



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

**El Engagement para disminuir la rotación laboral en la empresa  
Courier CFZ, Lima-2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Chavez Capacoila, Caroline Martha (ORCID: [0000-0003-2552-3513](https://orcid.org/0000-0003-2552-3513))

**ASESOR:**

Dr. Dávila Arenaza, Victor Demetrio (ORCID: [0000-0002-8917-1919](https://orcid.org/0000-0002-8917-1919))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

La tesis se lo dedico a mis padres, Jorge Chavez y Carmen Capacoila, mi esposo Erick Huaman y mi hija Anghela Huaman que, con mucho esfuerzo, apoyaron desinteresadamente mi etapa universitaria.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme salud y a mis profesores por los conocimientos y apoyo que merece siempre todo estudiante universitario.

## Índice de Contenidos

<i>Dedicatoria</i> .....	<i>ii</i>
<i>Agradecimiento</i> .....	<i>iii</i>
<i>Índice de Contenidos</i> .....	<i>iv</i>
<i>Índice de Tablas</i> .....	<i>v</i>
<i>Resumen</i> .....	<i>vi</i>
<i>Abstract</i> .....	<i>vii</i>
<i>I. INTRODUCCIÓN</i> .....	<i>1</i>
<i>II. MARCO TEÓRICO</i> .....	<i>5</i>
<i>III. METODOLOGÍA</i> .....	<i>22</i>
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	<i>22</i>
3.2 Variables y Operacionalización.....	<i>23</i>
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	<i>26</i>
3.4 Técnicas e instrumento.....	<i>26</i>
3.5 Procedimientos.....	<i>27</i>
3.6 Método de Análisis de datos.....	<i>27</i>
3.7 Aspectos éticos.....	<i>28</i>
<i>IV. RESULTADOS</i> .....	<i>29</i>
<i>V. DISCUSIÓN</i> .....	<i>38</i>
<i>VI. CONCLUSIONES</i> .....	<i>45</i>
<i>VII. RECOMENDACIONES</i> .....	<i>46</i>
<i>REFERENCIAS</i> .....	
<i>ANEXOS</i> .....	

## Índice de Tablas

Tabla 1: Tabla de frecuencia de la variable agrupada engagement.....	29
Tabla 2: Tabla de frecuencia de la variable agrupada rotación laboral .....	29
Tabla 3: Coeficiente de correlación de Spearman.....	30
Tabla 4: Prueba de hipótesis general.....	32
Tabla 5: Prueba de hipótesis específica 1 .....	33
Tabla 6: Prueba de hipótesis específica 2.....	34
Tabla 7: Prueba de hipótesis específica 3.....	35

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del engagement en la disminución de la rotación laboral. La metodología que se utilizó fue: tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel explicativo causal, método hipotético deductivo; la técnica para obtener los datos ha sido la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de tipo Likert. La población estuvo constituida por 41 colaboradores, y la muestra ha sido la totalidad de la población. Los resultados obtenidos después del análisis descriptivo inferencial es el engagement laboral que agrupa las dimensiones esfuerzo laboral, satisfacción laboral, compromiso laboral, los resultados fueron 9.8% casi nunca, 61% casi siempre, 29.3% siempre y la empresa desarrolla rotación laboral que agrupa las dimensiones rotación voluntaria, rotación involuntaria y beneficios laborales, los resultados fueron: 17.1% casi nunca, 75.6% casi siempre, y 7.3% siempre; se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna; en consecuencia se concluye que la variable engagement influye en la variable rotación laboral.

Palabras clave: Engagement, rotación, laboral

## **Abstract**

The main purpose of this research was to determine the influence of engagement on the decrease in job rotation. The methodology used was applied type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, causal explanatory level, hypothetical deductive method; the technique to obtain the data was the survey and the instrument was a Likert-type questionnaire. The population consisted of 41 collaborators, and the sample was the entire population. The results obtained after the descriptive inferential analysis is the work engagement that groups the dimensions work effort, work satisfaction, work commitment, the results were 9.8% rarely, 61% almost always, 29.3% always and the company develops job rotation that groups the dimensions voluntary rotation, involuntary rotation and employment benefits, the results are: 17.1% rarely, 75.6% almost always, and 7.3% always; the null hypothesis is denied and the alternative hypothesis is approved; Consequently, it is concluded that the variable engagement influences the job rotation variable.

Keywords: engagement, rotation, jo

## **I. INTRODUCCIÓN**

En estos últimos tiempos y más aun con la coyuntura mundial del COVID 19 hay mayor presencia de rotación laboral y un bajo nivel de engagement que influye de manera negativa en el crecimiento de una organización perjudicando los índices de producción. A la fecha, es lamentable inferir que muchas organizaciones no quieren asumir la importancia y los beneficios de desarrollar un buen nivel de engagement, y es que, en esta etapa es donde el equipo de recursos humanos inicia, a mediano o largo plazo, una planificación para la optimización del clima y cultura de la organización, beneficiando así, el contar con el personal idóneo, un óptimo clima interno y niveles de integración entre todos sus trabajadores.

Diario Gestión (2019), manifiesta que la rotación laboral se ha vuelto un grave problema interno en una organización porque afecta la productividad laboral impidiendo afianzar el talento de una empresa y mantener su competitividad. Los nuevos trabajadores toman un tiempo en adaptarse a su puesto de trabajo y en desempeñar sus funciones de igual o mejor forma que los antiguos trabajadores ganando conocimientos. Por ello la calidad del producto o servicio puede verse afectado y así bajar la satisfacción de los clientes. Una de las causas más comunes de la rotación laboral es la oportunidad que ofrece la competencia brindando mayor salario y crecimiento profesional. Un segundo motivo es la falta de liderazgo en la empresa

Franco (2015) infiere que el engagement está orientado al nivel de identificación, pertenencia y responsabilidad voluntaria por parte del colaborador hacia la empresa. Añade que, el engagement es más alto cuando el trabajador, se dedica con gran pasión a su labor. Señala que los trabajadores “engaged” disponen de una actitud asertiva, compromiso y comportamiento positivo, los cuales son transmitidos a sus compañeros, haciendo posible un trabajo armonioso y lleno de interacción e integración.

A nivel internacional, Patiño (2018) advierte la existencia de la problemática que buscan resolver las empresas, la misma que considera si para

el crecimiento laboral de los “millennials” resulta una ventaja la rotación; puesto que, se ha identificado que ellos representan un problema para el departamento de recursos humanos porque, éstos no saben cómo seguir motivándolos y persuadirlos para que no renuncien constantemente a sus labores. Del mismo modo, en consideración a la “Generación Y”, García (2018), vincula a los jóvenes peruanos tanto con la “Generación X” de Estados Unidos porque buscan mayor estabilidad; como con los jóvenes del primer mundo debido a su alta rotación de trabajo. Por otro lado, Devincenzi (2019), menciona que el 33.7% de los colaboradores argentinos tiene un alto grado de compromiso e identificación con su puesto y centro de trabajo; asimismo, informa que el 75% de ellos asocian el liderazgo, los valores y la cultura organizacional a su responsabilidad laboral. El estudio concluyó que el 40% de encuestados afirma que, para los socios y altos ejecutivos de la empresa, resulta relevante el crecimiento y la solidez del engagement. A su vez, el 28% de los miembros de la gerencia afirman motivar constantemente a sus empleados para así, formar un óptimo equipo de trabajo; sin embargo, el 44% de trabajadores expresaron que necesitan un incentivo adicional para comprometerse y vincularse por completo con su centro laboral.

A nivel nacional, Rabitsch (2014) expone que el Perú presenta una alta tasa de movilidad de personal que genera sobrecostos a las empresas. En consecuencia, describe al país como un escenario dueño del mayor índice de rotación al superar el 18% frente al 5% y 10% del promedio de otros países latinoamericanos. Por otro lado, el Diario Gestión (2018) revela que las personas de 25 a 30 años integran el segmento dueño del más alto índice de rotación laboral ya que los trabajadores de la organización buscan cambiar de centro laboral con el fin de conseguir mejores plazas, crecimiento profesional y mayor ingreso salarial. De 580 entrevistados, se obtuvo que el 63% busca mejores oportunidades laborales para obtener un mejor sueldo.

A nivel local, el gerente general indica que los trabajadores se van de la empresa y no duran ni una semana laborando. Identifica que no cuenta con buena comunicación con sus trabajadores ya que al ser una empresa nueva está buscando las mejoras. Además, indica que no ha compartido con sus trabajadores la misión, visión y objetivos de la empresa que quiere lograr en un

futuro y manifestarles que necesita de los trabajadores para poder cumplirlo.

De acuerdo a todo lo manifestado, se ha considerado de suma importancia investigar la influencia del engagement en la rotación laboral, con el propósito de ofrecer opciones de solución para el contexto de estudio; con dicha finalidad se plantean los siguientes problemas.

Problema general: ¿Cuál es la influencia del engagement en la disminución de la rotación laboral en la empresa Courier CFZ, Lima 2021?

Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la influencia del esfuerzo laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021?, 2. ¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021?, 3. ¿Cuál es la influencia del compromiso laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021?

Se ha justificado la investigación desde el punto de vista teórico ya que se ha estudiado con amplitud la influencia de las variables engagement en la rotación laboral; asimismo como resultado del análisis explicativo causal se han propuesto soluciones a los problemas del contexto de estudio. Desde el punto de vista práctico la investigación ha hecho recomendaciones para la solución de los problemas identificados en la empresa, contexto de estudio y otras de características similares; esto es tomando en cuenta la discusión de los datos obtenidos y las conclusiones respectivas. Del punto de vista metodológico la investigación estuvo justificado porque se diseñó un instrumento de investigación que puede ser utilizado para futuras investigaciones.

Objetivo general: Determinar la influencia del engagement en la disminución de la rotación laboral en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

Objetivos Específicos: Determinar la influencia del esfuerzo laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021. Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021. Determinar la influencia del compromiso laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

Hipótesis general: Existe influencia del engagement en la disminución de

la rotación laboral en la empresa Courier CFZ, Lima 2021. Hipótesis Específicos:

1. Existe influencia del esfuerzo laboral en la disminución de la rotación laboral en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.
2. Existe influencia de la satisfacción laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.
3. Existe influencia del compromiso laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable engagement son los siguientes:

Agurto et al. (2020) en su artículo "*El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores*", exponen por objetivo, reconocer la asociación que existe entre las variables enfocadas en la administración de los recursos. En tal sentido, los autores considerando los resultados, reconocen la vigencia de un vínculo entre las variables, infiriendo que, los colaboradores deben presentar un alto nivel de engagement que influya en su trabajo, satisfacción por su labor y superación de metas empresariales.

Marsollier (2019) en su artículo "*Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos*", tiene por objeto, el analizar las categorías de cada una de las variables en relación a los colaboradores siguiendo la medición burnout-engagement. La autora detalla que, los indicadores obtenidos de las variables resultan sumamente beneficioso para la creación y gestión de estrategias que contrarresten los niveles de agotamiento laboral y mental, e influyan en el aumento de factores como la responsabilidad, esfuerzo y sostenibilidad laboral del individuo.

Ayres et al. (2018) en su artículo "*Flow and Engagement at Work: A literatura review*", precisan por finalidad, el describir si existe un vínculo entre las variables considerando aspectos de estado mental y triunfos empresariales. Los autores, como parte de sus conclusiones, detallan la relevancia de desempeñar una actividad laboral con una mentalidad sana. A su vez, mencionan que la relación entre las variables es mínima, pero permite resaltar el hecho que éstas, se asocian para la obtención o no del éxito. Por último, los investigadores recomiendan la realización de nuevos estudios que aumenten el índice de confirmación de una relación entre las variables "flow" y "engagement".

