



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Relación entre Factores de Intención de Rotación y Engagement
de los Colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C.,
Huaraz, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Lopez Cano, Moira Briggithe Nielsen (orcid.org/0000-0001-8642-0337)

Rios Vidal, Zulema Rosmery (orcid.org/0000-0002-3232-6916)

ASESOR:

Dr. Salazar Llanos, Juan Francisco (orcid.org/0000-0001-8314-2634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, Cesar López y Moira Cano por ser mi soporte emocional y brindarme su apoyo incondicional en mi formación académica.

Moira López

A mis padres Alejandrina Vidal y Fernando Rios, sin ellos no hubiera logrado mis objetivos, su apoyo, confianza y consejos ha sido fundamental en mi vida.

Zulema Rios

Agradecimiento

A Dios por brindarnos salud, a la Universidad César Vallejo y sus docentes que inculcaron sus conocimientos en nuestro desarrollo profesional. En especial a nuestro asesor el Dr. Juan Francisco Salazar Llanos por guiarnos en el desarrollo de la investigación, su paciencia y comprensión.

Las autoras

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 11 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 12 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 13 |
| 3.5. Procedimientos | 14 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 14 |
| 3.7. Aspectos éticos | 15 |
| IV. RESULTADOS | 16 |
| V. DISCUSIÓN..... | 30 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 35 |
| VII. RECOMENDACIONES | 36 |
| REFERENCIAS..... | 37 |
| ANEXOS | 47 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1. | <i>Nivel de factores de intención de rotación y dimensiones.....</i> | 16 |
| Tabla 2. | <i>Nivel de engagement y dimensiones</i> | 21 |
| Tabla 3. | <i>Correlación entre factores de la intención de rotación organizacionales y engagement</i> | 25 |
| Tabla 4. | <i>Correlación entre factores de intención de rotación del entorno laboral y engagement</i> | 26 |
| Tabla 5. | <i>Correlación entre factores de intención de rotación relacionado con el puesto de trabajo y engagement</i> | 27 |
| Tabla 6. | <i>Correlación entre factores de intención de rotación personales y engagement</i> | 28 |
| Tabla 7. | <i>Relación entre los factores de intención de rotación y el engagement</i> | 29 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. <i>Niveles de los factores de Intención de rotación organizacionales</i> | 17 |
| Figura 2. <i>Niveles de los factores de intención de rotación del entorno laboral</i> | 18 |
| Figura 3. <i>Niveles de los factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo</i> | 19 |
| Figura 4. <i>Niveles de los factores de intención de rotación personales</i> | 20 |
| Figura 5. <i>Niveles de la dimensión vigor</i> | 22 |
| Figura 6. <i>Niveles de la dimensión dedicación</i> | 23 |
| Figura 7. <i>Niveles de la dimensión absorción</i> | 24 |

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre los factores de intención de rotación y el engagement de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021. En cuanto a la metodología, se desarrolló una investigación mixta de tipo aplicada, con diseño no experimental de categoría transeccional – correlacional simple. La población fue de 17 colaboradores donde se trabajó con una muestra censal es decir con toda la población de estudio a los cuales se les aplicó un cuestionario para cada variable. Además, se utilizó la prueba estadística de Chi - cuadrado con el fin de probar la hipótesis de investigación, donde se obtuvo como resultado la aceptación de la hipótesis indicando que existe relación entre los factores de intención de rotación y el engagement. Esto permite concluir que, si existe una relación entre los factores de intención de rotación y el engagement, encontrando una relación inversamente moderada ($r = - 0.549$) entre la dimensión factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo y el engagement.

Palabras clave: Engagement, intención de rotación, factores organizacionales, entorno laboral, puesto.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the rotation intention factors and employee engagement in the Walker Security SAC Microenterprise, Huaraz, 2021. Regarding the methodology, a mixed applied research was developed, with non-experimental design of transectional category - simple correlational. The population consisted of 17 collaborators, where a census sample was used, that is, with the entire study population, to which a questionnaire was applied for each variable. In addition, the Chi-square statistical test was used in order to test the research hypothesis, where the acceptance of the hypothesis was obtained as a result, indicating that there is a relationship between the rotation intention factors and engagement. This allows us to conclude that, if there is a relationship between the rotation intention factors and engagement, finding an inversely moderate relationship ($r = - 0.549$) between the rotation intention factors dimension related to the job and engagement.

Keywords: Engagement, turnover intention, organizational factors, work environment, workplace.

I. INTRODUCCIÓN

El término “employee engagement” se considera una característica importante de la fuerza laboral y una de las nuevas barreras de mejora en la comunicación del siglo XXI (López y Chiclana, 2017, pág. 55). La evidencia acumulada indica que el engagement de los empleados afecta la motivación intrínseca de los empleados, el desempeño laboral, las intenciones de rotación y otros resultados relacionados con el trabajo (Akkerman, Kef y Meininger, 2018).

Según el informe de la fuerza laboral de 2020 "Oxford Economics", solo el 13% de los empleados en todo el mundo expresaron que se sienten comprometidos. Además, se demostró que los empleados comprometidos se sienten más felices, más saludables y contribuyen a crear un mejor ambiente de trabajo. Para conseguir equipos con alto índice de compromiso, otra clave es el salario y los beneficios sociales. Aunque posee un resultado favorable en la satisfacción en cuanto a los empleados, la empresa no siempre lo tiene en cuenta (Observatorio de RH, 2019).

Para nuestro país, reducir el índice de rotación es un desafío que las instituciones enfrentan constantemente. Estudios realizados por PwC Perú muestran que, durante los últimos tiempos, Perú representó un registro notable de rotación laboral en toda América Latina. Representando el 20%, esto puede variar dependiendo al tipo de empresa, las características del mercado y sector (Gestión. 2020).

Por su parte, Alejandra Fonseca, directora general de Aptitus en el diario Gestión (2019) explicó que las altas tasas de rotación tienen un impacto directo en el negocio. Según un estudio de Harvard Business Review, si un empleado renuncia (por cualquier motivo), su reemplazo podría costar un 21% más que el salario anual del colaborador que se retiró. Esta cifra puede ser superior al 50%, dependiendo del talento y su puesto de renuncia.

Por otro lado, según el estudio "Global Human Capital Trends 2020" ejecutado por Deloitte, señaló que el 86% de las organizaciones peruanas reconoce que el bienestar de los empleados es muy importante. Además, lo curioso es percibir que las compañías peruanas están comenzando a medir la marca empleadora, el engagement y la disponibilidad de los futuros líderes como guías para brindar dato

importante con el fin de entender la futura fuerza laboral, pero aún queda un largo camino por recorrer (La República, 2020).

Los orígenes de la ciudad Huaraz surgió en la época preincaica, cuando los primeros asentamientos humanos se desarrollaron alrededor de los ríos Quilcay y Santa. Fundada en 1574 por el conquistador Sebastián de Torres. Después del terremoto de 1970, resurgió como una imagen de ciudad moderna, con carreteras centrales, avenidas amplias, veredas anchas y jardines.

En Huaraz, la pandemia afectó a las pequeñas y grandes empresas. La tasa de desempleo ha caído más de un 11% lo que representa alrededor de siete mil personas que han perdido su empleo, según Carlos Rivera, titular del INEI en Huaraz (La Industria, 2020). Mientras tanto, el rubro de seguridad presentó una alta rotación del personal, pero empresas con más de 10.000 agentes, han logrado reducir al mínimo esta transición (Comercio, 2015).

Por su parte, la microempresa Walker Security S.A.C., dedicada al rubro de seguridad, resguardo y vigilancia peruana con 14 años de experiencia. Creada y fundada por el gerente general Percy Abad Ignacio Suarez. La empresa se encuentra especializada en acciones de protección del mandato público y de seguridad donde su oficina principal está ubicada en Huaraz.

Según indica el Gerente de operaciones, en los últimos meses se ha logrado percibir que existe una disminución en cuanto al compromiso por parte de los colaboradores del área operativa; basándose y siendo esto observado a través de sanciones cometidas por algunos colaboradores, tardanzas, faltas injustificadas, entre otros factores, considerándose una causa importante al incremento de la intención de rotación por parte de su personal.

En consecuencia, es necesario plantearse ¿Cuál es la relación entre los factores de intención de rotación y el engagement de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021?

Por eso, la investigación de estudio se justifica debido a que nuestro estudio fue de gran utilidad para la microempresa Walker Security S.A.C. de manera que permitió a los gerentes detectar de forma anticipada los factores de intención de rotación que está provocando la disminución del engagement de los colaboradores,

evidenciando un problema que puede ocasionar bajo rendimiento, estrés laboral las cuales se pueden mitigar empleando iniciativas en aumentar su nivel de engagement, cuyo impacto reflejará en mejorar la calidad de vida.

Frente a la pregunta planteada se propuso como hipótesis de investigación lo siguiente: existe relación entre los factores de intención de rotación y el engagement de los colaboradores en la microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021; mientras que como hipótesis nula que no exista relación entre los factores de intención de rotación y el engagement. Ello conlleva a plantear lo siguiente:

- Objetivo general: Determinar la relación entre los factores de intención de rotación y el engagement de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021.
- Objetivo específico 1: Identificar el nivel de los factores de intención de rotación de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021.
- Objetivo específico 2: Identificar el nivel de engagement de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021.
- Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dimensión factores de intención de rotación organizacionales y el engagement de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021.
- Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión factores de intención de rotación del entorno laboral y el engagement de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021.
- Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la dimensión factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo y el engagement de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021.
- Objetivo específico 6: Determinar la relación entre la dimensión factores de intención de rotación personales y el engagement de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021.
- Objetivo específico 7: Elaborar una propuesta de mejora en base a los resultados.

II. MARCO TEÓRICO

Diversos investigadores analizaron el engagement como tema de estudio, a nivel internacional se encuentra la investigación Vallières, et al. (2017) examinaron la definición de compromiso laboral de manera voluntaria para validar la escala UWES tanto en la versión de 17 y 9 ítems, donde el constructo del compromiso laboral puede ser obtenido de forma válida y fiable por la versión de 9 ítems.

Por su parte, los investigadores Orgambidez y de Almeida con (2017, pág.38) coincidieron con Trépanier, Fernet, Austin y Ménard (2015, pág. 54) en sus dimensiones de estudio sobre el compromiso laboral las cuales mencionan el vigor y dedicación, sin embargo, Orgambidez y de Almeida mencionan a otra dimensión como la absorción donde los resultados indicaron que los recursos organizativos, como la autonomía y las oportunidades de formación profesional, afectan positivamente a las tres dimensiones mencionadas del compromiso laboral.

Por otro lado, muchos estudios han encontrado que un mayor compromiso en el ámbito laboral conducirá a una menor intención de rotación, y el compromiso es la variable psicológica más influyente en la reducción de la rotación de empleados (Rafiq, Wu, Chin y Nasir, 2019; Shin y Jeung, 2019). Por ello, Oliveira y Rocha (2017, pág. 424) señalaron que el compromiso de los empleados desempeña un papel significativo en reducir la intención cambiar de empleo.

Además, diversas investigaciones sostienen que existen factores que pueden influir en reducir la intención de rotación. En el caso de India, el estrés es el primordial factor que intercede en cuanto a la decisión de los colaboradores de abandonar el trabajo. Asimismo, el impacto de otros factores, así como la satisfacción en el trabajo, el compromiso en la organización e información realista sobre el trabajo (Pandey, Singh y Pathak, 2019, pág. 178).

Por su parte, Ravangard, Dianat y Shokrpour (2019, pág. 176) en su investigación indicaron que los factores de apoyo social tenían una asociación significativa indirecta con la intención de rotación de los empleados y podría reducirla mediante el aumento del compromiso organizacional, el empoderamiento psicológico, la autoevaluación y reducir el estrés laboral y agotamiento laboral.

A nivel nacional, podemos decir que se existen pocas investigaciones que relacionen la variable de estudio. Dentro de ellas se encuentra Maldonado, Monteza y Rosales (2018, pág. 23) en su estudio identificó la relación negativa que tiene el work engagement y la intención de rotación quien concuerda con García (2020, pág. 8) en medir la variable engagement bajo la escala de UWES, pero con diferentes versiones las cuales comprende tres dimensiones: vigor, dedicación, y absorción.

Por otro lado, Puma y Vargas (2019, pág. 82) en su investigación determinó los factores vinculados con la intención de rotación laboral donde enfatizó que la satisfacción laboral, personalidad con tendencia a la rotación, variables sociodemográficas concluyendo que el factor de satisfacción tiene una relación significativa con la intención de retirarse, mientras que, en los demás factores no se encontró una relación significativa.

Por su parte, Cabrera (2020, pág. 21) en su estudio identificó factores asociados con la intención de rotación en cual agrupó mediante tres factores. El primer factor relacionado con incomprensión, inflexibilidad, maltrato de jefes y otros trabajadores, en el segundo factor respecto a la sobrecarga laboral, clientes difíciles, falta de apoyo de pares y por último en el tercer factor describe la falta de apoyo organizacional, ausencia del recurso de trabajo, cumplimiento legal.

El tema de compromiso laboral es de importancia en el campo de la administración debido a los resultados positivos que puede generar como una mayor productividad induciendo a una menor intención de rotación, Por ello, algunas investigaciones determinaron una relación inversa entre ambas variables de estudio tanto a nivel internacional como nacional (Agarwal y Gupta, 2018, pág. 28; Maldonado, Monteza y Rosales, 2018, pág. 31; Vermooten, Boonzaier y Kidd, 2019, pág. 11-13; García, 2020, pág. 14; Lutfiani, et al., 2020, pág. 142; Jung, Jung y Yoon, 2021, pág. 6).

Para fundamentar la variable engagement en el trabajo debemos empezar con el constructo teórico. En entornos académicos, el compromiso equivale al término “engagement”, entendido en el contexto del rol laboral del empleado el cual representa un estado psicológico positivo y activo (Shuck, et al., 2017, pág. 269).

Dentro de la perspectiva académica, se ha abordado cuatro enfoques (Shuck, Reio y Rocco, 2011, pág. 307).

El primer enfoque de las necesidades – satisfacción de Kahn (1990, pág. 702-703) introdujo el concepto de compromiso sobre cómo las experiencias de las personas sobre sí mismas y sus contextos laborales influyen en el compromiso y desconexión personal. A partir de ello, surgieron tres condiciones psicológicas: significado, seguridad y disponibilidad (Garg, et al., 2021, pág. 2). Posteriormente, Kahn (1992, pág. 321) realizó una ampliación para describir en profundidad a su yo personal en el desempeño de sus funciones (Rameshkumar, 2019; Rai y Maheshwari, 2020).

Asimismo, la teoría de May, Gilson y Harter (2004, pág. 26) profundizaron sobre cómo los elementos del marco teórico de Kahn (1990) contribuyen a las tres condiciones psicológicas y al compromiso de los empleados, es decir, agrupa los efectos directos sobre la significación, efectos directos sobre la seguridad y los efectos directos sobre la disponibilidad (Eldor y Vigoda, 2016, pág. 3; Liu y Ge, 2020, pág. 2).

Por otra parte, el segundo enfoque burnout – antítesis surge en la década de 1970. (Maslach y Leiter, 2016, pág. 351). El término burnout se basó más en las complejidades de la relación de las personas con el trabajo y proporcionó una nueva atención a algunos aspectos. Sin embargo, el burnout también fue ridiculizado al principio como la "psicología pop" no académica. Debido al desarrollo de modelos teóricos y numerosos estudios empíricos, la cuestión de la erudición en la investigación ha quedado atrás (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, pág. 398-399).

En este sentido, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001, pág. 417) en su teoría conceptualizaron el compromiso mediante dos casos basado en las 6 áreas de vida laboral (AWS) bajo la escala Maslach Burnout Inventory (MBI) donde el primer caso mostraba un perfil típico de burnout (es decir, altos índices en agotamiento y cinismo y bajas índices en eficacia), mientras que el segundo caso presentaba un perfil de compromiso (es decir, bajos índices en agotamiento y cinismo y altos índices en eficacia) (Abós, et al., 2019, pág. 70; Nimon y Shuck, 2019, pág. 3).

