



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Compromiso laboral e intención de rotación de personal en los
asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, Año 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Agreda Chávez, Aldo Mauricio (ORCID: 0000-0002-4256-7270)

Vera Rosas, Ronald Johan (ORCID: 0000-0002-6740-112X)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERU

2020

Dedicatoria

A mi hermano por el apoyo incondicional que me brinda cada día.

A mis padres y familiares cercanos que cada día se sienten orgullosos del esfuerzo y de los resultados que logro alcanzar.

Todo el trabajo que he podido realizar es posible gracias a cada uno de ellos.

Atte: Aldo Mauricio Agreda Chávez

A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Atte: Ronald Johan Vera Rosas

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto.

No ha sido fácil el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes mi hermosa familia.

Por último, agradezco al apoyo brindado a la profesora Olenka Espinoza por su ayuda y a mis compañeros, que me apoyaron cuando los necesitaba.

Atte: Aldo Mauricio Agreda Chávez

A Dios por protegerme y mantenerme firme durante este gran esfuerzo que comprendió mi carrera.

A mi familia por todo lo que significan para mí y por darme las fuerzas para cumplir este objetivo.

A la profesora Olenka Espinoza por su gran ayuda y colaboración en cada momento de consulta y soporte en este trabajo de investigación.

Atte: Ronald Johan Vera Rosas

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3.Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos:	18
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 3.1. <i>Alfa de Cronbach Compromiso laboral</i>	25
Tabla 3.2. <i>Alfa de Cronbach Intención de rotación</i>	25
Tabla 3.3. <i>Baremación Compromiso laboral</i>	19
Tabla 3.4. <i>Baremación Intención de rotación</i>	19
Tabla 4.1. <i>Pruebas de normalidad</i>	31
Tabla 4.2. <i>Relación entre las dimensiones de Compromiso laboral y la Intención de rotación</i>	32
Tabla 4.3. <i>Correlación entre Compromiso laboral e Intención de rotación</i>	33

Índice de gráficos y figuras

Figura 4.1. <i>Nivel de Compromiso laboral</i>	29
Figura 4.2. <i>Nivel de Intención de rotación</i>	30
Figura 3 Anexo 6 Alfa de cronbach compromiso laboral.....	
Figura 4 Anexo 7 Alfa de cronbach intención de rotación.....	
Figura 5 Anexo 14 Nivel de Compromiso de Continuidad.....	
Figura 6 Anexo 15 Nivel de Compromiso Afectivo.....	
Figura 7 Anexo 16 Nivel de Compromiso Normativo.....	
Figura 8 Anexo 17 Nivel de Factores Organizacionales.....	
Figura 9 Anexo 18 Nivel de Factores Personales.....	
Figura 10 Anexo 19 Nivel de Factor Mercado Laboral.....	

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso laboral e intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020, con la finalidad de determinar si los colaboradores trabajan en condiciones adecuadas, si están satisfechos con su trabajo, si se identifican con la empresa en la que trabajan y si permanecerían en las empresas mencionadas. La investigación es aplicada desde un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y correlacional; con una población de 189 colaboradores y una muestra de 45 colaboradores. Toda la información recolectada se realizó a través de la técnica de encuesta, mediante el instrumento del cuestionario. Los resultados de la investigación concluyen que el nivel de compromiso laboral que muestran los colaboradores hacia su empresa es bajo con una representatividad del 60%; y el nivel de intención de rotación de los colaboradores alto. Finalmente se concluye que existe una correlación significativa entre el compromiso laboral y la intención de rotación de los colaboradores. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a -0.238 y $p < 0.05$. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras claves: compromiso, oportunidades de empleo, condiciones laborales.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between work commitment and intention to rotate personnel in the associates of Pizzahut and Kentucky Fried Chicken, Trujillo, year 2020, in order to determine if the collaborators work in adequate conditions, if they are satisfied with their work, if they identify with the company they work for and if they would remain in the mentioned companies. The research is applied from a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional and correlational design; with a population of 189 collaborators and a sample of 45 collaborators. All the information collected was done through the survey technique, using the questionnaire instrument. The results of the investigation conclude that the level of work commitment that the collaborators show towards their company is low with a representativeness of 60%; and the high level of employee rotation intention. Finally, it is concluded that there is a significant correlation between work commitment and the intention of employee rotation. With a Spearman's Rho correlation coefficient equal to -0.238 and $p < 0.05$. Therefore, the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: commitment, employment opportunities, working conditions.

I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos el capital humano es una característica importante que tiene cada organización para diferenciarse de la competencia, generando un nivel nuevo de competitividad debido a que está lleno de habilidades y características que de una u otra forma ayudan a que sea más fácil y eficiente el logro de los objetivos.

Históricamente la economía ha sufrido altibajos importantes, es así que Cohen (2009), dio a conocer en su artículo que en el 2008 se registró un decrecimiento de la economía en diversos países donde perjudicaron el valor que tenían los trabajadores hacia sus empresas en diferentes ámbitos y rubros. Fue en ese punto donde los colaboradores buscaron la confianza y por ende el compromiso sólido que les proporcionaría estabilidad hacia sus empresas. En muchas organizaciones personas con cargos importantes tienen un objetivo muy claro y es engrandecer el compromiso del colaborador para con la empresa, debido a que entienden que esto podría originar una rotación de personal. Estas variables afectan de una manera muy significativa la producción de una organización, sin mencionar que la empresa no podrá alcanzar los objetivos que se plantea.

Las organizaciones de hoy se enfrentan a un mundo de negocios con ideas nuevas y competitivas, están sujetas a un tiempo muy cambiante y ante esto los gerentes deben estar bien preparados para poder elegir y tomar una buena decisión para que su empresa no sea un fracaso a lo largo del tiempo y para ello es un factor clave tomar en cuenta poder gestionar y motivar de la mejor manera su capital humano para que estén comprometidos con sus empresas y sean más eficientes, generando el interés por mantener y explotar todo lo que el activo humano nos puede ofrecer convirtiéndola en una herramienta de competitividad para afrontar a la competencia ; en el caso de que exista una rotura en el proceso de mantener empleados comprometidos originara un conjunto de empleados que se sientan incómodos en la organización, esta rotura se vería reflejado en los niveles de rotación de personal, analizando de otra manera los colaboradores serían una bola de renegados que no ayudarían al logro de objetivos, serían una carga para la organización puesto que su pensar está en buscar otros horizontes donde se sientan mejor, de ahí es que vienen las renunciaciones, los despidos, las fugas y otros.

Almeda (2017), en un artículo mencionó que la rotación de personal es algo más complejo que puede causar grandes daños no solo en tu organización, si no que de cierta forma se ve dañada la cultura que se crea en tu empresa, hasta daña tu insignia de contratación.

Según Gestión (2019), mostró en uno de sus impresos que el grado de compromiso de los colaboradores con sus organizaciones es de forma positiva dependiendo de la capacidad de gestión que la empresa tenga con ellos, esto generaría que de una u otra forma los niveles de productividad aumenten, generando una mayor rentabilidad. Es seguro que muchas organizaciones tienen conocimiento sobre el compromiso, por ello es que a nivel mundial esté ha aumentado, América Latina es la región que lideró esta tendencia con un promedio de 72%, sin embargo, Perú es uno de los países que superó dicho promedio con un 74%, de acuerdo con el informe internacional sobre Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016, elaborado por Aon Hewitt, líder global en soluciones de recursos humanos.