Castro et al. (2018) en su artículo "*Resilience Processes, Engagement*

*and Emotional Competencies, in Professionals Attending Elder People in Violence Situations in Saltillo, Coahuila and Monterrey, Nuevo León, México*”, describen por objetivo, el conocer la asociación o no de las variables, en función a sus dimensiones e indicadores. En relación a los hallazgos, los autores confirman la correlación entre la resiliencia y el engagement, variables que son esencialmente influenciadas por los estados mentales y emocionales del individuo. De igual manera, se resalta la asociación vigente entre las dimensiones de la resiliencia y engagement como tenacidad, autonomía emocional y autoconfianza, las cuales se consideran condiciones vitales para que el individuo pueda desarrollarse óptima y satisfactoriamente en la sociedad.

González et al. (2018) en su artículo *“El engagement como factor de formación y desarrollo de la cultura emprendedora en estudiantes universitarios”*, presentan por objeto, el medir el engagement en relación a la iniciativa de los jóvenes estudiantes con el hecho de emprender. Los autores, luego de su investigación y obtención de resultados, evidenciaron que, el engagement es identificado como una condición mental positiva vulnerable a ser influenciado por los bajos niveles de sus dimensiones que consideran el esfuerzo, energía, sostenibilidad mental y emocional. Además, detallan que, un positivo engagement es capaz de promover la alta participación, trabajo en equipo, logros que potencien el desarrollo de las propuestas y acciones de cualquier individuo en la sociedad. Por ende, el engagement logra aportar en el proceso de creación y organización de un pensamiento y acción emprendedora que destaca entre los universitarios.

Cortés y Gil (2018) en su artículo *“Engagement en ciudades inteligentes. Diseño de un marco de análisis teórico y aplicado para la participación ciudadana”*, tienen por finalidad, el ahondar en la teoría del engagement en relación a la actividad ciudadana en las mayores localidades desarrolladas. De modo que, los autores en base a la interpretación de sus resultados, infieren que el engagement es una condición mental que permite al hombre alcanzar índices de disfrute y satisfacción a raíz de las labores profesionales que desempeña. En cuanto, al desarrollo del ser humano, el que sea dueño de un alto engagement le permitirá no solo prevalecer sus cualidades y capacidades sino también,

estabilizar positivamente su condición psicológica para poder potenciar sus actividades en la comunidad a nivel individual y en equipo.

Paredes et al.(2018) en su artículo "*Engagement laboral en colaboradores de establecimientos de consumo gastronómico de Tarma*", precisan por objetivo, el identificar el grado de engagement laboral en los colaboradores de pollerías en la ciudad de Tarma. Tras encontrar promedios de la variable y sus dimensiones con niveles intermedios; los autores infirieron que, el nivel de engagement en los empleados de pollerías refleja un relativo grado de satisfacción con sus labores puesto que, mucho de ellos no disponen de una relación afectiva y de fidelización con su trabajo al considerar que, solo es un empleo temporal hasta que logren encontrar una mejor oferta laboral.

Chiang et al. (2017) en su artículo "*Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio*", tiene por objeto, el identificar la existencia de una asociación entre las variables presentes en las mencionadas organizaciones con fines sociales presentes en la Región del Bio Bio. Los autores, luego de considerar los resultados de su estudio, confirmaron la hipótesis y concluyeron la vigencia de un vínculo entre las variables a pesar que, tal correlación no es la misma en ambas organizaciones. De igual manera, expresan que, existe una relación proporcional referente a un mayor nivel de engagement, mayor y positivo será el clima de las organizaciones sin fines de lucro.

López y Chiclana (2017) en su artículo "*Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona*", mencionan como finalidad, el describir la variable tras analizar los factores que lo impulsen, sus limitaciones, utilidad y efectos. Los autores, posterior a su investigación, concluyen que, el engagement considera diversos factores de la condición mental del individuo, las cuales van desde el sentir laboral de responsabilidad, participación activa, grado de fidelidad, perseverancia constante, conducta de trabajo en equipo y por encima de todo, describe la variable como la principal razón de la satisfacción laboral, alta productividad y el logro de metas del individuo y de la empresa.

Marcantonio (2017) en su artículo “*Concepto y alcance del término Engagement. Requerimiento a los empleados*”, ansía estudiar el contraste entre el engagement y commitment. En función a sus hallazgos, el autor deduce que la definición del engagement concierne a la condición mental óptima del individuo con gran afiliación por su trabajo, el cual ejecuta con gran pasión más que por un acuerdo laboral; mientras que, define al commitment, como el nivel de responsabilidad del hombre por cumplir lo establecido en su contrato, denotándose así, como una asociación intrínseca del vínculo laboral, el mismo que pasa constantemente, modificaciones y cambios.

Pérez et al. (2017) en su artículo “*Engagement y/o intensificación del trabajo ¿opción y/o obligación?*”, exponen como objetivo, el analizar a detalle las diversas contrariedades del engagement en el ambiente laboral. En base a los discursos vinculados al engagement, los autores infirieron que, es el engagement, el sentir pasional y amor por tu labor que influye óptimamente en el desempeño y productividad del individuo al momento de trabajar en equipo y realizar sus labores individuales.

Bernabé et al. (2016) en su artículo “*Social identity and engagement: An exploratory study at university*”, detallan por objeto, el estudiar el modelo de identidad social y engagement en 266 jóvenes universitarios. A través del análisis de los hallazgos, los autores lograron deducir el rol vital de la identidad social en los niveles del engagement propio de cada individuo; así como, la necesidad de promover medidas que resuelvan conflictos de aprendizaje y competitividad, los cuales resultan de gran apoyo para la creación de ideas y gestión de acciones, en base a optimizar su participación y desarrollo laboral.

Hernández et. al. (2016) en su artículo “*El síndrome del burnout y el engagement en una muestra de dependientes de la población de Badajoz*”, tienen por finalidad, el identificar la conceptualización y asociación de las variables a raíz de determinar que son términos completamente opuestos. En consideración al estudio, se infirió que, el Burnout, es un estado mental que agota el rendimiento del individuo en la sociedad mientras que, el engagement, en contraparte, se destaca por representar el nivel de esfuerzo, responsabilidad

y compromiso constante del individuo en pro de su crecimiento personal y profesional. Así también, se confirmó el vínculo de las variables y se describió que a mayor sea el grado de engagement en el individuo, menor será el síndrome de Burnout, es decir, mínimos niveles de agotamiento mental.

Vargas y Estrada (2016) en su artículo "*El engagement: Teoría y nociones*", pretende como objetivo, el informar la evolución de la definición del engagement. En relación a sus resultados, los investigadores infieren que, la conceptualización del engagement aborda en el individuo, un estado mental positivo, energía, fuerza y resiliencia, entre otros factores vinculados a la dedicación y compromiso por el trabajo que junto con su pasión por sus labores incentivan su productividad y logro de metas.

Agurto et al. (2020), en su investigación "*El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores*" tuvo como objetivo determinar si la empresa agroexportadora presenta un correcto programa de engagement ocupacional que ayuda a mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa con operaciones transnacionales. Se obtuvo como conclusión que los altos ejecutivos de la organización consideran que el rendimiento laboral va de la mano de cómo se siente el trabajador por las condiciones laborales, el entorno competitivo, estabilidad laboral. Está demostrado que los trabajadores que no se sienten a gusto con su entorno laboral no logran comprometerse con la empresa, sienten rechazo a los directivos y a los planes que tiene la empresa. Es importante que los directivos guíen y capaciten al personal de recursos humanos para que empleen los lineamientos y puedan crear las condiciones favorables para los trabajadores.

Lupano et al. (2017), en su artículo "*Validación de una escala sobre Work Engagement. Perfiles asociados a alta Performance y Satisfacción laboral*", tiene como fin, el constatar la medición de la evaluación del work engagement, el cual radica en el grado de compromiso e identificación del trabajador, considerando dimensiones como atención, absorción, así como, energía orientada a las tareas laborales. Se obtiene como conclusión que la escala denominada EACT y

enfocada en evaluar y demostrar con hechos determinadas validaciones internas y externas; por lo cual, es confiable para la medición de la variable principal del estudio en los ciudadanos argentinos. Asimismo, el autor expone que, el diseño del test, también posibilita, el conocer predicciones profesionales y personales de los colaboradores en relación a su afiliación y felicidad por su trabajo.

Las tesis a nivel internacional que han sido consideradas como antecedentes de la variable de engagement son las siguientes:

Bermudez (2017), en su tesis "*Engagement y su Relación con el Burnout de Trabajadores Administrativos*", presenta como objetivo, conocer si el síndrome de Burnout disminuye con el aumento del nivel de engagement. Se obtuvo como conclusión que al aumentar el engagement hay menores niveles de Burnout, incentivar el engagement reduce los niveles de Burnout en los trabajadores mejorando la salud en el trabajo, reconociendo los aspectos positivos de cada uno.

Granados (2015), en su tesis "*Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la controlaría general de la Republica*", tiene como objeto, el determinar el grado de engagement presente en la alta dirección del área de Talento Humano para así, identificar nuevas acciones estratégicas en el bienestar de los colaboradores y productividad de la empresa. El estudio concluye la relación negativa entre ambas variables, validándose así, las hipótesis nulas enfocadas en la negación de alguna relación positiva entre las dimensiones de cada una de las variables de estudio, siendo preciso indicar que, a pesar que, el 76% de trabajadores en las notarías son menores de 35 años, resalta la dimensión "dedicación del engagement" por tener un bajo promedio, evidenciando la necesidad de originar factores de orgullo y afinidad laboral para incrementar el logro de las metas corporativas.

Las tesis a nivel nacional que han sido consideradas como antecedentes de la variable de engagement son las siguientes:

Bustamante et al. (2019) en su tesis "*Las emociones como predictoras del engagement laboral en docentes de una institución educativa privada del Perú*",

presenta como objeto de estudio, el identificar sí son las emociones positivas o negativas predicadoras del engagement laboral de los maestros de una determinada institución educativa. A raíz de los resultados encontrados, los autores afirman en torno al nivel de engagement presente en el rubro educativo, que este se ve influenciado por las complicadas condiciones, exigencias y carencias de recursos para impartir una óptima enseñanza, propiciando así, el desequilibrio emocional en los maestros.

Maldonado et. al. (2018), en su tesis *“El engagement y la intención de rotar de los trabajadores en las notarías de Lima”*, ansía comprobar el vínculo entre el engagement y la alternancia laboral en un centro notarial limeño. Por consiguiente, considerando sus resultados, valida la hipótesis nula de la investigación, confirmando así, el vínculo negativo entre las variables y sus respectivas dimensiones. De manera que, destaca el hecho de planificar y desarrollar actividades estratégicas, impactantes e innovadoras para la participación e interacción de los colaboradores y así, éstos alcancen una mayor fidelización con su trabajo y con la institución, promoviendo y reduciendo el engagement y alternancia profesional, respectivamente.

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable rotación laboral son los siguientes:

Espinoza et. al. (2021) en su artículo *“El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo”*, precisan por finalidad, el estudiar las variables para así, conocer su correlación en la unidad de recursos humanos en el año 2018. Como parte de las conclusiones, se describe que las instituciones tienen la necesidad de gestionar el talento personal de sus empleados, monitorear y orientar a los mismos para su mejor desarrollo laboral, a fin de evitar una constante rotación en la empresa que perjudique las inversiones y el empleo óptimo de recursos.

Beccaria y Maurizio (2020) en su artículo *“Rotación laboral en América Latina: Intensidad y diferencias entre países”*, comparten la relevancia de su estudio, al presentar una variable con cuantiosos casos en América Latina,

detallando el hecho y grado de transiciones laborales asociada a una reducida capacidad de seguro social y beneficios en general. Los autores reconocen que, en seis países de América Latina, en los últimos veinte años, los índices de rotación en las organizaciones son diferentes, pero propician no solo el desempleo, sino también, la creación de trabajos momentáneos, informales, inestables e inseguros.