A partir de la teoría anterior, Schaufeli, Salanova, González y Bakker (2002, pág. 74) precisaron el engagement como una mentalidad positiva y satisfactoria, la cual

se relaciona con el trabajo, caracterizada por el vigor, la dedicación y absorción (Jindo et al., 2019, pág. 4; Trógolo, et al., 2020, pág. 2). A partir de la investigación, Schaufeli y Bakker (2004, pág. 295) operacionalizan el compromiso con la escala de UWES validada en el año 2002, que incluye el vigor, la dedicación y la absorción (Goering, et al., 2017, pág. 22; D'Amico, Geraci y Tarantino, 2020, pág. 66).

Por su parte, Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001, pág. 502) propone la teoría demandas y recursos laborales del burnout, donde el desarrollo del burnout sigue dos procesos. En el primer proceso los aspectos exigentes del trabajo (es decir, las exigencias extremas del trabajo) conducen a sobrecarga constante y, al final, al agotamiento. En el segundo, la falta de recursos complica el cumplimiento de las exigencias del trabajo, lo que conduce a un comportamiento de retiro (Ogbuanya y Chukwuedo, 2017, pág. 166; Klein, et al., 2019, pág. 2).

Con respecto a la tercera perspectiva, donde comienza a tomar relevancia el movimiento de la psicología positiva a principios del siglo XXI. En este sentido, se utilizó el marco de la psicología positiva al cual hace referencia el enfoque de satisfacción y compromiso (Shuck, Reio y Rocco, 2011, pág. 311)

Donde Harter, Schmidt y Hayes (2002, pág. 268) explican la relación del compromiso laboral entre los beneficios de la unidad de negocios. Utilizaron una base de unidades de negocio por la Organización Gallup, mediante un meta análisis para verificar la relación entre la satisfacción y compromiso laboral compuesto por la rotación, satisfacción lealtad de los clientes, seguridad, productividad y rentabilidad realizado por el instrumento "The Gallup Workplace Audit" de 12 ítems (Johnson, et al., 2017, pág. 209; Han, Sung y Suh, 2020, pág. 6).

Con respecto al último enfoque multidimensional de Saks (2006, pág. 602-603) fue el primer investigador académico que estableció la teoría del intercambio social (SET) para explicar de manera separada por qué los empleados optan por comprometerse más o menos con su trabajo y organización. Estas condiciones de compromiso contribuyeron a profundizar la conceptualización del modelo de Kahn (1990) y el de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) (Tensay y Singh, 2020, pág. 4).

Por su parte, Zigarmi, Nimon, Houson, Witt y Diehl (2009, pág. 303) introduce el concepto de pasión por el trabajo como un constructo emergente respecto al

compromiso de los empleados (Chen, Lee y Lim, 2019, pág. 2). Así mismo, Shuck y Wollard (2009, pág. 89) realizaron un análisis histórico para definir el concepto dentro del campo de DRH mediante un análisis sistemático. Aunque estos estudios no abordan específicamente el fenómeno del compromiso, es digno de mención por ser los primeros conceptos emergente en la literatura (Joo, et al., 2017, pág. 7).

Respecto a la variable intención de rotación se puede definir como la voluntad o los intentos de los empleados de dejar el lugar de trabajo de forma voluntaria (Akgunduz y Eryilmaz, 2018). En este sentido, la intención de salida se puede agrupar mediante tres perspectivas las cuales son las variables tanto de análisis individual, de entorno en la investigación referente a la rotación y las diversas tendencias en relación con la rotación (Holtom, et al., 2008, pág. 242 - 246).

En la primera perspectiva, hasta 1985 las teorías propuestas acerca de la rotación, abordan un análisis individual, es decir, se pretende exponer el proceso que una persona desafía cuando decide abandonar la organización. Una de las teorías considerada como la primera teoría formal sobre la intención de rotación fue la de March y Simon (1958) (Holtom et al., 2008, pág. 241).

March y Simon (1958) incorporaron la teoría general del equilibrio organizacional, donde destacaron la importancia de equilibrar las contribuciones e incentivos de los empleados y la organización. Los dos factores que determinan el equilibrio de un empleado son la deseabilidad percibida y la facilidad percibida para dejar la organización donde se propuso que ambos factores operaran de forma independiente para influir en la motivación de un empleado en cuanto a dejar la organización (Holtom et al., 2008, pág. 238; Hussain y Deery, 2018, pág. 282).

Por su parte, Porter y Steers (1973, pág. 151) mediante la teoría de las expectativas, analizaron cuatro categorías de factores, cada una de las cuales representaba un "nivel" de la organización (factores de toda la organización, entorno laboral inmediato, relacionados con el trabajo y personales) las cuales era necesario examinar más detenidamente, debido a que se encontró que cada factor está relacionado de forma consistente en el comportamiento de retiro (Jang, Lee y Kwon, 2019, pág. 3; Srivastava y Agrawal, 2020).

Los estudios anteriores mencionados examinan el vínculo directo entre la satisfacción laboral y rotación. No obstante, la teoría que presentó Mobley (1977, pág. 237) mediante un modelo heurístico del proceso de decisión de retiro de los empleados, que identifica posibles vínculos intermedios en la relación satisfacción – rotación (Chung, Jung y Sohn, 2017, pág. 89; Wong y Cheng, 2019, pág. 4).

Por el contrario, la teoría de Price y Mueller (1981, pág. 544) desarrollaron un modelo estructural completo, que identificó base de estudios anteriores de temas relacionado a la satisfacción y la intención de dejar el trabajo; añade el compromiso organizativo, como intermediario entre ambas variables. Este trabajo representó un importante cambio de enfoque horizontal y vertical, al trasladar un análisis a las causas de la satisfacción laboral (Ababneh, 2016, pág. 10; Chen, et al., 2020).

Desde el segundo punto de vista, el período de 1985 a 1995 se caracterizó por la consideración de variables contextuales en la investigación de la rotación. Dentro de los indicadores, destacan la integración en cuanto a la cultura organizacional y comprensión del sujeto. Esto quiere decir, que en los modelos de rotación se consideran las variables más allá del individuo (Holtom et al., 2008, pág. 242).

La teoría basada en los recursos propuesto por Barney (1991, pág.101) indica que los recursos contribuyen a las ventajas de desempeño. Estos recursos son aquellos activos, habilidades, procedimientos, particularidades de la compañía, indagación, etc., examinados por una compañía. En este enfoque, los empleados permanecen en sus trabajos actuales si son valorados y considerados especiales, como un recurso escaso; de lo contrario, comienzan a volverse receptivos a las apelaciones de intención de rotación (Coetzer, et al., 2019; Greve, 2020, pág. 4).

En cuanto a la tercera perspectiva, desde 1995 hasta la actualidad, se pueden encontrar diferentes tendencias en la rotación. Estos incluyen grado de estrés y el cambio como pronóstico en la rotación; centrarse con respecto a las variables de entorno, los vínculos interpersonales y énfasis en los compromisos organizacionales. Además, los investigadores comenzaron a preguntarse por qué permanecen los colaboradores, no tanto por qué se marchan (Holtom et al., 2008).

De acuerdo a lo establecido, tenemos a Mitchell, Holtom, Lee, Sablinski y Erez (2001, pág. 89) con la teoría de la inserción laboral, basado en cuanto a la extensa

variedad de elementos que predominan en tanto a la permanencia de una persona en un trabajo. Los aspectos críticos de la integración laboral son los vínculos que un empleado tiene con otras personas o la comunidad, cómo encaja en la organización o comunidad y, por último, lo que sacrificaría el empleado al dejar la organización, tanto dentro como fuera del trabajo (Self, Gordon y Ghosh, 2020).

Por su parte, la teoría de Joseph, Ng, Koh, y Ang (2007, pág. 56) al cual establece un modelo estructural basado en el modelo de March y Simon (1958) estableciendo relaciones entre los constructos distales y proximales. En consecuencia, sostiene que los constructos que describen a los individuos, los puestos de trabajo y las organizaciones son antecedentes distales que influirán en los constructos psicológicos más próximos del deseo de cambiar de residencia, que a su vez afectan a la intención retirarse (Lin y Huang, 2020).

Tomando como fundamento las teorías descritas, sobre las variables de estudio. El engagement se explica como una mentalidad positiva, satisfactoria y relacionada con el trabajo, donde se pueden describir características como el vigor, la dedicación y la absorción. Dicho esto, el compromiso no significa un estado específico temporal, sino más bien se refiere a un estado emocional duradero y continuo, sin prestar atención a ningún objeto, evento, individuo o comportamiento (Schaufeli, et al., 2002, pág. 74; Chen y Fellenz, 2020, pág. 1).

Respecto a la intención de rotación Porter y Steers (1973) señalaron que existen factores que pueden influir en la decisión de abandonar o permanecer en la organización, después que los colaboradores experimenten una serie de elementos positivos o negativos. (Aburumman, Salleh, Omar y Abadi, 2020, pág. 642).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio fue de modo aplicada debido a que pretende abordar conocimientos teóricos para luego ser analizada y comprobar si se cumple con la realidad en la microempresa de estudio.

Diseño de investigación

El estudio representó un diseño no experimental de categoría transeccional - correlacional simple al cual Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 158) mencionaron que este modelo puede explicar la relación en cuanto a dos o más objeto de estudio en una situación dada, por lo que puede usarse en procesos relacionados.

Además, se utilizó un enfoque mixto en el que abarcaremos la recopilación y análisis de información cuantitativos y cualitativos, el cual se ajusta a la investigación, puesto que permitió un amplio análisis en información y sentido de entendimiento.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Engagement (Ver anexo 1)

Definición conceptual: El engagement se explica como una mentalidad positiva, satisfactoria y relacionada con el trabajo, donde se pueden describir características como el vigor, la dedicación y la absorción. Dicho esto, el compromiso no significa un estado específico temporal, sino más bien se refiere a un estado emocional duradero y continuo, sin prestar atención a ningún objeto, evento, individuo o comportamiento (Schaufeli, et al., 2002, pág. 74; Chen y Fellenz, 2020, pág. 1).

Definición operacional: El engagement se mide por el desempeño o rendimiento individual el cual influye el vigor, dedicación y absorción

Indicadores: Niveles de energía, resiliencia mental, voluntad de invertir esfuerzos, inspiración, entusiasmo, orgullo, dificultades para despegarse del trabajo, concentración, absorto en el trabajo.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Factores de intención de rotación (Ver anexo 1)

Definición conceptual: Porter y Steers (1973) señalaron que existen factores que pueden influir en la decisión de abandonar o permanecer en la organización, después que los colaboradores experimenten una serie de elementos positivos o negativos. (Aburumman, Salleh, Omar y Abadi, 2020, pág. 642).

Definición operacional: Se mide por los factores de intención de rotación organizacionales, factores de intención de rotación del entorno laboral, factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo y factores de intención de rotación personales.

Indicadores: Salario e incentivos, seguridad en el trabajo, políticas de la empresa, sanciones, apoyo del supervisor, relación con los compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo, estrés laboral, autonomía en el trabajo, oportunidades de crecimiento, antigüedad en la organización.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Para Arias, Villasís y Miranda (2016, pág. 202) el término representa la totalidad de casos, definidos, reducidos y accesibles, que contribuirán un criterio hacia la elección en cuanto a muestras y además permitirá cumplir una serie de medidas establecidas.

La población estuvo constituida por 17 colaboradores en la microempresa Walker Security S.A.C.

Criterios de inclusión

- Personas mayores de 18 años en adelante.
- Personal que pertenece a la microempresa Walker Security S.A.C.

Criterios de exclusión

- Personas menores de 18 años.
- Personal que no pertenece a la microempresa Walker Security S.A.C.

Muestra

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág. 173) la muestra da referencia a un subgrupo de la población de estudio en la cual se realiza una recolección de datos, que de antemano tienen que definirse y delimitarse con precisión.

La muestra de estudio fue una muestra censal, porque todas las unidades de investigación fueron consideradas como muestra.

Muestreo

Otzen y Manterola (2017, pág. 227) afirman que el objetivo del muestreo es investigar el vínculo que existe en cuanto a la proporción de una variable dentro de la población y la proporción de la misma variable dentro de la muestra de investigación.

La investigación no utilizó un muestreo debido a que se trabajó con la población de análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la variable engagement, se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento que fue un cuestionario creado por Schaufeli, Salanova, Bakker (2006) denominado la escala de UWES – versión 9 ítems, donde el instrumento ha sido validado en varios países incluido Perú, en el que se realizó un estudio de validez elaborado por los autores, Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet (2015), compuesto por 9 ítems, el cual los 3 primeros ítems pertenecen a la dimensión vigor, los siguientes 3 ítems corresponden a la dimensión dedicación y los últimos 3 ítems a la dimensión absorción, medido bajo la escala de Likert con una valoración de 0 – 6 (Ver anexo 2).

Por su parte, la variable intención de rotación se empleó la técnica de encuesta y el instrumento fue un cuestionario donde se optó por la elaboración propia tomando

en cuenta la base teórica de Porter y Steers (1973) quienes mencionaron los factores organizacionales, factores del entorno laboral, factores relacionados con el puesto de trabajo y factores personales los cuales influyen en la intención de rotación, dicho instrumento constó de 22 ítems, bajo la escala de Likert con una valoración de 0 – 5 (Ver anexo 3).

3.5. Procedimientos

Se empezó analizando la realidad actual en la empresa Walker Security S.A.C., para posteriormente identificar el problema de estudio. Luego, se procedió analizar la problemática a nivel internacional, nacional y local, donde se determinó que el engagement influye en la intención de rotación de los colaboradores. Posteriormente, se estableció la justificación, hipótesis de estudio y los objetivos.

Una vez claro el panorama actual, se recopiló información de antecedentes de trabajos previos a nivel internacional y nacional. Además, se realizó una revisión literaria tanto de la variable engagement como intención de la rotación a fin de conocer las diversas teorías que se han desarrollado, para luego operacionalizar las variables de estudio, teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores.

El siguiente paso que se realizó es diseñar los instrumentos de recolección de datos el cual se aplicó para la población de estudio. Por ello, se solicitó una autorización por parte de la empresa para aplicar dicho instrumento en los colaboradores.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto a la recolección de información se utilizó el Google Forms, lo cual nos proporcionó una base de datos descriptivos que fueron procesados en el programa Microsoft Excel para posteriormente importar dicha información al Software SPSS, lo cual permitió analizar los datos obtenidos de ambas variables de estudio con las diversas herramientas que cuenta el Software SPSS. Por otra parte, el análisis de datos fue a través del uso de la estadística descriptiva lo cual accedió analizar los resultados mediante tablas y gráficos, mientras que la estadística inferencial se utilizó para probar la hipótesis de estudio.

3.7. Aspectos éticos

La información de datos que nos proporcionó la empresa fue tomada de forma confidencial y específicamente para propósitos académicos. Luego, para la elaboración del marco teórico se utilizó fuentes confiables respetando a los respectivos autores que fueron citados de acuerdo a las normas APA (6ª edición). Así mismo, la identidad de los participantes se mantuvo en el anonimato y se respetó sin opción a modificar el resultado.