En el diagnóstico efectuado dentro de las empresas Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, se identificó como problemas: el compromiso laboral que tienen sus colaboradores y la intención de rotación por parte de los mismos, estas franquicias son muy grandes por lo que el hecho de que exista estos problemas dentro de las tiendas puede ser un problema para el desarrollo de los procesos y la productividad del negocio, se desconoce cuál son los factores por la que los empleados muestran un cierto grado de desinterés con el trabajo o no están comprometidos con el objetivo de la empresa, esto ha generado que exista un nivel considerable de rotación de personal en los últimos meses, generando una desventaja competitiva frente a la competencia debido a la pérdida no solo de capital humano, si no de experiencia y dinero, estos temas tienen relación con la eficiencia, seguridad, calidad del servicio, productividad, etc. Mientras que el compromiso va más allá de ese concepto, la empresa espera lo mejor del colaborador al momento de contratarlos, que no solo se limiten a obedecer órdenes y cumplirlas al pie de la letra, si no a que estén dispuestos a llegar a los objetivos y metas que la organización se planteó, el problema es que no siempre pasa eso porque para que el colaborador muestre su compromiso con la organización este debe familiarizarse

con la empresa, con sus compañeros, junto a un buen clima laboral y buena remuneración este por fin podrá hacer fuerte el vínculo con la organización, es por ellos que vemos como gran causa de rotación de personal a la falta de compromiso laboral, además la rotación de personal es algo desfavorable porque una compañía que está constantemente reemplazando a su equipo de colaboradores expone ante el público una mala administración de sus recursos humanos, y genera una idea de que probablemente la empresa trate a sus colaboradores más como herramientas para llegar a un fin personal, que como personas que son parte importante de la empresa para conseguir un bien en conjunto.

Es por eso que para el estudio se plantean una serie de preguntas sobre el compromiso laboral y la intención de rotación con el propósito de generar soluciones a los problemas que puedan presentar las empresas, así ante lo expuesto, se responderá a la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral e intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020?

Por su parte esta investigación será justificada tomando como referencia el esquema de Hernández, Fernández y Baptista, (2014).

El propósito de esta instigación es dar a conocer el compromiso de los colaboradores hacia la empresa donde laboran actualmente y saber cuáles son sus intenciones con respecto a dejar su trabajo, conociendo que actualmente el factor humano es muy importante para las empresas Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, ya que el proceso productivo implica cumplir con ciertos estándares de marca y seguridad de alimentos, es por ello que se determina estudiar directamente al personal de dichas empresas. Por ello, es muy importante y relevante para las empresas Pizzahut y Kentucky Fried Chicken que se preocupan por el talento humano, ya que podrán identificar el nivel de compromiso laboral que tiene su personal evaluando su comportamiento, y a la vez es beneficioso para futuras evaluaciones de tasa de desempleo.

Así con toda la información que se obtenga y los resultados Pizzahut y Kentucky Fried Chicken podrán tomar medidas con respecto al nivel de compromiso

y la intención de rotación de personal, y así obtener mejoras en la gestión de la organización.

La investigación tiene como objetivo general Determinar la relación entre el compromiso laboral e intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020. Pero para poder alcanzar esté, se necesita alcanzar ciertos objetivos específicos; identificar el nivel de compromiso laboral en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020. Identificar el nivel de intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020. Determinar la relación entre las dimensiones de compromiso laboral y la intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken Trujillo año 2020.

Ante el problema planteado nacen las siguientes hipótesis para las variables estudiadas, **Hi:** Existe una relación significativa entre el compromiso laboral e intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020. **Ho:** No existe una relación significativa entre el compromiso laboral e intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Existe varios estudios sobre estas variables tanto en tesis, artículos y otras fuentes ya sean de origen internacional, nacional y local; documentos de los que se puede recolectar información para poder saber más de estas variables y la relación que tienen.

Las investigaciones a nivel internacional son muchas debido a que son temas de suma importancia para las organizaciones; según Moreno (2017) , en su tesis de la Universidad Santo Tomas de Colombia , perteneciente a la facultad de Administración de Empresas, titulada “Análisis de las principales causas de rotación de personal de la empresa Oiltrans de la ciudad de Bogotá”, desarrolla su investigación para alcanzar el objetivo de realizar un análisis identificando cuales son las principales causas que generan la rotación de personal en la empresa Oiltrans en Bogotá Colombia, de tipo descriptiva y aplicando las técnicas de la encuesta a los trabajadores, llegando a la conclusión que el personal de la empresa se encuentran en un tema muy alarmante, ya que tiene una alta rotación impactando directamente en la empresa perjudicando la productividad y eficiencia; con un índice de 69.2% para el mes de diciembre del año 2016, teniendo como principal causa la impuntualidad de salarios.

Es conocimiento general que existen muchas características que afectan en la variable rotación de personal puede ser voluntaria o involuntaria, en esta tesis se presenta un tema de rotación involuntaria, porque quizás el colaborador se sienta bien haciendo su trabajo, pero la mala disposición que muestra la empresa para efectuar los pagos hace que los colaboradores busquen otro centro de trabajo que les ofrezca lo que no pudieron encontrar, generando pérdida de talento de humano que es muy valioso para una organización.

Maldonado (2016), en su tesis de post grado de la Universidad EAFIT, perteneciente a la escuela de Administración, titulada “Análisis de la rotación del personal técnico en una empresa de servicios masivos de telecomunicaciones”. El objetivo fue examinar la variable rotación de personal en una organización de Bogotá Colombia, en su investigación descriptiva y aplicando las técnicas de la observación, llegando a una conclusión que los empleados que realizan un cambio de trabajo en varias oportunidades aportan igual o incluso más a otra empresa.

La pérdida del capital humano es un factor que juega en contra de la empresa generando de cierta forma una ventaja competitiva para la competencia, por el hecho de que por múltiples factores no llegas a comprometer a tu colaborador con tu empresa, además si es un colaborador que conoce mucho de tus operaciones generaras su rotación voluntaria llegando a que la competencia pueda adueñarse de este y explotar todo su potencial, se perdería experiencia, conocimiento y todo lo que invertiste para que este colaborador pueda tener conocimiento.

Aguilar(2015), en su estudio de grado de la Universidad Nacional Autónoma de México, para tener el título de Licenciado en Administración , presenta su investigación titulada Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex servicios S.A. de C.V., su objetivo fue desarrollar propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex servicios S.A.; en esta tesis se concluye que los trabajadores tienen que sentirse escuchados y tomar en cuenta las ideas que estos tengan, para ello es necesario que tengan reuniones entre colaboradores y jefes para poder tener una comunicación horizontal, de esta forma los colaboradores pueden expresar las molestias que estos tengan, también es necesario que los trabajadores puedan conocer visión, misión, objetivos de la empresa y que de esta forma se puedan involucrar mucho más con esta.

Muchas de las empresas para poder mejorar el nivel de rotación de personal tienen que tener en cuenta diferentes aspectos para poder tener al personal mucho más comprometido con los objetivos de la empresa para ello es necesario tener comunicación horizontal, dar a conocer a donde se quiere llegar con la empresa, generar horarios flexibles y mencionar qué buscamos de los colaboradores, siempre escuchando las ideas de todos los integrantes de la empresa.

Flórez (2014), en su tesis de post grado en la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, para obtener el título de Licenciatura en Psicología, titulada “Clima laboral y compromiso en docentes universitarios”. Tuvo como objetivo encontrar que relación existen entre clima laboral y el compromiso en los docentes universitarios de Barquisimeto, Venezuela. En una investigación de tipo correlacional no experimental, aplicando la técnica de la encuesta aplicada a los docentes Universitarios, concluyó que los factores con alto nivel son las relaciones interpersonales, claridad y coherencia en la dirección, sentido de pertenencia y

valores colectivos, por lo que encontró una cierta contrariedad entre los grados de compromiso y su pertenencia.

