	Se medirá a través de un cuestionario a partir del análisis de las dimensiones: compromiso de continuidad, compromiso afectivo y compromiso normativo.	Compromiso de continuidad	Opciones laborales	Ordinal
				Necesidad laboral	
			Compromiso afectivo	Identificación	
				Deseo de contribuir	
			Compromiso normativo	Reciprocidad	
				El deber	
Rotación del personal	Variación de cantidad de colaboradores, en relación al número promedio de colaboradores que se incorporan a la organización y los que salen. (Ibañez, 2011).	Proceso de salida o movilidad del personal en una organización. Se medirá a través de un cuestionario a partir del análisis de las dimensiones: rotación interna y rotación externa.	Rotación interna	Transferencias	Ordinal
				Ascensos	
				Promociones	
				Descensos	
			Rotación externa	Rotación laboral voluntaria	
				Rotación laboral voluntaria inevitable	
				Rotación laboral involuntaria	

Las dimensiones del compromiso organizacional están basadas en la propuesta de Meyer & Allen (1991) y rotación de personal de Ibañez (2011).

Anexo 2: Matriz de consistencia lógica

Problema de investigación	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición		
¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la rotación del personal de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020?	<p>General Determinar la relación entre compromiso organizacional y rotación del personal en la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar el nivel de compromiso organizacional en la empresa JYE Telecomunicaciones. ▪ Identificar el nivel de rotación de personal en la empresa JYE Telecomunicaciones. ▪ Establecer la relación entre compromiso organizacional y rotación interna del personal de la empresa JYE Telecomunicaciones. ▪ Establecer la relación entre compromiso organizacional y rotación externa de la empresa JYE Telecomunicaciones. 	Compromiso organizacional	Vínculo psicológico que entrelaza al empleado y la empresa, pudiendo ser intensa o estable dependiendo de la intensidad de los factores que se podrían estudiar. (Meyer & Allen, 1991)	Se medirá a través de un cuestionario a partir del análisis de las dimensiones: compromiso de continuidad, compromiso afectivo y compromiso normativo.	Compromiso de continuidad	Opciones laborales	1, 2	Ordinal Muy bueno: 52 - 60 Bueno: 42 - 51 Regular: 32 - 41 Malo: 22 - 31 Muy malo: 12 - 21		
						Necesidad laboral	3, 4			
						Compromiso afectivo	Identificación		5, 6	
							Deseo de contribuir		7, 8	
						Compromiso normativo	Reciprocidad		9, 10	
							El deber		11, 12	
				Rotación del personal	Variación de cantidad de colaboradores, en relación al número de colaboradores que se incorporan a la organización y los que salen. (Ibañez, 2011).	Proceso de salida o movilidad del personal en una organización. Se medirá a través de un cuestionario a partir del análisis de las dimensiones: rotación interna y rotación externa.	Rotación interna	Transferencias	1, 2	Ordinal Muy bueno: 52 - 60 Bueno: 42 - 51 Regular: 32 - 41 Malo: 22 - 31 Muy malo: 12 - 21
							Ascensos	3, 4		
							Promociones	5		
							Descensos	6, 7		
						Rotación externa	Rotación laboral voluntaria	8, 9		
							Rotación laboral voluntaria inevitable	10		
					Rotación laboral involuntaria	11, 12				

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos 1

Anexo 3.1: Cuestionario sobre compromiso organizacional

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de compromiso organizacional en la empresa JYE Telecomunicaciones.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de compromiso organizacional en la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020, según la siguiente escala:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	INDICADORES	Valoración				
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	NI de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	1. Me preocupa lo que podría pasar si renuncio a mi trabajo sin haber conseguido otro.					
	2. Muchas cosas serian interrumpidas en mi vida si decido dejar la empresa.					
	3. En un futuro proximo seria muy costoso dejar de trabajar en esta empresa.					
	4. Dejar esta empresa representaría un gran sacrificio					

	porque considero que otra empresa no me brindaría los beneficios que tengo aquí.					
COMPROMISO AFECTIVO	5. Estaría muy feliz de trabajar por mucho tiempo en esta empresa.					
	6. Me siento parte de la familia en esta empresa.					
	7. Me siento emocionalmente ligado al puesto que ocupo en esta empresa.					
	8. El trabajar en esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
COMPROMISO NORMATIVO	9. Considero que una persona siempre debe ser leal a su empresa.					
	10. Una de las principales razones que yo continúo trabajando en esta empresa, es que considero que la lealtad es importante.					
	11. Aunque significaría una ventaja de crecimiento, siento que no sería correcto abandonar la empresa que trabajo ahora.					
	12. Pienso que hoy en día la gente cambia de trabajo con poca frecuencia.					

Anexo 4: Ficha Técnica de instrumentos 1

Anexo 4.1: Compromiso Organizacional

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. **Lugar:** Chimbote
- 1.4. **Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. **Autores:** Mariane Mesta Castañeda
Erick Santiago Cruz Zúñiga
- 1.6. **Medición:** Compromiso organizacional
- 1.7. **Administración:** Personal de JYE Telecomunicaciones.
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de compromiso organizacional del personal en la empresa JYE Telecomunicaciones.

.III.-INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario sobre compromiso organizacional consta de 12 ítems correspondiendo, 4 a la dimensión compromiso de continuidad, 4 a la dimensión de compromiso afectivo y finalmente 4 a la dimensión de compromiso normativo.
2. El sistema de calificación para las dos dimensiones es: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5), sumando un puntaje máximo de 60.
3. Los niveles para describir el compromiso organizacional son: Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo.

IV.-MATERIALES:

Cuestionarios sobre compromiso organizacional para ser desarrolladas por los colaboradores, lápices, lapiceros, borradores y tajadores.

V.- EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compromiso de continuidad	Opciones laborales	1, 2
	Necesidad laboral	3, 4
Compromiso afectivo	Identificación	5, 6
	Deseo de contribuir	7, 8
Compromiso normative	Reciprocidad	9, 10
	El deber	11, 12

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Muy bueno	52 – 60	18 - 20	18 – 20	18 - 20
Bueno	42 - 51	15 - 17	15 - 17	15 - 17
Regular	32 – 41	12 - 14	12 – 14	12 - 14
Malo	22 – 31	9 – 11	9 – 11	9 – 11
Muy malo	12 – 21	5 – 7	5 – 7	5 – 7

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos 2

Anexo 5.1: Cuestionario sobre rotación del personal

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de rotación del personal en la empresa JYE Telecomunicaciones.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de rotación del personal en la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020, según la siguiente escala:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	INDICADORES	Valoración				
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	NI de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
ROTACIÓN INTERNA	1. ¿Los cambios del personal de un puesto a otro en la misma área de trabajo suponen una mayor jerarquía laboral?					
	2. ¿Los cambios del personal de un área a otra en el trabajo suponen mejoras salariales y mejoras en las condiciones de trabajo?					
	3. ¿Los ascensos otorgados a los trabajadores son producto del buen rendimiento y méritos obtenidos en el trabajo?					

	4. ¿Los ascensos otorgados al personal implican un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario?					
	5. ¿Las promociones otorgadas al personal implican un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario?					
	6. ¿Los descensos del personal de un puesto de mayor jerarquía a uno menor son producto del deficiente rendimiento laboral del trabajador?					
	7. ¿No se realizan de manera permanente descensos del personal de un puesto de mayor a uno de menor jerarquía?					
ROTACIÓN EXTERNA	8. ¿Considera usted que su trabajo actual es mejor que el anterior?					
	9. ¿Considera usted que su trabajo actual cumple sus expectativas profesionales?					
	10. ¿Cuándo el personal decide voluntariamente abandonar su trabajo, en la mayoría de los casos la empresa puede evitar esta salida?					
	11. ¿En la mayoría de los casos, la salida de los trabajadores se justifica en las deficiencias y bajo rendimiento del colaborador?					
	12. ¿Cumple usted con las políticas, normas y funciones laborales que establece la organización?					

Anexo 6: Ficha Técnica de instrumentos 2

Anexo 6.1: Rotación Del Personal

I.- DATOS INFORMATIVOS:

1.9. Técnica: Encuesta

1.10. Tipo de instrumento: Cuestionario

1.11. Lugar: Chimbote

1.12. Forma de aplicación: Individual

1.13. Autores: Mariane Mesta Castañeda

Erick Santiago Cruz Zúñiga

1.14. Medición: Rotación del personal

1.15. Administración: Personal de JYE Telecomunicaciones

1.16. Tiempo de aplicación: 30 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de rotación del personal en la empresa JYE Telecomunicaciones.

.III.-INSTRUCCIONES:

4. El cuestionario sobre rotación del personal consta de 12 ítems correspondiendo 7 a la dimensión Rotación interna, y finalmente 5 a la dimensión Rotación externa.
5. El sistema de calificación para las dos dimensiones es: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5), sumando un puntaje máximo de 60.
6. Los niveles para describir la rotación del personal son: Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo

IV.-MATERIALES:

Cuestionarios sobre rotación del personal para ser desarrolladas por los colaboradores, lápices, lapiceros, borradores y tajadores.