IV. RESULTADOS

El primer objetivo específico de la investigación es identificar el nivel de los factores de intención de rotación de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, luego de la revisión de los resultados obtenidos se encontraron los siguientes niveles:

Tabla 1

Nivel de factores de intención de rotación y dimensiones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|----------|------------|------------|----------------------|
| Factores de intención de rotación | Muy Bajo | 1 | 5.9% | 5.9% |
| | Bajo | 5 | 29.4% | 35.3% |
| | Medio | 4 | 23.5% | 58.8% |
| | Alto | 7 | 41.2% | 100% |
| | Total | 17 | 100% | |
| Factores de intención de rotación organizacionales | Muy Bajo | 1 | 5.9% | 5.9% |
| | Bajo | 5 | 29.4% | 35.3% |
| | Medio | 3 | 17.6% | 52.9% |
| | Alto | 8 | 47.1% | 100% |
| | Total | 17 | 100% | |
| Factores de intención de rotación del entorno laboral | Muy Bajo | 3 | 17.6% | 17.6% |
| | Bajo | 2 | 11.8% | 29.4% |
| | Medio | 5 | 29.4% | 58.8% |
| | Alto | 6 | 35.3% | 94.1% |
| | Muy Alto | 1 | 5.9% | 100% |
| Total | 17 | 100% | | |
| Factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo | Bajo | 1 | 5.9% | 5.9% |
| | Medio | 8 | 47.1% | 52.9% |
| | Alto | 8 | 47.1% | 100% |
| | Total | 17 | 100% | |
| Factores de intención de rotación personales | Muy Bajo | 5 | 29.4% | 29.4% |
| | Bajo | 4 | 23.5% | 52.9% |
| | Medio | 3 | 17.6% | 70.6% |
| | Alto | 5 | 29.4% | 100% |
| | Total | 17 | 100% | |

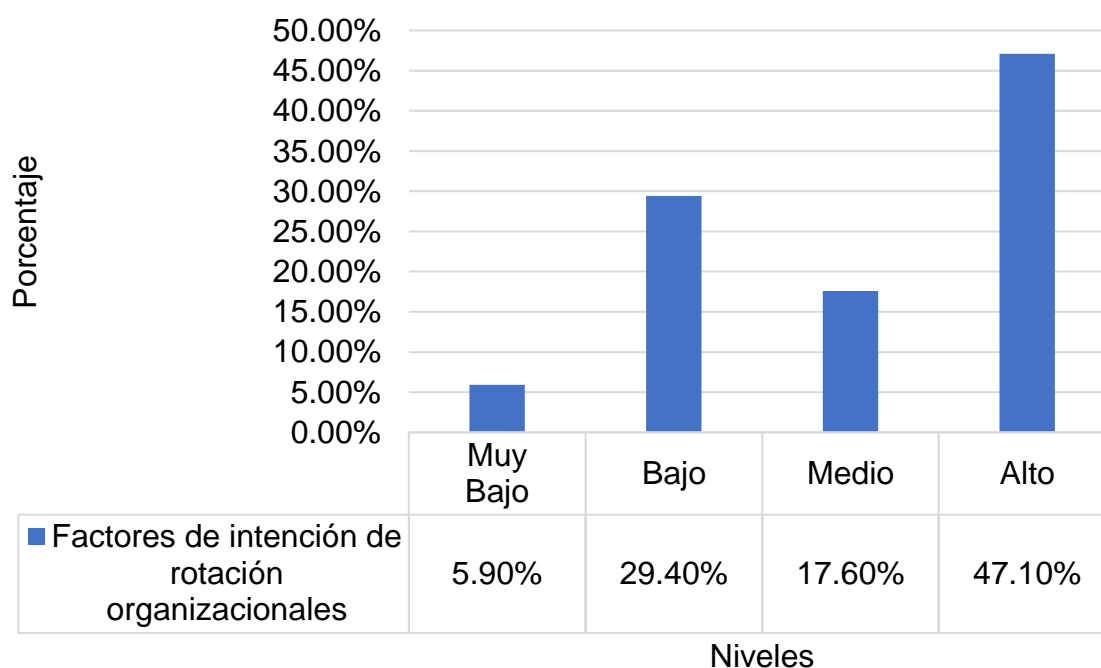
Nota: Base de datos

Interpretación

Los resultados muestran que los factores de intención de rotación de los colaboradores se encuentran en un nivel alto del 41.2 %, es decir, no se sienten muy a gusto en su organización, el 29.4% tienen nivel bajo; el 23.5% representa un nivel medio, esto quiere decir el colaborador se siente más o menos a gusto en su trabajo mientras que el 5.9% se siente muy a gusto.

Figura 1

Niveles de los factores de Intención de rotación organizacionales



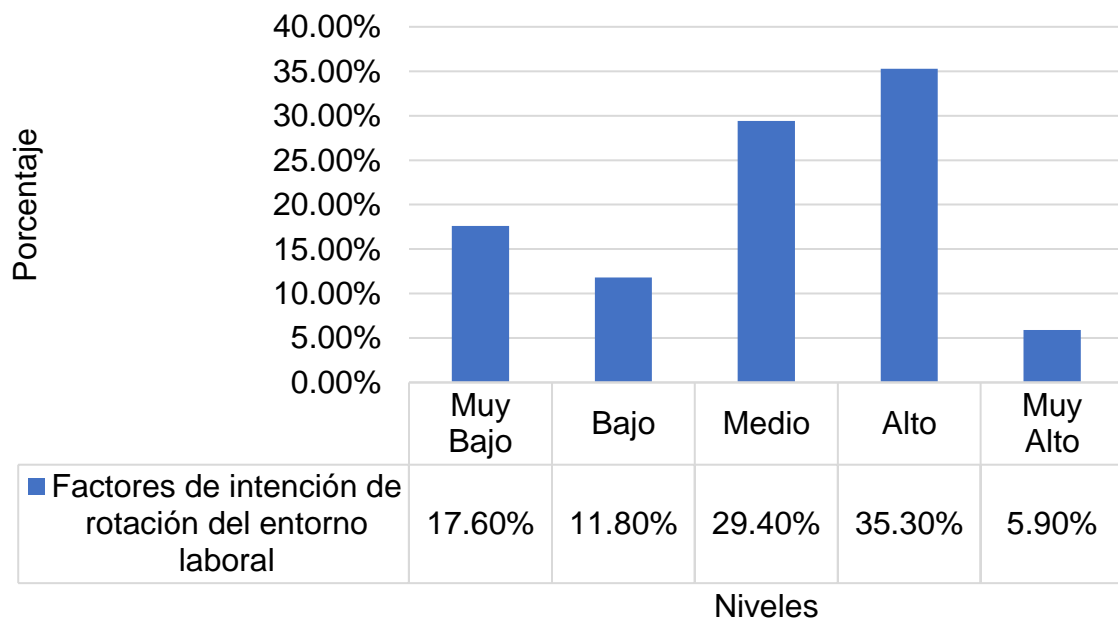
Nota: Base de datos

Interpretación

Respecto a los factores de intención de rotación organizacionales, el 47.1% de los colaboradores consideran que es alto, es decir, no se sienten muy a gusto en su entorno laboral, el 29.4% representa un nivel bajo, por lo que el colaborador se siente a gusto con el salario, políticas y seguridad laboral, el 17.6% un nivel medio, mientras que el 5.9% muestra un nivel muy bajo.

Figura 2

Niveles de los factores de intención de rotación del entorno laboral



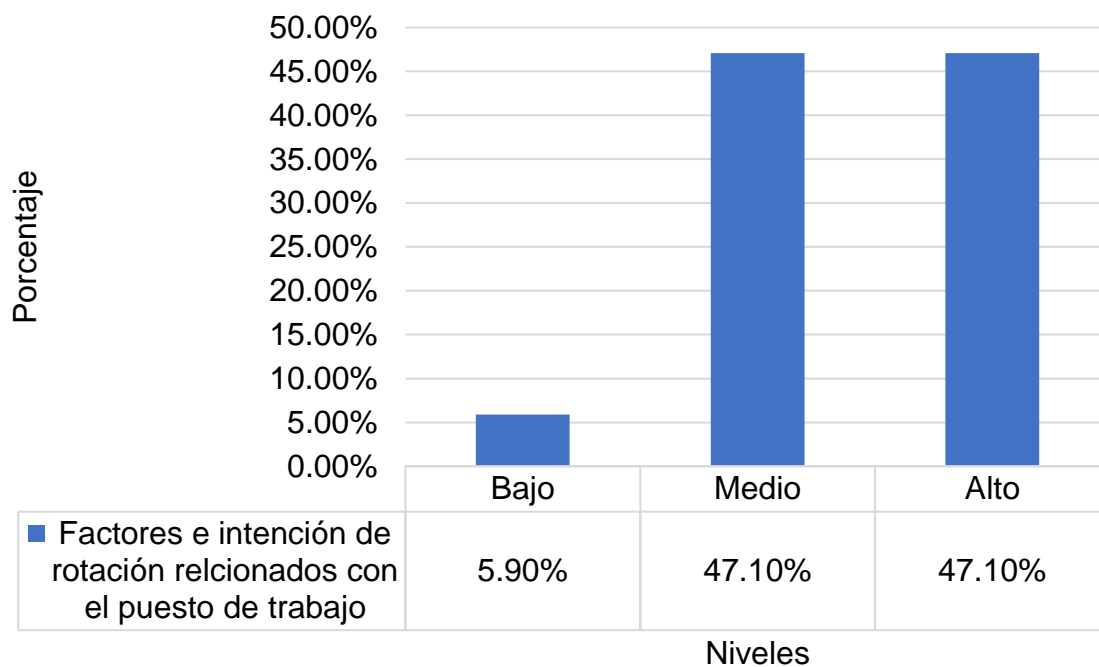
Nota: Base de datos

Interpretación

Respecto a los factores de intención de rotación del entorno laboral, el 35.3% de los colaboradores consideran que es alto, es decir, no se sienten muy a gusto con el apoyo del supervisor, ni compañeros, el 29.4% posee nivel medio, el 17.6% un nivel muy bajo, el 11.8% un nivel bajo, lo que significa que se sienten a gusto en su entorno laboral; el 5.9% tienen nivel muy alto.

Figura 3

Niveles de los factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo



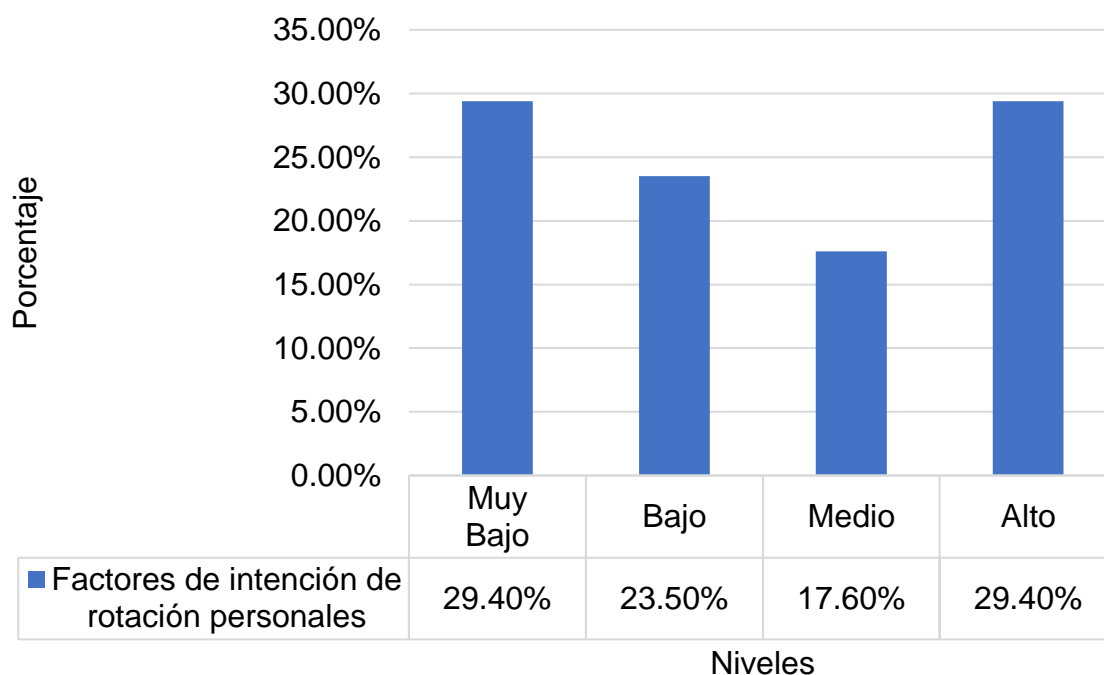
Nota: Base de datos

Interpretación

Respecto a los factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo, el 41.7% de los colaboradores consideran que es alto, es decir, no se sienten a gusto con la naturaleza del trabajo y tienden a estresarse, el 41.7% poseen nivel medio, lo que significa que se sienten más o menos a gusto en relación a su puesto de trabajo; el 5.9% representa un nivel bajo.

Figura 4

Niveles de los factores de intención de rotación personales



Nota: Base de datos

Interpretación

Respecto a los factores de intención de rotación personales, el 29.4% de los colaboradores consideran que es alto, es decir, no se sienten a gusto con las oportunidades de crecimiento, el 29.4% representa un nivel muy bajo, el 23.5% un nivel bajo, lo que significa que le brindan oportunidades de crecimiento; el 17.6% de los colaboradores consideran que es medio.

Para el segundo objetivo específico se obtuvieron los siguientes resultados respecto a la variable engagement:

Tabla 2

Nivel de engagement y dimensiones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------|----------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Engagement | Muy Deficiente | 8 | 47.1% | 47.1% |
| | Deficiente | 3 | 17.6% | 64.7% |
| | Regular | 5 | 29.4% | 94.1% |
| | Bueno | 1 | 5.9% | 100% |
| | Total | 17 | 100% | |
| Vigor | Muy Deficiente | 6 | 35.3% | 35.3% |
| | Deficiente | 5 | 29.4% | 64.7% |
| | Regular | 4 | 23.5% | 88.2% |
| | Bueno | 1 | 5.9% | 94.1% |
| | Muy Buena | 1 | 5.9% | 100% |
| Dedicación | Muy Deficiente | 8 | 47.1% | 47.1% |
| | Deficiente | 4 | 23.5% | 70.6% |
| | Regular | 3 | 17.6% | 88.2% |
| | Bueno | 2 | 11.8% | 100% |
| | Total | 17 | 100% | |
| Absorción | Muy Deficiente | 8 | 47.1% | 47.1% |
| | Deficiente | 4 | 23.5% | 70.6% |
| | Regular | 5 | 29.4% | 100% |
| | Total | 17 | 100% | |

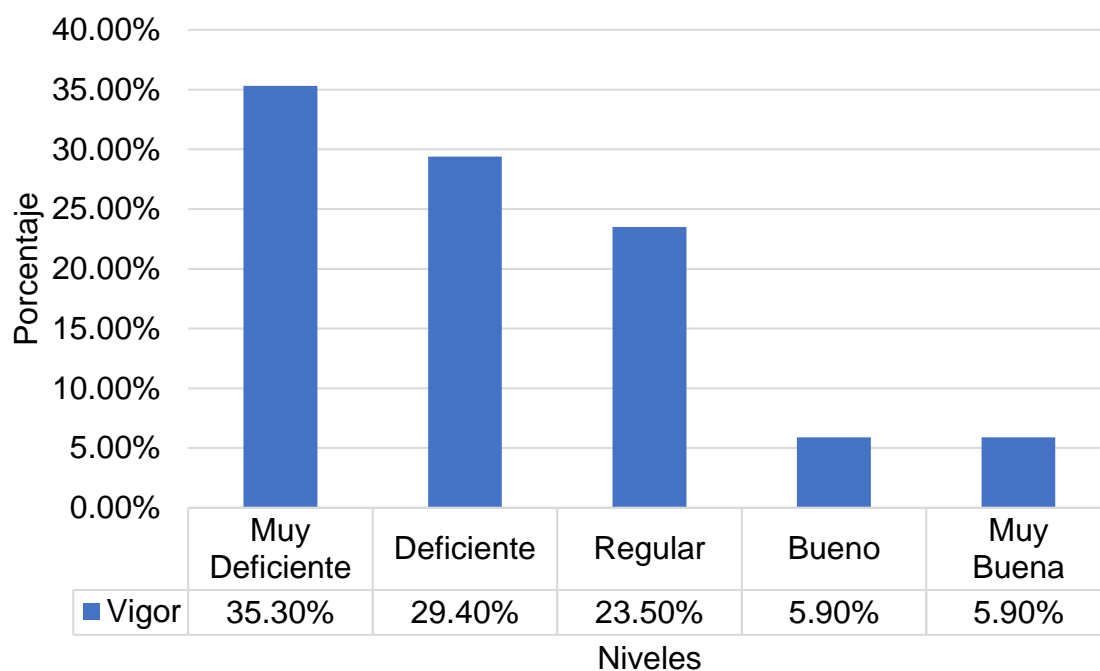
Nota: Base de datos

Interpretación

Los resultados muestran que el nivel de engagement de los colaboradores se encuentra muy deficiente lo que representa el 47.1%, es decir, no poseen energía, entusiasmo, ni deseo de invertir esfuerzo, el 29.4% es regular, el 17.6% es deficiente, mientras que el 5.9% es bueno lo que significa que tiene resistencia mental, persistencia y además están concentrados en el trabajo.