Montoya (2014), en su estudio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas titulado "Validación de la escala de compromiso de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center", Presentó su trabajo con el objetivo hacer una validación de la escala propuesta para evaluar el compromiso de los empleados de un Contac Centrar, de tipo psicométrico para que quede válido como instrumento de medición psicológica, aplicando la técnica de la encuesta como escala de compromiso a los trabajadores, concluyó que existe gran relevancia de la satisfacción en el compromiso organizacional, explicó que los trabajadores a más grado de satisfacción, mayor grado de compromiso.

El compromiso es un tema que se ha trabajado en muchas investigaciones generando un gran conocimiento sobre esto, y haciendo que sea un punto clave de debate en las organizaciones, los resultados de su estudio nos dan a entender que el compromiso está muy ligado con la satisfacción es por ello que las empresas deben generar un ambiente de trabajo confortable, en donde exista el respeto mutuo y cumplan todos sus derechos como colaborador todos estos factores hacen que el colaborador se sienta más comprometido con la organización.

Según Aguilera y Guaña (2017), en su tesis de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, perteneciente al departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio, titulada "Incidencia de la satisfacción laboral en las tres dimensiones del compromiso del RRHH de las Pymes del sector comercial del Cantón Quito". El objetivo fue medir la incidencia que tiene la satisfacción laboral en las tres dimensiones del compromiso organizacional del recurso humano de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del sector comercial del Cantón Quito y aplicando la técnica del cuestionario, llegando a la conclusión que al aumentar la percepción de satisfacción laboral lograremos un mayor compromiso de los empleados, traducido en un mejor desempeño de los mismos dentro de las organizaciones.

En nuestro país el tema no es indiferente, para los investigadores ni para las empresas, según Zapata (2018), en su tesis de post grado de la universidad Cesar Vallejo, perteneciente a la maestría en ciencias médicas, titulada “Compromiso y productividad de los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016”, Tuvo como objetivo determinar cómo el compromiso se relaciona con la productividad en los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima; en su investigación de tipo básica con un diseño no experimental y de corte transversal, aplicando la técnica de la encuesta, cuestionarios que se construyeron para cada variable aplicada a los trabajadores de la entidad evaluada, concluyendo que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad en los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016.

Para que una empresa puede crecer tiene muchos puntos que debe tratar, uno de ellos es el compromiso que el empleado tiene con su organización, en este estudio se ve la relación que tiene con la productividad, la productividad de una empresa será positiva si los implicados tienen la iniciativa de mejorar las cosas no solo por estar sujetos a órdenes, sino también porque les nace y muestran una gran disponibilidad realizando una labor eficiente.

Vargas y Meza (2017), en su tesis de grado de la universidad san Ignacio de Loyola, perteneciente a la escuela de administración de empresas titulada. “Relación entre el clima laboral y la rotación de personal de la empresa call center Atento Perú: Área de clientes del BBVA. Lima”. Presentaron el siguiente objetivo para encontrar cual es la relación entre las variables del clima laboral y rotación de personal en el call center Atento Perú, en el área de clientes BBVA. En su investigación de tipo descriptivo no experimental y aplicando las técnicas de la encuesta (a los trabajadores) y entrevista (al personal directivo de la empresa), concluyendo que no existe dicha relación entre las variables en el personal estudiado, identificando que la rotación se debe a exigencias especiales de sus clientes del banco.

El problema de rotación de personal también está sujeto al tipo de empresa, ya que las empresas de servicio hacen un trato más directo con el cliente como es el caso de esta tesis, el estrés y otras cosas que el cliente le proporciona al colaborador hace que el índice de rotación sea mayor.

Debido a los grandes cambios que se han generado en el reclutamiento de personal en las empresas, investigaremos que tan comprometidos están los colaboradores de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, y analizaremos como esta variable (compromiso) se relaciona con la intención de rotación del personal, el cual es un problema muy común en estas organizaciones.

En los próximos párrafos se darán a conocer algunos conceptos teóricos del compromiso y rotación del personal, dando a conocer algunas dimensiones y componentes de cada variable.

Una de las variables con más investigaciones y análisis en este amplio mundo de las empresas es el compromiso, el cual ha sido sujeto a miles de estudios por diversos autores siempre buscando identificar que tanto puede influir en las organizaciones, es la pieza de un rompecabezas que si no se trata con cuidado puede destruir a grandes empresas, también buscando la relación que tiene con otras variables y cuáles son sus consecuencias en el entorno laboral. Para conseguir este compromiso por parte de los colaboradores se requiere de mucho trabajo y comprender algunos puntos antes de conseguirlo, debemos de darle más importancia al capital humano, el cual creemos nosotros que es la base de todo en la organización.

Según Chiavenato (2007), todos los individuos dentro de una organización representan lo que se denomina como activo humano de una organización. Este activo tiene un valor que dependerá de cómo es que se desempeña dentro de la firma, cuanto talento es capaz de derrochar y la competencia que demuestre para resolver problemas y generar grandes atributos para que la empresa pueda ser más competitiva, en otras palabras este capital vale más en la medida que se muestre más involucrado con las estrategias que la empresa se plantea; los objetivos serán alcanzados de una forma más segura, fácil y rápida todo esto gracias a cuan comprometido este un colaborador con su empresa. Entonces para mantener empleados eficaces y sobre todo que estén comprometidos con la organización es necesario mantenerlos motivados, sin embargo, quizás sea un poco complicado, la motivación es el causante de que un individuo tenga diferentes formas de actuar, el cual es provocado por estímulos internos o externos; las características cambian de sujeto en sujeto y muestra formas distintas de comportamiento.

Existen un sin número de estudios, definiciones acerca de compromiso, hay sin duda alguna una amplia y muy buena colección de información sobre esta variable que afecta en el entorno laboral, una de las más antiguas conceptualizaciones la realizaron Becker (1960; citado por: Frutos, Ruiz y San Martín, 1998), quien define a esta variable como la familiaridad con la que los colaboradores hacen su trabajo y la unión que tienen para con su empresa, debiéndose esto a el continuo esfuerzo que los colaboradores han invertido desde que se involucraron con la empresa, en palabras más simples, el empleado permanece en la organización porque ya conoce, invirtió su tiempo y cambiar de entorno laboral implicaría tirar al tacho de basura todo lo que consiguió.

Con otras ideas, autores como Bayona, Goñi y Mandorrán (2000), mencionan al compromiso como algo que tiene los rasgos de un factor de ayuda para recursos humanos, porque nos brinda algunos datos de cuan entusiasmados y familiarizados están los trabajadores con la empresa, en otros términos, es la relación que existe entre trabajador y empresa, y ver como se benefician ambos tanto en sus objetivos personales como objetivos organizacionales.

Desde el punto de vista psicológico Meyer y Allen (1997), defienden su idea que el compromiso laboral es un estado psicológico que tiene como consecuencia la unión que se presenta entre ambas partes, trabajador - empresa.

Luego, en el año 2001 Meyer y Herscovitch reformularon su forma de ver al compromiso laboral definiéndolo como, la magnitud de vinculación que tienen los colaboradores con sus centros de trabajo y esto está sujeto a las aportaciones que tienen los empleados para generar cambios relevantes que contribuyen con el crecimiento de la empresa. Resumiendo, es un análisis que genera en su entorno de trabajo un desarrollo positivo.

En este sentido, Ayensa y González (2007), mencionan que el compromiso laboral es algo más profundo que se genera entre colaborador y empresa, a lo que los humanos conocemos como sentimiento; esto permite que de manera muy singular se adopte un comportamiento que ayuda de una u otra forma al crecimiento de la empresa, esto está sujeto a que en el personal se muestre menos indicios de que quieran abandonar sus puestos de trabajo, es decir, es concebido como un

constructor global, que muestra acciones alentadoras en todas los componentes de una entidad y que va ser creciente a medida que pasan los años.