V.- EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Rotación interna	Transferencias	1, 2
	Ascensos	3, 4
	Promociones	5
	Descensos	6, 7
Rotación externa	Rotación laboral voluntaria	8, 9
	Rotación laboral voluntaria inevitable	10
	Rotación laboral involuntaria	11, 12

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones	
		Dimensión 1	Dimensión 2
Muy bueno	52 – 60	30 – 35	22 - 25
Bueno	42 - 51	25 - 29	18 – 21
Regular	32 – 41	19 - 24	14 - 17
Malo	22 – 31	13 – 18	9 – 13
Muy malo	12 – 21	7 – 12	5 – 8

21	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	51	4
22	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	44	2
23	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	51	4
24	4	4	5	3	4	2	5	3	5	4	4	3	46	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35	1
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	5
27	5	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	48	3
28	4	2	3	4	4	5	5	5	5	5	2	4	48	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3
31	3	2	2	1	3	4	4	4	5	3	2	2	35	1
32	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	4	42	2
33	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	47	3
34	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	44	2
35	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	49	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
37	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	46	3
38	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	43	2
39	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49	4
40	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	38	1
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	43	2
42	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	43	2
43	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57	5
44	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	54	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3
46	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	54	5
47	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	50	4
48	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	38	1
49	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	35	1
50	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	40	1

Anexo 8.2: Rotación del personal

VARIABLE		ROTACIÓN DEL PERSONAL												TOTAL	CATEGORIZACIÓN
DIMENSIONES		Rotación interna						Rotación externa							
N° DE ENCUESTADOS	N° DE PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
		1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	46	3
3	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	47	4
4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	53	5
5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	45	3
6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
7	7	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	42	2
8	8	3	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	2	50	5
9	9	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	41	2
10	10	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	44	3
11	11	4	4	4	4	4	3	3	5	4	2	2	4	43	2
12	12	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	48	4
13	13	4	5	5	5	5	4	2	4	2	1	4	4	45	3
14	14	3	4	2	4	5	4	4	5	4	1	2	4	42	2
15	15	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	41	2
16	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
17	17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	5
18	18	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	46	3
19	19	3	4	4	3	2	3	5	4	4	5	5	4	46	3
20	20	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	5	51	5
21	21	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	38	1

22	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	2	4	47	4
23	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	5	43	2
24	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	47	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37	1
26	3	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	2	50	5
27	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	47	4
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	49	5
29	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	48	4
30	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	48	4
31	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	5	5	42	2
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	1
33	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	50	5
34	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	47	4
35	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	44	3
36	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	51	5
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	39	2
38	2	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	44	3
39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	50	5
40	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	39	2
41	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	5	43	2
42	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	39	2
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	48	4
47	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	39	2
48	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	4	36	1
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37	1
50	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	4	32	1

Anexo 8: Confiabilidad de instrumentos

Anexo 8.1: Compromiso Organizacional

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de Compromiso Organizacional, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2017); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,807$ resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad muy aceptable, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Resultado de la confiabilidad del instrumento de la variable “Compromiso Organizacional”

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,807	12

Nivel de Confiabilidad Bueno

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa JYE Telecomunicaciones, 2020, determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores, con características similares a la muestra, la cual se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.807$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es Significativamente Confiable Bueno, según la Escala de Alfa de Cronbach

N° ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	1. Me preocupa lo que podría pasar si renuncio a mi trabajo sin haber conseguido otro.	2. Trabajar en esta empresa representa más una necesidad económica que un deseo por mejorar profesionalmente.	3. Permanezco esta empresa por la falta de otras alternativas en donde trabajar.	4. Dejar esta empresa representaría un gran sacrificio porque considero que otra empresa no me brindaría los beneficios que tengo aquí.	5. Estaría muy feliz de trabajar por mucho tiempo en esta empresa.	6. Me siento parte de la familia en esta empresa.	7. Me siento emocionalmente ligado al puesto que ocupo en esta empresa.	8. El trabajar en esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	9. Considero que una persona siempre debe ser leal a su empresa. Una de las principales razones que yo continúe trabajando en esta empresa, es que considero que la lealtad es importante.	11. Aunque significaría una ventaja de crecimiento, siento que no sería correcto abandonar la empresa que trabajo ahora.	12. Pienso que hoy en día la gente cambia de trabajo con demasiada frecuencia.		
1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	3	4	24
2	2	4	2	2	1	3	2	4	5	1	1	1	28
3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	36
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	55
5	2	1	3	4	4	5	4	5	4	4	2	5	43
6	5	3	3	2	1	2	1	2	3	5	2	3	32
7	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	2	4	48
8	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	3	4	46
9	5	4	4	4	3	2	5	4	5	3	3	3	45
10	4	5	3	2	4	4	3	3	2	4	4	4	42
11	5	4	5	5	4	5	5	3	2	3	4	4	49
12	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	37
13	4	4	3	4	3	3	5	1	5	4	3	3	42
14	5	2	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	39
15	5	3	3	4	4	1	4	1	5	5	3	4	42
	1.6952381	1.257142857	0.952380952	1.266666667	1.552380952	1.6381	2.123809524	1.952381	1.38095238	1.68571429	0.780952381	1.123809524	66.98095

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
$\leq 0,5$	inaceptable

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α - Alfa de Cronbach

K - Número de ítems

V_i - Varianza de cada ítem

V_t - varianza del total

LEYENDA DE CÓDIGOS

Muy en desacuerdo: 1

En desacuerdo: 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3

De acuerdo: 4

Muy de acuerdo: 5

RESULTADO:

suma de var/item	17.40952
k	12
alfa	0.807363

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 12 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de 1 a 5, desde la categoría "Muy en desacuerdo" hasta la categoría "Muy de acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo, el alfa de Cronbach resultó en 0.807 lo cual indica que el instrumento es fiable.

Anexo 8.2: Rotación del personal

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de Rotación del personal, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2017); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,81$ resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad muy aceptable, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Resultado de la confiabilidad del instrumento de la variable “Rotación del personal”

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,81	12

Nivel de Confiabilidad Bueno

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la rotación del personal de la empresa JYE Telecomunicaciones, 2020, determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores, con características similares a la muestra, la cual se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.81$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es Significativamente Confiable Bueno, según la Escala de Alfa de Cronbach.

Nº ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	¿Los cambios del personal de un puesto a otro en la misma área de trabajo suponen una mayor jerarquía laboral?	¿Los cambios del personal de un área a otra en el trabajo suponen mejoras salariales y mejoras en las condiciones de trabajo?	¿Los ascensos otorgados a los trabajadores son producto del buen rendimiento y méritos obtenidos en el trabajo?	¿Los ascensos otorgados al personal implican un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario?	¿Las promociones otorgadas al personal implican un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario?	¿Los descensos del personal de un puesto de mayor jerarquía a uno menor son producto del deficiente rendimiento laboral del trabajador?	¿De manera permanente se realizan descensos del personal de un puesto de mayor jerarquía a uno de menor jerarquía?	¿Consideras que las renunciaciones del personal obedecen principalmente al sistema salarial que perciben en esta organización?	¿Consideras que las renunciaciones del personal obedecen a la insatisfacción respecto a las diferentes condiciones de trabajo impuestas por la organización?	¿Cuándo el personal decide voluntariamente abandonar su trabajo, en la mayoría de los casos la empresa no puede evitar esta salida?	¿En la mayoría de los casos, la salida de los trabajadores se justifica en las deficiencias y bajo rendimiento del colaborador?	¿En la mayoría de los casos, la salida de los trabajadores corresponde a una decisión absoluta del empleador?	
1	1	3	1	1	2	1	5	1	4	3	1	1	24
2	4	5	2	5	5	3	4	2	3	3	5	2	43
3	2	2	4	4	3	2	2	3	4	4	4	5	39
4	4	5	4	5	5	3	2	5	3	5	5	4	50
5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	55
6	1	1	5	3	3	2	2	2	2	3	3	5	32
7	5	4	4	3	5	5	4	2	5	4	4	5	50
8	1	3	2	3	5	3	3	1	1	2	3	5	32
9	4	2	2	1	4	5	2	3	3	4	4	2	36
10	2	5	4	3	3	3	4	5	2	4	5	4	44
11	4	3	3	2	3	5	5	5	5	5	4	5	49
12	4	2	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	39
13	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	50
14	5	5	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	42
15	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	3	5	52
	2.400	1.981	1.667	1.981	1.210	1.686	1.267	2.352	1.238	0.838	1.381	1.857	77.84

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
$\leq 0,5$	inaceptable

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

Vi = Varianza de cada ítem

Vt = varianza del total

LEYENDA DE CÓDIGOS

Muy en desacuerdo: 1

En desacuerdo: 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3

De acuerdo: 4

Muy de acuerdo: 5


suma de var/ítem	19.8571
K	12
Alfa	0.81261

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 12 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de 1 a 5, desde la categoría "Muy en desacuerdo" hasta la categoría "Muy de acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo, el alfa de Cronbach resultó en 0.81 lo cual indica que el instrumento es fiable.

Anexo 9: Validación de instrumentos

Anexo 9.1: Compromiso Organizacional

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2017), a fin de analizar y comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre compromiso organizacional

OBJETIVO: Identificar el nivel de compromiso organizacional según los colaboradores de la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2019.


DIRIGIDO A: Personal de la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Gonzalez Rueda Nestor Daniel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *MAGISTER*



DNI N° *32991045*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre compromiso organizacional

OBJETIVO: Identificar el nivel de compromiso organizacional según los colaboradores de la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2019.

DIRIGIDO A: Personal de la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			/	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Salesy Llanos J. Francisco

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister en Administración de Empresas

[Signature]

DNI N° 44131812.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre compromiso organizacional

OBJETIVO: Identificar el nivel de compromiso organizacional según los colaboradores de la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2019.

DIRIGIDO A: Personal de la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Aguilar Sánchez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister

[Signature]

DNI N° 32965014

Anexo 9.2: Rotación del personal

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2017), a fin de analizar y comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre rotación del personal

OBJETIVO: Identificar el nivel de rotación del personal según los colaboradores de la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2019.

DIRIGIDO A: Personal de la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR *Gonzalez Rueda Nestor Daniel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR *MAGISTER*


DNI N° *52991045*

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre rotación del personal

OBJETIVO: Identificar el nivel de rotación del personal según los colaboradores de la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2019.

DIRIGIDO A: Personal de la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Salazar Luis San Francisco

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister en Recursos Humanos

Salazar

DNI N° 44138812.

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre rotación del personal

OBJETIVO: Identificar el nivel de rotación del personal según los colaboradores de la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2019.

DIRIGIDO A: Personal de la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Aguilar Sánchez Sonia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister

Aguilar

DNI N° 32365014

Anexo 10: Reporte final de Turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Compromiso organizacional y rotación del personal de la empresa
JYE Telecomunicaciones, Filial Chimbote. 2020

AUTORES:

Cruz Zúñiga, Erick Santiago (ORCID: 0000-0002-6329-3360)

Mesta Castañeda, Mariane Alexandra (ORCID: 0000-0003-1567-441X)

ASESOR:

Mg. Gutierrez Chilca, Randall Manol (ORCID: 0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
6	repositorioacademico... Fuente de Internet	<1 %

Anexo 11: Evidencias de trabajo de campo

Anexos 11.1: Diseño de cuestionario virtual

🏠 ★

🗨️ 👁️ ⚙️ **Enviar** ⋮ **E**

Preguntas Respuestas **50**

Sección 1 de 2

Cuestionario sobre compromiso organizacional

Marque la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de compromiso organizacional en la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2020.