Figura 5

Niveles de la dimensión vigor



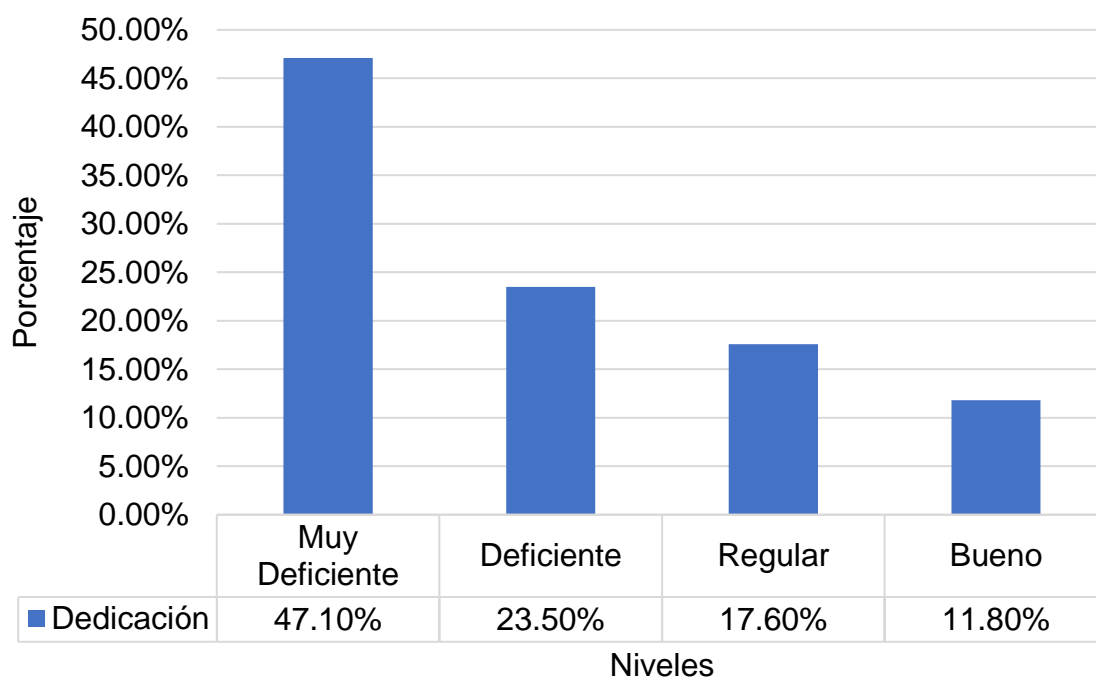
Nota: Base de datos

Interpretación

Respecto a la dimensión vigor, el 35.3% de los colaboradores consideran que es muy deficiente, el 29.4% es deficiente ya que presentan bajos niveles de energía, el 23.5% consideran que es regular, el 5.9% es buena, mientras que el 5.9% es muy buena lo que significa que presentan altos niveles de resiliencia mental.

Figura 6

Niveles de la dimensión dedicación



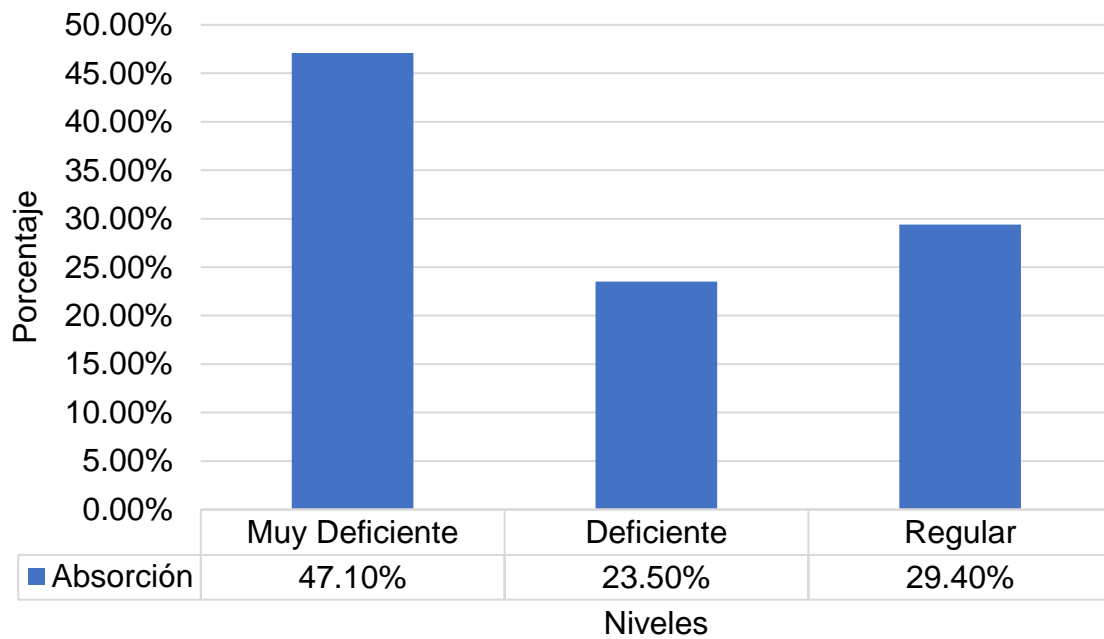
Nota: Base de datos

Interpretación

Respecto a la dimensión dedicación, el 47.1% de los colaboradores consideran que es muy deficiente, el 23.5% es deficiente, es decir, no sienten inspiración por el trabajo, el 17.6% es regular por lo que se sienten más o menos entusiasmados en su trabajo mientras que sólo el 11.8% es bueno ya que tienen sentimientos positivos por su trabajo.

Figura 7

Niveles de la dimensión absorción



Nota: Base de datos

Interpretación

Finalmente, en la dimensión absorción, el 47.1% de los colaboradores consideran que es muy deficiente, el 23.5% es deficiente, es decir, no se sienten involucrados en su trabajo, mientras que el 29.4% es regular lo que significa que no tan a menudo se concentran en su trabajo.

Con respecto al tercer objetivo específico se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3

Correlación entre factores de la intención de rotación organizacionales y engagement

| | | Factores organizacionales | |
|------------------|------------------------|---------------------------|------------|
| | | Factores organizacionales | Engagement |
| organizacionales | Correlación de Pearson | 1 | -.115 |
| | Sig. (bilateral) | | .661 |
| | N | 17 | 17 |
| engagement | Correlación de Pearson | -.115 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .661 | |
| | N | 17 | 17 |

Nota: Base de datos

Interpretación

Con un nivel de confianza del 95% observamos que el nivel de significancia (0.661) >0.05, con un valor estadístico de r de Pearson = -,115, podemos decir que no existe relación entre la dimensión factores organizacionales y la variable engagement.

Para el cuarto objetivo específico se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4

Correlación entre factores de intención de rotación del entorno laboral y engagement

| | | Factores del entorno laboral Engagement | |
|----------------|------------------------|---|------|
| entorno | Correlación de Pearson | 1 | .347 |
| | Sig. (bilateral) | | .172 |
| | N | 17 | 17 |
| Engagemen t | Correlación de Pearson | .347 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .172 | |
| | N | 17 | 17 |

Nota: Base de datos

Interpretación

Con un nivel de confianza del 95% observamos que el nivel de significancia (0.172) >0.05, con un valor estadístico de r de Pearson = 0.347, podemos decir que no existe relación entre la dimensión factores del entorno laboral y la variable engagement.

Para el quinto objetivo específico se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 5

Correlación entre factores de intención de rotación relacionado con el puesto de trabajo y engagement

| | | Factores relacionados con el puesto de trabajo | | Engagement |
|------------|------------------------|---|--|------------|
| puesto | Correlación de Pearson | 1 | | -.549* |
| | Sig. (bilateral) | | | .022 |
| | N | 17 | | 17 |
| engagement | Correlación de Pearson | -.549* | | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .022 | | |
| | N | 17 | | 17 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Base de datos

Interpretación

Con un nivel de confianza del 95% observamos que el nivel de significancia (0.022) <0.05, con un valor estadístico de r de Pearson = -0.549, podemos decir que hay una relación inversamente moderada entre la dimensión factores relacionados con el puesto de trabajo y la variable engagement.

Para el sexto objetivo específico se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 6

Correlación entre factores de intención de rotación personales y engagement

| | | Factores personales | Engagement |
|------------|------------------------|------------------------|------------|
| personales | Correlación de Pearson | 1 | -.125 |
| | Sig. (bilateral) | | .633 |
| | N | 17 | 17 |
| engagement | Correlación de Pearson | -.125 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .633 | |
| | N | 17 | 17 |

Nota: Base de datos

Interpretación

Con un nivel de confianza del 95% observamos que el nivel de significancia (0.633) >0.05, con un valor estadístico de r de Pearson = -0.125, podemos decir que no existe relación entre la dimensión factores personales y la variable engagement.

Con respecto al objetivo general se utilizó la prueba de hipótesis de Chi – Cuadrado aceptando la hipótesis de investigación la cual fue determinar si existe influencia de los factores de intención de rotación en el engagement de los colaboradores.

Tabla 7

Relación entre los factores de intención de rotación y el engagement

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 24.156 ^a | 9 | .004 |
| Razón de verosimilitud | 16.443 | 9 | .058 |
| Asociación lineal por lineal | .531 | 1 | .466 |
| N de casos válidos | | 17 | |

Nota: Base de datos

Interpretación

Con un nivel de confianza de 95% y $\alpha = 0.05$, observamos que los grados de libertad es 9, obteniendo un valor crítico (16.919) y el valor calculado chi cuadrado (24.156), por tanto, el valor calculado es mayor que el valor crítico, se rechaza la hipótesis nula que indica que no existe relación entre los factores de intención de rotación y el engagement ya que se encuentra en la zona de rechazo. Finalmente podemos afirmar que, se acepta la hipótesis de investigación debido a que si existe relación entre las variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

Hasta este punto se ha podido apreciar lo importante que son los factores de intención de rotación ya que favorece a comprender que elementos son determinantes en la rotación del trabajador que cuando llega ocurrir genera pérdidas productividad y económicas en las empresas debido a los sobrecostos de contratación y por otra parte también conocer la importancia de engagement laboral pues favorece a que los trabajadores estén más dispuestos, más comprometidos al desarrollar sus funciones laborales, en ese sentido se procede a discutir los hallazgos encontrados con las investigaciones realizadas por otros investigadores.

En ese sentido, en la tabla N° 1 se encontró que los factores de intención de rotación del 41.2% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto, es decir, la mayoría de los trabajadores consideran la posibilidad de cambiar su organización actual o cambiar de puesto ya que no se sienten a gusto en su puesto actual, siendo los factores que están afectando a la intención de rotación, el estrés laboral, falta de autonomía en el trabajo y las pocas oportunidades de crecimiento profesional que ofrece la empresa.

Estos resultados coinciden con lo encontrado por Cabrera (2020) quien en su investigación también encontró altos niveles de factores de intención de rotación donde el 62.7% de los colaboradores presenta sobrecarga laboral, el 74.5% falta de apoyo organizacional y despreocupación por el bienestar de los colaboradores. Asimismo, Puma y Vargas (2019) en su estudio encontraron altos niveles de rotación de personal donde concluyen que los colaboradores se sienten satisfechos con el salario que reciben, sin embargo, su trabajo no llena sus expectativas ni tampoco pueden desarrollarse en el ámbito profesional.

De igual manera, Pandey et al. (2019) quienes manifiestan que dentro de los factores que inciden en la intención de rotación laboral se encuentran el estrés que es el primordial factor que intercede en la decisión de los colaboradores de abandonar el trabajo, así como también la satisfacción laboral el cual involucra el tener un buen entorno y una buena relación con los compañeros y los jefes del área de trabajo. De esta forma se puede determinar que existen distintos factores que afectan la intención de rotación del trabajador siendo el más común el estrés, el

entorno laboral, en ese sentido es importante que el empleador favorezca a la creación de un buen ambiente de trabajo que reduzca la aparición de dichos factores para minimizar la rotación que resulta muy costosa para la organización.

Por otro lado, difieren con los resultados de García (2020) quien en su estudio encontró que solo el 15% de los colaboradores presentan intenciones de dejar la organización, esto significa que la intención de rotación se encuentra en un nivel bajo. Esta diferencia que existe con García explica a que en su investigación trata de abordar la variable haciendo uso de preguntas muy generales lo cual no permite conocer a profundidad aquellos elementos que pueden influir en que la intención de rotación presente niveles altos o bajos, mientras que, en nuestra investigación consideramos aspectos relacionados a como se siente el colaborador en relación a su puesto de trabajo y su ámbito laboral.

Además, en la tabla N° 2 se encontró que el nivel de engagement del 47.1% de los colaboradores es muy deficiente, es decir, no poseen energía, entusiasmo, ni deseo de invertir esfuerzo en su trabajo. Dichos resultados caracterizados debido a que el 35.3% de los colaboradores consideran que su vigor es muy deficiente, asimismo el 47.1% tiene una muy deficiente dedicación e involucramiento, dichos resultados demuestran que la empresa está pasando una situación crítica ya que en todas sus dimensiones los trabajadores demuestran falta de engagement ya que la falta de vigor, dedicación y entrega en el trabajo afecta su compromiso lo cual es fundamental para que los trabajadores puedan tener un mejor desempeño que favorezca a que la empresa logre sus metas organizacionales.

Dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Maldonado, Monteza y Rosales (2018), en sus resultados indicaron que los colaboradores que tienen relación directa con los clientes tienen menores niveles de engagement. Además, los colaboradores presentaron un nivel alto de dedicación, pero un valor significativamente menor de vigor y dedicación lo que se atribuye al mayor desgaste y estrés laboral. De manera similar, (Orgambídez y de Almeida, 2017; Vallières, et al., 2017) quienes afirmaron que el compromiso del trabajador está determinado por el vigor, la dedicación y la entrega en el trabajo, asimismo es afirmado por Olivera y Rocha (2017) quienes destacan la importancia y el papel significativo que tienen el engagement o compromiso en la organización ya que favorece que el

trabajador se sienta a gusto al realizar sus funciones y tengan el deseo de permanecer en su centro de labores lo cual es favorable para el cumplimiento de las metas de las organizaciones.

Por otro lado, difieren con García (2020) quien en su estudio encontró el engagement de los colaboradores de primera línea en un nivel alto, esto se puede explicar ya que dichos resultados indicaron que los colaboradores perciben apoyo social, trabajo en equipo, estabilidad en el trabajo y oportunidades de crecimiento. Mientras que, en nuestra investigación al encontrar los factores de intención de rotación en un nivel alto, es aceptable que el engagement de los colaboradores se presenten en niveles muy deficientes, además que se ha demostrado que las variables mencionadas tienen una relación negativa, es decir que si una de ellas sube la otra baja. Cabe mencionar que nuestros resultados son respaldados por el informe de la fuerza laboral de 2020 "Oxford Economics", donde indican que solo el 13% de los empleados en todo el mundo expresaron que se sienten comprometidos con su organización.