Otro concepto, se tiene la idea que el compromiso es concebido de una forma de deber que la persona obtiene como respuesta de las actividades voluntarias que se desarrolla en el trabajo. Según Varona (1993; citado por: Betanzos y Paz, 2007), esta idea tiene que ver con la ética que el trabajador tiene hacia su trabajo, en donde expresan desde el interior su responsabilidad y los valores que estos tienen cuando asumen un reto y dan lo mejor de sí para poder realizar una buena gestión.

Por otro lado, si se obtiene un nivel considerable de compromiso en el trabajo nos da a entender que el colaborador tiene un deseo profundo por su tarea en específico y de también verse involucrado con toda la organización para poder generar ideas de competitividad por lo que Robbins (1998), da a conocer al compromiso laboral como un estado mediante el cual el colaborador se muestra de una u otra forma vinculado con una empresa en específico, se muestra parte de sus metas y sus deseos, de esta forma quiere asegurar su pertenencia en la organización.

Podemos evidenciar que el compromiso laboral se ve reflejado en su forma de ser, su comportamiento de estar siempre brindando ideas para mejorar la empresa y vinculación que tiene con ella, también se siente identificado con las metas y valores de la organización el cual utiliza para que crezca en el ámbito profesional o sea reconocido por la empresa y Arias (2001; citado por Steers,2015), menciona que compromiso es la solidez que se muestra en el colaborador y las ganas de verse involucrado en las estrategias de la empresa para alcanzar los objetivos.

La variable de rotar personal es captada como un factor de valor en el desarrollo de una entidad, ha llegado a ser punto de múltiples estudios de parte de diversos autores teniendo como meta descubrir las causas que llevan a que se produzca la rotación de personal y cuáles serían los daños o virtudes que esta tendría. Es conocido el tema de que existen dos tipos de rotación voluntaria e involuntaria; el primer tipo es algo a lo que se denomina como renuncia, es la parte

en la que el colaborador está seguro de que se quiere alejarse de la empresa, esta separación se da por múltiples causas que son percibidas por el colaborador, por otro lado tenemos a lo que se conoce como despido, en esta faceta el que inicia el proceso de rotación es la empresa que tiene como fin terminar con el tiempo de vida que el colaborador tiene en sus instalaciones. En el momento de analizar la investigación se tomará en cuenta los dos tipos de rotación para analizar a la perfección todo lo relacionado a esta variable.

Por su parte, Chiavenato (2007), conceptualiza a la rotación de personal como el balanceo de individuos que se origina en una entidad y su entorno, en otras palabras, son las entradas y salidas de colaboradores que experimenta una organización.

Samaniego (1998), definió que la rotación de personal es una transformación que tienen que ver con los empleados, es decir estos buscan crecer y tener nuevas oportunidades en una empresa en donde se sientan más cómodos de expresar todo lo que saben sin miedo alguno, en donde sean más valorados y puedan crecer profesionalmente, los colaboradores buscan nuevas experiencias que enriquezcan su conocimiento, habilidades y puedan potenciar su carrera; por ello es que buscan empresas que tengan la capacidad de poder aprovechar, explotar y reconocer lo que ellos pueden dar, sin dejar de lado que piensan en que su nivel económico crezca.

Muchos autores tienen la definición de rotación de personal como algo tan simple, ellos simplifican en la entrada y salida de personal que sucede dentro de una empresa, pero otros autores ven a la rotación de personal como la acción que tiene cada colaborador de abandonar o cambiar de empleo, esto de una forma que solo el colaborador puede entender porque tiene el deseo de hacerlo o no se sienten muy valorados, como es el punto de vista de Robbins (2004), que la intención de rotación que vive un colaborador se origina por la conducta de cambiar, en el cual intervienen múltiples variables que son estudiadas en el ámbito organizacional, grupales y familiares, en otras palabras son temas que de una u otra forma incitan a que el trabajador tome la decisión de ir en busca de nuevas

empresas en donde pueda desarrollar todo su potencial o donde se sienta más cómodo dependiendo del mercado laboral.

La rotación de personal es una llaga que se origina entre colaborador y empresa, según Chávez (2010), esta variable llamada rotación de personal está referida al cese de trabajo que tiene un colaborador de forma definitiva en una empresa. De la misma forma, Rincón (2006), menciona que es la fluctuación de empleados entre una empresa y su entorno, con esto se hace referencia a la existencia de un intercambio de personas de una empresa a otra, la mejor forma que se tiene para ver el nivel de intercambio es analizar el grado de entradas y salidas de colaboradores que tiene una empresa. Luego de la información recopilada, se deduce que esta variable proviene de muchas causas que se dan dentro y fuera de una empresa, la cual se ve descrita en los niveles de salida de un trabajador ya sea por su voluntad o de forma involuntaria, por lo que también aumenta el nivel de nuevos ingresos.

El rotar personal puede ser efectivo para la empresa si podemos dirigirla y verla como la obtención de nuevos activos humanos que incrementen la productividad y desarrollen actividades que ayuden a los objetivos de la empresa. Por otro lado, puede ser muy desfavorable en todos los términos para una empresa, puesto que se puede perder activo que perjudicarían al desarrollo de la empresa. Pero en las organizaciones por muchas razones se deja de lado el control para poder dirigir de una forma positiva la rotación de personal y es ahí donde la empresa pierde valor puesto que deja ir a grandes individuos con capacidades que pueden ser muy útiles para la empresa, o es que simplemente no valoran lo que el individuo les ofrece por eso es que el rotar de forma voluntaria es algo que se aumenta.

Para poder sustentar las diferentes ideas que están relacionadas a la rotación de personal, y de otra forma poder analizar las causas que originan esta variable, o cuales son los motivos por la que algunas empresas viven con mayor intensidad este fenómeno. Bavendam (2000), identificó que los principales factores que influyen en que un trabajador continúe o no en una organización son: el compromiso; cuando el colaborador percibe que es valorado por todo el talento que esta muestra y que no pasa desapercibido en la empresa este por instinto propio

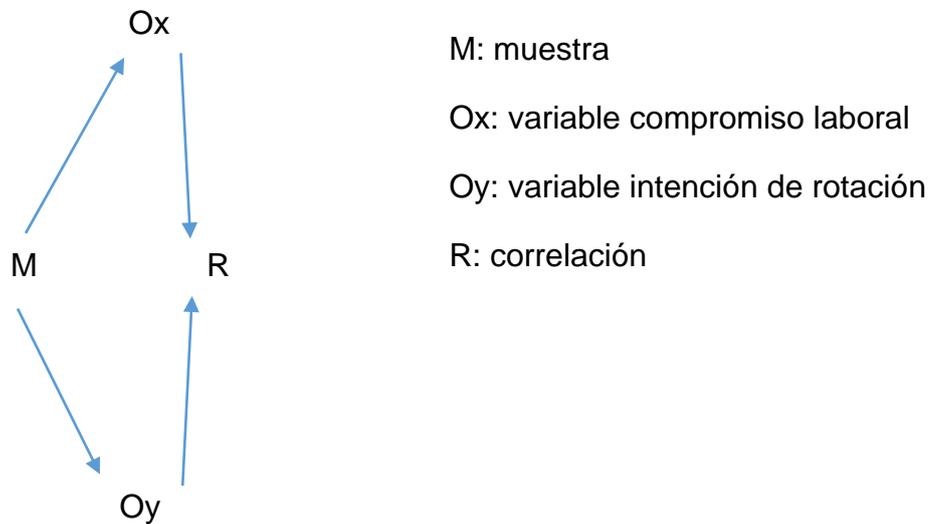
decide quedarse en el caso de que suceda lo contrario buscare nuevas oportunidades. Satisfacción con las labores; es reconocido de una u otra forma el buen trabajo que desempeña. Beneficios; compensan el trabajo con algún incentivo que te ayude a sentirte más cómodo en el trabajo. Evitar estos factores podría desencadenar la partida de muchos trabajadores en la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación es aplicada ya que busca solucionar la problemática encontrada en Pizzahut y Kentucky Fried Chicken y para lograr nuestros objetivos planteados desarrollamos la investigación desde un enfoque cuantitativo, ya que medimos las variables Compromiso Laboral y la Intención de Rotación de personal.