Edad *

Texto de respuesta corta

.....

Sexo *

Masculino

Femenino

Ocupación laboral en la empresa *

Texto de respuesta corta

.....

Tiempo de labor en la empresa *

De 1 mes a 6 meses

⊕
📄
Tt
📷
▶️
☰



Enviar



E

Preguntas Respuestas 50

- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 2

Cuestionario sobre rotación del personal

Marque la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de rotación del personal en la empresa J&E Telecomunicaciones EIRL, Chimbote, 2020.

1. ¿Los cambios del personal de un puesto a otro en la misma área de trabajo suponen una mayor jerarquía laboral? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

2. ¿Los cambios del personal de un área a otra en el trabajo suponen mejoras salariales y mejoras en las condiciones de trabajo? *



Anexo 11.2: Link del cuestionario

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeNI2eISxBnHh0pOYHB1MQoC2ZxZKBDFlx7wBAet9fX99wjQ/viewform?usp=sf_link

Anexos 11.3: Base de datos de los trabajadores

BASE DE DATOS	
TRABAJADOR	OCUPACIÓN
Juan Epifania	Gerente General
Yurico Epifania	Gerente
Cristian Elias	Administrador
Pilar Reynalte	Jefe de recursos humanos
Roxana Sanchez	Contadora
Mónica Torres	Contadora
Alexandra Ascate	Asistente contable
Xiomara Merino	Asistente contable
Marco Jacinto	Asistente contable
Junior Randy	Especialista en informática
Milagros Prado	Asistente administrativo
Bryan Coveñas	Asistente administrativo
Lucero Enriquez	Asistente administrativo
Pedro ramos	Asistente Legal
Yesenia Velasquez	Tesorería
Karolina de los Ríos	Asistente de tesorería
Donald Aguilar	Jefe de ventas
Carlos silva	Jefe de zona
Danny Soberon	Logistica
Anthony Renteria	Operaciones
Jose Epifania	Operaciones
Jorge Epifania	Operaciones
Mileny Cáceres	Call center
Katty Enriquez	Call center
Angelo Paredes	Repartidores (volanteros)
Leonel Paredes	Repartidores (volanteros)
Sr Chano	Encargado de limpieza y seguridad
Sr. Finta	Encargado de limpieza y seguridad
Luis alberto Trujillo	Chofer
Anthonela Arteaga	Promotor de ventas
Ricardo Silva	Promotor de ventas
Nelida Esmeralda Vázquez	Promotor de ventas
Jefry Zavaleta	Promotor de ventas
Leonardo Frank	Promotor de ventas
Gianela Campusano	Promotor de ventas
Cesar Vejarano	Promotor de ventas

Madelin Estefani Farfan	Promotor de ventas
Claudia Lucia	Promotor de ventas
Daniela Navarro	Promotor de ventas
Junior Dioses	Promotor de ventas
Cecilia Roca	Promotor de ventas
Kiara Gutierrez	Promotor de ventas
Andrea Dayely Méndez	Promotor de ventas
Deysi Matos	Promotor de ventas
Cristian Aranda	Promotor de ventas
Anthony Ruiz	Promotor de ventas
Alexandra Pineda	Promotor de ventas
Jhoel Trujillo	Promotor de ventas
Jose Luis Vargas	Promotor de ventas
Tatiana Epifania	Promotor de ventas

Anexo 12: Tablas de resultados

Tabla 1:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Compromiso de continuidad” e indicador “opciones laborales” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	16	32%
Alto	24	48%
Regular	0	0%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

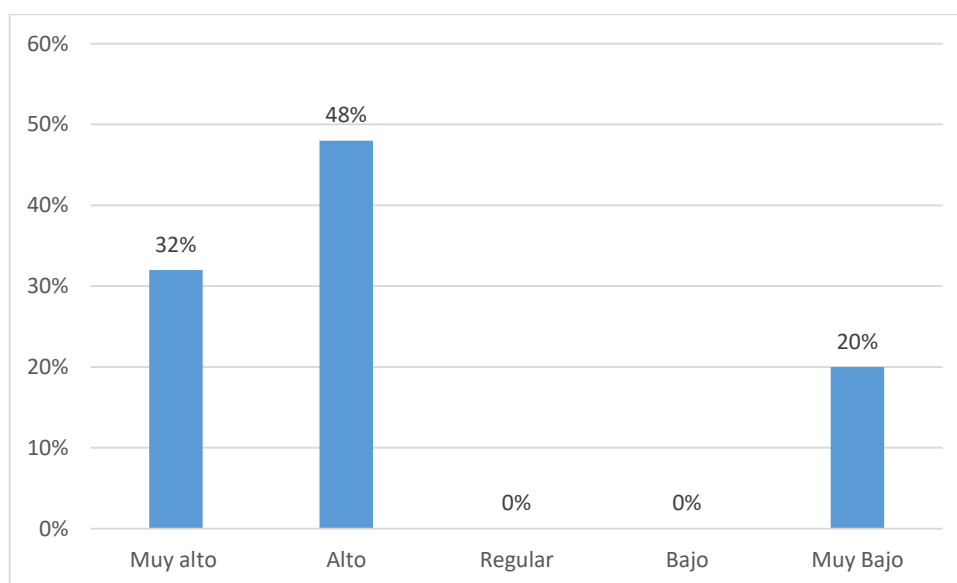


Figura 1: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la preocupación sobre opciones laborales.

Fuente: Tabla 1

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 80% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto porque le preocupa que pasaría después si renuncia a la empresa sin haber conseguido otro, mientras que el 20% evidenció que existía un nivel muy bajo.

Tabla 2:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Compromiso de continuidad” e indicador “opciones laborales” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	14	28%
Alto	22	44%
Regular	0	0%
Bajo	9	18%
Muy Bajo	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

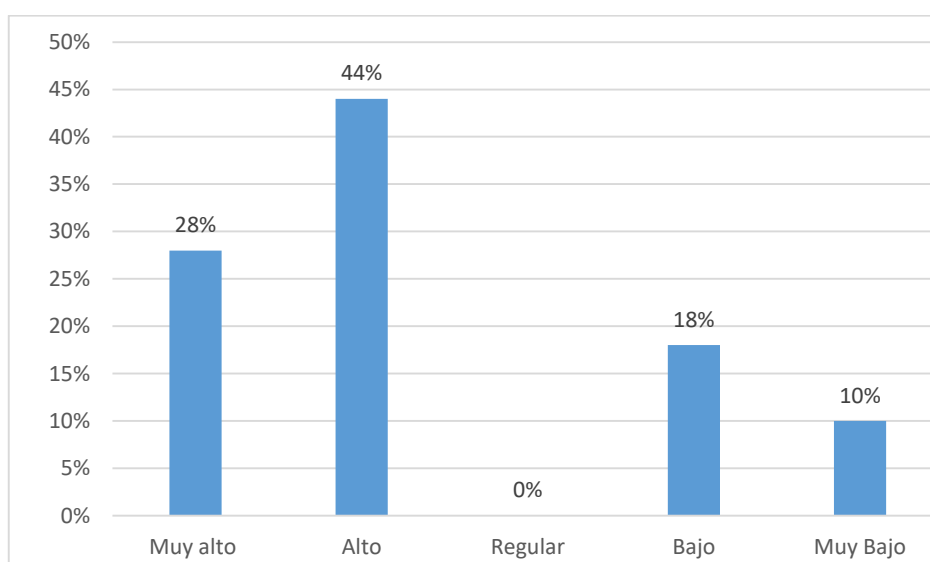


Figura 2: Opinión de los trabajadores encuestados sobre dejar la empresa interrumpirían mi vida cotidiana.

Fuente: Tabla 2

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 72% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto porque consideró que dejar la empresa interrumpirían su vida cotidiana, mientras que el 28% evidenció que existía un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 3:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Compromiso de continuidad” e indicador “necesidad laboral” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	12	24%
Alto	17	34%
Regular	12	24%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	9	18%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

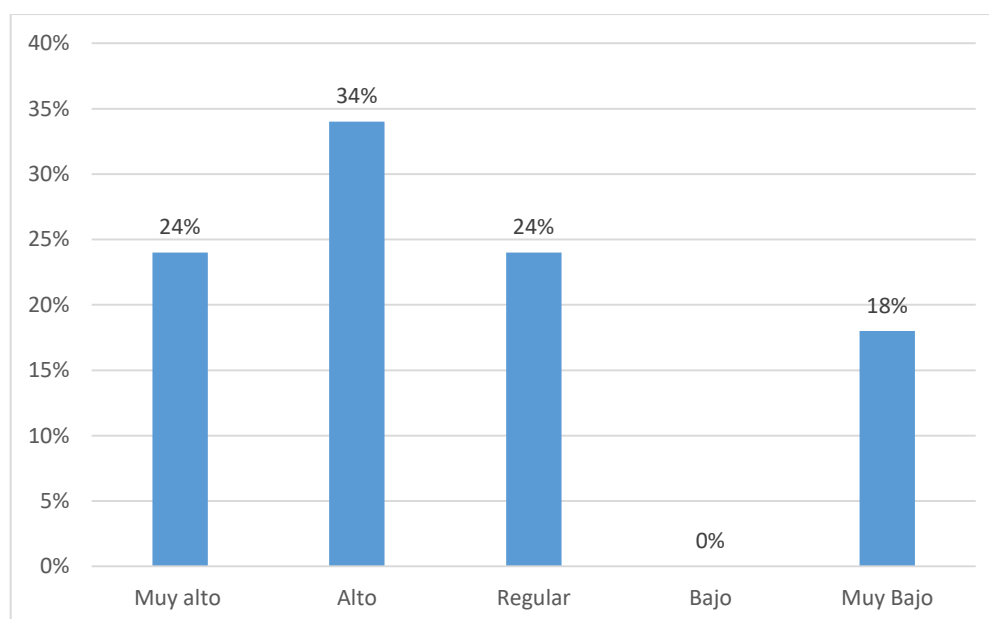


Figura 3: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la necesidad laboral frente el costo en un futuro.

Fuente: Tabla 3

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 58% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto porque consideró que dejar la empresa si es muy costoso, mientras que el 18% evidenció que existía un nivel muy bajo.