Tatamudez et al. (2019) en su artículo de *“Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina”*, tienen por objetivo, el precisar los factores que influyen en la alternancia laboral en América Latina considerando las últimas dos décadas. Los autores infieren que, los motivos de la rotación del empleado se centran en relación de las siguientes categorías que van desde aspectos personales del colaborador, aspectos demográficos y socioeconómicos y aspectos internos del trabajo y su labor.

Yadira et al. (2019) en su artículo *“Rotación de personal en el call center Calldinero”*, precisan como objeto, el conocer las razones que provocan la salida de la empresa del colaborador por no adaptarse a las condiciones organizacionales y su labor. En vista de los resultados, infieren que, la institución privada Calldinero dispone de un elevado grado de alternancia laboral, en vista de que, sus empleados se retiran de la empresa tras no avalar el incorrecto ambiente y clima laboral; seguido de las condiciones salariales.

Aranibar et. al. (2018) en su artículo *“Los factores de la rotación de personal en las maquiladoras de exportación de Ensenada, B.C.”*, pretenden por finalidad, el reconocer las causas que propician la alternancia laboral en los profesionales de la belleza de Ensenada, Baja California. En base a sus resultados y análisis de los mismos, los autores infieren que la rotación se presenta de forma voluntaria por el empleado, quienes buscan mejores ofertas, cuando interpretan que sus empleadores no se interesan en ellos, ya que no brindan un salario acorde a las tareas que realizan y menos, escuchan las actividades motivacionales e integradoras que solicitan para mejorar el ambiente laboral y su rentabilidad.

Jiménez y Mariño (2018) en su artículo *“Investigación y análisis de la*

*rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral*”, precisan como finalidad, el medir la rotación del personal en las empresas “Fast Food” y su efecto en los niveles de producción y ambiente de trabajo. Tras analizar los resultados, los autores infieren que, existe un vínculo inverso, al evidenciarse el aumento de la satisfacción del empleado por su trabajo y la eliminación de sus ganas de abandonar la empresa; por tanto, se recomienda que las instituciones pongan énfasis en motivar a sus trabajadores, para que éstos trabajen óptimamente, en un ambiente laboral positivo y libre, donde se priorice el trabajo y su pasión por el mismo para superar las diversas y constantes metas organizacionales.

Mejía et al. (2018) en su artículo “*Incidencia de la rotación del personal dentro de la empresa Soría S.A.C. V Bodega Actopan*”, tienen por objetivo, el analizar las causas de alternancia laboral consecuentes en la mencionada empresa. Los autores exponen que, el género masculino, es el que mayormente renuncia o es despedido de su puesto, destacando entre las principales razones de la rotación, la puntualidad, como valor y deber organizacional no respetado.

Cubillos, C.; Reyes, M. y Londoño, M. (2017) en su artículo “*Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie*”, ansían identificar los factores que impulsan la rotación en la tienda internacional Saga Falabella S.A. de Ibagué. Es así que, tras el análisis de sus resultados, los investigadores precisan que las causas radican en los conflictos internos por no compartir la cultura, clima, reglamentos, y bases empresariales. Así como, por no recibir por parte de la empresa, actividades de motivación e información sobre el estado de su trabajo, mejora de salario y horario.

Hernández, S. et. al. (2017) en su artículo “*Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte*”, precisan por objeto, el identificar el porqué de la alternancia laboral para luego, lograr minimizarlas y reducir sus efectos. En concordancia a sus resultados, los autores mencionan la carencia de niveles de satisfacción en los empleados, la cual es una estrategia vital para la reducción de la rotación de personal. Seguidamente, recomiendan que, la organización debe proveer y motivar a sus trabajadores con

capacitaciones, actualizaciones, actividades integradores, entre otros, para contrarrestar la cada vez mayor rotación.

Leyva, C.; Vela, R. y Brangel, K. (2016) en su artículo "*Rotación de personal en los Call Center de Mérida, Yucatán, México*", confirman por objetivo, el estudiar la rotación laboral en las empresas de servicio de telecomunicaciones en Mérida, Yucatán. Tras sus investigaciones, los autores concluyeron que, el principal factor de la alternancia de colaboradores en una organización, es el salario o retribución monetaria que, si bien se brinda de forma equitativa con el trabajo individual y en equipo realizado por cada empleado, no se considera que dote de emociones satisfactorias en el colaborador. Asimismo, expresan que son los estímulos motivacionales, valoración, moralidad y recursos que al no estar enfocados o desarrollados en el empleado por parte de la alta dirección de la organización logran impulsar cada vez mayor rotación del trabajador.

A continuación, se exponen las tesis internacionales, vinculadas a la variable rotación laboral.

Moreno, Lemus (2017), en su tesis "*Análisis de las principales causas de rotación de personal de la empresa Oiltrans SAS de la ciudad de Bogotá, D.C.C*", tiene como fin, el conocer los motivos de alternancia laboral en el campo operacional de Oiltrans SAS, para así, generar y proponer medidas estratégicas de mejora continua. Como conclusión se obtuvo que la principal causa de rotación de personal es la tardía retribución salarial, falta de pago de prestaciones sociales, el trato de los jefes, carencia comunicacional entre los colaboradores y directivos, generando así la insatisfacción de los trabajadores del área operativa. Además, se recomendó como acción de mejora para disminuir la rotación de los conductores presentar un resumen a la gerencia administrativa donde se detalle el contexto real de la institución en relación a los motivos y efectos de la alta alternancia laboral; seguidamente, se espera la aplicación de una entrevista para dar a conocer las causas de los conductores para abandonar el puesto de trabajo; y la creación de una política sobre los pagos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones salariales puntuales.

Castillo, Sabando (2018), en su tesis "*Estudio de la Incidencia que tiene*

*la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el periodo 2014 al 2017*", presenta como fin, el demostrar la influencia de la alternancia del personal en los índices de trabajo de la organización Exportadora del Sur. Tras el análisis de los resultados, los autores concluyeron que la vigencia de un vínculo bajo del 17% presente entre las variables de estudio rotación y productividad, la cual disponen de mayor grado de afectación.

Herrera, Mendoza y Torrejón (2016), en su tesis *"Estudio de Análisis de costo de la rotación personal: Determinación del costo de cada punto porcentual de la rotación del personal designado al cliente ZTE de la empresa Salesland Internacional SA"*, tiene como finalidad, el identificar el aumento de gastos corporativos en consideración a la cada vez más frecuente rotación del empleado. Los autores infirieron que, la alternancia del colaborador reduce los niveles de fidelización y ventas, perjudicando la imagen de la empresa en el mercado. Sin embargo, se detalla que la causa principal de la rotación de personal es el bajo sueldo que brinda la empresa ya que consta del sueldo fijo (sueldo mínimo) y sueldo variable (varía según el desempeño del vendedor en el mes) logrando así inestabilidad y fuga de talentos representando el 20% de los encuestados. Por ende, se recomendó, mejorar el proceso de selección y reclutamiento del personal, gestionar una planificación en pro de la evolución del área en conflicto por la alternancia de su personal, proponiendo la creación de actividades integradoras con el objeto de alcanzar la meta en ventas en su máximo desempeño.

Enseguida, se exponen las tesis nacionales, vinculadas a la variable rotación laboral.

Salazar (2016), en su tesis *"Identificación de los factores que determinan la alta rotación del personal de ventas en empresas retail de prendas de vestir: caso tiendas Piero"*, planteó como propósito de su estudio, el conceptualizar las razones que crean la alternancia de los trabajadores en el área comercial de la empresa Piero. Encontrándose como principales razones influyentes en la rotación, los factores internos como el reclutamiento del futuro personal, proporción entre trabajo y salario, carencia de reconocimiento profesional y

cursos de actualización y capacitación constantes.

Vargas y Meza (2017), en su tesis *“Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa call center Atento Perú: área clientes del BBVA, 2016”*, expone por objeto, el establecer el vínculo entre las variables, y detallar las causas de las mismas. En base a la información encontrada y los resultados estadísticos analizados, los autores concluyen la inexistencia de una asociación entre el clima y rotación laboral y que, los motivos del regular clima de trabajo se centran en las relaciones intrapersonales, interpersonales e institucionales; además, en relación a la rotación, ésta es causada por las demandas especiales de los consumidores, para lo cual, se requiere mayor formación del empleado y la organización en los servicios que brindan; ya que trabajan bajo presión con una carga emocional por lo que buscan cambiarse de puesto o dejar el trabajo.

Respecto a la teoría científica que respalda la presente investigación, se describe:

Bakker, et al (2013) quien planteo la teoría de demanda y recursos laborales (DRL). La misma que considera el entorno de trabajo como un ambiente que radica recursos y demandas laborales, además, luego de su extensión, también integra recursos personales como autoeficacia, autoestima y optimismo. El modelo posibilita conocer, explorar, analizar e interpretar el rendimiento y bienestar laboral existente en una organización. Indica cómo las demandas y recursos laborales causan efectos directamente o indirectamente como el estrés laboral y la motivación.

Herzberg F. (1923) quien planteo la teoría de la motivación- higiene que consiste en dos factores que influyen en las personas. Los factores de motivación (trabajo estimulante, sentimiento de autorrealización, reconocimiento, logro, responsabilidad) ayudan a aumentar la satisfacción de la persona. Los factores de Higiene (factores económicos, condiciones laborales, seguridad, factores sociales, categoría) son importantes ya que si faltan puede provocar insatisfacción de las personas.

Adams J. (1963) quien planteo la teoría de la equidad que consiste en el equilibrio entre las aportaciones del empleado en la empresa y las aportaciones de la empresa hacia el empleado. Desarrollo una fórmula para calcularlo:  $\text{Ratio de satisfacción de un empleado} = \frac{\text{aportaciones de la empresa}}{\text{aportaciones individuales}}$ . En las aportaciones de la empresa se encuentra el salario, beneficios sociales, las vacaciones. En las aportaciones individuales se encuentra el compromiso, el esfuerzo, la concentración, es decir todos los aportes del trabajador. Son valores subjetivos, la empresa debe determinar el valor de las aportaciones para manejar la satisfacción de los empleados. Hoy en día las personas desean ser tratadas justamente según las contribuciones que brindan a la organización para afectar su motivación en su centro laboral.

Maslow (1954) quien planteo la teoría de las necesidades en su libro *Motivation and Personality* donde resume en una pirámide la jerarquía de las necesidades de las personas que se debe satisfacer en un orden desde lo más bajo a lo más alto de la cima. Indica que cuando una persona satisface sus necesidades básicas, luego las necesidades secundarias se vuelven importantes. Los problemas que sucedan repercute en las personas por ello se planteó darles un orden a las necesidades según su importancia para la supervivencia. Se debe cumplir con el orden para poder lograr la felicidad y buscar los elementos para generar la motivación. Primero se debe satisfacer las necesidades fisiológicas (alimento, respiración, descanso), necesidades de seguridad (vivienda, empleo), necesidades sociales (aceptación, afecto), necesidad de autoestima (reconocimiento, confianza, respeto) y por último la necesidad de autorrealización (desarrollo potencial).

Los enfoques teóricos relacionados con la variable engagement son los siguientes:

Schaufeli, et al. (2001), califican el engagement, como una condición psicológica positiva y favorable que se encuentra asertivamente vinculada al trabajo, el cual tiene como principales factores a la fuerza y energía que libera el colaborador para realizar sus funciones; al compromiso del mismo; así como, al aprendizaje continuo para perfeccionarse y profesionalizarse en ser un empleado eficiente y

eficaz. Seguidamente, los autores mencionan que el engagement, va más allá de un cambiante estado emocional puesto que, hace referencia a una influyente condición cognitiva-afectiva positiva o negativa para el desarrollo laboral.