Asimismo, en la tabla N° 3 se realizó la correlación entre los factores de la intención de rotación organizacionales y el engagement, obteniendo como resultado que a un nivel de confianza del 95% y un error de 0.05 no existe correlación pues la significancia fue de 0.661 superando el error estimado, dicho resultado coinciden con lo encontrado por Puma y Vargas (2019) donde mencionan que los trabajadores perciben que la empresa les otorga ciertos beneficios como un sueldo que les permita satisfacer sus necesidades, sin embargo, no es suficiente para llenar sus expectativas sobre su trabajo, ya que no encuentran otras oportunidades para desarrollarse en su ámbito profesional, dicha coincidencia se puede explicar que los factores de intención de rotación organizacionales como salario, incentivos y políticas no son tan significativas para determinar el compromiso de los trabajadores.

Con respecto a la tabla N° 4, se realizó la correlación entre los factores de intención de rotación del entorno laboral y el engagement donde se obtuvo como resultado que a un nivel de confianza del 95% y un error de 0.05 no existe correlación pues la significancia fue de 0.172 superando el error estimado, dichos resultados se contraponen contundentemente con lo encontrado por Cabrera (2020) quien

encontró que dentro del primer factor relacionado a la incomprensión del jefe y maltrato con los compañeros de trabajo están fuertemente relacionados con la intención de rotación, dichas discrepancias también pueden explicarse debido a que los factores de entorno laboral como el apoyo del supervisor y relación con los compañeros son factores que en ocasiones no afectan su compromiso ya que muchas veces la personalidad y determinación del trabajador no deja que estos factores afecten su deseo de querer hacer más por la empresa.

De igual forma en la tabla N° 5, se realizó la correlación entre los factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo y el engagement laboral donde se obtuvo como resultado que a un nivel de confianza del 95% y un error de 0.05 existe correlación pues la significancia fue de 0.022 menor al error estimado, asimismo se encontró una relación inversamente moderada ($r = -0.549$), determinado por factores como la naturaleza del trabajo, la autonomía pero principalmente por los niveles de estrés, dichos resultados se reafirman por lo encontrado por Pandey, Singh y Pathak (2019) quien encontró que existen factores que pueden influir en reducir la intención de rotación, siendo uno de ellos el estrés que es el primordial factor que intercede en cuanto a la decisión de los colaboradores de abandonar el trabajo, por lo que se puede determinar que los factores relacionados con el puesto de trabajo como la naturaleza del trabajo, estrés laboral y la autonomía del trabajo favorecen a que se reduzcan los niveles de intención de rotación del trabajador. De igual forma, Ravangard, Dianat y Shokrpour (2019) en su investigación indicaron que la intención de rotación de los empleados podría reducirse mediante el aumento del compromiso organizacional, el empoderamiento psicológico, reducir el estrés laboral y agotamiento laboral.

Asimismo, en la tabla N° 6 referente a la correlación entre los factores de intención de rotación personales y el engagement se obtuvo como resultado que a un nivel de confianza del 95% y un error de 0.05, no existe correlación pues la significancia fue de 0.633 mayor al error estimado, dichos resultados coinciden a lo encontrado por Puma y Vargas (2019) quienes indican que el tiempo del servicio no incide en el trabajador en su decisión de abandonar o permanecer en la organización; dichos resultados se explican debido a que los factores personales involucran las oportunidades de crecimiento y la antigüedad en la organización, en donde la

oportunidad de crecimiento tiene leve incidencia en el engagement por el contrario, la antigüedad en la organización es un factor condicionado por los años de trabajo, donde si un trabajador no está a gusto en su trabajo por más años que tenga no va demostrar engagement laboral en la organización como el caso de esta empresa.

Y finalmente en la tabla N° 7, respecto a la relación entre los factores de intención de rotación y el engagement se obtuvo como resultado que a un nivel de confianza del 95% y un error de 0.05, existe relación pues la significancia fue de 0.004 menor al error estimado, dichos resultados concuerdan con las investigaciones que se han realizado por Rafiq, Wu, Chin y Nasir (2019); Shin y Jeung (2019) quienes indican que un mayor compromiso en el ámbito laboral conducirá a una menor intención de rotación, y el compromiso es la variable psicológica más influyente en la reducción de la rotación de empleados, asimismo Maldonado, Monteza y Rosales (2018) también concuerdan con dichos resultado ya que indicaron que el work engagement tiene una relación negativa o inversa con la intención de rotación, en este sentido se determina que el engagement se relaciona significativamente con los factores de intención de rotación, es decir mientras exista un nivel alto de engagement existen altas probabilidades que exista un bajo nivel de intención de rotación del trabajador lo cual es favorable para la organización pues los trabajadores son el motor que ayuda a la empresa en su crecimiento y desarrollo organizacional.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de los factores de intención de rotación de los colaboradores de la microempresa Walker Security S.A.C. es alto, siendo la dimensión más significativa los factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo donde se encuentran la naturaleza del trabajo, el estrés laboral y la falta autonomía en el trabajo.
2. El nivel de engagement de los colaboradores de la microempresa Walker Security S.A.C. es muy deficiente, encontrando que en su mayoría presenta bajos niveles de energía, entusiasmo, ni deseos de invertir esfuerzo en el trabajo además de no estar concentrados, siendo la dimensión más relevante la absorción lo cual quiere decir que el colaborador no está contento de involucrarse en su trabajo.
3. Se determinó que no existe correlación entre la dimensión factores de intención de rotación organizacionales y la variable engagement.
4. Se determinó que no existe correlación entre la dimensión factores de intención de rotación del entorno laboral y la variable engagement.
5. La correlación entre la dimensión factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo y la variable engagement es inversamente moderada ($r = -0.549$). Se puede afirmar que hay un 50% de probabilidad que al disminuir dichos factores de intención de rotación podrá aumentar el engagement de los colaboradores.
6. Se determinó que no existe correlación entre la dimensión factores de intención de rotación personales y la variable engagement.
7. Se aceptó la hipótesis de investigación considerando que si existe relación entre los factores de intención de rotación y el engagement de los colaboradores en la microempresa Walker Security S.A.C. en el año 2021.
8. Se elaboró una propuesta que permita mejorar la dimensión factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo la cual se relaciona con el engagement donde se buscará alternativas para reducir el nivel de estrés y de esta manera aumentar el engagement de los colaboradores (Ver anexo 9).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de la empresa Walker Security S.A.C. mejorar el engagement de sus colaboradores, para ello es importante tomar en cuenta cuales son los factores que están provocando la disminución del engagement, en este caso se encontró que al disminuir los factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo se logrará aumentar el engagement de los colaboradores de la empresa.
2. Se recomienda al gerente de la empresa realizar las capacitaciones mencionadas en la propuesta de mejora las cuales fueron planteadas con la finalidad de reducir el impacto que puede generar el estrés en los colaboradores.
3. Se recomienda que los trabajadores puedan tener un espacio colaborativo; es decir, hacer que se relacionen entre ellos y que se involucren más a las actividades no laborales ya que lograr entusiasmarse con lo que hacen es tarea de la empresa.
4. Se recomienda a futuras investigaciones utilizar el instrumento “Factores de intención de rotación” para medir cuales son los factores significativos de acuerdo a los diferentes contextos de estudio.

REFERENCIAS

- Ababneh, K. (2016). Effects of met expectations, trust, job satisfaction, and commitment on faculty turnover intentions in the United Arab Emirates (UAE). *The International Journal of Human Resource Management*, 1-32. doi: 10.1080/09585192.2016.1255904
- Abós, Á., Sevil, J., Haerens, L., Aelterman, N., y García, L. (2019). Towards a more refined understanding of the interplay between burnout and engagement among secondary school teachers: A person-centered perspective. *Learning and Individual Differences*, 72, 69–79. doi: 10.1016/j.lindif.2019.04.008
- Aburumman, O., Salleh, A., Omar, K., y Abadi, M. (2020). The impact of human resource management practices and career satisfaction on employee's turnover intention. *Management Science Letters*, 10(3), 641-652. doi: 10.5267/j.msl.2019.9.015
- Agarwal, U., y Gupta, V. (2018). Relationships between job characteristics, work engagement, conscientiousness and managers' turnover intentions. *Personnel Review*, 47(2), 353-377. doi: 10.1108/pr-09-2016-0229
- Akgunduz, Y., y Eryilmaz, G. (2018). Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing? *International Journal of Hospitality Management*, 68, 41–49. doi: 10.1016/j.ijhm.2017.09.010
- Akkerman, A., Kef, S., y Meininger, H. (2018). Job satisfaction of people with intellectual disability: Associations with job characteristics and personality. *American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities*, 123(1), 17-32. doi: 10.1352/1944-7558-123.1.17
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. doi: 10.1177/014920639101700108

- Cabrera, B. (2020). *Factores de Intención de Rotación Laboral en Personal de Enfermería de una Clínica Peruana*. (Tesis de grado). Pontificia universidad católica del Perú. Lima. Recuperado desde: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17130>
- Chen, I., y Fellenz, M. (2020). Personal resources and personal demands for work engagement: Evidence from employees in the service industry. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102600. doi: 10.1016/j.ijhm.2020.102600
- Chen, J., Lin, C., Cao, W., Wu, Z., y Li, L. (2020). Turnover intention among service providers in Chinese methadone maintenance treatment clinics. *Journal of Public Health*, 1-6. doi: 10.1007/s10389-020-01211-4
- Chen, P., Lee, F., y Lim, S. (2019). Loving thy work: developing a measure of work passion. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-19. doi: 10.1080/1359432x.2019.1703680
- Chung, E., Jung, Y., y Sohn, Y. (2017). A moderated mediation model of job stress, job satisfaction, and turnover intention for airport security screeners. *Safety Science*, 98, 89–97. doi: 10.1016/j.ssci.2017.06.005
- Coetzer, A., Inma, C., Poisat, P., Redmond, J., y Standing, C. (2019). Does job embeddedness predict turnover intentions in SMEs? *International Journal of Productivity and Performance Management*. doi: 10.1108/ijppm-03-2018-0108
- D'Amico, A., Geraci, A., y Tarantino, C. (2020). The Relationship between Perceived Emotional Intelligence, Work Engagement, Job Satisfaction, and Burnout in Italian School Teachers. *Psihologijske Teme*, 29(1), 63-84. doi: 10.31820/pt.29.1.4
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. doi: 10.1037/0021-9010.86.3.499
- El Comercio (20 de marzo de 2015). Conoce a los finalistas: Javier Calvo Pérez, J&V Resguardo. *Diario El Comercio*. Obtenido de

<https://elcomercio.pe/economia/lec/conoce-finalistas-javier-calvo-perez-jv-resguardo-344878-noticia/>

- Eldor, L., y Vigoda, E. (2016). The nature of employee engagement: rethinking the employee–organization relationship. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(3), 526–552. doi: 10.1080/09585192.2016.1180312
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., y Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003&lng=es&tlng=es.
- García, T. (2020). *Work engagement e intención de rotación en una empresa peruana de Retail*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado desde: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17483>
- Garg, R., Kiwelekar, A., Netak, L., y Ghodake, A. (2021). i-Pulse: A NLP based novel approach for employee engagement in logistics organization. *International Journal of Information Management Data Insights*, 1(1), 100011. doi: 10.1016/j.jjime.2021.100011
- Gestión. (27 de diciembre de 2020). Tres consejos para disminuir el nivel de rotación laboral durante pandemia. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/tres-consejos-para-disminuir-el-nivel-de-rotacion-laboral-durante-pandemia-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Gestión. (29 de abril de 2019). Aptitus: “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes”. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- Goering, D., Shimazu, A., Zhou, F., Wada, T., y Sakai, R. (2017). Not if, but how they differ: A meta-analytic test of the nomological networks of burnout and engagement. *Burnout Research*, 5, 21-34. doi: 10.1016/j.burn.2017.05.003

- Greve, H. (2020). The Resource-Based View and Learning Theory: Overlaps, Differences, and a Shared Future. *Journal of Management*, 014920632096773. doi: 10.1177/0149206320967732
- Han, S., Sung, M., y Suh, B. (2020). Linking meaningfulness to work outcomes through job characteristics and work engagement. *Human Resource Development International*, 1-20. doi: 10.1080/13678868.2020.1744999
- Harter, J., Schmidt, F., y Hayes, T. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268–279. doi: 10.1037/0021-9010.87.2.268.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Holtom, B., Mitchell, T., Lee, T., y Eberly, M. (2008). 5 Turnover and Retention Research: A Glance at the Past, a Closer Review of the Present, and a Venture into the Future. *The Academy of Management Annals*, 2(1), 231-274. doi: 10.1080/19416520802211552
- Hussain, T., y Deery, S. (2018). Why do self-initiated expatriates quit their jobs: The role of job embeddedness and shocks in explaining turnover intentions. *International Business Review*, 27(1), 281-288. doi: 10.1016/j.ibusrev.2017.08.002
- Jang, J., Lee, D., y Kwon, G. (2019). An Analysis of the Influence of Organizational Justice on Organizational Commitment. *International Journal of Public Administration*, 1-9. doi: 10.1080/01900692.2019.1672185
- Jindo, T., et al. (2019). Relationship of workplace exercise with work engagement and psychological distress in employees: A cross-sectional study from the MYLS study. *Preventive Medicine Reports*, 101030. doi: 10.1016/j.pmedr.2019.101030
- Johnson, S., Machowski, S., Holdsworth, L., Kern, M., y Zapf, D. (2017). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service

- sector: Advantages of older workers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(3), 205–216. doi: 10.1016/j.rpto.2017.09.001
- Joo, B., Zigarmi, D., Nimon, K., y Shuck, B. (2017). Work Cognition and Psychological Well-Being: The Role of Cognitive Engagement as a Partial Mediator. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 53(4), 446–469. doi: 10.1177/0021886316688780
- Joseph, D., Ng, K., Koh, C., y Ang, S. (2007). Turnover of Information Technology Professionals: A Narrative Review, Meta-Analytic Structural Equation Modeling, and Model Development. *MIS Quarterly*, 31(3), 547. doi: 10.2307/25148807
- Jung, H., Jung, Y., y Yoon, H. (2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102703. doi: 10.1016/j.ijhm.2020.102703
- Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. doi: 10.5465/256287
- Kahn, W. (1992). To Be Fully There: Psychological Presence at Work. *Human Relations*, 45(4), 321-349. doi: 10.1177/001872679204500402.
- Klein, C., et al. (2019). Exploring burnout and job stressors among advanced practice providers. *Nursing Outlook*. doi: 10.1016/j.outlook.2019.09.005
- La Industria. (5 de agosto de 2020). Huaraz: siete mil personas han perdido su empleo por la pandemia. *Diario La Industria*. Obtenido de <http://laindustria.pe/nota/17098-huaraz-siete-mil-personas-han-perdido-su-empleo-por-la-pandemia>
- La República. (3 de julio de 2020). Al 86% de empresas peruanas les importa el bienestar de sus trabajadores, según estudio. *Diario La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2020/07/03/salud-mental-bienestar-de-trabajadores-es-importante-para-el-86-de-empresas-peruanas-segun-encuesta/>

- Lin, C., y Huang, C. (2020). Employee turnover intentions and job performance from a planned change: the effects of an organizational learning culture and job satisfaction. *International Journal of Manpower*. doi: 10.1108/ijm-08-2018-0281
- Liu, K., y Ge, Y. (2020). How psychological safety influences employee creativity in China: Work engagement as a mediator. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 48(8), 1-7. doi: 10.2224/sbp.9211
- López, F., y Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, (14),53-62. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129453532003>
- Lutfiani, N., Singh, J., Rashid, T., y Arumugam, T. (2020). Reducing Turnover Intention through Flexible Work Arrangement, Supervisor Support, and Employee Engagement: A Study among Female Auditors in Jakarta. *Global Business & Management Research*, 12(3), 134–148. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=147724976&lang=es&site=eds-live>
- Maldonado, J., Monteza, H. y 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. Recuperado desde: <http://hdl.handle.net/11354/2178>
- Maslach, C., Schaufeli, W., y Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Maslach, C., y Leiter, M. (2016). Burnout. Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior, 351-357. doi: 10.1016/b978-0-12-800951-2.00044-3
- May, D., Gilson, R., y Harter, L. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(1), 11–37. doi: 10.1348/096317904322915892