Tabla 4:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Compromiso de continuidad” e indicador “necesidad laboral” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	15	30%
Alto	14	28%
Regular	14	28%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

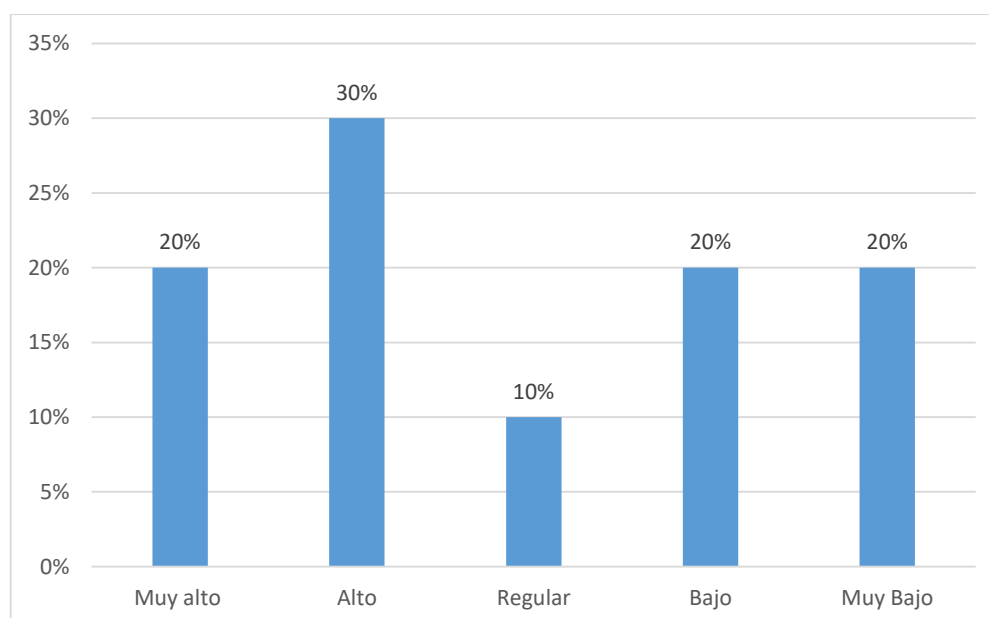


Figura 4: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión *compomiso de continuidad*.

Fuente: Tabla 4

Interpretación: En los resultados obtenidos, nos indicó que el 58% de los encuestados tenían un nivel muy alto y alto porque consideraron que dejar la empresa representaría un gran sacrificio, mientras que el 14% nos indicó que tenían un nivel muy bajo.

Tabla 5:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Compromiso efectivo” e indicador “identificación” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	19	38%
Alto	23	46%
Regular	0	0%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	8	16%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

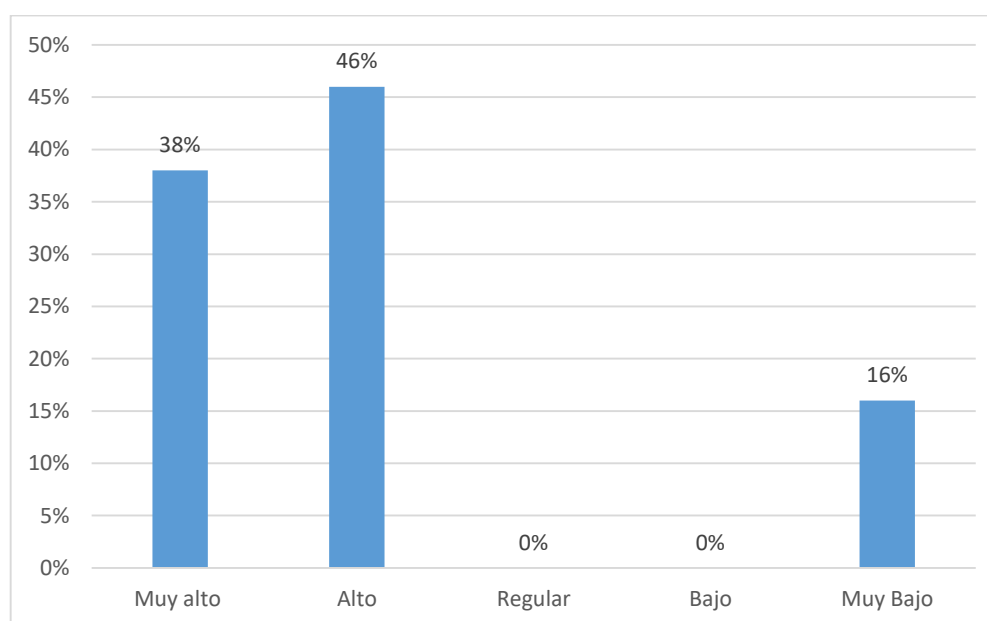


Figura 5: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la identificación con su trabajo.

Fuente: Tabla 5

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 84% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto porque consideró que se sentirían muy felices en seguir trabajando en la empresa, mientras que el 16% evidenció que existía un nivel muy bajo.

Tabla 6:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Compromiso efectivo” e indicador “identificación” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	19	38%
Alto	26	52%
Regular	0	0%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

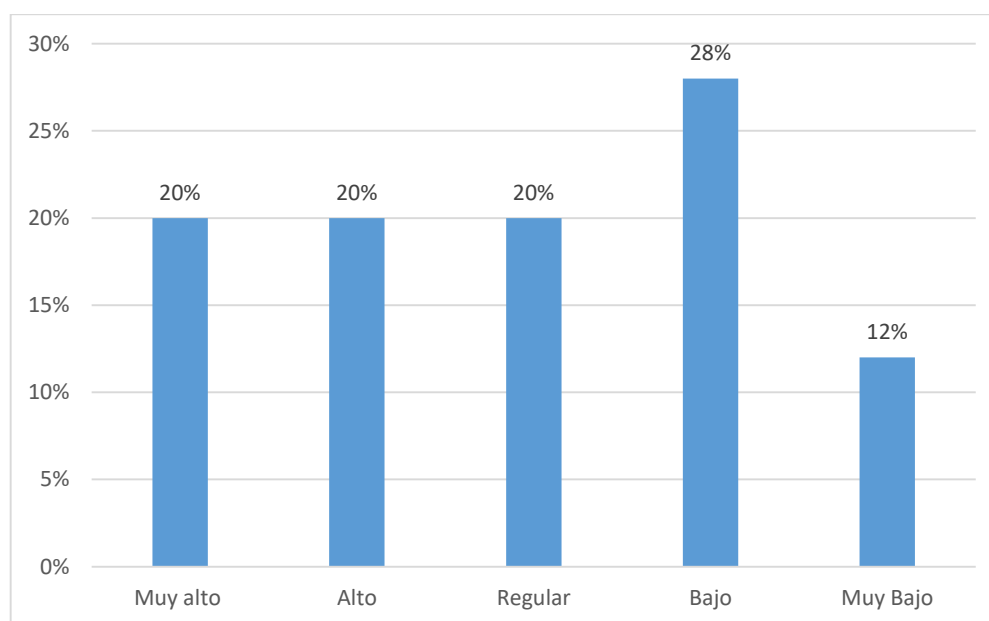


Figura 6: *Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión compromiso afectivo.*

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Los resultados obtenidos, nos indicó que el 90% de los encuestados tuvieron un nivel muy alto y alto porque se sienten parte de la familia de la empresa, mientras que el 10% indicó que tenían un nivel muy bajo porque no se sintieron parte de la familia de la empresa.

Tabla 7:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Compromiso efectivo” e indicador “deseo de contribuir” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	14	28%
Alto	25	50%
Regular	0	0%
Bajo	9	18%
Muy Bajo	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

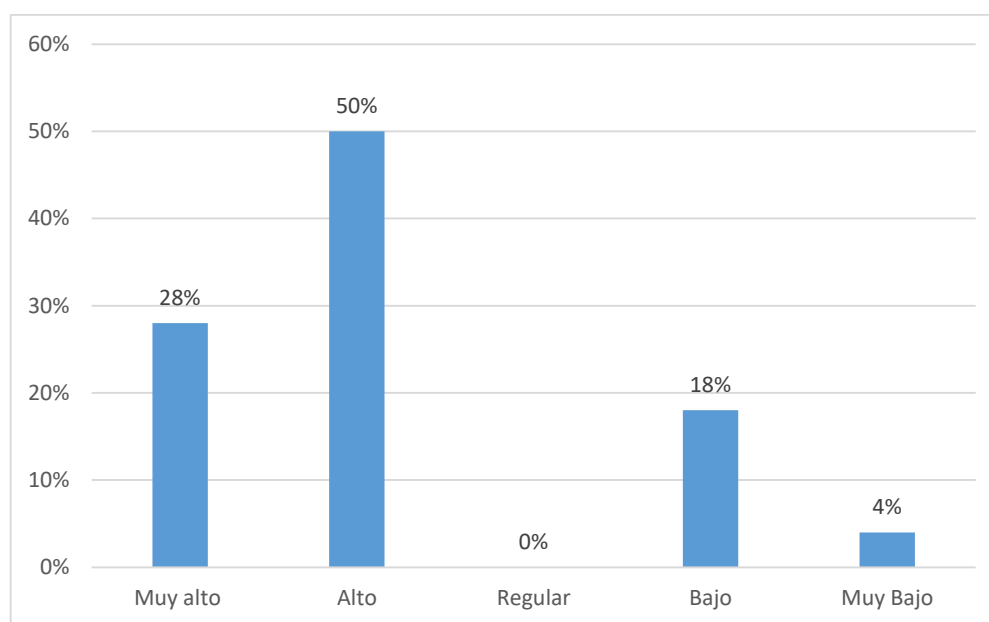


Figura 7: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el deseo de contribuir frente a la relación emocional con el puesto de trabajo.