Salanova, et al. (2009), explican que la traducción del engagement es complicado tras no reconocer una descripción que logre abarcar la totalidad del término. Sin embargo, en cierta medida presenta una equivalencia con otros términos como participación activa en el trabajo, implicación en el trabajo (work involvement), responsabilidad organizacional (organizational commitment), devoción al trabajo (work dedication), afinidad al trabajo (work attachment), adicción al trabajo (workaholicism). El trabajo tiene efectos positivos y negativos ya que, proviene del latín labor que hace referencia a la actividad que necesita esfuerzo y energía; así como el término opus que hace referencia a la creatividad y desafíos laborales. De igual manera, explica que se logra diferenciar entre animal laborans como la persona trabajadora y homo faber es como un ser creador. Eso quiere decir que el animal laborans trabajará arduamente para cumplir su labor, mientras que el homo faber no solo trabajará arduamente sino también de forma apasionada y creadora con sus potenciales. Por ende, resulta vital que las instituciones reduzcan los efectos negativos y mejoren los efectos positivos, de modo que, en relación a sus empleados, busquen que éstos evolucionen del animal laborans al homo faber para combatir la tensión laboral, burnout mejorando la motivación positiva, engagement.

Shaufeli, et al (2002). El cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Survey) sirve para medir el engagement abordando las dimensiones como vigor, dedicación y absorción. A su vez, es de fácil acceso, está traducido en 10 lenguas diferentes y presenta 17 preguntas, siendo 6 orientadas a medir el vigor, 5 preguntas a medir la dedicación y 6 preguntas a medir la absorción.

Bakker, et al (2008) mencionan que existen diversos puntos de vista sobre el engagement, y que este se da cuando los trabajadores presentan tanto mayores índices de fuerza y energía para desempeñar altos grados de identificación con su centro laboral. Siendo, la solución para el agotamiento laboral, la existencia de trabajadores con altos niveles de energía,

entusiasmados con su trabajo, están inmersos en su trabajo, que el tiempo pasa tan rápido trabajando. El instrumento de medición más utilizado es la escala de Utrecht, ha sido validado en muchos países del mundo. Los conceptos relacionados son la adicción al trabajo y el compromiso organizacional. Se ha revelado un concepto único mediante los recursos del trabajo (retroalimentación, supervisión) y los recursos personales (autoestima, optimismo).

Los enfoques teóricos relacionados con la variable rotación laboral son los siguientes:

Chiavenato (2009), conceptualiza la alternancia laboral, como el proceso de ingreso y salida de colaboradores en un centro de trabajo. Asimismo, en cuanto al acto de salida de personal, hace referencia a que puede originarse por decisión propia del colaborador, por un despido emitido por la empresa o por el acuerdo de ambas partes para concluir el vínculo laboral. En tal sentido, destaca que, la rotación laboral también se produce como una estrategia institucional por rectificarse ante la identificación de un inadecuado proceso de reclutamiento y selección; así como, por incrementar la calidad de sus resultados o simplemente, por la decisión de minimizar su equipo de trabajo.

De ahí que, muchos enfocan la rotación profesional, como uno de los conflictos más reiterativos y preocupantes para la oficina de recursos humanos en un centro laboral debido a que, provoca pausas y retrasos en el cumplimiento de tareas orientadas al cumplimiento de objetivos organizacionales que benefician tanto a que la empresa como al colaborador continúen sus operaciones con total regularidad y proyección constante al crecimiento y posicionamiento.

Chiavenato (2000), comenta que, la alternancia laboral es saludable para todas las partes en vista que, se centra en proveer novedosas fuerzas de trabajo y recursos que propician incrementos en las operaciones y resultados o también, en aminorar la dimensión del equipo laboral, donde sobresalen más las salidas que entradas, y posiblemente, menores operaciones y resultados. No obstante, el autor explica que, la rotación en una entidad pública o privada suele escapar

del dominio de la empresa cuando se presentan situaciones como el masivo retiro voluntario del personal centrado en la búsqueda de mejores ofertas de trabajo que brinden una remuneración acorde a las funciones que realizan y al tiempo en que, las concluyen satisfactoriamente.

Chiavenato (2011) describe que, la rotación laboral tiene como consecuencia la elevación de gastos primarios tales como inversiones y contrataciones; así como gastos secundarios, los cuales se originan para cubrir la existencia de una vacante hasta que, se contrate a un nuevo personal, tras cumplir el proceso de reclutamiento, selección y capacitación, con el objeto de evitar un pronto fin laboral.

Según Chiavenato (1990) en su libro de Administración de Recursos Humanos, la alternancia de personal se considera uno de los hechos más importantes de una empresa, por lo cual, debe siempre considerarse para llevar un control en la dirección y gestión de la institución. En tal sentido, la fluctuación del personal en una empresa y su ambiente se reconocen como el intercambio de individuos que postulan, son contratados y trabajan por extensos periodos de tiempo o que son contratados y posteriormente, renuncian o son despedidos.

Cabrera, et al. (2011) describen la rotación laboral como la separación voluntaria e involuntaria de forma permanente en una empresa. Es así que, identifican dos tipos de separación del personal en una empresa, siendo la renuncia y el despido, relacionadas con la ausencia por decisión propia del colaborador y la separación por decisión de la empresa, respectivamente.

En ese sentido, Zulu, et al. (2017) la rotación es la ratio del número de colaboradores que se han ido durante el periodo laboral dividido entre el número promedio de personas que trabajan en la organización.

Zulu, et al. (2017) destacan que hay tres impactos importantes de la rotación en la gestión de la organización que son; el desperdicio de los materiales, la disminución de la productividad y disminución en calidad de la prestación de servicios. En primer lugar, el desperdicio de recursos, son los costos asociados en la formación y contratación de los nuevos empleados. En

segundo lugar, se disminuye la productividad generando que la empresa pierda personal con conocimientos valiosos y debe pasar un tiempo para que el nuevo trabajador iguale o supere el mismo conocimiento del trabajador anterior.

Finalmente, Zulu, et al. (2017), provoca disminución de la prestación de servicios; cuando un empleado deja su centro de labores en una empresa que ya está constituida en términos de recursos, siempre hay un vacío o interrupción en la continuidad que afecta a la capacidad de salida, esto afecta directamente a la calidad del servicio que se podría estar brindando. Ellos mismos, indicaron también que la rotación puede afectar al desempeño de los trabajadores, pues pueden presentar estrés, debido a la carga de trabajo. Finalmente, los autores explican que el desempeño organizacional disminuye, debido a que el nuevo trabajador debe adecuarse a las actividades y esto implica un tiempo de adaptación.

### **III. METODOLOGÍA**

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo

La investigación es de tipo aplicada, la misma que se sustenta con el libro Metodología de la Investigación educativa y técnica de Espinoza y Toscano (2015) quienes señalan que, la investigación aplicada ahonda en la búsqueda y aplicación de los conocimientos que permiten solucionar problemas del contexto de estudio.

##### 3.1.2 Enfoque

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, sustentado con el libro Manual de Metodología de la Investigación de Hernández, et al. (2014) quien indica que posee un enfoque cuantitativo tras emplear la recopilación de información y análisis estadísticos para la comprobación de las hipótesis y así obtener pautas de comportamiento tras la corroboración de las teorías vinculadas a las variables de estudio.

##### 3.1.3 Diseño

La investigación se realizó bajo el diseño no experimental de corte transversal, los cuales se sustentan con el libro de Guía Metodológica de Proyectos de investigación social según Castillo y Reyes (2015) definen que es no experimental, porque no se originan manipulaciones e intervenciones en las variables y es de corte transversal ya que la recopilación de datos y medición se efectúa en un único momento.

##### 3.1.4 Nivel

La investigación dispone de un nivel explicativo causal, el cual se sustenta con el material de Metodología de la Investigación de Hernández, et al. (2014) quienes definen que, el estudio es de nivel explicativo causal porque está orientado a responder las causas de los sucesos explicando el por qué y los aspectos o motivos se presenta o se asocian las variables de investigación.

### 3.1.5 Método de Investigación

La investigación desarrolla el método hipotético deductivo, sustentado con el libro Metodología de la Investigación de Bernal (2010) quien define que consiste en un método de plantear y probar una hipótesis logrando conclusiones confrontando los hechos y conocimientos generales.

## 3.2 Variables y Operacionalización

### 3.1.6 Engagement laboral

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004), indica que el engagement es lo contrario del burnout (estado mental negativo, agotamiento). Contrario a los trabajadores burnout, los trabajadores engaged tienen una conexión enérgica y efectiva en su centro laboral siendo capaces de afrontar las nuevas demandas del día a día. Describen el engagement como una óptima, favorecedora y satisfactoria condición mental caracterizada por el vigor, energía, resiliencia y entrega vinculada con las labores profesionales realizadas con entusiasmo e inspiración y la absorción por estar totalmente concentrado y donde, el tiempo pasa rápido trabajando.

#### Dimensión 1 Esfuerzo laboral

Concierno a la energía que posee y desea invertir el individuo en cuestión al desarrollo en su trabajo.

Indicadores: a. Nivel de energía: Es el conjunto de circunstancias que hacen posible producir un trabajo que luego se expresa en bienes y servicios. b. Resistencia mental: Es la capacidad que tiene una persona para mantener un nivel alto de motivación durante largos periodos a pesar del malestar afrontando y resolviendo con éxito las situaciones estresantes. C. Deseos de esfuerzo en el trabajo: Es la voluntad de la persona para hacer las actividades y adaptarse al entorno laboral.

#### Dimensión 2 Satisfacción laboral

Sentimiento de felicidad cuando una persona está concentrada en el trabajo,

tener dificultad para dejar el trabajo, el tiempo pasa volando cuando trabaja olvidándose de su alrededor.

Indicadores: a. Estado de concentración: Es focalizar toda la atención de la mente voluntariamente hacia una actividad que se realiza en ese momento dejando de lado otras actividades. b. Sensación de felicidad por el trabajo realizado: Es un estado mental, sensación de bienestar que se experimenta cuando se logra una meta o un propósito.

### Dimensión 3 compromiso laboral

El nivel de significado que tiene la persona con su trabajo, se siente entusiasmado, apasionado y orgulloso por el trabajo que realiza.

Indicadores: a. Alta implicancia: Es cuando una persona está altamente implicada en su centro laboral. b. Compromiso: Es la facultad que tienen los individuos para reconocer la importancia de involucrarse con los valores y objetivos de la organización. c. Sentimiento de significación del trabajo: Es un sentimiento de emoción que se produce al realizar sus labores.

### 3.1.7 Rotación laboral

Chiavenato (2009), define la rotación de personal a la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. La salida de personal, puede darse por iniciativa del empleado (renuncia) o por iniciativa de la organización (despido).

#### Dimensión 1 Rotación voluntaria

Se produce cuando el colaborador decide por causas personales ya no pertenecer a la organización finalizando una relación con la misma. Es decir, es la desvinculación donde un colaborador solicita y ejecuta personalmente con el objetivo de terminar la afinidad laboral mediante el cese de trabajo.

Indicadores: a. Clima laboral: Es el ambiente interno que existe entre los trabajadores de la compañía y relacionándose con el grado de motivación. b. Capacitación: Es brindar a los trabajadores las habilidades suficientes para

realizar su trabajo con el fin de incrementar la productividad. c. Renuncia: Es el acto jurídico donde una persona manifiesta su voluntad de terminar el vínculo laboral. d. Horario laboral: Es el horario de trabajo de 8 horas diarias o 48 horas semanales. Sin embargo, el colaborador por decisión propia puede laborar más horas y se le debe pagar las horas extras.