La investigación de diseño no experimental de corte transversal y correlacional, porque no se manipulan variables de estudio, sus datos se obtienen en un único momento en el tiempo describiendo sus variables y si hay relación existente.



3.2 Variables y operacionalización

Ox: Compromiso laboral

Según su categoría es cualitativa. Meyer y Allen (1991), aducen que es un estado psicológico en el que tiene como característica principal la relación entre una persona y una organización.

Oy: Intención de rotación

Según su categoría es cualitativa. Mobley, Horner y Hollingsworth (1978), mencionan que el retiro es voluntario de parte del empleado de donde actualmente percibe una remuneración.

3.3.-Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Fue compuesta por el personal en los asociados de Pizzahut con 96 colaboradores y Kentucky Fried Chicken con 93 colaboradores en Trujillo.

Muestra

La unidad de muestreo del presente trabajo de investigación fue conformada por el personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020. Ubicando a Pizzahut en Av. América Oeste 750 lc.09 – Mall plaza que cuenta con 19 colaboradores y Kentucky Fried Chicken ubicado en Av. Larco 1140 sabiendo que cuenta con 26 colaboradores.

Muestreo

La investigación presento un muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1.-Técnicas e instrumentos:

Para recolectar los datos que necesitamos para la variable compromiso, se hizo mediante la escala de Meyer y Allen (1997), adaptado y validado en versión español en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles (2006), con el objetivo de medir compromiso adaptándolo a la realidad.

Para la recolección de datos de la variable intención de rotación, se utilizó el instrumento de la encuesta, sustraído de la investigación de Quintero (2009) del modelo Mobley, Horner y Hollingsworth (1978), y adaptado por Aldo Agreda y Ronald Vera, con la finalidad de medir la variable intención de rotación, adaptándolo a la realidad.

3.4.2.-Confiabilidad y técnicas

Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se obtuvo mediante el Alfa de Cronbach, es así que fue necesario aplicar los instrumentos a una muestra similar de 25 personas. Los índices hallados se presentan a continuación:

- Alfa de Cronbach del instrumento Compromiso Laboral alcanzó un nivel de confiabilidad muy bueno, siendo el test consistente y adecuado para el estudio.

Tabla 3.1

Alfa de Cronbach Compromiso laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.80	25

- Alfa de Cronbach del instrumento Intención de Rotación alcanzó un nivel de confiabilidad bueno, siendo el test consistente y adecuado para el estudio.

Tabla 3.2

Alfa de Cronbach Intención de rotación

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.7499	25

Validez

Los instrumentos usados fueron adaptados a la realidad del estudio y validados por los siguientes especialistas.

- Mg. Vergara Castillo, Segundo
- Mg. Bocanegra Merino, Wilfredo
- Mg. Guevara Ramírez, José

3.5. Procedimientos

La investigación que se presenta en esta tesis se llevó a cabo de acuerdo con los siguientes pasos: En primer lugar, se identificó el problema que conllevan estas empresas y por medio de investigaciones previas se incorporaron dentro de la estructura de la investigación asuntos claves y conceptos relacionados a las variables de estudio. en segundo lugar, se procedió a elaborar el instrumento para la encuesta el cual fue validado por tres expertos. en tercer lugar, se siguió con la recolección de datos preliminares mediante una encuesta piloto y luego seguir con la prueba de confiabilidad con el alfa de Cronbach por medio del software Excel, en el cual se obtuvieron resultados favorables para comprobar la fiabilidad del instrumento. En cuarto lugar, se realizó la encuesta a la muestra presentada en esta investigación y con esto se continuo con el procesamiento de los datos mediante el software Excel y SPSS, asimismo fue necesario la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman, para la prueba de la hipótesis planteada. Por último, después de analizar los resultados e interpretar se llegó a establecer conclusiones y posteriores recomendaciones para uso de las empresas estudiadas.

3.6. Métodos de análisis de datos:

3.6.1.- Estadística Descriptiva

Los datos recolectados de las variables fueron registrados para su debido estudio, para ello se elaboró tablas de distribución de frecuencias.

Para identificar los niveles de las variables de estudio se realizó la baremación y consecuente tabulación de niveles como se puede observar a continuación:

Tabla 3.3

Baremación Compromiso laboral

	N° DE PREGUNTAS	MIN	MAX	RANGO	AMPLITUD	BAJO	MEDIO	ALTO
ciones laboral	3	3	15	12	4	3,7	8,11	12,15
ecesidad labor	3	3	15	12	4	3,7	8,11	12,15
Identificación	3	3	15	12	4	3,7	8,11	12,15
Deseo de con	3	3	15	12	4	3,7	8,11	12,15
Reciprocidad	3	3	15	12	4	3,7	8,11	12,15
Cumplimiento	3	3	15	12	4	3,7	8,11	12,15
TOTAL	18	18	90	72	24	18-42	43-67	68-90

Nota: En la variable compromiso laboral se utilizaron la cantidad de ítems en cada indicador, para de esta manera obtener los rangos de bajo, medio y alto; y así los resultados sean catalogados.

Tabla 3.4

Baremación Intención de rotación

	N° DE PREGUNTAS	MIN	MAX	RANGO	AMPLITUD	BAJO	MEDIO	ALTO
Presión de tr	2	2	10	8	3	2,4	5,7	8,10
Opiniones	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Respeto a m	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Respaldo	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Condiciones	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Accesibilidad	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Puesto de tr	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Estabilidad e	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Equidad	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Personalidad	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Promoción	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Perspectiva	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Honorarios	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Busqueda de	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Experiencia l	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
TOTAL	16	16	80	64	21	16-37	38-59	60-80

Nota: En la variable compromiso laboral se utilizaron la cantidad de ítems en cada indicador, para de esta manera obtener los rangos de bajo, medio y alto; y así los resultados sean catalogados.

3.6.2.- Estadística Inferencial

Se recolectó y procesó los datos en el programa SPSS.

Droppelmann (2018), aduce que “si se tiene valores \leq a 50 se recomienda utilizar la prueba de normalidad Shapiro Wilk” (p. 41).

Se procesaron los datos para determinar la relación entre las variables, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación tuvo en consideración los siguientes aspectos éticos para poder garantizar la autenticidad de los resultados:

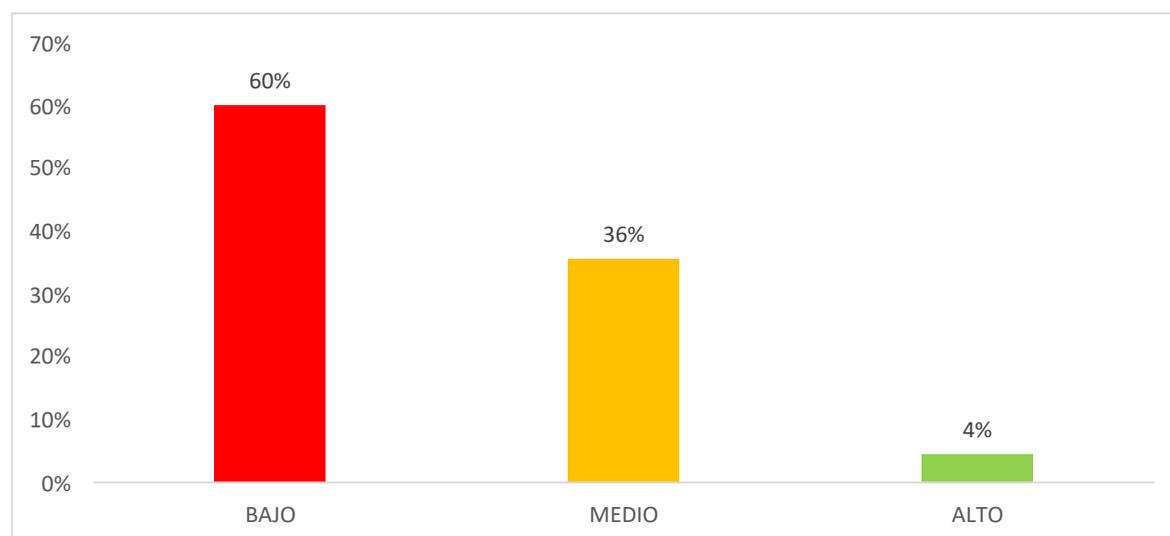
- Obtención de información precisa, confiable y autentica de la población fijada.
- Seguridad y confidencialidad de la información obtenida de los sujetos de estudio, que participaron con su colaboración en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de compromiso laboral en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020.