- Mitchell, T., Holtom, B., Lee, T., Sablinski, C., y Erez, M. (2001). Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover. *Academy of Management Journal*, 44(6), 1102-1121. doi: 10.5465/3069391
- Mobley, W. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240. doi: 10.1037/0021-9010.62.2.237
- Nimon, K., y Shuck, B. (2019). Work engagement and burnout: Testing the theoretical continuums of identification and energy. *Human Resource Development Quarterly*. doi: 10.1002/hrdq.21379
- Observatorio de Recursos Humanos (ORH). (19 de diciembre de 2019). Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido. *Revista Observatorio de Recursos Humanos (ORH)*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>
- Ogbuanya, T., y Chukwuedo, S. (2017). Job crafting-satisfaction relationship in electrical/electronic technology education programme: Do work engagement and commitment matter? *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(3), 165 - 173. doi: 10.1016/j.rpto.2017.09.003
- Oliveira, L. B., & Rocha, J. da C. (2017). Work engagement: Individual and situational antecedents and its relationship with turnover intention. *Review of Business Management*, 19(65), 415-431. doi: 10.7819/rbgn.v19i64.3373
- Orgambídez, A., y de Almeida, H. (2017). Work engagement, social support, and job satisfaction in Portuguese nursing staff: A winning combination. *Applied Nursing Research*, 36, 37-41. doi: 10.1016/j.apnr.2017.05.012
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pandey, P., Singh, S., y Pathak, P. (2019). Factors affecting turnover intentions in the indian retail industry. *International Journal of Human Resources*

- Development and Management*, 19(2), 166-182. doi: 10.1504/IJHRDM.2019.098627
- Porter, L., y Steers, R. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151-176. doi: 10.1037/h0034829
- Price, J., y Mueller, C. (1981). A Causal Model of Turnover for Nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543–565. doi: 10.2307/255574
- Puma, L., y Vargas, N. (2019). *Factores asociados a la intención de rotación laboral en el personal de ventas retail*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Recuperado desde: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10465>
- Rafiq, M., Wu, W., Chin, T., y Nasir, M. (2019). The psychological mechanism linking employee work engagement and turnover intention: A moderated mediation study. *Work*, 62(4), 615–628. doi: 10.3233/wor-192894
- Rai, A., y Maheshwari, S. (2020). Exploring the mediating role of work engagement between the linkages of job characteristics with organizational engagement and job satisfaction. *Management Research Review*. doi: 10.1108/mrr-10-2019-0442
- Rameshkumar, M. (2019). Employee engagement as an antecedent of organizational commitment – A study on Indian seafaring officers. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. doi: 10.1016/j.ajsl.2019.11.003
- Ravangard, R., Dianat, S., y Shokrpour, N. (2019). The Factors Affecting Hospital Employees' Turnover Intentions. *The Health Care Manager*, 38(2), 166-178. doi: 10.1097/hcm.0000000000000258
- Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619. doi: 10.1108/02683940610690169.

- Schaufeli, W., Bakker, A., y Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716. doi: 10.1177/0013164405282471
- Schaufeli, W., Salanova, M., González, V., y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92. doi: 10.1023/a:1015630930326
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. doi: 10.1002/job.248
- Self, T., Gordon, S., y Ghosh, A. (2020). Increasing Management Retention: The Mediating Role of Organizational Embeddedness on Coworker Support and Turnover Intention. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 1-19. doi: 10.1080/15256480.2019.1708224
- Shin, I., y Jeung, C. (2019). Uncovering the Turnover Intention of Proactive Employees: The Mediating Role of Work Engagement and the Moderated Mediating Role of Job Autonomy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(5), 843. doi: 10.3390/ijerph16050843
- Shuck, B., Osam, K., Zigarmi, D., y Nimon, K. (2017). Definitional and Conceptual Muddling: Identifying the Positionality of Employee Engagement and Defining the Construct. *Human Resource Development Review*, 16(3), 263–293. doi:10.1177/1534484317720622
- Shuck, B., Reio, T., y Rocco, T. (2011). Employee engagement: an examination of antecedent and outcome variables. *Human Resource Development International*, 14(4), 427-445. doi: 10.1080/13678868.2011.601587
- Shuck, B., y Wollard, K. (2009). Employee Engagement and HRD: A Seminal Review of the Foundations. *Human Resource Development Review*, 9(1), 89-110. doi: 10.1177/1534484309353560
- Srivastava, S., y Agrawal, S. (2020). Resistance to change and turnover intention: a moderated mediation model of burnout and perceived organizational

support. *Journal of Organizational Change Management*. doi:10.1108/jocm-02-2020-0063

- Tensay, A., y Singh, M. (2020). The nexus between HRM, employee engagement and organizational performance of federal public service organizations in Ethiopia. *Heliyon*, 6(6), e04094. doi: 10.1016/j.heliyon.2020.e04094
- Trépanier, S., Fernet, C., Austin, S., y Ménard, J. (2015). Revisiting the interplay between burnout and work engagement: An Exploratory Structural Equation Modeling (ESEM) approach. *Burnout Research*, 2(2-3), 51-59. doi: 10.1016/j.burn.2015.04.002
- Trógolo, M., Morera, L., Castellano, E., Spontón, C., y Medrano, L. (2020). Work engagement and burnout: real, redundant, or both? A further examination using a bifactor modelling approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-16. doi: 10.1080/1359432x.2020.1801642
- Valliéres, F., McAuliffe, E., Hyland, P., Galligan, M., y Ghee, A. (2017). Measuring work engagement among community health workers in Sierra Leone: Validating the Utrecht Work Engagement Scale. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(1), 41-46. doi: 10.1016/j.rpto.2016.12.001
- Vermooten, N., Boonzaier, B., y Kidd, M. (2019). Job crafting, proactive personality and meaningful work: Implications for employee engagement and turnover intention. *SA Journal of Industrial Psychology*, 45(1), 1-13. doi: 10.4102/sajip.v45i0.1567
- Wong, K., t Cheng, C. (2019). The Turnover Intention-Behavior Link: A Culture-Moderated Meta-Analysis. *Journal of Management Studies*. doi: 10.1111/joms.12520
- Zigarmi, D., Nimon, K., Houson, D., Witt, D., y Diehl, J. (2009). Beyond Engagement: Toward a Framework and Operational Definition for Employee Work Passion. *Human Resource Development Review*, 8(3), 300-326. doi: 10.1177/1534484309338171

ANEXOS

Anexo 1

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

| Variable | Definición conceptual | Definición operativa | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|------------|--|--|-------------|--|---------|
| engagement | El engagement se explica como una mentalidad positiva, satisfactoria y relacionada con el trabajo, donde se pueden describir características como el vigor, la dedicación y la absorción. Dicho esto, el compromiso no significa un estado específico temporal, sino más bien se refiere a un estado emocional duradero y continuo, sin prestar atención a ningún objeto, evento, individuo o comportamiento (Schaufeli, et al., 2002, pág. 74; Chen y Fellenz, 2020, pág. 1). | El engagement se mide por el desempeño o rendimiento individual el cual influye el vigor, dedicación y absorción | Vigor | Niveles de energía | Ordinal |
| | | | | Resiliencia mental | |
| | | | | Voluntad de invertir esfuerzos | |
| | | | Dedicación | Inspiración | |
| | | | | Entusiasmo | |
| | | | | Orgullo | |
| | | | Absorción | Dificultades para despegarse del trabajo | |
| | | | | Concentración | |
| | | | | Absorto en el trabajo | |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|---------|
| Factores de intención de rotación | Porter y Steers (1973) señalaron que existen factores que pueden influir en la decisión de abandonar o permanecer en la organización, después que los colaboradores experimenten una serie de elementos positivos o negativos. (Aburumman, Salleh, Omar y Abadi, 2020, pág. 642). | Se mide por los factores organizacionales, factores del entorno laboral, factores relacionados con el puesto de trabajo y factores personales. | Factores de intención de rotación organizacionales | Salario e incentivos | Ordinal |
| | | | | Seguridad en el trabajo | |
| | | | | Políticas de la empresa | |
| | | | | Sanciones | |
| | | | Factores de intención de rotación del entorno laboral | Apoyo del supervisor | |
| | | | | Relación con los compañeros de trabajo | |
| | | | Factores de intención de rotación relacionados con el puesto de trabajo | Naturaleza del trabajo | |
| | | | | Estrés laboral | |
| | | | Factores de intención de rotación personales | Autonomía en el trabajo | |
| | | | | Oportunidades de crecimiento | |
| | | | | Antigüedad en la organización | |

Anexo 2

FICHA TÉCNICA

ESCALA DE LOS FACTORES DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Huaraz
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Moira López Cano, Zulema Rios Vidal
- f. **Medición:** Nivel de los factores de la intención de rotación
- g. **Administración:** Trabajadores de la empresa Walker Security S.A.C. de Huaraz
- h. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

II. EXPERTOS QUE VALIDARON EL INSTRUMENTO:

- a. Dr. José Germán Linares Cazola: Doctor en Gestión y Ciencias de la Educación Superior, Docente Universitario de Marketing, Gestión de Empresas y Especialista en Metodología de la Investigación Científica.
- b. Dr. Manuel Antonio Espinoza De La Cruz: Doctor en Administración de la Educación, Docente de la Escuela de Administración en la Universidad César Vallejo.
- c. Mgtr. Luis Junior Montenegro Príncipe: Magíster en Administración y Negocios, Administrador.

III. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de los factores de intención de rotación de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021.

IV. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de

investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Escala de los Factores de la Intención de Rotación, se aplicó una prueba piloto con 10 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue $\alpha = 0,90$, este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.90 | 22 |

V. DIRIGIDO A:

Trabajadores de la empresa Walker Security S.A.C. de la ciudad de Huaraz.

VI. MATERIALES NECESARIOS:

Laptops.

VII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 22 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 6 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

| | |
|--|---|
| FACTORES DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN ORGANIZACIONALES | SALARIO E INCENTIVOS: 1, 2, 3 |
| | SEGURIDAD EN EL TRABAJO: 4, 5 |
| | POLÍTICAS DE LA EMPRESA: 6, 7 |
| | SANCIONES: 8 |
| FACTORES DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN DEL ENTORNO LABORAL | APOYO DEL SUPERVISOR: 9, 10 |
| | RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO: 11, 12,13 |
| FACTORES DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN RELACIONADOS CON EL PUESTO DE TRABAJO | NATURALEZA DEL TRABAJO: 14 |
| | ESTRÉS LABORAL: 15, 16, 17 |
| | AUTONOMÍA EN EL TRABAJO: 18, 19 |
| FACTORES DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN PERSONALES | OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO 20, 21 |
| | ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN: 22 |

INTERPRETACIÓN POR VARIABLE

| Niveles | Puntajes | Descripción |
|----------------|-----------------|--|
| Muy Alto | 110 a 132 | El colaborador no se siente a gusto con su trabajo, ni con sus jefes, compañeros y además la organización no se preocupa por su crecimiento profesional. |
| Alto | 88 a 109 | El colaborador no se siente muy a gusto con su trabajo, ni con sus jefes, compañeros y además la organización no se preocupa por su crecimiento profesional. |
| Medio | 66 a 87 | El colaborador se siente más o menos a gusto con su trabajo, con sus jefes, compañeros y además la organización se preocupa por su crecimiento profesional. |
| Bajo | 44 a 65 | El colaborador se siente a gusto con su trabajo, con sus jefes, compañeros y además la organización se preocupa por su crecimiento profesional. |
| Muy Bajo | 22 a 43 | El colaborador se siente muy a gusto con su trabajo, con sus jefes, compañeros y además la organización se preocupa por su crecimiento profesional. |

INTERPRETACIÓN POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN 1: FACTORES DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN ORGANIZACIONALES

| Niveles | Puntajes | Descripción |
|----------|----------|---|
| Muy Alto | 40 a 48 | El colaborador no se siente a gusto con el salario, las políticas de la empresa, ni tampoco con la seguridad en el trabajo. |
| Alto | 32 a 39 | El colaborador no se siente muy a gusto con el salario, las políticas de la empresa, ni tampoco con la seguridad en el trabajo. |
| Medio | 24 a 31 | El colaborador se siente más o menos a gusto con el salario, las políticas de la empresa y la seguridad en el trabajo. |
| Bajo | 16 a 23 | El colaborador se siente a gusto con el salario, las políticas de la empresa y la seguridad en el trabajo. |
| Muy Bajo | 8 a 15 | El colaborador se siente muy a gusto con el salario, las políticas de la empresa y la seguridad en el trabajo. |

DIMENSIÓN 2: FACTORES DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN DEL ENTORNO LABORAL

| Niveles | Puntajes | Descripción |
|----------|----------|---|
| Muy Alto | 25 a 30 | El colaborador no se siente a gusto con el apoyo del supervisor, ni con la relación que tiene con sus compañeros de trabajo. |
| Alto | 20 a 24 | El colaborador no se siente muy a gusto con el apoyo del supervisor, ni con la relación que tiene con sus compañeros de trabajo. |
| Medio | 15 a 19 | El colaborador se siente más o menos a gusto con el apoyo del supervisor y con la relación que tiene con sus compañeros de trabajo. |
| Bajo | 10 a 14 | El colaborador se siente a gusto con el apoyo del supervisor y con la relación que tiene con sus compañeros de trabajo. |
| Muy Bajo | 5 a 9 | El colaborador se siente muy a gusto con el apoyo del supervisor y con la relación que tiene con sus compañeros de trabajo. |

DIMENSIÓN 3: FACTORES DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN RELACIONADOS CON EL PUESTO DE TRABAJO

| Niveles | Puntajes | Descripción |
|----------|----------|--|
| Muy Alto | 30 a 36 | El colaborador no se siente a gusto con la naturaleza del trabajo, ni tampoco siente autonomía en su trabajo y además presenta estrés laboral. |
| Alto | 24 a 29 | El colaborador no se siente muy a gusto con la naturaleza del trabajo, ni tampoco siente autonomía en su trabajo y además presenta estrés laboral. |
| Medio | 18 a 23 | El colaborador se siente más o menos a gusto con la naturaleza del trabajo, siente autonomía en su trabajo y además presenta regular estrés laboral. |
| Bajo | 12 a 17 | El colaborador se siente a gusto con la naturaleza del trabajo, siente autonomía en su trabajo y además presenta poco estrés laboral. |
| Muy Bajo | 6 a 11 | El colaborador se siente a gusto con la naturaleza del trabajo, siente autonomía en su trabajo y además no presenta estrés laboral. |

DIMENSIÓN 4: FACTORES DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN PERSONALES

| Niveles | Puntajes | Descripción |
|----------------|-----------------|--|
| Muy Alto | 15 a 18 | El colaborador no se siente a gusto con las oportunidades de crecimiento que le brinda la organización. |
| Alto | 12 a 14 | El colaborador no se siente muy a gusto con las oportunidades de crecimiento que le brinda la organización. |
| Medio | 9 a 11 | El colaborador se siente más o menos a gusto con las oportunidades de crecimiento que le brinda la organización. |
| Bajo | 6 a 8 | El colaborador se siente a gusto con las oportunidades de crecimiento que le brinda la organización. |
| Muy Bajo | 3 a 5 | El colaborador se siente muy a gusto con las oportunidades de crecimiento que le brinda la organización. |