Fuente: Tabla 7

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 78% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto porque consideró que se sentían emocionalmente ligado al puesto que ocupa, mientras que el 22% evidenció que tenían un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 8:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Compromiso efectivo” e indicador “deseo de contribuir” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	18	36%
Alto	16	32%
Regular	0	0%
Bajo	14	28%
Muy Bajo	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

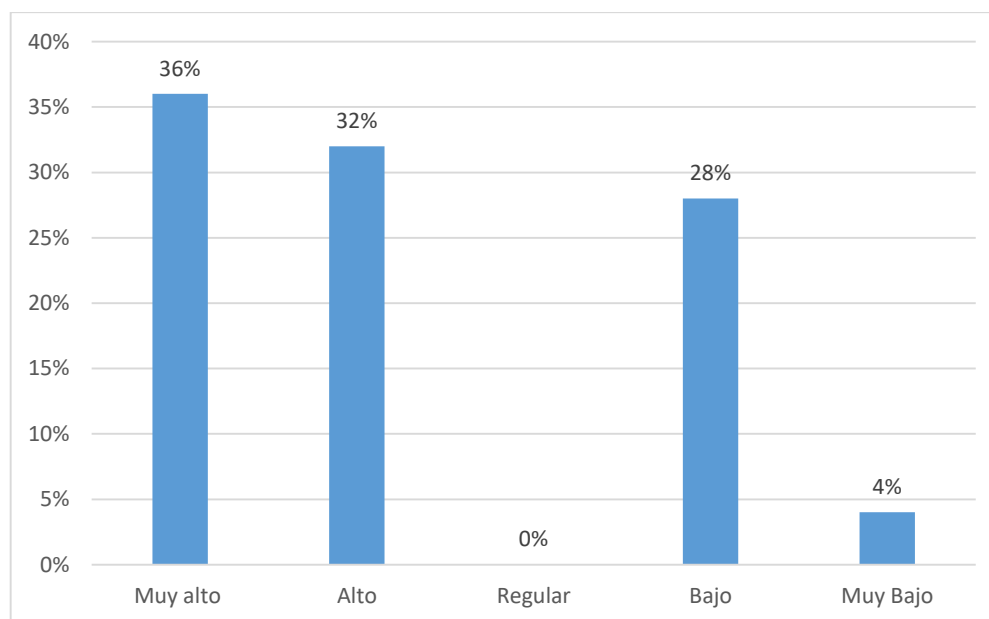


Figura 8: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el deseo de contribuir frente la importancia de la empresa.

Fuente: Tabla 8

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 68% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto porque la empresa tenía un significado muy importante para ellos, mientras que el 7% evidenció que tenían un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 9:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Compromiso normativo” e indicador “reciprocidad” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	26	52%
Alto	0	0%
Regular	20	40%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

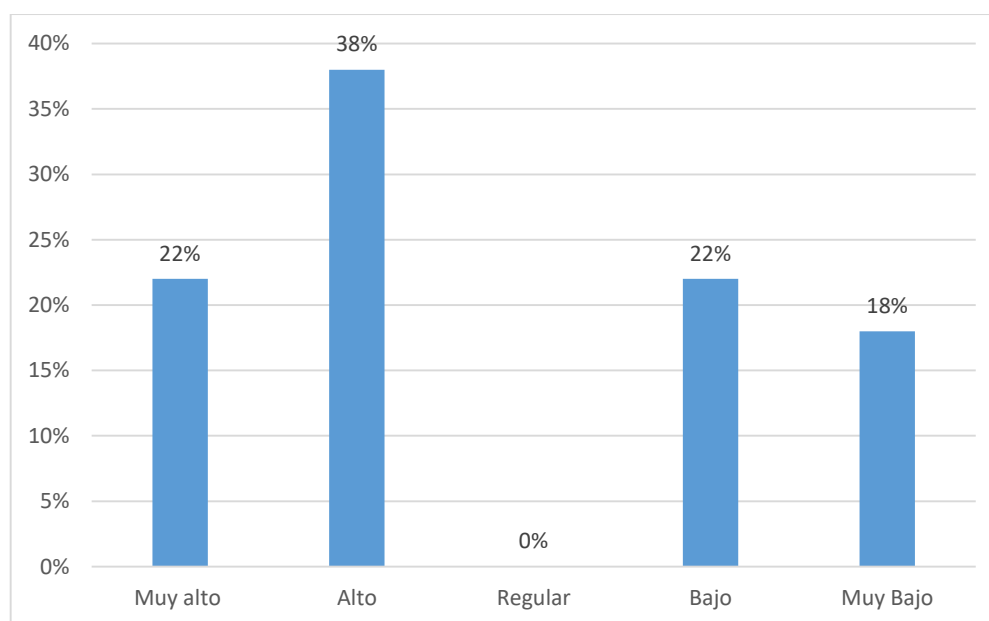


Figura 9: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión compromiso normativo.

Fuente: Tabla 9

Interpretación: En los resultados obtenidos, nos indicó que el 92% de los encuestados tuvieron un nivel muy alto y regular porque el trabajador piensa siempre que deba ser leal a la empresa, mientras que 8% tienen un nivel muy bajo.

Tabla 10:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Compromiso normativo” e indicador “reciprocidad” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	20	40%
Alto	0	0%
Regular	23	46%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

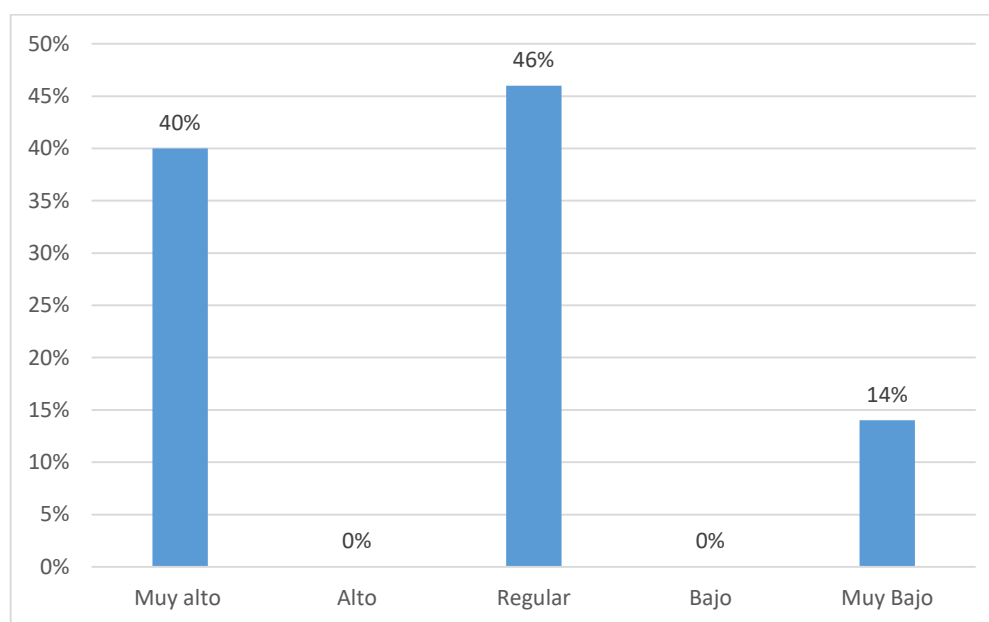


Figura 10: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la reciprocidad en el trabajo.

Fuente: Tabla 10

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 86% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y regular porque consideró que continuar en la empresa es por la lealtad que sentirían hacia la misma, mientras que el 14% nos evidenció que tenían un nivel muy bajo.

Tabla 11:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Compromiso normativo” e indicador “el deber” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	11	22%
Alto	17	34%
Regular	11	22%
Bajo	10	20%
Muy Bajo	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

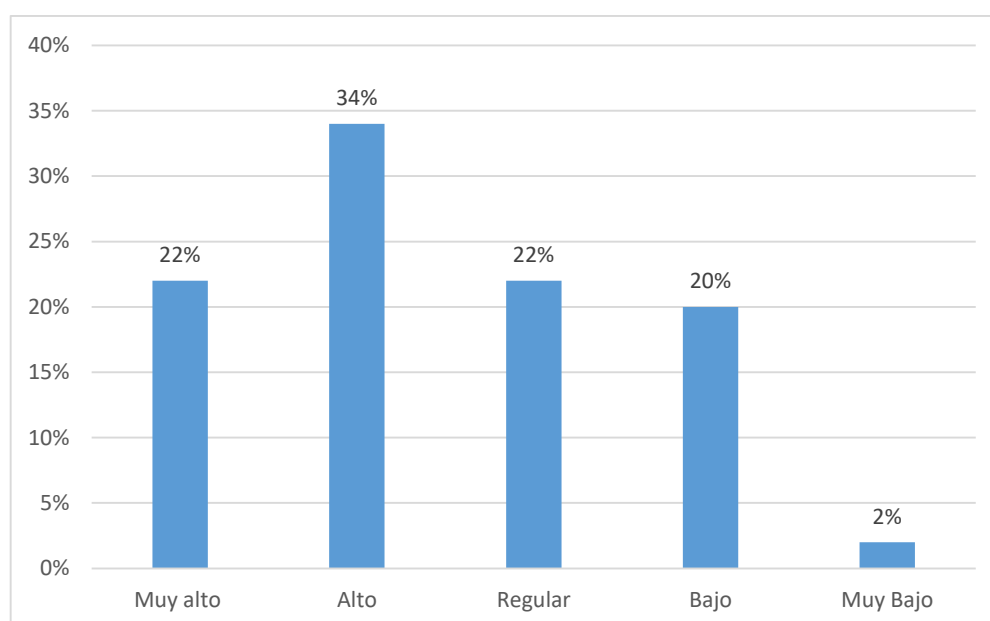


Figura 11: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el deber frente al abandonar la empresa significaría una ventaja de crecimiento.