Figura 4.1

Nivel de Compromiso laboral en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken



Fuente: Encuesta aplicada a 45 colaboradores entre los asociados Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, 2020.

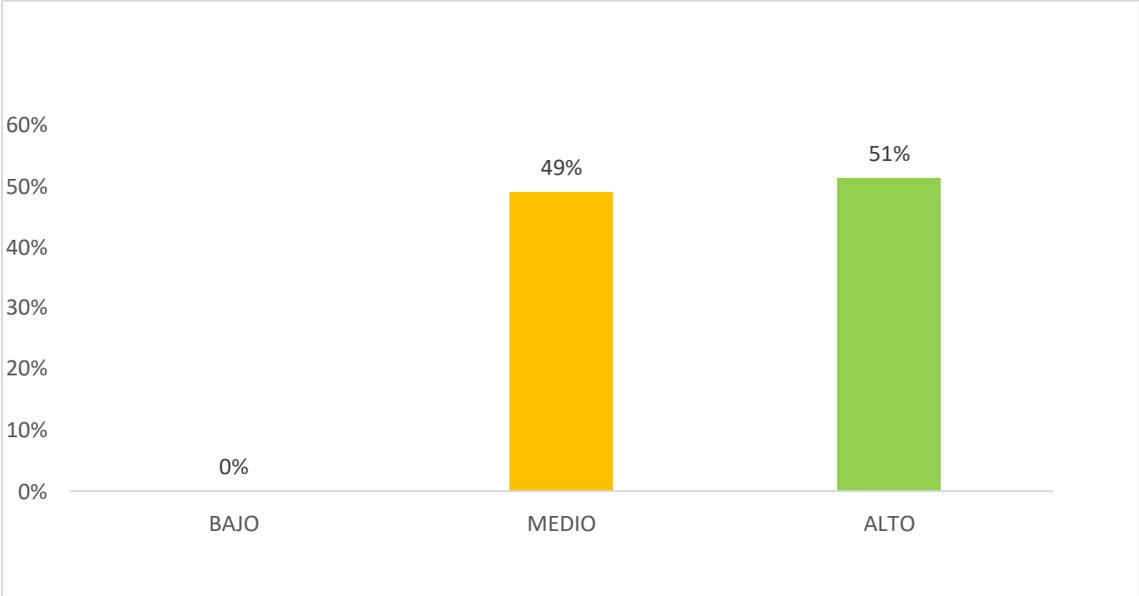
Interpretación:

La figura 4.1, muestra que el 60% del total de los colaboradores encuestados opinaron que el compromiso laboral percibido fue de un nivel bajo, esto significa que disminuye la productividad y afecta la relación con otros colaboradores y con los clientes hasta que finalmente el colaborador abandona la empresa; por lo que las empresas mencionadas deben tomar acciones para facilitar el entorno apropiado, para que el compromiso se produzca y se cree un sentimiento a largo plazo. Mientras que el 36% de los encuestados indicaron que esta variable estaba en un nivel medio, así mismo solo el 4% de los encuestados indicaron que estaba en un nivel alto.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020.

Figura 4.2

Nivel de Intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken



Fuente: Encuesta aplicada a 45 colaboradores entre los asociados Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, 2020

Interpretación:

La figura 4.2, muestra que el 51% del total de los colaboradores encuestados opinaron que la intención de rotación percibida fue de un nivel alto, indicando que los colaboradores abandonarían la empresa en un futuro cercano, esto provocaría que las empresas mencionadas se vieran afectadas por la pérdida de su talento humano. Mientras que el 49% de los encuestados indicaron que esta variable estaba en un nivel medio.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre las dimensiones de compromiso laboral y la intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken Trujillo año 2020.

Tabla 4.1

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso laboral	,409	45	,000	,619	45	,000
Intención de rotación	,405	45	,000	,665	45	,000

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La tabla 4.1 señala la prueba de normalidad que se realizó a través de Shapiro Wilk por tener una población menor a 50, con lo cual se establece una distribución no normal de la muestra y corresponde utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el procesamiento de datos.

Tabla 4.2

Relación entre las dimensiones de Compromiso laboral y la Intención de rotación de personal en los asociados Pizzahut y Kentucky Fried Chicken

		Compromiso de continuidad	Compromiso afectivo	Compromiso normativo	Intención de rotación	
Rho Spearman	Intención de rotación	<u>Coeficiente de correlación</u>	-,164	-,332	-,150	1
		<u>Sig. (bilateral)</u>	,031	,026	,046	
		<u>N</u>	45	45	45	45

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

Interpretación:

La tabla 4.2 expone una correlación significativa entre la dimensión compromiso afectivo y la intención de rotación, con un valor de correlación de -0,332 (correlación baja). Entre la dimensión compromiso de continuidad y la intención de rotación existe una correlación significativa con un valor de -0,164 (correlación muy baja). Por su parte, entre la dimensión compromiso normativo y la intención de rotación existe una correlación significativa con un valor de -0,150 (correlación muy baja).

Hi: Existe una relación significativa entre el compromiso laboral e intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre el compromiso laboral e intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020.

Tabla 4.3

Correlación entre Compromiso laboral e Intención de rotación de personal en los asociados Pizzahut y Kentucky Fried Chicken

			Compromiso laboral	Intención de rotación
Rho Spearman	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	1	-,238
		Sig. (bilateral)		,043
		N	45	45
	Intención de rotación	Coefficiente de correlación	-,238	1
		Sig. (bilateral)	,043	
		N	45	45

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

Interpretación:

En los resultados que se observa en la tabla 4.3, existe una relación significativa entre el compromiso laboral y la intención de rotación de los colaboradores. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a -0.238 y $p < 0.05$. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Las empresas Pizzahut y Kentucky Fried Chicken de la provincia de Trujillo pertenecen a la cadena de restaurantes y son reconocidas por el énfasis que se da al servicio del cliente, eje central de la actividad, así como la continua innovación y desarrollo de nuevos productos, ingredientes y combinaciones, que permiten que Pizzahut y Kentucky Fried Chicken estén siempre un paso por delante de la competencia y se encuentren pendientes de satisfacer las demandas de los consumidores más exigentes. Estas empresas dependen mucho de la operación por lo que su personal está expuesto a laborar bajo presión y otros factores que pueden generar que se vea afectado el compromiso que tienen, ocasionando que estos tengan la intención de rotar a mejores lugares de trabajo. Por tal motivo se realizó esta investigación para determinar la relación entre el compromiso laboral e intención de rotación de personal, con el propósito de encontrar las causas y hacer las recomendaciones pertinentes.

Entre las limitaciones, se tuvo que no se pudo realizar las encuestas presenciales debido a la coyuntura por el Covid 19, pero gracias a la tecnología a través de formularios en Google Drive se comunicó a el personal de las empresas para que apoyen a realizar las encuestas y se les explicó que eran anónimas y de índole académico, así mismo se buscaba obtener datos confiables para solucionar una problemática real y poder continuar con la investigación. Por lo cual se obtuvieron datos totalmente confiables.