Anexo 3

INSTRUMENTO

ESCALA DE FACTORES DE LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN

| N° | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----|---|-------|------------|--------------|----------------|--------------|---------|
| | | Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Con frecuencia | Casi siempre | Siempre |
| 1 | El salario que recibo cumple mis expectativas. | | | | | | |
| 2 | Recibo incentivo en el trabajo (aumento de sueldo, pagos extras, comisiones o bonos) | | | | | | |
| 3 | La empresa ofrece beneficios sociales (vacaciones, gratificaciones, asignación familiar, seguro de vida). | | | | | | |
| 4 | La empresa cumple con los implementos de seguridad. | | | | | | |
| 5 | Mi lugar de trabajo garantiza mi calidad de vida. | | | | | | |
| 6 | La empresa cuenta con horarios flexibles. | | | | | | |
| 7 | La empresa facilita permisos cuando lo requiero. | | | | | | |
| 8 | La empresa impone sanciones cuando me ausento del trabajo. | | | | | | |
| 9 | Mi supervisor reconoce el trabajo que realizo en la empresa. | | | | | | |
| 10 | Mi supervisor me orienta en el trabajo. | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
| 11 | Mis compañeros de trabajo me tratan con respeto. | | | | | | |
| 12 | Mis compañeros de trabajo me apoyan cuando lo necesito. | | | | | | |
| 13 | Tengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo. | | | | | | |
| 14 | El trabajo que realizo me resulta agradable. | | | | | | |
| 15 | Trabajo en un ambiente con mucha presión laboral. | | | | | | |
| 16 | Me siento ansioso cuando no puedo culminar con mi tarea. | | | | | | |
| 17 | Tiendo a exigirme demasiado en el trabajo. | | | | | | |
| 18 | En mi trabajo se toma en cuenta mis opiniones. | | | | | | |
| 19 | Me considero un colaborador que conoce sus funciones | | | | | | |
| 20 | Tengo mejores ofertas laborales fuera de la organización. | | | | | | |
| 21 | La empresa promueve mi desarrollo profesional | | | | | | |
| 22 | La empresa está comprometida con mi permanencia a través de un contrato. | | | | | | |

Anexo 4

VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE LOS FACTORES DE LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Escala de los Factores de la Intención de Rotación”

OBJETIVO: Identificar el nivel de los factores de la intención de rotación de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa Walker Security S.A.C. de la ciudad de Huaraz

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Linares Cazola José Germán

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión y Ciencias de la Educación Superior

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|----------|------|-------|------|----------|
| | | | X | |



Evaluador: Dr. José G. Linares Cazola

DNI: 31674876

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Escala de los Factores de la Intención de Rotación”

OBJETIVO: Identificar el nivel de los factores de la intención de rotación de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa Walker Security S.A.C. de la ciudad de Huaraz

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Espinoza De La Cruz Manuel Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|----------|------|-------|------|----------|
| | | | X | |



Evaluador: Dr. Manuel Antonio Espinoza De La Cruz

DNI: 18195946

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Escala de los Factores de la Intención de Rotación”

OBJETIVO: Identificar el nivel de los factores de la intención de rotación de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa Walker Security S.A.C. de la ciudad de Huaraz

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Montenegro Príncipe Luis Junior

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración y Negocios

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|----------|------|-------|------|----------|
| | | | | X |



Evaluador: Mba. Luis Junior Montenegro Príncipe
DNI: 43978959

Anexo 5

CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE LOS FACTORES DE LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN

| Sujetos | Items | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Suma ítems | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|----------|------------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|----------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|------------|----------|------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | | | |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 2 | 5 | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 6 | 2 | 3 | 6 | 6 | | |
| 3 | 3 | 6 | 6 | 5 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 3 | 6 | 6 | | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | | |
| 5 | 1 | 3 | 6 | 5 | 3 | 5 | 5 | 6 | 3 | 3 | 5 | 3 | 6 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | | |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | | |
| 7 | 2 | 3 | 2 | 6 | 6 | 2 | 3 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 3 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 1 | 5 | 6 | 6 | | |
| 8 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 6 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | | |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 6 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | | |
| 10 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | | |
| VAR | 1.2 | 1.8 | 2.6 | 1.6 | 1 | 2.1 | 1 | 2.2 | 1.5 | 1.8 | 0.9 | 1.1 | 1 | 1 | 1.3 | 1 | 0.8 | 1 | 1.4 | 1.2 | 1 | 3.2 | S_T² | 223 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ∑S_i² | 32 |

Fórmula Alpha Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{22}{22 - 1} \left[1 - \frac{32}{223} \right]$$

| | | |
|------------------------------------|---|-------------|
| K: | El número de ítems | 22 |
| ∑S_i²: | Sumatoria de las Varianzas de los Items | 32 |
| S_T²: | La Varianza de la suma de los Items | 223 |
| α: | Coeficiente de Alfa de Cronbach | 0.90 |

Anexo 6

FICHA TÉCNICA

UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES - 9)

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Huaraz
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autores:** Wilmar Schaufeli, Arnold Bakker y Marisa Salanova
- f. **Medición:** Nivel de engagement
- g. **Administración:** Trabajadores de la empresa Walker Security S.A.C. de Huaraz
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. EXPERTOS QUE VALIDARON EL INSTRUMENTO:

- a. Lcda. Cinthya Flores Jiménez: Licenciada en Psicología
- b. Dr. Manuel Fernández Arata: Doctor en Educación y Maestría en Administración
- c. Lic. Arturo Juárez García: Licenciado en Ciencias de la Comunicación
- d. Lic. César Merino Soto: Licenciado en Psicología
- e. Mgtr. Marisut Guimet Castro: Licenciado en Psicología y Maestría es Políticas Sociales

III. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de engagement de los colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021.

IV. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de cinco expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y

cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Utrecht Work Engagement Scale (UWES -9), se aplicó una prueba piloto con 10 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue $\alpha = 0,87$, este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.87 | 9 |

V. DIRIGIDO A:

Trabajadores de la empresa Walker Security S.A.C. de la ciudad de Huaraz.

VI. MATERIALES NECESARIOS:

Laptops.

VII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 9 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 7 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

| | |
|------------|---|
| VIGOR | NIVELES DE ENERGÍA: 1 |
| | RESILIENCIA MENTAL: 2 |
| | VOLUNTAD DE INVERTIR ESFUERZOS: 3 |
| DEDICACIÓN | INSPIRACIÓN: 4 |
| | ENTUSIASMO: 5 |
| | ORGULLO: 6 |
| ABSORCIÓN | DIFICULTADES PARA DESPEGARSE DEL TRABAJO: 7 |
| | CONCENTRACIÓN: 8 |
| | ABSORCIÓN EN EL TRABAJO: 9 |

INTERPRETACIÓN POR VARIABLE

| Niveles | Puntajes | Descripción |
|------------|----------|--|
| Muy Bueno | 53 a 63 | El colaborador presenta muy alto nivel de energía, resistencia mental mientras trabaja, así como al deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo y de persistir en la actividad, aunque aparezcan dificultades y complicaciones, siente entusiasmo por el trabajo e identificación con él, además muestra sentimientos de felicidad cuando está concentrado e inmerso en el trabajo. |
| Bueno | 42 a 52 | El colaborador presenta alto nivel de energía, resistencia mental mientras trabaja, así como al deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo y de persistir en la actividad, aunque aparezcan dificultades y complicaciones, siente entusiasmo por el trabajo e identificación con él, además muestra sentimientos de felicidad cuando está concentrado e inmerso en el trabajo. |
| Regular | 31 a 41 | El colaborador presenta regular nivel de energía, resistencia mental mientras trabaja, así como al deseo de invertir esfuerzo en el trabajo y de persistir en la actividad, aunque aparezcan dificultades y complicaciones, se siente más o menos entusiasmado por el trabajo e identificado con él, además regularmente está feliz cuando está concentrado e inmerso en el trabajo. |
| Deficiente | 20 a 30 | El colaborador presenta bajo nivel de energía, resistencia mental mientras trabaja, así como al deseo de invertir esfuerzo en el trabajo y de persistir en la actividad, aunque aparezcan dificultades y complicaciones, se siente poco entusiasmado por el |

| | | |
|----------------|--------|--|
| | | trabajo e identificado con él, además escasas veces está feliz cuando está concentrado e inmerso en el trabajo. |
| Muy Deficiente | 9 a 19 | El colaborador no presenta energía, resistencia mental mientras trabaja, ni el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo, ni persistir en la actividad, no se siente entusiasmado por el trabajo, además tampoco se siente feliz cuando está concentrado e inmerso en el trabajo. |

INTERPRETACIÓN POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN 1: VIGOR

| Niveles | Puntajes | Descripción |
|----------------|----------|---|
| Muy Bueno | 19 a 21 | El colaborador presenta muy altos niveles energía, resiliencia mental y voluntad de invertir esfuerzos en el trabajo. |
| Bueno | 15 a 18 | El colaborador presenta altos niveles energía, resiliencia mental y voluntad de invertir esfuerzos en el trabajo. |
| Regular | 11 a 14 | El colaborador presenta más o menos niveles energía, resiliencia mental y voluntad de invertir esfuerzos en el trabajo. |
| Deficiente | 7 a 10 | El colaborador presenta bajos niveles energía, resiliencia mental y voluntad de invertir esfuerzos en el trabajo. |
| Muy Deficiente | 3 a 6 | El colaborador presenta muy bajos niveles energía, resiliencia mental y voluntad de invertir esfuerzos en el trabajo. |

DIMENSIÓN 2: DEDICACIÓN

| Niveles | Puntajes | Descripción |
|----------------|-----------------|--|
| Muy Bueno | 19 a 21 | El colaborador se siente muy inspirado, entusiasmado y orgulloso en relación a su trabajo. |
| Bueno | 15 a 18 | El colaborador se siente inspirado, entusiasmado y orgulloso en relación a su trabajo. |
| Regular | 11 a 14 | El colaborador se siente más o menos inspirado, entusiasmado y orgulloso en relación a su trabajo. |
| Deficiente | 7 a 10 | El colaborador se siente poco inspirado, entusiasmado y orgulloso en relación a su trabajo. |
| Muy Deficiente | 3 a 6 | El colaborador no se siente inspirado, entusiasmado, ni orgulloso en relación a su trabajo. |

DIMENSIÓN 3: ABSORCIÓN

| Niveles | Puntajes | Descripción |
|----------------|----------|--|
| Muy Bueno | 19 a 21 | El colaborador está muy contento de involucrarse en su trabajo, se siente inmerso en él y presenta dificultad para despegarse del trabajo. |
| Bueno | 15 a 18 | El colaborador está contento de involucrarse en su trabajo, se siente inmerso en él y presenta dificultad para despegarse del trabajo. |
| Regular | 11 a 14 | El colaborador está más o menos contento de involucrarse en su trabajo, se siente regularmente inmerso en él y presenta cierta dificultad para despegarse del trabajo. |
| Deficiente | 7 a 10 | El colaborador está poco contento de involucrarse en su trabajo, no se siente inmerso en él, ni presenta dificultad para despegarse del trabajo. |
| Muy Deficiente | 3 a 6 | El colaborador no está contento de involucrarse en su trabajo, no se siente inmerso en él, ni presenta dificultad para despegarse del trabajo. |

Anexo 7

INSTRUMENTO

UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES - 9)

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

| N° | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|---|-------|-----------------|------------------|--------------|----------------|--------------------|-------------|
| | | Nunca | Esporádicamente | De vez en cuando | Regularmente | Frecuentemente | Muy frecuentemente | Diariamente |
| 1 | En mi trabajo me siento lleno de energía. | | | | | | | |
| 2 | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo. | | | | | | | |
| 3 | Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades. | | | | | | | |
| 4 | Mi trabajo me inspira. | | | | | | | |
| 5 | Estoy entusiasmado sobre mi trabajo. | | | | | | | |
| 6 | Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo. | | | | | | | |
| 7 | Me «dejo llevar» por mi trabajo. | | | | | | | |
| 8 | Estoy inmerso en mi trabajo. | | | | | | | |
| 9 | Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. | | | | | | | |

Anexo 8

CONFIABILIDAD DE LA ESCALA UWES – 9

| Sujetos | Ítems | | | | | | | | | Suma de Ítems |
|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 1 | 3 | 5 | 7 | 4 | 3 | 7 | 6 | 6 | 5 | 46 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 29 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 39 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 37 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 33 |
| 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 5 | 3 | 5 | 7 | 53 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| VARP | 1.3 | 1.4 | 1.8 | 1.5 | 1.7 | 1.2 | 1.4 | 1.8 | 2.3 | 63 |
| | | | | | | | | | | S_T² : |
| | | | | | | | | | | ∑S_i² |
| | | | | | | | | | | : |
| | | | | | | | | | | 14 |

Fórmula Alpha Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{9}{9 - 1} \left[1 - \frac{14}{63} \right]$$

| | | |
|-------------------------------------|---|-------------|
| K: | El número de ítems | 9 |
| ∑S_i² : | Sumatoria de las Varianzas de los Ítems | 14 |
| S_T² : | La Varianza de la suma de los Ítems | 63 |
| α: | Coeficiente de Alfa de Cronbach | 0.87 |

Anexo 9

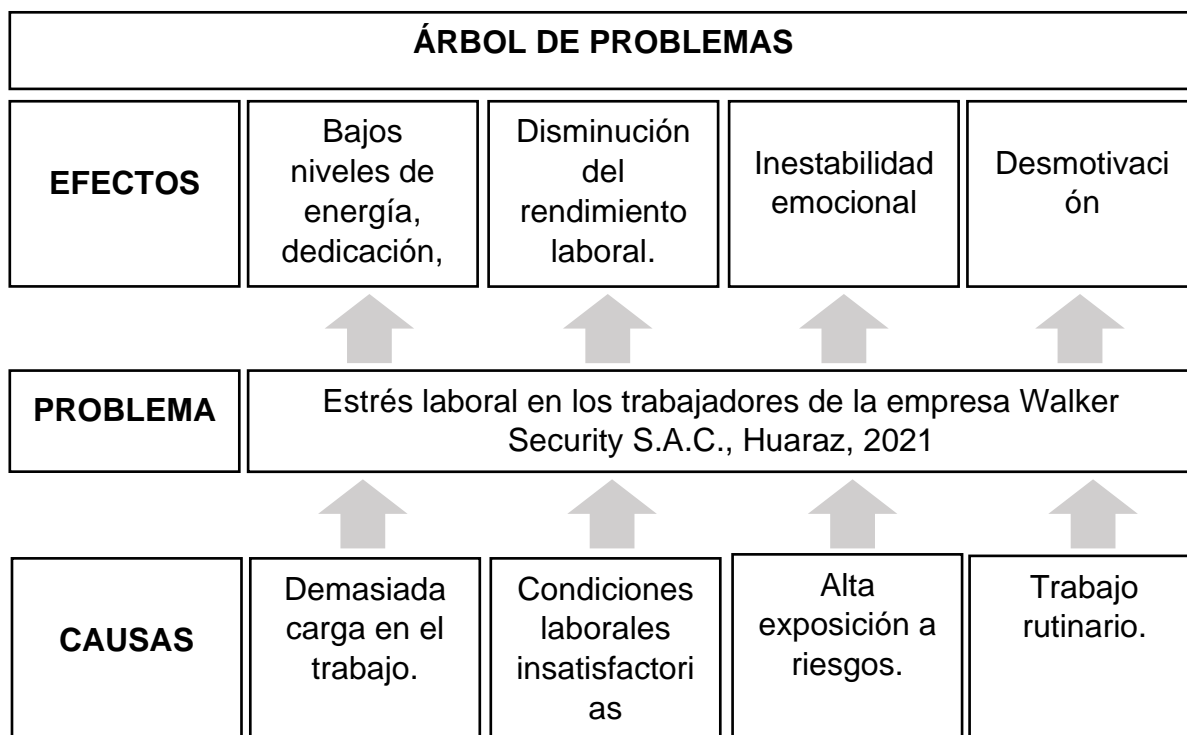
Propuesta de mejora

- I. **Título:** Estrés laboral: Problema del siglo XXI
- II. **Lugar de intervención:** Empresa Walker Security S.A.C. – Huaraz
- III. **Beneficiarios:** Trabajadores de la empresa Walker Security S.A.C.
- IV. **Justificación:**

- a. Diagnóstico

La necesidad de aplicar una propuesta de mejora para gestionar adecuadamente los problemas asociados al estrés laboral y sus posibles efectos en cuanto al compromiso de los colaboradores debido a que se evidenció un alto índice de estrés en los colaboradores lo cual debe ser atendido a través de estrategias adecuadas que busquen disminuir dicha problemática. Por ello, la importancia de un trabajo enfocado en disminuir el estrés de los colaboradores traerá grandes beneficios para la organización, pues al mejorar la calidad de vida de los colaboradores se verá reflejado en el buen desempeño y compromiso laboral.