Fuente: Tabla 11

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 56% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto porque consideró que no sería correcto abandonar el trabajo que estaban desempeñando, mientras que el 22% nos evidenció que tenían un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 12:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Compromiso normativo” e indicador “el deber” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	10	20%
Alto	24	48%
Regular	0	0%
Bajo	9	18%
Muy Bajo	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

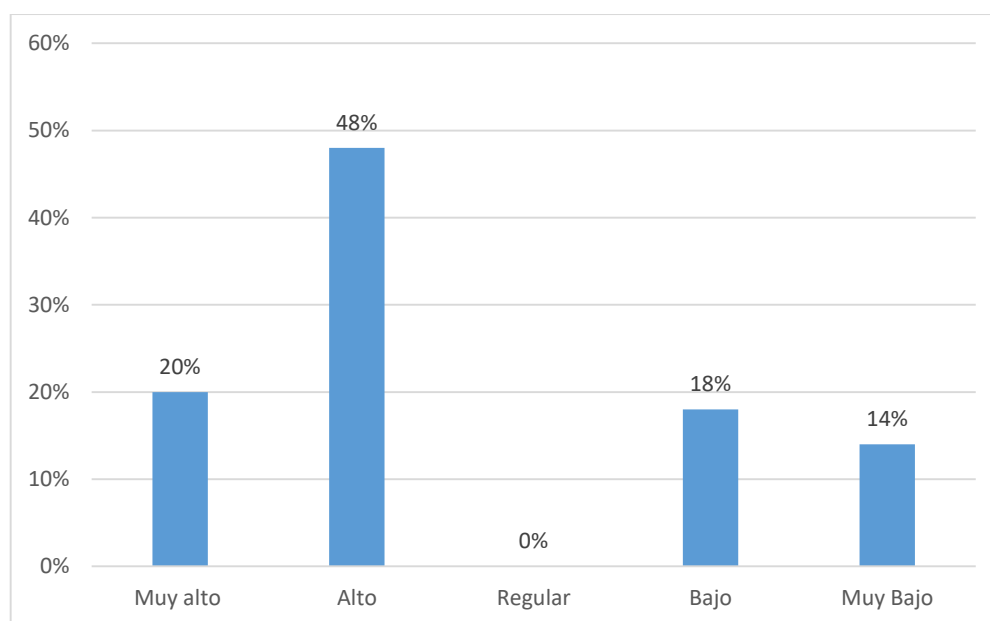


Figura 12: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el deber frente la frecuencia de cambio de trabajo.

Fuente: Tabla 12

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 68% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto porque consideró que la gente cambiaba de trabajo con demasiada frecuencia, mientras que el 32% evidenció que tenían un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 13:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación interna” e indicador “transferencias” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	28	56%
Alto	0	0%
Regular	18	36%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

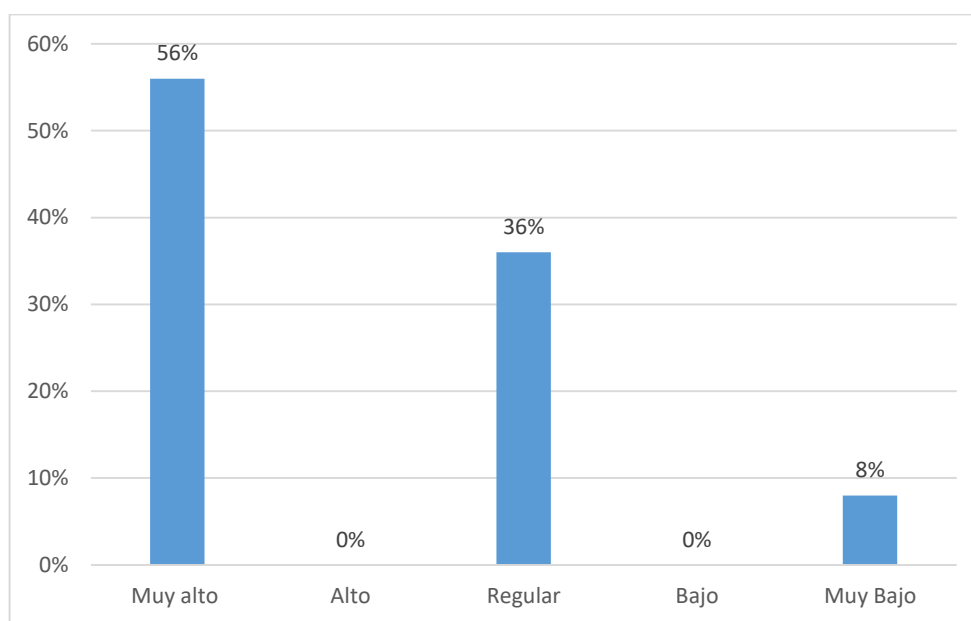


Figura 13: Opinión de los trabajadores encuestados sobre las transferencias eran para ocupar un mayor cargo.

Fuente: Tabla 13

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 56% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto porque consideró que los cambios de puesto eran para ocupar un puesto con mayor jerarquía, mientras que el 8% evidenció que tenían un nivel muy bajo.

Tabla 14:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación interna” e indicador “transferencias” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	29	58%
Alto	0	0%
Regular	17	34%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

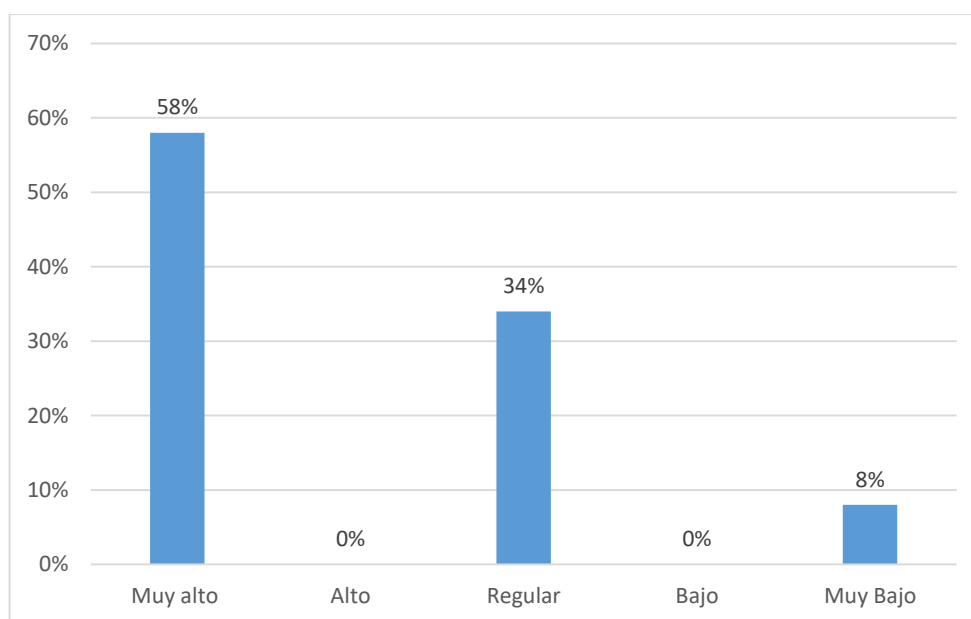


Figura 14: Opinión de los trabajadores encuestados sobre las transferencias eran para ocupar un mayor jerarquía y salario.

Fuente: Tabla 14

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 58% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto porque consideró que los cambios de puesto eran para ocupar un puesto con mayor jerarquía, mientras que el 8% evidenció que tenían un nivel muy bajo.

Tabla 15:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación interna” e indicador “ascensos” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	11	22%
Alto	29	58%
Regular	0	0%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

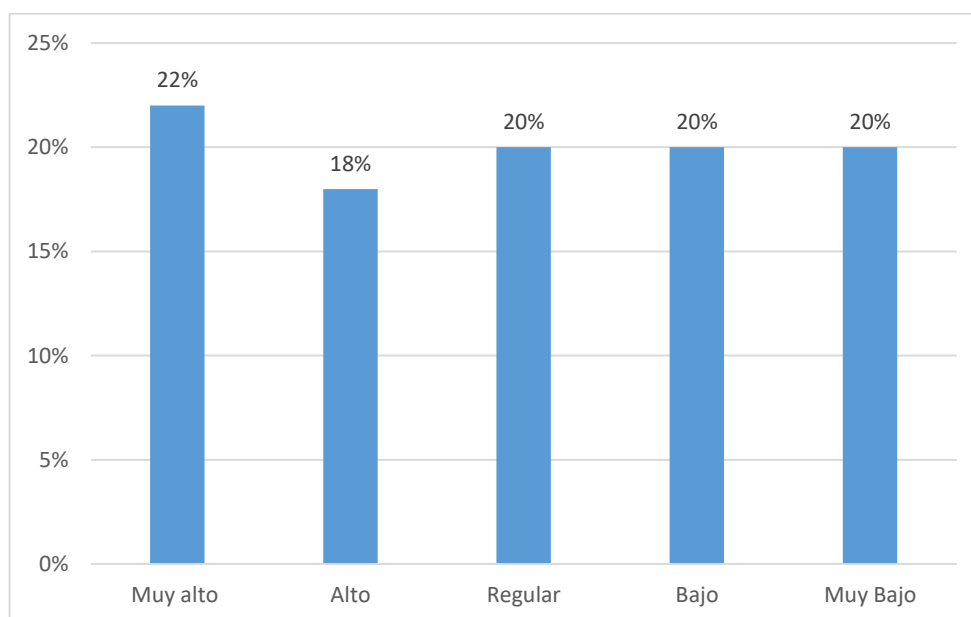


Figura 15: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión rotación interna.

Fuente: Tabla 15

Interpretación: En los resultados se apreció que el 70% de los encuestados indicó si existía un nivel muy alto y alto porque los ascensos otorgados son producto del rendimiento y meritos obtenidos, mientras que el 20% tenían un nivel muy bajo.

Tabla 16:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación interna” e indicador “ascensos” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	10	20%
Alto	30	60%
Regular	0	0%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

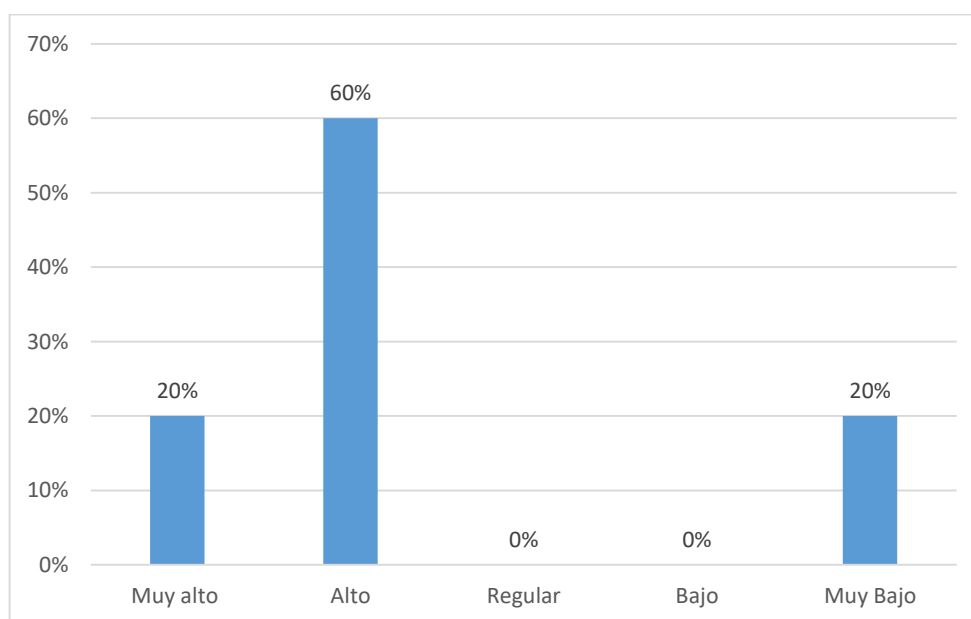


Figura 16: Opinión de los trabajadores encuestados sobre un ascenso de jerarquía laboral implica un mejor salario

Fuente: Tabla 16

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 80% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto porque consideró que el ascenso de jerarquía implicarían recibir un mejor salario, mientras que el 20% evidenció que existía un nivel muy bajo.