#### Dimensión 2 Rotación involuntaria

Se realiza cuando la empresa toma la decisión de culminar con la relación laboral con el colaborador por causa de la necesidad económica o un mal trato entre la empresa y el trabajador.

Indicadores: a. Necesidades económicas: Es la carencia monetaria que tiene la empresa que debe cubrir para alcanzar sus objetivos y mantener su posición en el mercado laboral. b. Funciones laborales: Son las actividades que el trabajador desempeña en la empresa y percibe un sueldo por ello. c. Puesto de trabajo: Es el espacio, lugar en donde el trabajador se desempeña en su centro laboral.

#### Dimensión 3 Beneficios laborales

Morillo (2006) radica en la posición beneficiosa o no que poseen los empleados en su trabajo, el cual exteriorizan mediante el índice de correspondencia existente entre las expectativas de los jefes entorno al trabajo, los premios que éste le brinda y las conexiones interpersonales.

Indicadores: a. Reconocimiento laboral: Es un programa de beneficios que puede ser un certificado, agradecimiento o felicitación en público o un regalo significativo que otorga la empresa para reconocer un logro obtenido del trabajador produciendo un efecto positivo en el desempeño de los colaboradores. b. Remuneración mensual: Es la recompensa monetaria que el empleado recibe por su trabajo según su contrato de trabajo. c. Estilo gerencial: Es cuando las organizaciones necesitan un líder que elabore visiones para el futuro y que inspire a cada miembro de la organización para lograr cumplir con las visiones planteadas. d. Crecimiento profesional: Es cuando una persona que trabaja en una organización busca mejorar su desempeño con el propósito de ascender a

un puesto de superior rango.

### 3.1.8 Matriz de operacionalización de variable

Dicha matriz se encuentra como anexo N°1

### 3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### 3.3.1 Población

La investigación presenta una población con una totalidad de 41 colaboradores, personas naturales que brindan el servicio por 48 horas semanales en la empresa Courier CFZ.

Criterio de inclusión: Individuos que laboran por 48 horas semanales.

Criterio de exclusión: Individuos que no laboran por 48 horas semanales.

Unidad de análisis: Individuos que brindan sus servicios profesionales en la empresa Courier CFZ.

### 3.4 Técnicas e instrumento

#### 3.3.1 Técnica

La investigación empleó la encuesta, como principal técnica para obtener los datos, la misma que tiene como sustento el libro de Metodología de la investigación Científica de Bernal (2010), autor que describe a la encuesta como un procedimiento que permite obtener datos de las personas a través de un cuestionario de preguntas.

#### 3.3.2 Instrumento

La investigación desarrollo el cuestionario, como un instrumento para recopilar la información, el mismo que es sustentado con el libro de Metodología de Investigación científica de Hernández, et al. (2014) quienes definen que el cuestionario es un formato que integra oraciones, interrogantes, afirmaciones y negaciones para recolectar toda la información y así poder medir las variables de estudio.

#### 3.3.3 Validez del instrumento

La validez del instrumento se realizó por medio de la valoración de profesionales especializados, siendo solicitada la participación de tres académicos con maestría quienes dieron su conformidad, el mismo que está contenido en el anexo N°3 teniendo como sustento el libro Metodología de la Investigación de Hernández, et al. (2014) quienes definen que la validez se basa en comprobar que el instrumento permita medir óptimamente la variable.

#### 3.3.4 Confiabilidad del instrumento

Respecto a la confiabilidad del instrumento, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach en base a una encuesta piloto realizada a 10 colaboradores y el procesamiento respectivo en el programa SPSS cuyo resultado se visualiza en el anexo N° 4 y tiene un índice de confiabilidad de 0.957, el mismo que es considerado de acuerdo al índice de confiabilidad como muy alta según Hernández, et al. (2014).

### 3.5 Procedimientos

3.5.1 Se coordinó con el gerente de la empresa Courier CFZ para solicitar una autorización para poder desarrollar la investigación y contar con el consentimiento informado, lo que se evidencia con un documento de autorización que se muestra en el anexo N°5.

3.5.2 La fuente de información son los trabajadores determinados como muestra de la empresa Courier CFZ, a quienes se les solicitó que completen los datos en el cuestionario.

3.5.3 La encuesta se realizó de forma online a través de google forms al total de los 41 colaboradores quienes trabajan de forma presencial en la compañía Courier CFZ.

### 3.6 Método de Análisis de datos

#### Método descriptivo

Abordó el análisis e interpretación de las tablas y gráficos de frecuencia respecto a los resultados obtenidos a nivel de variables y dimensiones mediante el

programa estadístico SPSS, lo mismo que se sustenta en el libro de Metodología de investigación científica. Hernández, et al. (2014) quienes indican que el método descriptivo señala las puntuaciones, datos y valores de las variables que comprenden distribución de frecuencia entre otros.

#### Método de análisis inferencial

Consistió en una revisión ordenada y especificada de las comprobaciones o negaciones de la hipótesis mediante la prueba de Spearman a nivel general y específico, lo mismo que se sustenta en el libro de Metodología de Investigación científica de Hernández, et al. (2014) quienes definen que el análisis inferencial consiste en confirmar o no la hipótesis y calcular los resultados.

#### 3.7 Aspectos éticos

La investigación, como parte de su desarrollo, toma en cuenta los principios éticos como: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Resaltando los valores respeto, honestidad, respeto y rigor científico.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Descriptivo

#### 4.1.1 Tabla de frecuencia de la variable engagement agrupada

**Tabla N°1**

V1: ENGAGEMENT (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<u>CASI NUNCA</u>	4	9,8	9,8	9,8
	<u>CASI SIEMPRE</u>	25	61,0	61,0	70,7
	SIEMPRE	12	29,3	29,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Acorde a los resultados que se obtuvieron en la encuesta a los colaboradores de la empresa Courier CFZ, referente a que si en la empresa existe engagement que agrupa las dimensiones esfuerzo laboral, satisfacción laboral, compromiso laboral, los resultados fueron 9.8% casi nunca, 61% casi siempre, 29.3% siempre.

#### 4.1.2 Tabla de frecuencia de la variable rotación laboral agrupada

**Tabla N°2**

V2: ROTACION LABORAL (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<u>CASI NUNCA</u>	7	17,1	17,1	17,1
	<u>CASI SIEMPRE</u>	31	75,6	75,6	92,7
	SIEMPRE	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Acorde a los resultados obtenidos de la encuesta a los

colaboradores de la empresa Courier CFZ, referente a que si en la empresa existe rotación que agrupa las dimensiones rotación voluntaria, rotación involuntaria y beneficios laborales, los resultados son: 17.1% casi nunca, 75.6% casi siempre, y 7.3% siempre.

## 4.2 Inferenciales

### 4.2.1 Coeficiente de correlación de Spearman

#### Tabla N°3

-1.00= Correlación negativa perfecta
--------------------------------------

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

Nota. Tomado de Metodología de la investigación, 5 edición, por Hernández, R, Fernández, C, y Baptista, P.,2014, México: Mc Graw-Hill.

#### 4.2.2 Condiciones

Sig. T = 5%

Nivel de confianza 95 %, z =1,96

Ho = Hipótesis Nula

Ha = Hipótesis alterna

#### 4.2.3 Reglas de decisión

a) Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ .

b) Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

**4.2.2** Prueba de hipótesis general: Existe influencia del engagement en la disminución de la rotación laboral en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

**$H_0$ :** No existe influencia del engagement en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

**$H_a$ :** Existe influencia del engagement en la disminución de la rotación laboral en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

Tabla N°4

		V1: ENGAGEMENT ENT (agrupado)	V2:ROTACION LABORAL (agrupado)
Rho de Spearman	V1: ENGAGEMENT (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000 ,479**
		Sig. (bilateral)	. ,002
		N	41 41
	V2:ROTACION LABORAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	,479** 1,000
		Sig. (bilateral)	,002 .
		N	41 41

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

Interpretación: Acorde a la información observada en la tabla N°4 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.479, la significancia bilateral 0.02. De acuerdo a la tabla N°3 "Coeficiente de correlación de Spearman" tiene una correlación positiva débil; asimismo teniendo en cuenta la regla de decisión si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, existe influencia del engagement en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

#### Calculo de coeficiente de determinación

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.479^2$$

$$R^2 = 0.23$$

Interpretación: La variable independiente engagement influye en la variable dependiente rotación laboral en 23%.

**4.2.3 Prueba de hipótesis específica 1: Existe influencia del esfuerzo laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021**

**Ho:** No existe influencia del esfuerzo laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

**Ha:** Existe influencia del esfuerzo laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

Tabla N°5

		<b>Correlaciones</b>	
		D1: ESFUERZO LABORAL (agrupado)	V2:ROTACION LABORAL (agrupado)
Rho de Spearman	D1: ESFUERZO LABORAL (agrupado)	1,000	,342*
		<u>Coeficiente de correlación</u>	<u>,029</u>
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>,</u>
		N	41
	V2:ROTACION LABORAL (agrupado)	,342*	1,000
		<u>Coeficiente de correlación</u>	<u>,029</u>
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>,</u>
		N	41

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

Interpretación: Acorde a la información observada en la tabla N°5 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.342, la significancia bilateral 0.29. De acuerdo a la tabla N°3 “Coeficiente de correlación de Spearman” tiene una correlación positiva débil; asimismo teniendo en cuenta la regla de decisión si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En consecuencia, existe

influencia del esfuerzo laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

#### Calculo de coeficiente de determinación

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.342^2$$

$$R^2 = 0.12$$

Interpretación: La subvariable esfuerzo laboral influye en la disminución de la variable dependiente rotación en 12%.

#### 4.2.4 Prueba de hipótesis específica 2: Existe influencia de la satisfacción laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021

**Ho:** No existe influencia de la satisfacción laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

**Ha:** Existe influencia de la satisfacción laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

Tabla N°6

		<b>Correlaciones</b>	
		D2:SATISF ACCION LABORAL (agrupado)	V2:ROTACI ON LABORAL (agrupado)
Rho de Spearman	D2:SATISFACCION LABORAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,493**
		N	41
	V2:ROTACION LABORAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	,493**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	41

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

Interpretación: Acorde a la información observada en la tabla N°6 el

coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.493, la significancia bilateral 0.01. De acuerdo a la tabla N°3 “Coeficiente de correlación de Spearman” tiene una correlación positiva débil; asimismo teniendo en cuenta la regla de decisión si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, existe influencia de la satisfacción laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

### Calculo de coeficiente de determinación

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.493^2$$

$$R^2 = 0.24$$

Interpretación: La subvariable satisfacción laboral influye en la disminución de la variable dependiente rotación en 24%.