En la figura 4.1 se señala que el 60% del total de los colaboradores encuestados opinaron que el compromiso laboral percibido fue de un nivel bajo, esto se corrobora con lo expuesto por Montoya (2014), quien afirma que el compromiso está muy ligado con la satisfacción, es por ello que las empresas deben generar un ambiente de trabajo confortable, en donde exista el respeto mutuo y cumplan todos sus derechos como colaborador, así el colaborador se sentirá más comprometido con la empresa. Así mismo Aguilera y Guaña (2017), afirman que al aumentar la percepción de satisfacción laboral lograremos un mayor compromiso organizacional de los colaboradores, traducido en un mejor desempeño de los mismos dentro de las organizaciones. Por ende, Zapata (2018), expone que la productividad de una empresa será positiva si los implicados tienen

la iniciativa de mejorar las cosas no solo por estar sujetos a órdenes, sino también porque les nace y muestran una gran disponibilidad realizando una labor eficiente. Además, Bayona, Goñi y Mandorrán (2000), mencionan al compromiso laboral como la relación que existe entre trabajador y empresa, y ver como se benefician ambos tanto en sus objetivos personales como objetivos organizacionales. Así mismo se puede evidenciar que el compromiso laboral es la solidez que se muestra en el colaborador y las ganas de verse involucrado en las estrategias de la empresa para alcanzar los objetivos. (Citado por Steers, 2015). Por lo tanto, se concluye que mientras menor sea el compromiso laboral, disminuye la productividad y afecta la relación con otros colaboradores y con los clientes hasta que finalmente el colaborador abandona la empresa; por lo que las empresas mencionadas deben tomar acciones para facilitar el entorno apropiado, para que el compromiso se produzca y se cree un sentimiento a largo plazo.

En la figura 4.2 señalan que el 51% del total de los colaboradores encuestados opinaron que la intención de rotación percibida fue de un nivel alto, esto se confirma con lo expuesto por Maldonado (2016), quien afirma que la pérdida del talento humano es un factor que juega en contra de la empresa generando de cierta forma una ventaja competitiva para la competencia, ya que al adueñarse de este y explotar todo su potencial, se perdería experiencia, conocimiento y todo lo que invertiste para que este colaborador pueda tener conocimiento. Así mismo Aguilar (2015), afirma que para poder mejorar el nivel de intención de rotación y tener a los colaboradores mucho más comprometidos con los objetivos de la empresa es necesario tener comunicación horizontal, dando a conocer a dónde se quiere llegar, generar horarios flexibles y mencionar qué se busca de los colaboradores, siempre escuchando sus ideas y brindándoles un respaldo. Por ende, Robbins (2004), expone que la intención de rotación que vive un colaborador se origina por la conducta de cambiar, en el cual intervienen múltiples variables que son estudiadas en el ámbito organizacional, grupales y familiares, en otras palabras, son temas que de una u otra forma incitan a que el colaborador tome la decisión de ir en busca de nuevas empresas en donde desarrollar todo su potencial o donde se sienta más cómodo dependiendo del mercado laboral. Por lo que se concluye que el nivel alto de intención de rotación

percibido indica que los colaboradores abandonarían la empresa en un futuro cercano, esto provocaría que las empresas mencionadas se vieran afectadas por la pérdida de su talento humano y esto debido a que no son capaces de ofrecer las mejores condiciones en los factores organizacionales, factores personales y factor mercado laboral para que el colaborador sienta que debe permanecer en la empresa.

En la tabla 4.2 muestra las correlaciones entre las dimensiones de compromiso laboral y la intención de rotación, indicando una correlación significativa entre la dimensión compromiso afectivo y la intención de rotación, con un valor de correlación de -0,332 (correlación baja). Entre la dimensión compromiso de continuidad y la intención de rotación existe una correlación significativa con un valor de -0,164 (correlación muy baja). Por su parte, entre la dimensión compromiso normativo y la intención de rotación existe una correlación significativa con un valor de -0,150 (correlación muy baja). Lo mencionado anteriormente se reafirma con lo expuesto por Flórez (2014), que concluyó que el alto nivel de intención de rotación se debe a los bajos niveles de los factores: relaciones interpersonales, sentido de pertenencia y valores colectivos, haciendo referencia a la dimensión compromiso afectivo. Robbins (1998), explica que el colaborador se muestra de una u otra forma vinculado con una empresa debido a que esta forma parte de sus metas y sus deseos, por lo que un nivel bajo de la dimensión compromiso de continuidad da como resultado un alto nivel de intención de rotación. Así mismo Varona (1993; citado por: Bentanzos y Paz, 2007), menciona que el compromiso es una forma de deber que el colaborador obtiene como respuesta de las actividades voluntarias que desarrolla en la empresa, y que disminuye a medida que aumenta la intención de rotar por parte del colaborador. Se concluye que el nivel bajo percibido de compromiso laboral se debe a que los colaboradores piensan que hay mejores lugares de trabajo y que no tienen oportunidad de seguir creciendo, dando cabida al nivel alto de intención de rotación percibido a causa de factores organizacionales, en tanto, si el nivel de las dimensiones de compromiso laboral disminuye la intención de rotación aumenta en cierto modo, y viceversa.

En la hipótesis, la tabla 4.3 indica que existe una relación significativa entre el compromiso laboral y la intención de rotación de los colaboradores. Con un

coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a -0.238 y $p < 0.05$. Todo ello se revalida con lo expuesto por Becker (1960; citado por: Frutos, Ruiz y San Martín, 1998), quien expone que el colaborador permanece en la empresa por la familiaridad con la que realizan su trabajo y la unión que tienen para con su empresa, debiéndose esto a el continuo esfuerzo que los colaboradores han invertido desde que se involucraron con la empresa. Según Ayensa y González (2007), mencionan que el compromiso laboral permite que el colaborador adopte un comportamiento que de una a otra forma ayuda al crecimiento de la empresa y que muestre menos indicios de que quiera abandonar su puesto de trabajo. Así mismo Bavendam (2000), identificó que uno de los principales factores que influyen en que un colaborador continúe o no en una empresa es el compromiso y que al evitar este factor desencadenaría la partida de muchos trabajadores de la empresa. Por tanto, la variable compromiso laboral tiene un nivel bajo debido a que los colaboradores perciben que hay mejores opciones laborales y no tienen la necesidad laboral de permanecer en la empresa; y la variable intención de rotación tiene un nivel alto porque los colaboradores piensan que las condiciones laborales no son las idóneas y no tienen el debido respaldo de sus superiores, es así que, estas variables se relacionan de manera inversa, el aumento de una significa la reducción de la otra y viceversa.

El análisis llevado a cabo en esta investigación traerá beneficios para el MTPE (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo) en futuras proyecciones del índice de desempleo, ayudará no solo a las empresas mencionadas en la investigación, sino también a las demás empresas del Perú dedicadas al rubro restaurantes, debido a que los nuevos retos para las empresas de la actualidad ven con exigencia la dirección de su talento humano, para fortalecer los recursos y que los colaboradores se sientan comprometidos de manera sustentable, racional y emocionalmente, generando un mejor ambiente laboral, mayor eficiencia y un entorno apropiado para que el compromiso se produzca y se cree un sentimiento a largo plazo, reduciendo niveles de rotación que favorecerán a las empresas.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se identificó que el nivel de compromiso laboral en los colaboradores encuestados de los asociados Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, es bajo. Debido a que el 60 % de los colaboradores sienten que hay mejores trabajos donde se pueden adaptar fácilmente y no tienen oportunidad de seguir creciendo, lo que provoca una disminución en la productividad, a la vez afecta la relación con otros colaboradores y los clientes, hasta que finalmente el colaborador abandona la empresa. (Figura 4.1).