- b. Problemas, causas y efectos



c. Objetivos

General

- Implementar un programa de capacitación que permita reducir el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021

Específicos

- Identificar las principales causas y efectos del estrés laboral.
- Crear un ambiente positivo para el mejor desarrollo de las actividades laborales.
- Aumentar el compromiso de los colaboradores.

V. Descripción:

a. Propósito

Con el fin de reducir el estrés laboral de manera que no perjudique el compromiso, además del rendimiento de los colaboradores de la empresa Walker Security S.A.C., se pretende implementar un programa de capacitación en tres temas:

- Manejo adecuado de las emociones
- Herramientas y técnicas para el manejo y control del estrés
- Resiliencia, como una fortaleza ante las adversidades

b. Estrategias

- Establecer la metodología que se utilizará en la capacitación.
- Establecer los temas a tratar.
- Esquematizar las actividades.
- Establecer los recursos necesarios.
- Realizar el presupuesto en función de los recursos.

c. Actividades

Planificación

- Diagnóstico del problema
- Identificación de las causas y efectos
- Establecer los objetivos
- Contratar expertos en los temas a tratar

Ejecución

Tema 1: Manejo adecuado de las emociones

Duración: 9 sesiones

Nº de horas: 9 horas

Programación:

| Fecha | Nº | Sesiones | Contenido | Duración | Metodología |
|---------------------------------------|----|-----------------------------|---|-------------------------------|---|
| Semana 1 (12 / 03 /2022) | 1 | Las emociones | <ul style="list-style-type: none">- Definición- Tipos de emociones- Análisis de las emociones | 8:00 a.m. – 9:00 a.m. | Teórica: Los expositores brindarán el soporte teórico necesario para desarrollar los conocimientos específicos sobre cada una de las sesiones. |
| | 2 | Emociones y estado de ánimo | <ul style="list-style-type: none">- Diferencia entre emociones y estado de ánimo- Pasar del resentimiento a la aceptación- Pasar de la resignación a la motivación. | 9.00 a.m. – 10:00 a.m. | |
| | 3 | Taller vivencial | <ul style="list-style-type: none">- Dinámicas individuales: Se realizarán preguntas.- Dinámicas grupales: Se desarrollará dramatización, simulación o juego de roles donde los participantes representarán una | 10:00 a.m. – 11:00 a.m. | Práctica: Los participantes desarrollarán dinámicas individuales y grupales. |

| | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|--|-------------------------|---|
| | | | situación o caso de la vida real. | | |
| Semana 2 (19 / 03 / 2022) | 4 | Inteligencia emocional | <ul style="list-style-type: none"> - Definición - Beneficios de la inteligencia emocional en el trabajo. | 8:00 a.m. – 9:00 a.m. | Teórica: Los expositores brindarán el soporte teórico necesario para desarrollar los conocimientos específicos sobre cada una de las sesiones. |
| | 5 | Los cinco principios claves de la inteligencia emocional | <ul style="list-style-type: none"> - Autoconocimiento - Autocontrol - Automotivación - Empatía - Sociabilidad | 9.00 a.m. – 10:00 a.m. | |
| | 6 | Taller vivencial | <ul style="list-style-type: none"> - Dinámicas individuales: Se realizarán preguntas. - Dinámicas grupales: Se desarrollará dramatización, simulación o juego de roles donde los participantes representarán una situación o caso de la vida real. | 10:00 a.m. – 11:00 a.m. | Práctica: Los participantes desarrollarán dinámicas individuales y grupales. |
| Semana 3 (26 / 03 / 2022) | 7 | Estrategias de intervención en las emociones | <ul style="list-style-type: none"> - Competencias emocionales intrapersonales e interpersonales | | Teórica: Los expositores brindarán el soporte teórico |

| | | | | | |
|--|---|------------------------------------|--|--|--|
| | | | - Desarrollo de habilidades sociales. | | necesario para desarrollar los conocimientos específicos sobre cada una de las sesiones. |
| | 8 | Las emociones en el ámbito laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Ira, estrés y pesimismo - Hábitos para desarrollar emociones saludables - Las contagiosas emociones positivas - Trabajo en equipo: altruismo y cooperación | | |
| | 9 | Taller vivencial | <ul style="list-style-type: none"> - Dinámicas individuales: Se realizarán preguntas. - Dinámicas grupales: Se desarrollará dramatización, simulación o juego de roles donde los participantes representarán una situación o caso de la vida real. | | Practica: Los participantes desarrollarán dinámicas individuales y grupales. |

Tema 2: Técnicas para el manejo y control de estrés

Duración: 9 sesiones

N° de horas: 9 horas

Programación:

| Fecha | N° | Sesiones | Contenido | Duración | Metodología |
|---------------------------------------|----|--|---|-------------------------------|---|
| Semana 1 (09 / 04 /2022) | 1 | Estrés | <ul style="list-style-type: none">- Definición- Características- Tipos de estrés | 8:00 a.m. – 9:00 a.m. | Teórica: Los expositores brindarán el soporte teórico necesario para desarrollar los conocimientos específicos sobre cada una de las sesiones. |
| | 2 | El estrés y la presión en el mundo laboral | <ul style="list-style-type: none">- Causas del estrés laboral- Efectos del estrés- Evaluación de los factores de riesgos- Prevención del estrés laboral | 9.00 a.m. – 10:00 a.m. | |
| | 3 | Taller vivencial | <ul style="list-style-type: none">- Dinámicas individuales: Se realizarán preguntas.- Dinámicas grupales: Se desarrollará dramatización, simulación o juego de roles donde los participantes representarán una | 10:00 a.m. – 11:00 a.m. | Practica: Los participantes desarrollarán dinámicas individuales y grupales. |

| | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|--|-------------------------|---|
| | | | situación o caso de la vida real. | | |
| Semana 2 (16 / 04 / 2022) | 4 | Técnicas de afrontamiento para el manejo del estrés | <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de respiración - Técnicas de relajación - Meditación | 8:00 a.m. – 9:00 a.m. | Teórica: Los expositores brindarán el soporte teórico necesario para desarrollar los conocimientos específicos sobre cada una de las sesiones. |
| | 5 | Técnicas cognitivo conductuales para el manejo de la ansiedad | <ul style="list-style-type: none"> - Papel del pensamiento en el estado emocional y en la conducta - Pensamientos automáticos - Estrategias para el cambio de pensamientos | 9.00 a.m. – 10:00 a.m. | |
| | 6 | Taller vivencial | <ul style="list-style-type: none"> - Dinámicas individuales: Se realizarán preguntas. - Dinámicas grupales: Se desarrollará dramatización, simulación o juego de roles donde los participantes representarán una situación o caso de la vida real. | 10:00 a.m. – 11:00 a.m. | Practica: Los participantes desarrollarán dinámicas individuales y grupales. |

| | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|--|----------------------------|---|
| Semana 3 (23 / 04 / 2022) | 7 | Técnicas de autocontrol emocional | <ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento asertivo - Desarrollo de habilidades sociales | 8:00 a.m. – 9:00 a.m. | Teórica: Los expositores brindarán el soporte teórico necesario para desarrollar los conocimientos específicos sobre cada una de las sesiones. |
| | 8 | Administración del tiempo | <ul style="list-style-type: none"> - Principios - Lo urgente vs lo importante: matriz de manejo del tiempo - Reglas básicas para la administración efectiva - Eliminación de factores estresantes situacionales | 9.00 a.m. – 10:00 a.m. | |
| | 9 | Taller vivencial | <ul style="list-style-type: none"> - Dinámicas individuales: Se realizarán preguntas. - Dinámicas grupales: Se desarrollará dramatización, simulación o juego de roles donde los participantes representarán una situación o caso de la vida real. | 10:00 a.m. – 11:00 a.m. | Práctica: Los participantes desarrollarán dinámicas individuales y grupales. |

Tema 3: Resiliencia como una fortaleza ante las adversidades

Duración: 9 sesiones

N° de horas: 9 horas

Programación:

| Fecha | N° | Sesiones | Contenido | Duración | Metodología |
|---------------------------------------|----|--|---|-------------------------------|---|
| Semana 1 (30 / 04 /2022) | 1 | Resiliencia | <ul style="list-style-type: none">- Definición- Desarrollo de la resiliencia- Tipos | 8:00 a.m. – 9:00 a.m. | Teórica: Los expositores brindarán el soporte teórico necesario para desarrollar los conocimientos específicos sobre cada una de las sesiones. |
| | 2 | Características y ambientes que favorecen la resiliencia | <ul style="list-style-type: none">- Ambientes que favorece la resiliencia- Formas de construir resiliencia en el trabajo | 9.00 a.m. – 10:00 a.m. | |
| | 3 | Taller vivencial | <ul style="list-style-type: none">- Dinámicas individuales: Se realizarán preguntas.- Dinámicas grupales: Se desarrollará dramatización, simulación o juego de roles donde los participantes representarán una | 10:00 a.m. – 11:00 a.m. | Práctica: Los participantes desarrollarán dinámicas individuales y grupales. |

| | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|--|-------------------------|---|
| | | | situación o caso de la vida real. | | |
| Semana 2 (07 / 05 / 2022) | 4 | Perfil de una persona resiliente | <ul style="list-style-type: none"> - Características - Cualidades - Ventajas | 8:00 a.m. – 9:00 a.m. | Teórica: Los expositores brindarán el soporte teórico necesario para desarrollar los conocimientos específicos sobre cada una de las sesiones. |
| | 5 | Resiliencia: Capacidad de sobreponernos ante una situación adversa | <ul style="list-style-type: none"> - Variable del futuro del trabajo: movilidad, flexibilidad y resiliencia - Dimensiones primarias de la resiliencia: Física, emocional, mental y espiritual | 9.00 a.m. – 10:00 a.m. | |
| | 6 | Taller vivencial | <ul style="list-style-type: none"> - Dinámicas individuales: Se realizarán preguntas. - Dinámicas grupales: Se desarrollará dramatización, simulación o juego de roles donde los participantes representarán una situación o caso de la vida real. | 10:00 a.m. – 11:00 a.m. | Práctica: Los participantes desarrollarán dinámicas individuales y grupales. |
| Semana 3 (14 / 05 / 2022) | 7 | Estrategias para construir | <ul style="list-style-type: none"> - Herramientas prácticas para responder antes | 8:00 a.m. – 9:00 a.m. | Teórica: Los expositores brindarán el |

| | | | | | |
|--|---|---|--|----------------------------|--|
| | | y mantener resiliencia | situaciones de incertidumbre - Estrategias para desarrollar respuestas resilientes. | | soporto teórico necesario para desarrollar los conocimientos específicos sobre cada una de las sesiones. |
| | 8 | Flexibilidad para adaptarse y trabajar en distintas situaciones | - El poder del pensamiento flexible - Recursos de energía para mantener la calma y flexibilidad - Ventajas de combinar la flexibilidad con la perseverancia | 9.00 a.m. – 10:00 a.m. | |
| | 9 | Taller vivencial | - Dinámicas individuales: Se realizarán preguntas. - Dinámicas grupales: Se desarrollará dramatización, simulación o juego de roles donde los participantes representarán una situación o caso de la vida real. | 10:00 a.m. – 11:00 a.m. | Práctica: Los participantes desarrollarán dinámicas individuales y grupales. |

Evaluación

Se realizará una evaluación de los resultados obtenidos a través de una encuesta aplicada a los trabajadores participantes.

VI. Recursos:

a. Humanos

- Expositores especialistas en cada tema.

b. Materiales

- Infraestructura: Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia de la empresa.
- Mobiliario, equipo y otros: Está conformado por sillas, escritorio, pizarra, plumones, mota, laptop, proyector, pantalla Ecran.
- Documentos técnico - educativo: Entre ellos tenemos las Impresiones de las encuestas de evaluación.

c. Servicios

- Internet

VII. Presupuesto y financiamiento

- Presupuesto de recursos humanos

| Cursos generales | Costo por hora (s/.) | Horas (semanales) | Total de horas | Duración (semanas) | Costo total (s/.) |
|--|----------------------|-------------------|----------------|--------------------|-------------------|
| Manejo adecuado de las emociones | 70.00 | 3 | 9 | 3 | 630.00 |
| Herramientas y técnicas para el manejo y | 80.00 | 3 | 9 | 3 | 720.00 |

| | | | | | |
|--|-------|---|---|---|-----------------|
| control de estrés | | | | | |
| Resiliencia como una fortaleza ante las adversidades | 70.00 | 3 | 9 | 3 | 630.00 |
| TOTAL | | | | | 1,980.00 |

- Presupuesto de materiales

| Descripción | Unidades | Costo unitario (s/.) | Costo total (s/.) |
|--------------------|----------|----------------------|-------------------|
| Sillas de plástico | 18 | 25.00 | 450.00 |
| Escritorio | 1 | 150.00 | 150.00 |
| Pizarra | 1 | 100.00 | 100.00 |
| Plumones | 5 | 5.00 | 25.00 |
| Mota | 2 | 3.50 | 7.00 |
| Laptop | 1 | 3,000.00 | 3,000.00 |
| Proyector | 1 | 550.00 | 550.00 |
| Pantalla Ecran | 1 | 350.00 | 350.00 |
| Impresiones | 34 | 0.20 | 6.80 |
| TOTAL | | | 4,638.80 |

- Presupuesto de servicios

| Descripción | Costo por mes (s/.) | Duración (meses) | Costo total (s/.) |
|--------------|---------------------|------------------|-------------------|
| Internet | 50.00 | 3 | 150.00 |
| TOTAL | | | 150.00 |

- Presupuesto total

| Descripción | Presupuesto (s/.) |
|------------------|-------------------|
| Recursos humanos | 1,980.00 |
| Materiales | 4,638.80 |
| Servicios | 150.00 |
| TOTAL | 6,768.80 |

VIII. Cronograma de actividades

| TÍTULO | Estrés laboral: Problema del siglo XXI | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|--------------------|---------------------------------|
| OBJETIVO | Implementar un programa de capacitación que permita reducir el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2022 | | | | | | | | | | | | | |
| ACTIVIDADES | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | Responsable | |
| | Sem.1 | Sem.2 | Sem.3 | Sem.4 | Sem.1 | Sem.2 | Sem.3 | Sem.4 | Sem.1 | Sem.2 | Sem.3 | Sem.4 | | |
| Planificación | | | | | | | | | | | | | | |
| Diagnóstico del problema | | | | | | | | | | | | | | Administrador |
| Identificación de las causas y efectos | | | | | | | | | | | | | | Administrador |
| Establecer los objetivos | | | | | | | | | | | | | | Administrador |
| Contratar expertos en los temas a tratar | | | | | | | | | | | | | | Administrador |
| Ejecución | | | | | | | | | | | | | | |
| Implementar capacitación relacionado al manejo adecuado de las emociones. | | | | | | | | | | | | | | Expositor experto en la materia |
| Implementar capacitación relacionado a las | | | | | | | | | | | | | | Expositor experto en la materia |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Relación entre Factores de Intención de Rotación y Engagement de los Colaboradores en la Microempresa Walker Security S.A.C., Huaraz, 2021", cuyos autores son RIOS VIDAL ZULEMA ROSMERY, LOPEZ CANO MOIRA BRIGGITHE NIELSEN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 10 de Diciembre del 2021

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO DNI: 44137812 ORCID 0000-0001-8314-2634 | Firmado digitalmente por: SLLANOSJF el 10-12- 2021 08:14:10 |

Código documento Trilce: TRI - 0215179