Tabla 17:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación interna” e indicador “promociones” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	33	66%
Alto	0	0%
Regular	0	0%
Bajo	15	30%
Muy Bajo	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

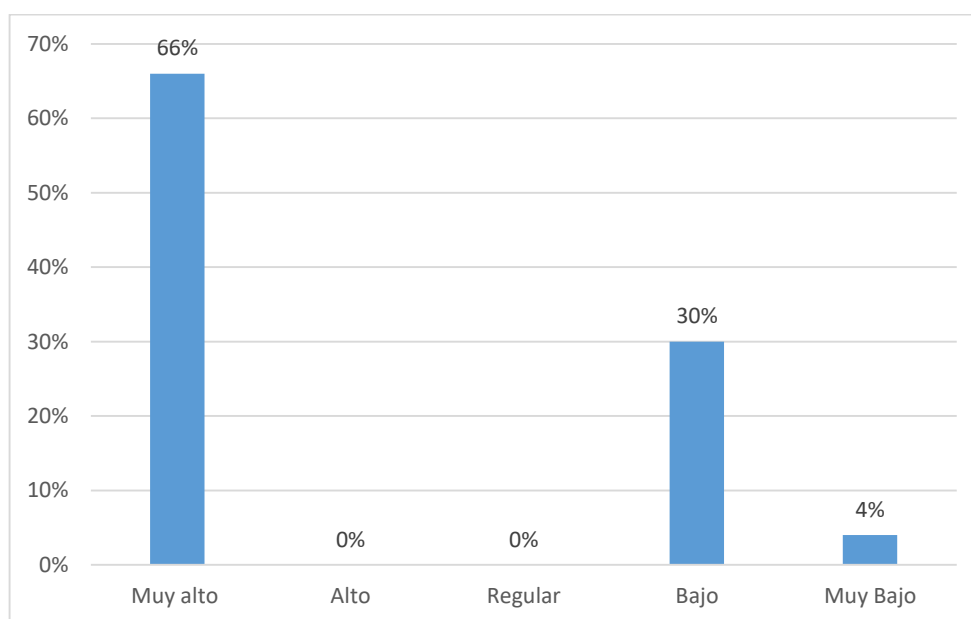


Figura 17: Opinión de los trabajadores encuestados sobre las promociones implica un cambio de jerarquía laboral y mejor salario.

Fuente: Tabla 17

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 66% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto porque consideró que las promociones implicarían ocupar un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario, mientras que el 34% evidenció que tenía un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 18:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación interna” e indicador “descensos” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	26	52%
Alto	0	0%
Regular	20	40%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

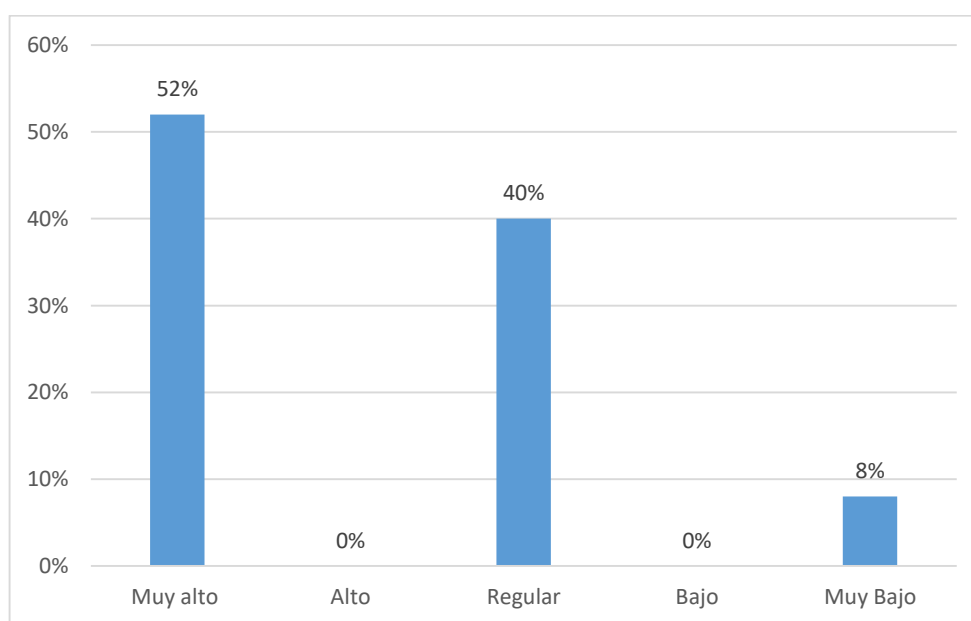


Figura 18: Opinión de los trabajadores encuestados sobre los descensos de mayor jerarquía es por deficiente rendimiento .

Fuente: Tabla 18

Interpretación: En los resultados obtenidos, evidenció que el 52% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto porque los descensos de mayor jerarquía era por su deficiente rendimiento, mientras que el 8% evidenció que tenían un nivel muy bajo.

Tabla 19:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación interna” e indicador “descensos” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	27	54%
Alto	0	0%
Regular	17	34%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

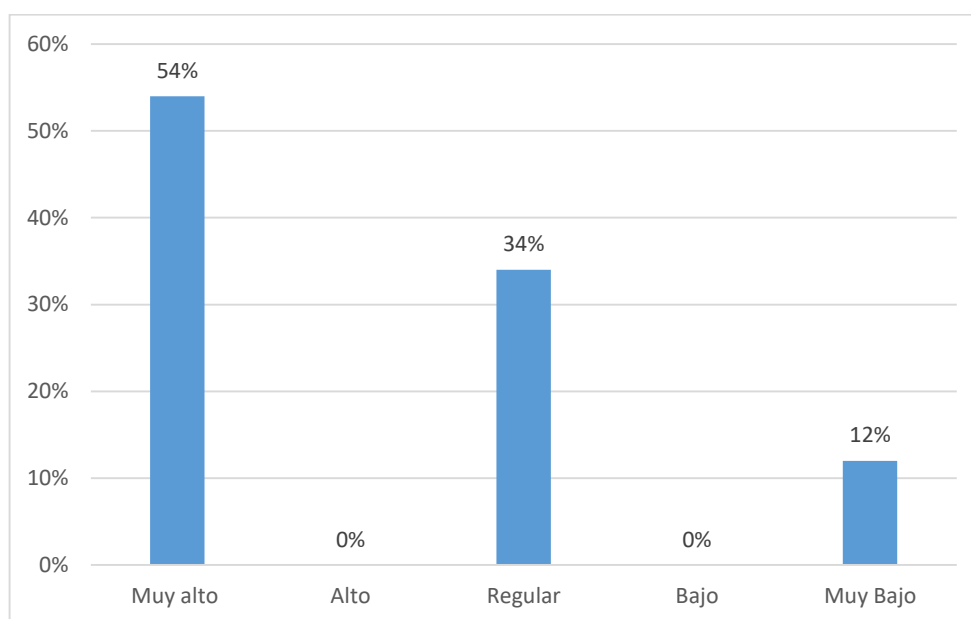


Figura 19: Opinión de los trabajadores encuestados sobre los descensos se realizan permanentemente de puestos de mayor a menor jerarquía.

Fuente: Tabla 19

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 54% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto porque consideró que los descensos no se realizaban de manera permanente de puestos de mayor a menor jerarquía, mientras que el 12% evidenció que tenían un nivel muy bajo.

Tabla 20:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación externa” e indicador “rotación laboral voluntaria” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	11	22%
Alto	23	46%
Regular	0	0%
Bajo	15	30%
Muy Bajo	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

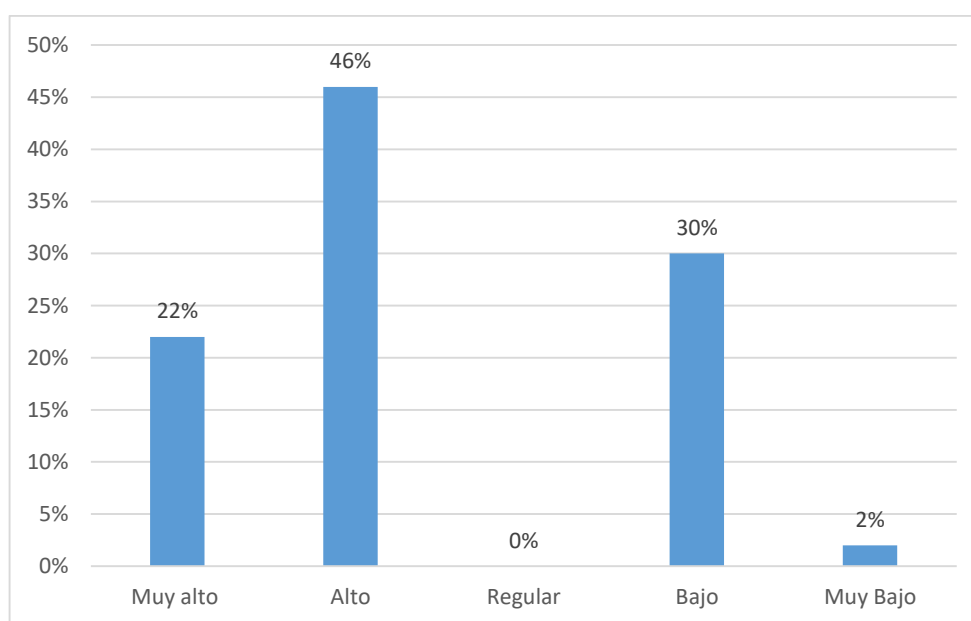


Figura 20: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la rotación laboral voluntaria frente la valoración del trabajo