#### 4.2.5 Prueba de hipótesis específica 3: Existe influencia del compromiso en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021

**H<sub>0</sub>:** No existe influencia del compromiso laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

**H<sub>a</sub>:** Existe influencia del compromiso laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

Tabla N°7

		<b>Correlaciones</b>	
		V2:ROTACION LABORAL (agrupado)	D3:COMPR OMISO (agrupado)
		Coeficiente de	1,000
	V2:ROTACION	correlación	,515**
Rho de	LABORAL (agrupado)	Sig. (bilateral)	,001

Spearman		N	41	41
	D3:COMPROMISO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,515**	1,000

	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	41	41

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Acorde a la información observada en la tabla N°7 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.515, la significancia bilateral 0.01. De acuerdo a la tabla N°3 “Coeficiente de correlación de Spearman” tiene una correlación positiva débil; asimismo teniendo en cuenta la regla de decisión si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, existe influencia del compromiso laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

### Calculo de coeficiente de determinación

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.515^2$$

$$R^2 = 0.26$$

Interpretación: La subvariable compromiso influye en la disminución de la variable dependiente rotación laboral en 26%.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1 Objetivos

5.1.1 El objetivo general de la investigación ha sido determinar la influencia del engagement en la disminución de la rotación laboral, de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales se ha determinado que existe influencia significativa del engagement en la disminución de la rotación laboral. Dichos resultados se han comparado con artículos científicos, tesis, teoría científica y enfoques teóricos que se mencionan en el marco teórico; de los mismos que se detalla a continuación:

Los artículos científicos que tienen coherencia con la investigación son de Cortés y Gil (2018) infieren que el engagement es una condición mental que permite al hombre alcanzar índices de disfrute y satisfacción a raíz de las labores profesionales que desempeña. Pérez et al. (2017) los autores infirieron que el engagement es el sentir pasional y amor por tu labor que influye óptimamente en el desempeño y productividad del individuo al momento de trabajar en equipo y realizar sus labores individuales. Así mismo existe coherencia con los resultados de las tesis de Bermúdez (2017) concluye que al aumentar el engagement hay menores niveles de Burnout, incentivar el engagement reduce los niveles de Burnout en los trabajadores mejorando la salud en el trabajo, reconociendo los aspectos positivos de cada uno. Granados (2015) concluye la relación negativa entre la variable engagement en la gestión del talento humano, evidenciando la necesidad de originar factores de orgullo y afinidad laboral para incrementar el logro de metas corporativas.

Los resultados de la investigación están comprendidos en las teorías científicas de Bakker et al (2013) teoría de demanda y recursos laboral, que consiste en conocer, explorar, analizar e interpretar el rendimiento y bienestar laboral existente en una organización. Indica cómo las demandas y recursos laborales causan efectos directamente o indirectamente como el estrés laboral y la motivación. Herzberg F. (1923) teoría de la motivación e higiene que consiste en dos factores que influyen en las personas. Los factores de motivación (trabajo estimulante, sentimiento de autorrealización, reconocimiento, logro,

responsabilidad) ayudan a aumentar la satisfacción de la persona. Los factores de Higiene (factores económicos, condiciones laborales, seguridad, factores sociales, categoría) son importantes ya que si faltan puede provocar insatisfacción de las personas. Adams J. (1963) teoría de la equidad que consiste en el equilibrio entre las aportaciones del empleado en la empresa y las aportaciones de la empresa hacia el empleado. La empresa debe determinar el valor de las aportaciones para manejar la satisfacción de los empleados. Hoy en día las personas desean ser tratadas justamente según sus contribuciones que brindan a la organización para afectar su motivación en su centro laboral. Maslow (1954) teoría de las necesidades donde resume en una pirámide la jerarquía de las necesidades de las personas que se debe satisfacer en un orden desde lo más bajo a lo más alto de la cima. Indica que cuando una persona satisface sus necesidades básicas, luego las necesidades secundarias se vuelven importantes. Los problemas que sucedan repercute en las personas por ello se planteó darles un orden a las necesidades según su importancia para la supervivencia.

También la investigación está dentro de los alcances de los enfoques teóricos de Chiavenato (2000) en su libro "Administración de Recursos Humanos" concluyó que la rotación laboral es la salida de los empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo, puede darse por renuncia o por despido. Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009) en su libro "El engagement en el trabajo" concluyo que el engagement laboral es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo.

5.1.2 El objetivo específico 1 de la investigación ha sido determinar la influencia del esfuerzo laboral en la disminución de la rotación, de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales se ha determinado que existe influencia del esfuerzo laboral en la disminución de la rotación. Dichos resultados se han comparado con artículos científicos, tesis, teoría científica y enfoques teóricos que se mencionan en el marco teórico; los mismos que se detalla a continuación:

Los artículos científicos que tiene coherencia son, Espinoza, R. et. al. (2021), describen que las instituciones tienen la necesidad de gestionar el talento

personal de sus empleados, monitorear y orientar a los mismos para su mejor desarrollo laboral, a fin de evitar una constante rotación en la empresa que, perjudique las inversiones y empleo óptimo de recursos. Cubillos, C.; Reyes, M. y Londoño, M. (2017) precisan que las causas radican en los conflictos internos por no compartir la cultura, clima, reglamentos, y bases empresariales. Así como, por no recibir por parte de la empresa, actividades de motivación e información sobre el estado de su trabajo, mejora de salario y horario.

Así mismo existe coherencia con los resultados de las tesis de Bustamante, et al. (2019), Se obtuvo como conclusión que las emociones influyen de manera negativa en el sector educativo ya que los docentes laboran en condiciones complejas por el incremento de exigencias, poco reconocimiento de la sociedad, carencia de recursos y falta de incentivos, conlleva a presentar un desgaste emocional de los docentes.

Los resultados de la investigación están dentro de los alcances de las teorías científicas y enfoques teóricos mencionados en el numeral 5.1.1

5.1.3 El objetivo específico 2 de la investigación ha sido determinar la influencia de la satisfacción laboral en la disminución de la rotación, de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales se ha determinado que existe influencia de la satisfacción laboral en la disminución de la rotación.

Los artículos científicos que tiene coherencia son, Jiménez, F. y Mariño, L. (2018) los autores infieren que, existe un vínculo inverso, al evidenciarse el aumento de la satisfacción del empleado por su trabajo y la eliminación de sus ganas de abandonar la empresa. Yadira, S. et. al. (2019) infieren que, la institución privada Calldinero dispone de un elevado grado de alternancia laboral, en vista de que, sus empleados se retiran de la empresa tras no avalar el incorrecto ambiente y clima laboral; seguido de las condiciones salariales. Aranibar, M. et. al. (2018) los autores infieren que la rotación se presenta de forma voluntaria por el empleado, quienes buscan mejores ofertas, cuando interpretan que sus empleadores no se interesan en ellos, no brindan un salario acorde a las tareas que realizan y menos, escuchan las actividades motivacionales e integradoras que solicitan para mejorar el ambiente y su rentabilidad. López, F. y Chiclana, C.

(2017) concluyen que, el engagement considera diversos factores de la condición mental del individuo, las cuales van desde el sentir laboral de responsabilidad, participación activa, grado de fidelidad, perseverancia constante, conducta de trabajo en equipo y por encima de todo, describe la variable como la principal razón de la satisfacción laboral, alta productividad, el logro de metas del individuo y de la empresa.

Así mismo existe coherencia con los resultados de la tesis de Vargas y Meza (2017), concluyen la inexistencia de una asociación entre el clima y rotación laboral y que, los motivos del regular clima de trabajo se centran en las decientes relaciones intrapersonales, interpersonales e institucionales; además, en relación a la rotación, ésta es causada por las demandas especiales de los consumidores, para lo cual, se requiere mayor formación del empleado y la organización en los servicios que brindan; ya que trabajan bajo presión con una carga emocional por lo que buscan cambiarse de puesto o dejar el trabajo

También están dentro de los alcances de las teorías científicas y enfoques teóricos mencionados en el numeral 5.1.1

5.1.4 El objetivo específico 3 de la investigación ha sido determinar la influencia del compromiso laboral en la disminución de la rotación, de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales se ha determinado que existe influencia del compromiso laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

El artículo científico que tiene coherencia es, Vargas y Estrada (2016) infieren que, la conceptualización del engagement aborda en el individuo, un estado mental positivo, energía, fuerza y resiliencia, entre otros factores vinculados a la dedicación y compromiso por el trabajo que junto con su pasión por sus labores incentivan su productividad y logro de metas. Paredes, M.; Palomino, A. y Villavicencio, A. (2018) los autores infirieron que, el nivel de engagement en los empleados de pollerías refleja un relativo grado de satisfacción con sus labores puesto que, mucho de ellos no disponen de una relación afectiva y de compromiso con su trabajo al considerar que, solo es un empleo temporal hasta que logren encontrar una mejor oferta.

Así mismo existe coherencia con los resultados de la tesis de Moreno, Lem (2017) se concluyó que la principal causa de rotación laboral es la tardía retribución monetaria, falta de pago de prestaciones sociales, el trato de los jefes, carencia comunicacional entre los colaboradores y directivos, generando así la insatisfacción de los trabajadores del área operativa.

También están dentro de los alcances de las teorías científicas y enfoques teóricos mencionados en el numeral 5.1.1

## **5.2 Hipótesis**

### **5.2.1 Hipótesis general**

La investigación tuvo como hipótesis general existe influencia del engagement en la rotación laboral. De acuerdo a los resultados inferenciales “Prueba de hipótesis” se ha logrado la hipótesis planteada lo que se evidencia con la información siguiente: Acorde a la información observada en la tabla N°4 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.650, la significancia bilateral 0.002. De acuerdo a la tabla N°3 “Coeficiente de correlación de Spearman” tiene una correlación positiva media; asimismo teniendo en cuenta la regla de decisión si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, existe influencia del engagement laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021

### **5.2.2 Hipótesis específica 1**

La investigación tuvo como específica 1 existe influencia del esfuerzo laboral en la rotación. De acuerdo a los resultados inferenciales “Prueba de hipótesis” se ha logrado la hipótesis planteada lo que se evidencia con la información siguiente: Acorde a la información observada en la tabla N°4 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.342, la significancia bilateral 0.029. De acuerdo a la tabla N°3 “Coeficiente de correlación de Spearman” tiene una correlación positiva débil; asimismo teniendo en cuenta la regla de decisión si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, existe influencia del esfuerzo laboral en la disminución de la rotación laboral en la

empresa Courier CFZ, Lima 2021.

### 5.2.3 Hipótesis específica 2

La investigación tuvo como específica 2 existe influencia de la satisfacción laboral en la rotación. De acuerdo a los resultados inferenciales “Prueba de hipótesis” se ha logrado la hipótesis planteada lo que se evidencia con la información siguiente: Acorde a la información observada en la tabla N°4 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.493, la significancia bilateral 0.01. De acuerdo a la tabla N°3 “Coeficiente de correlación de Spearman” tiene una correlación positiva débil; asimismo teniendo en cuenta la regla de decisión si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, existe influencia de la satisfacción laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

### 5.2.4 Hipótesis específica 3

La investigación tuvo como específica 3 existe influencia del compromiso laboral en la rotación. De acuerdo a los resultados inferenciales “Prueba de hipótesis” se ha logrado la hipótesis planteada lo que se evidencia con la información siguiente: Acorde a la información observada en la tabla N°4 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.515, la significancia bilateral 0.01. De acuerdo a la tabla N°3 “Coeficiente de correlación de Spearman” tiene una correlación positiva débil; asimismo teniendo en cuenta la regla de decisión si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, existe influencia del compromiso laboral en la disminución de la rotación en la empresa Courier CFZ, Lima 2021.

## 5.3 Resultados descriptivos

La variable X engagement

Se obtuvieron los resultados en la encuesta a los 41 colaboradores de la compañía Courier CFZ, respecto a que, si la empresa practica engagement que agrupa esfuerzo laboral, satisfacción laboral y compromiso laboral; siendo los resultados lo siguiente: 61% afirma que casi siempre, 29.3% siempre y 9.8% casi nunca.

Dichos resultados muestran que un importante 61% afirma que ocasionalmente se aplica el engagement. Solamente el 29.3% considera que se aplica el engagement en el contexto de estudio, pero el 9,8% consideran que no se practica el engagement.

La variable Y rotación laboral

Se obtuvieron los resultados de la encuesta a los 41 trabajadores de la empresa Courier CFZ, referente a que, si la empresa practica la rotación laboral que agrupa rotación voluntaria, rotación involuntaria y satisfacción laboral; siendo los resultados lo siguiente: 75.6% afirma que casi siempre, 17.1% casi nunca y 7.3% siempre.