Fuente: Tabla 20

Interpretación: En los resultados obtenidos, evidenció que el 68% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto porque consideró que su trabajo actual es mejor que el anterior, mientras que el 32% evidenció que tenían un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 21:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación externa” e indicador “rotación laboral voluntaria” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	37	74%
Alto	0	0%
Regular	0	0%
Bajo	12	24%
Muy Bajo	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

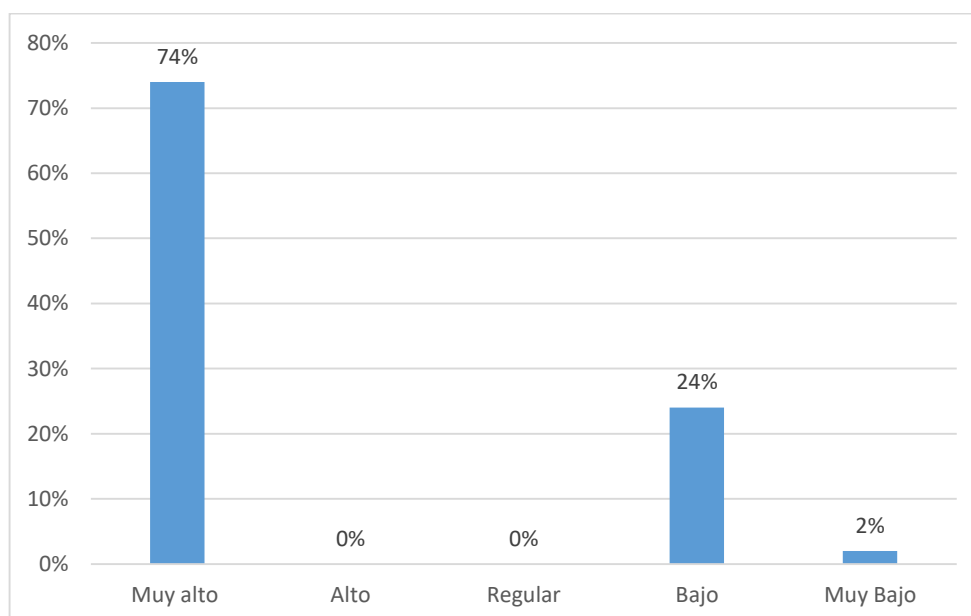


Figura 21: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la dimensión rotación externa.

Fuente: Tabla 21

Interpretación: En los resultados se apreció que el 74% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto porque estuvieron de acuerdo que la empresa cumple con sus expectativas profesionales, mientras que el 26% tenían un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 22:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación externa” e indicador “rotación laboral voluntaria inevitable” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	10	20%
Alto	15	30%
Regular	14	28%
Bajo	9	18%
Muy Bajo	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

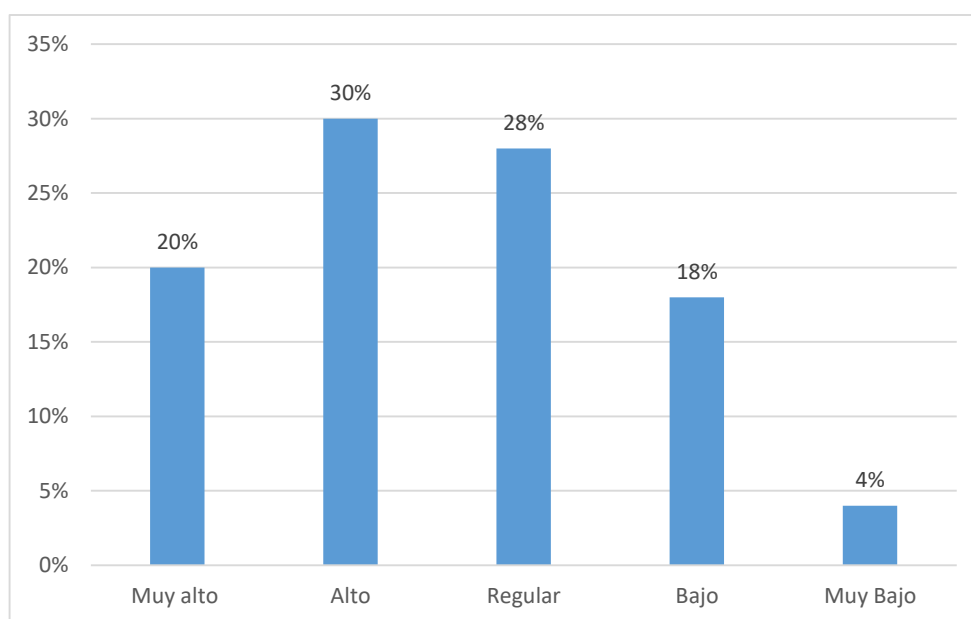


Figura 22: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la rotación voluntaria no puede ser evitada por la empresa.

Fuente: Tabla 22

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 50% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto que la empresa no puede hacer nada cuando un colaborador abandonaba voluntariamente su trabajo, mientras que el 22% evidenció que existía un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 23:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación externa” e indicador “rotación laboral involuntaria” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	28	56%
Alto	0	0%
Regular	12	24%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

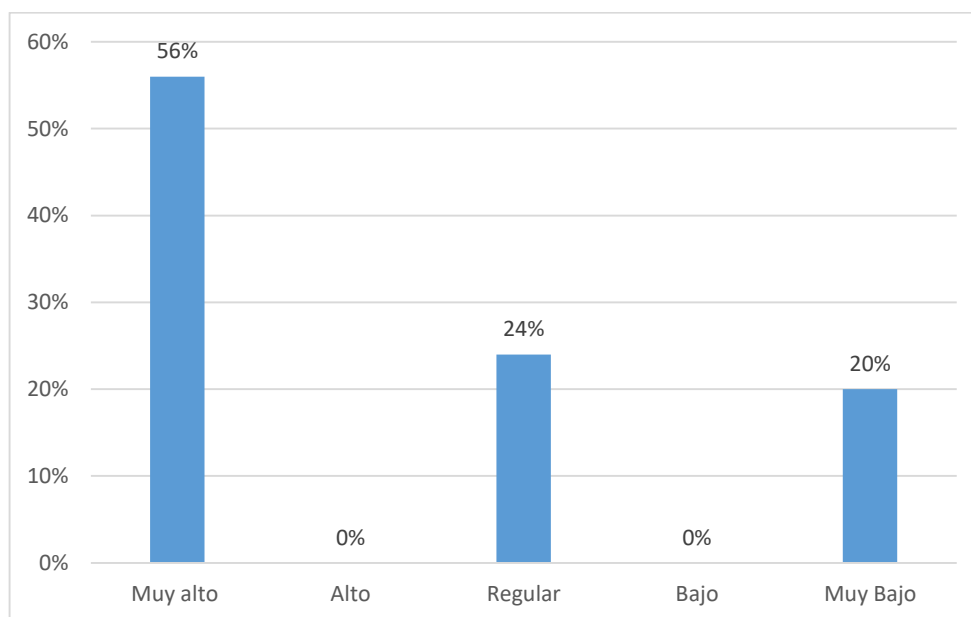


Figura 23: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la rotación involuntaria frente las deficiencias y bajo rendimiento

Fuente: Tabla 23

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 56% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto porque consideró que la salida de los colaboradores era por su deficiencia y bajo rendimiento, mientras que el 20% nos indicaba que tenían un nivel muy bajo.

Tabla 24:

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión “Rotación externa” e indicador “rotación laboral involuntaria” de los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	17	34%
Alto	28	56%
Regular	0	0%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa JYE Telecomunicaciones, filial Chimbote, 2020.*

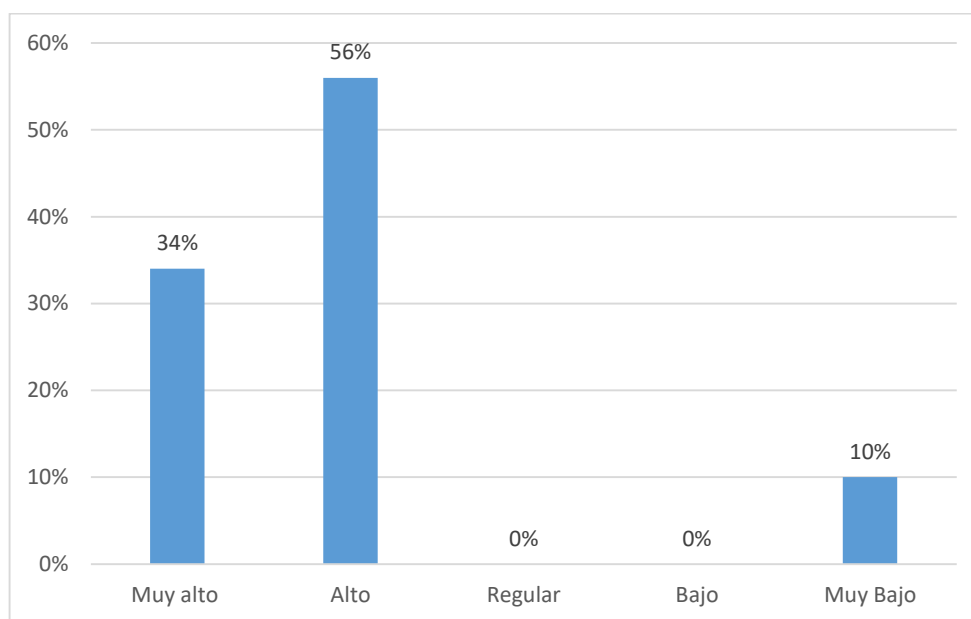


Figura 24: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la rotación voluntaria frente el cumplimiento de las políticas y normas

Fuente: Tabla 24

Interpretación: En los resultados obtenidos, se evidenció que el 90% de los encuestados indicó que existía un nivel muy alto y alto porque consideró que la salida de los colaboradores se daba por no cumplir con las políticas, normas y funciones laborales, mientras que el 10% nos evidenció que tenían un nivel muy bajo.