Dichos resultados muestran que un importante 75.6% afirma que ocasionalmente se aplica la rotación laboral. Solamente el 7.3% considera que no se aplica la rotación laboral en el contexto de estudio, pero el 7,3% consideran que si se practica el engagement.

## **VI. CONCLUSIONES**

6.1 Se determinó que existe influencia significativa del engagement en la disminución de la rotación laboral. Lo que se evidencia con el resultado inferencial obtenido “Prueba de hipótesis”; así mismo dichos resultados nos han permitido lograr la hipótesis y objetivos planteados.

6.2 Se determinó que existe influencia significativa del esfuerzo laboral en la disminución de la rotación. Lo que se evidencia con el resultado inferencial obtenido “Prueba de hipótesis”; así mismo dichos resultados nos han permitido lograr la hipótesis y objetivo planteado.

6.3 Se determinó que existe influencia significativa de la satisfacción laboral en la disminución de la rotación. Lo que se evidencia con el resultado inferencial obtenido “Prueba de hipótesis”; así mismo dichos resultados nos han permitido lograr la hipótesis y objetivo planteado.

6.4 Se determinó que existe influencia significativa del compromiso laboral en la disminución de la rotación. Lo que se evidencia con el resultado inferencial obtenido “Prueba de hipótesis”; así mismo dichos resultados nos han permitido lograr la hipótesis y objetivo planteado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

7.1 Teniendo en cuenta que existe influencia del engagement en la disminución de la rotación: Se propone al gerente de la empresa que implemente auditorías periódicas de engagement como herramienta proactiva para la medición de nivel de engagement en la empresa que consiste en lograr que los trabajadores presenten alto grado de energía, estado afectivo, eficacia y que se involucren en su centro laboral. Lo mismo que también permitirá que el trabajador se sienta comprometido y entusiasmado al realizar sus labores. Así mismo es necesario precisar que el diseño, método e instrumento utilizado para la investigación ha permitido lograr con éxito el objetivo e hipótesis planteado.

7.2 Teniendo en cuenta que existe influencia del esfuerzo laboral en la disminución de la rotación: Se propone al gerente de la empresa que organice reuniones para compartir experiencias, problemas y recompensas entre trabajadores para que desarrolle el esfuerzo laboral que consiste en lograr que los trabajadores tengan la voluntad de esforzarse en el trabajo y afronten las dificultades que se le presenten en el trabajo. Así mismo es necesario precisar que el diseño, método e instrumento utilizado para la investigación ha permitido lograr con éxito los objetivos planteados.

7.3 Teniendo en cuenta que existe influencia de satisfacción laboral en la disminución de la rotación: Se propone al gerente de la empresa que comparta la filosofía del liderazgo, capacitar a los líderes para que empleen el engagement y el trabajo en equipo para que desarrolle la satisfacción laboral que consiste en lograr que los trabajadores se sientan totalmente concentrados y felices dentro del trabajo donde sientan que el tiempo pasa rápido y disfruten de su estadía en su centro laboral. Así mismo es necesario precisar que el diseño, método e instrumento utilizado para la investigación ha permitido lograr con éxito los objetivos planteados.

7.4 Teniendo en cuenta que existe influencia del compromiso laboral en la disminución de la rotación: Se propone al gerente de la empresa que identifique y comparta la misión y visión de la empresa que consiste en lograr el compromiso

de los trabajadores para que se sientan involucrados y así puedan experimentar la sensación de orgullo, reto y entusiasmo en su centro laboral. Así mismo es necesario precisar que el diseño, método e instrumento utilizado para la investigación ha permitido lograr con éxito los objetivos planteados.

## REFERENCIAS

- Agurto, K.; Mogollón, S. y Castillo, L. (julio, 2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores". *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400112](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112)
- Aranibar, M. et. al. (2018). Los factores de la rotación de personal en las maquilladoras de exportación de Ensenada, B.C. *Revista Global de Negocios*, 6(2), 25-40. Recuperado de [https://www.theibfr.com/download/rgn/2018\\_rgn/rgn\\_v6n2\\_2018/RGN-V6N2-2018-3.pdf](https://www.theibfr.com/download/rgn/2018_rgn/rgn_v6n2_2018/RGN-V6N2-2018-3.pdf)
- Ayres, L.; Rodrigues, G. y Hutz, C. (octubre/diciembre, 2018). Flow and Engagement at Work: A literatura review. *Revista Psico USF*, 23(4), 633-642. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4010/401058418005/401058418005.pdf>
- Beccaria, L. y Maurizio, R. (junio, 2020). Rotación laboral en América Latina: Intensidad y diferencias entre países. *Revista Internacional del Trabajo*, 139(2), 171-204. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/ilrs.12160>
- Bermudez, G. (2017). Engagement y su Relación con el Burnout de Trabajadores Administrativos (tesis de pregrado). Universidad San Francisco de Quito USFQ, Quito.
- Bernabé, M.; Lisbona, A. y Palací, F. (abril, 2016). Social identity and engagement: An exploratory study at university. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(2), 103-107. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231346516005.pdf>
- Bernal C., (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson.
- Baptista P., Fernández C. y Hernández R., (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Interoamericana Editores.
- Bustamante P., Kato C., Marroquin P. y Yánac S. (2019). *Las emociones como*

*predictoras del engagement laboral en docentes de una institución educativa privada del Perú* (tesis de maestría) Universidad del Pacífico, Perú.

Castillo, E., Sabando, J. (2018), *Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el periodo 2014 al 2017*(tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago Guayaquil, Ecuador.

Castillo, C y Reyes B., (2015). *Guía Metodológica de proyectos de investigación social*. Editorial Upse.

Castro, L. et. al. (julio/diciembre, 2018). Resilience Processes, Engagement and Emotional Competencies, in Professionals Attending Elder People in Violence Situations in Saltillo, Coahuila and Monterrey, Nuevo León, México. *Revista Actualidades en Psicología*, 32(125), 33-50. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1332/133258487003/133258487003.pdf>

Chiang, M. Fuentealba, I. y Nova, R. (diciembre, 2017). Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Revista Ciencia & Trabajo*, 19(59), 105-112. Recuperado de

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000200105](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000200105)

Chiavenato I., (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill Interamericana.

Cortés, M. y Gil. O. (mayo, 2018). Engagement en ciudades inteligentes. Diseño de un marco de análisis teórico y aplicado para la participación ciudadana. *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 19, 50-69. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2815/281556727004/281556727004.pdf>

Cubillos, C.; Reyes, M. y Londoño, M. (2017). Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie. *Revista FACCEA*, 7(1). Recuperado de

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

Devincenzi, A. (31 de julio de 2019). Cuál es el compromiso de los empleados

con las empresas en las que trabajan. El Cronista. Recuperado de <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Cual-es-el-compromiso-de-los-empleados-con-las-empresas-en-las-que-trabajan-20190731-0004.html>

Domínguez J., (2015). *Manual de Metodología de la Investigación Científica*. Uladech Católica.

Espinoza E. y Toscano D. (2015). *Metodología de Investigación Educativa y Técnica*. Ediciones Utmach.

Espinoza, R. et. al. (enero/febrero, 2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 681), 61-83. Recuperado de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1566>

Franco, U. (7 de agosto de 2015). Engagement: Más allá del compromiso del colaborador. Apoyo. Recuperado de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador/>

Hernández, S. et. al. (junio, 2017). Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), 43-50. Recuperado de [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia\\_Contemporanea/vol4num11/Revista\\_Sociologia\\_Contemporanea\\_V4\\_N11\\_5.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf)

González, G.; Becerril, M. y Fonseca, A. (mayo, 2018). El engagement como factor de formación y desarrollo de la cultura emprendedora en estudiantes universitarios. *Revista de investigación educativa de la rediech*, 9(17), 103-118. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5216/521655454007/html/index.html>

Global Reseach Marketing y Phutura Ejecutivo. (14 de setiembre de2018)

Movilidad laboral en personas mayores de 25 y 30 años según GRM. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/movilidad-laboral-mayor-personas-25-30-anos-grm-244375-noticia/>

Granados, C. (2015). *Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la controlaría general de la República* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Bogotá.

Hernández, L.; et. al. (febrero, 2016). El síndrome del burnout y el engagement en una muestra de dependientes de la población de Badajoz. *Revista Psicología, Ciencia y Profesión: Mirando al futuro*, 1(2), 261-270. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777027.pdf>

Herrera, A., Mendoza, C. y Torrejón, R. (2016). *Estudio de Análisis de costo de la rotación personal: Determinación del costo de cada punto porcentual de la rotación del personal designado al cliente ZTE de la empresa Salesland Internacional SA* (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.

Jiménez, F. y Mariño, L. (julio, 2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(3), 449-465. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6560194.pdf>

Leyva, C.; Vela, R. y Brangel, K. (enero-junio, 2016). Rotación de personal en los Call Center de Mérida, Yucatán, México. *Revista de Economía*, 33, (86), 87-117. Recuperado de <https://www.revista.economia.uady.mx/index.php/reveco/article/view/62>

López, F. y Chiclana, C. (junio, 2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona". *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, (14), 56-52. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129453532003>

Lupano, et al. (noviembre, 2017). Validación de una escala sobre Work Engagement. Perfiles asociados a alta Performance y Satisfacción

laboral. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(2). Recuperado de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212017000200127](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212017000200127)

Maldonado, J., Monteza, H., Rosales, D. (2018). *El engagement y la intención de rotar de los trabajadores en las notarías de Lima* (tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima.

Marcantonio, C. (diciembre, 2017). Concepto y alcance del término Engagement. Requerimiento a los empleados. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 3(2), 81-89. Recuperado de <https://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/rain/article/download/v3n2-2a7/10759>

Marsollier, R. (2019) Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos". *Revista Psicogente*, 22(41). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4975/497562431013/497562431013.pdf>

Mejía, A.; Cortes, B. y Valdez, P. (2018). Incidencia de la rotación del personal dentro de la empresa Soria S.A C.V Bodega Actopan. *DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan*, 5(10). Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/divulgare/article/view/3354>

Moreno, J., Lemus, J. (2017), *Análisis de las principales causas de rotación de personal de la empresa Oiltrans SAS de la ciudad de Bogotá, D.C.*, (tesis de pregrado). Universidad Santo Tomas de Colombia, Bogotá.

Paredes, M.; Palomino, A. y Villavicencio, A. (2018). Engagement laboral en colaboradores de establecimientos de consumo gastronómico de Tarma. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 9(1), 18-28. Recuperado de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/130>

Patiño, M. (24 de septiembre 2018). Millennials: ¿Es favorable la rotación laboral para su desarrollo? *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/millennials-peruanos-favorable-rotacion-laboral-desarrollo-nndc-noticia-560987-noticia/>

Pérez, O.; Álvarez, G. y Castaño, C. (2017). Engagement y/o intensificación del trabajo ¿opción y/o obligación? *Revista Política y Sociedad*, 54(3), 711-736.

Recuperado

de

<https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/download/52176/52324/>

Rabitsch, O. (23 de agosto de 2014). El Perú tiene alta tasa de rotación de personal. Correo. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/economia/peru-tiene-alta-tasa-de-rotacion-de-personal-9770/?ref=dcr>

Tatamudez, R. Milena, A. y Matabanchay, S. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Revista Universidad y Salud*, 21(1), 100-112. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n1/2389-7066-reus-21-01-100.pdf>

Yadira, S.; et. al. (s.f.; 2019). Rotación de personal en el call center Calldinero. *Revista Desarrollo & Gestión*. Recuperado de <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/DYG/article/download/408/389/>

Vargas, L. y Estrada, W. (2016). El engagement: Teoría y nociones. *Revista Científica Valor Agregado*, 3(1), 35-46. Recuperado de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1264/1607](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1264/1607)

Yépez, R. ¿Cómo afecta la alta rotación de personal en la productividad laboral? (19 de setiembre de 2019). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/como-afecta-la-alta-rotacion-de-personal-en-la-productividad-laboral-nndc-noticia/>

## ANEXOS

### Anexo Nº1. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
VI: Engagement	Schaufeli, Salanova, González y Bakker, (2001), indican que el engagement es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular.	El engagement se medirá a través de la aplicación del instrumento como el cuestionario conformado por 15 ítems, en consideración a los indicadores de la variable.	<b>Esfuerzo laboral</b>	nivel de energía	Escala Ordinal
				resistencia Mental	
				Deseos de esfuerzo en el Trabajo	
			<b>Satisfacción laboral</b>	Estado de Concentración	
				Sensación de Felicidad por el trabajo realizado	
			<b>Compromiso laboral</b>	Alta implicancia	
				Compromiso	
				Sentimientos de significación del trabajo.	
			VD: Rotación Laboral	Chiavenato (2009), define la rotación de personal a la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. La salida de personal, puede darse por iniciativa del empleado (renuncia) o por iniciativa de la organización (despido)	
Capacitación					
Renuncia					
Horario laboral					
<b>Rotación Involuntaria</b>	Necesidades Económicas				
	Funciones laborales				
	Puesto de Trabajo				
<b>Beneficios laborales</b>	Reconocimiento laboral				
	Remuneración mensual				
	Estilo Gerencial				
	Crecimiento profesional				

**Anexo N°2. Instrumento de recolección de datos**  
**CUESTIONARIO**

Finalidad: El presente cuestionario está dirigido para los trabajadores de la empresa Courier CFZ y tiene como objetivo medir los niveles de engagement existente dentro de la empresa Courier CCFZ.

**INSTRUCCIONES:**

- Responda las preguntas considerando su percepción personal.
- Marque con "X" una opción.
- Emplee un lapicero para responder el presente cuestionario.

**VARIABLE ENGAGEMENT**

N°	Dimensión 1: Esfuerzo laboral	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Ejecuta sus labores con energía y entusiasmo.					
2	Presenta una actitud vigorosa y fuerte en su centro laboral.					
3	Dispone de una mentalidad sólida que sirve de ayuda para cumplir sus actividades de trabajo.					
4	Posee una autonomía y persistencia para culminar sus labores diarias.					
5	Genera opciones de solución tras reconocer problemas en el desarrollo de sus actividades					
6	Identifica la presencia del trabajo en equipo en su centro laboral.					
N°	Dimensión 2: Satisfacción laboral					
7	Logra estar inmerso en sus labores por extensos periodos de tiempo.					
8	Cuenta con altos índices de concentración al efectuar su trabajo.					
9	Tiene un claro conocimiento de sus funciones, sus labores y como desempeñarlas					
10	Siente gran felicidad al realizar sus actividades laborales					
N°	Dimensión 3: Compromiso laboral					
11	Siente orgullo por prestar sus servicios a su lugar de trabajo.					
12	Considera que su trabajo resulta un aporte de valor para su centro laboral.					
13	Reconoce la importancia de establecer retos y superarlos en beneficio de la empresa.					
14	Presenta un vínculo significativo con su trabajo y su centro laboral.					

15	Se siente honrado por aportar con su trabajo al logro de los objetivos de la empresa.					
----	---	--	--	--	--	--

### CUESTIONARIO

Finalidad: El presente cuestionario está dirigido para los trabajadores de la empresa Courier CFZ y tiene como objetivo medir los niveles de rotación laboral existente dentro de la empresa Courier CFZ

#### INSTRUCCIONES:

- Responda las preguntas considerando su percepción personal.
- Marque con "X" una opción.
- Emplee un lapicero para responder el presente cuestionario.

### VARIABLE ROTACIÓN LABORAL

N°	Dimensión 1: Rotación Voluntaria	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
16	Se efectúan actividades de confraternidad en el centro de trabajo.					
17	Reconoce la existencia de programas de actualización para beneficio de las aptitudes de los colaboradores.					
18	Consideró, al menos una vez, renunciar a sus funciones laborales					
19	Su horario laboral es respetado por su centro de trabajo.					
20	Las horas extras que logra realizar son reconocidas por su centro laboral.					
N°	Dimensión 2: Rotación Involuntaria					
21	Logra satisfacer sus necesidades económicas con el pago mensual recibido por su trabajo.					
22	Considera que las funciones que ejecuta colaboran en gran medida con la visión de la empresa.					
23	Asegura que las acciones laborales que realiza logran impulsar su crecimiento profesional.					
24	Identifica un área de trabajo óptimo para realizar sus actividades.					
25	Su puesto laboral le facilita mejorar su calidad y utilidad de trabajo.					
N°	Dimensión 3: Beneficios laborales					
26	Considera que en su centro laboral puede desarrollar una línea de carrera.					
27	La remuneración mensual que percibe va acorde con sus funciones laborales.					
28	Su centro de trabajo dispone de un asertivo clima laboral.					
29	Reconoce la existencia de principios y valores en los colaboradores de la empresa.					
30	La empresa premia los logros alcanzados con bonos salariales a los trabajadores.					

<b>31</b>	La dirección ejecutiva cuenta con una positiva comunicación con los colaboradores de la empresa.					
<b>32</b>	Identifica el respeto a su contrato de trabajo y a las leyes laborales por parte de su centro de trabajo					

### **Anexo N°3. Validez del instrumento**

<b>N°</b>	<b>Grado de Estudio</b>	<b>Experto</b>	<b>Opinión del Experto</b>
<b>Experto 1</b>	Magister	Sthephanie Erazo Romani	<b>Aplicable</b>
<b>Experto 2</b>	Magister	Jose Luis Isla Samaniego	<b>Aplicable</b>
<b>Experto 3</b>	Magister	Erika Tipe Jaime	<b>Aplicable</b>

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
Cuestionario

Variable Engagement

Experto: Dr. (Mg) L. ERAZO ROMANI STEPHANIE.....

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: UCV - DOCENTE.....

Dirección: AV. GUARDIA CIVIL 811 E301 CHORRILLOS.....

e-mail: Stephanie.erazo.romani@gmail.com..... Teléfono: 983324336.....

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			X	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			X	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

.....APLICABLE.....



STEPHANIE ERAZO ROMANI

DNI Nº.....46794083.....

Fecha: 17/11/2020

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**  
**Questionario**

**Variable Rotación laboral**

Experto: Dr. (Mg) ERAZO ROMANI STEPHANIE.....

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: UCV - DOCENTE.....

Dirección: AV. GUARDIA CIVIL 811 E501 CHORRILLOS.....

e-mail: Stephanie.erazo.romani@gmail.com..... Teléfono: 983324536.....

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El Instrumento responde al título del proyecto de Investigación?			X	
02	¿El Instrumento responde a los objetivos de Investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del Instrumento?			X	
04	¿El Instrumento responde a la operacionalización de las variables?			X	
05	¿La estructura que presenta el Instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los Items están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el Item y el Indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e Items?			X	
09	¿El número de Items del Instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los Items del Instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

.....APLICABLE.....



STEPHANIE ERAZO ROMANI

DNI N° .....46794083.....

Fecha: 17/11/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
Cuestionario

Variable Engagement

Experto: Mg. José Luis Isla Samaniego

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Bureau Veritas, Gerente Comercial

e-mail: jose.isla@bureauveritas.com

Teléfono: 993199238

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

.....  
.....



Mg. José Luis Isla Samaniego

DNI N°20039547

Fecha: 10/11/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
Cuestionario

Variable Rotación Laboral

Experto: Mg. José Luis Isla Samaniego

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Bureau Veritas, Gerente Comercial

e-mail: jose.isla@bureauveritas.com

Teléfono: 993199238

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la <del>operacionalización</del> de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

.....  
.....



Mg. José Luis Isla Samaniego

DNI N°20039547

Fecha: 10/11/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
Cuestionario

Variable Engagement

Experto: Mg Erika Tipe Jaime

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Journey Manager de Venta Digital en BBVA Perú

Dirección: Paderewski 137, Surquillo

e-mail: erikafiorellat@gmail.com

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la <u>operacionalización</u> de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			X	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

Cuestionario sencillo y de fácil aplicabilidad, que es acorde con los objetivos de la investigación

Erika Tipe Jaime  
DNI Nº 43674075  
Fecha: 13/11/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
Cuestionario

Variable Rotación laboral

Experto: Mg Erika Tipe Jaime

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Journey Manager de Venta Digital en BBVA Perú

Dirección: Paderewski 137, Surquillo

e-mail: erikafiorellat@gmail.com

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la <u>operacionalización</u> de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los items están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el item y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e items?				X
09	¿El número de items del instrumento es el adecuado?			X	
10	¿Los items del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

Cuestionario de fácil entendimiento y aplicabilidad para los objetivos de la investigación.

Erika Tipe Jaime  
DNI Nº 43674075  
Fecha: 13/11/2020

## Anexo N°4 – Confiabilidad del instrumento

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	32

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Tabla de Confiabilidad

Rango	Confiabilidad
0.81-1.00	Muy alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Media
0.21-0.40	Baja
0.00-0.20	Muy baja

Interpretación: La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach en base a una encuesta piloto realizada a 10 colaboradores y el procesamiento respectivo en el programa SPSS cuyo resultado tiene un índice de confiabilidad de 0.957, el mismo que es considerado de acuerdo a la tabla de confiabilidad como muy elevada según Hernández, Fernández & Baptista (2014).

## Anexo N°5. Autorización de aplicación de instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 09 de noviembre de 2020

Carta N° 020-2020-UCV-VA-P01-F05L01/CCP

Señores:  
COURIER CFZ  
Presente.-

Atención.- Sr. Miguel Angel Campos León

De mi mayor consideración:

Es grato saludarle cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte, para presentar a la señorita CAROLINE MARTHA CHÁVEZ CAPACOILA, estudiante del IX ciclo en el semestre académico 2020-II, identificada con DNI No 76186993, de la Escuela Profesional de Administración adscrita a la Facultad de Ciencias Empresariales.

Nuestra estudiante ha decidido realizar su proyecto de Tesis denominado "EL ENGAGEMENT PARA DISMINUIR LA ROTACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA COURIER CFX, LIMA 2020", motivo por el cual emitimos la presente para contar con su aprobación.

Seguro de contar con su gentil deferencia, quedo de usted.

Atentamente,



  
DR. CARLOS DELGADO CÉSPEDES  
COORDINADOR DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CAMPUS LIMA NORTE

## CARTA DE ACEPTACIÓN

Miguel Angel Campos León  
Gerente general  
COURIER CFZ S.A.C  
Av. Bausate y Meza 229 15033 La Victoria, Lima

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla y, a la vez, informarle que aceptamos que se desarrolle en nuestra empresa el proyecto de investigación denominado: "El Engagement para disminuir la rotación laboral en la empresa Courier CFZ, Lima-2020", a cargo de la siguiente estudiante:

APPELLIDOS Y NOMBRES	CICLO	TELÉFONO	CORREO
Chavez Capacoila, Caroline Martha	IX	981083425	chavezca@ucwvirtual.edu.pe

Lima, 10 de noviembre de 2020

Atentamente,



Miguel Angel Campos León  
Gerente General  
COURIER CFZ S.A.C.

Anexo 6. Evidencias de la realización de la encuesta virtual

### 41 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

Ejecuta sus labores con energía y entusiasmo.  
41 respuestas