6.2. Así mismo, se identificó que en los asociados Pizzahut y Kentucky Fried Chicken el 51% de los colaboradores encuestados presentan un nivel alto de intención de rotación, debido a que sienten que las condiciones laborales no son las idóneas y hay demasiada presión en el trabajo además no tienen el respaldo que ellos desean, por lo que abandonarían las empresas en un futuro cercano, afectando a estas por la pérdida de su talento humano. (Figura 4.2).

6.3. Se determinó que en los asociados Pizzahut y Kentucky Fried Chicken existe una correlación significativa entre la dimensión compromiso afectivo y la intención de rotación, con un valor de correlación de -0,332 (correlación baja). Por su parte existe una correlación significativa entre la dimensión compromiso de continuidad y la intención de rotación, con un valor de -0,164 (correlación muy baja), a la vez entre la dimensión compromiso normativo y la intención de rotación existe una correlación significativa con un valor de -0,150 (correlación muy baja). Indicando que si los colaboradores presentan niveles bajos en las dimensiones de compromiso laboral es porque tienen mejores opciones laborales, debido a que sienten que no pueden seguir creciendo, no se involucran con los problemas de la empresa y no se sienten protegidos; por lo que tendrán un nivel alto de intención de rotación, afectando la productividad de las empresas. (Tabla 4.2).

6.4. Se determinó que en los asociados Pizzahut y Kentucky Fried Chicken existe una relación significativa entre el compromiso laboral y la intención de rotación de los colaboradores. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a -0.238 y $p < 0.05$. Por tanto, al encontrar un nivel de compromiso laboral bajo y una alta intención de rotación, el colaborador no proyecta sus energías para cumplir su propósito de acuerdo a la función que realiza en la empresa y no

contribuye a crear un clima laboral positivo, afectando la relación con otros empleados y los clientes. (Tabla 4.3).

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Se recomienda al equipo gerencial en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken que mantengan una relación de comunicación horizontal, feedback en el desarrollo de las funciones del colaborador y reconocimientos como incentivos no monetarios a través de certificaciones al mejor colaborador de la semana y reconocimientos como incentivo otorgando un bono al mejor trabajador del mes, contribuyendo a generar ilusión e identificación por los objetivos, del mismo modo deben conocer cuál es la opinión de los trabajadores en relación con las posibilidades que tienen para desarrollarse profesionalmente en la empresa. Esto no solo permitiría mejorar los conocimientos y las habilidades de los colaboradores, sino que además transmiten oportunidades de futuro que impactan directamente en el compromiso laboral de la empresa.

7.2. Se recomienda al equipo gerencial y entrenadores en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, como responsables de todo el equipo, que involucren a los colaboradores de menor rango en las decisiones que se toman en sus respectivas áreas, generando espacios de conversación grupal para obtener opiniones y responder a consultas, ya que es importante que el colaborador se sienta parte de la empresa; así mismo propiciar un buen clima laboral, de esta manera los colaboradores no sólo encuentran un trabajo para producir y generar resultados, sino un espacio de relacionamiento que contribuya a su crecimiento profesional. A la vez se le recomienda a la empresa invertir en su talento humano realizando capacitaciones que de acuerdo a la coyuntura con el covid 19 tendrían que ser en referencia a los protocolos de seguridad sanitaria, calidad de atención al cliente, fomentando el desarrollo de nuevas competencias a nivel profesional y personal.

7.3. Se recomienda al equipo gerencial en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken lograr capturar el know – how de los colaboradores, ya sea a través de la rotación de los puestos de trabajo, es decir que realicen

entrenamiento cruzado o por medio del trabajo en equipo. Así mismo crear planes de formación continua haciendo línea de carrera tal que permitan amoldar las competencias de los colaboradores a los verdaderos requerimientos de la empresa.

7.4. Se recomienda al equipo gerencial en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken delegar tareas a sus colaboradores con un alto grado de responsabilidad, ya que es una oportunidad de crecimiento para ellos y demuestra la confianza y respaldo que les brindan. A la vez aplicar políticas que fomenten la vinculación afectiva y normativa del colaborador con la empresa, como compensaciones con vales de compra que tengan convenio con las empresas en mención, por otro lado, permitir a los colaboradores escoger un día libre semanal en coordinación con los demás colaboradores, dando énfasis a la equidad interna y premiando así el esfuerzo que realizan por el cumplimiento de los objetivos.

7.5. Se recomienda a futuros investigadores realizar investigaciones explicativas con diseño cuasi-experimental donde se aplique un programa de inteligencia emocional para mejorar el nivel de compromiso laboral y disminuir la intención de rotación en empresas de comida rápida.

REFERENCIAS

- Aguilar, R. (2015) Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex servicios S.A. de C.V. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Aguilera y Guaña, (2017). Incidencia de la satisfacción laboral en las tres dimensiones del compromiso organizacional del RRHH de las Pymes del sector comercial del cantón Quito. Carrera de Ingeniería Comercial. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Sangolquí.
- Allen, N. &. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Applied Psychology*, 1-18.
- Allen, N. y Meyer, J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 61-89.
- Arias, G. F. (2001). Administración de recursos humanos. Mexico: Trillas.
- Ayensa, E. y González, M. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo, Ayala Calvo, J.C. y grupo de investigación FEDRA, 3590- 3609.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360.
- Bayona, C., Goñi, S. y Mandorrán, C. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 9(1), 139-149.

- Bustamante, Fernández, Moscoso y Vera Medina. (2016). Compromiso Organizacional e Intención de Rotación Laboral en el Sector Cementero de la Región Arequipa. Lima.
- Chávez, E. (2010). Causas y efectos de la rotación de personal en el conjunto cinematográfico la huerta Morelia. Tesis de licenciatura. Universidad de Michoacana de San Nicolás. México. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/123456789/896/1/CAUSASYEFECTOSDELAROTACIONDEPERSONALENELCONJUNTOCINEMATOGRAFICOLAHUERTAMORELIA.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. (8ª ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw-Hill.
- Cohen, A. (2009). A value based perspective on commitment in the workplace: An examination of Schwartz's basic human values theory among bank employees in Israel. *International Journal of Intercultural Relations*, vol.33, 332-345.
- Díaz, N. y Rodríguez, F. (2007). Análisis Psicométrico del Compromiso Organizacional como Variable Actitudinal.
- Espinoza, E. (2013). Rotación de personal en una empresa de retail de Arequipa en el periodo enero septiembre del año 2012. Universidad Nacional de San Agustín, Perú: <http://share.pdfonline.com/0dbcb62f9c57469ba653f800bbc2552f/TESIS%20ELIZABETH%20ESPINOZA%20Y.%20IMPRIMIR%20BACKAP.htm>.
- Flórez Rivero, Y. (2014). CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN DOCENTES UNIVERSITARIOS. Barquisimeto.

- Frutos, B., Ruiz, M. y San Martín, R. (1998). Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización. *Psicológica*, 19, 345-366.
- Hernandez R., Fernández C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Herrera, B. (2013). *Cómo retener a los profesionales jóvenes en las empresas*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Maldonado Pastor, L. (2016). ANÁLISIS DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS MASIVOS DE TELECOMUNICACIONES. Bogota.
- Meyer, J. &. (1997). *Commitment in the workplace*. London: Sage.
- Meyer, J. A. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks: C.A: Sage.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 61-89.
- Mobley, W. H. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 408-414.
- Montoya Santos, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. Lima.
- Moreno Pérez, J. y. (2017). ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DE ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA OILTRANS SAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ, D.C. Bogota.
- Porter, L. S. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603- 609.

Quintero Valencia, D. (2009). Antecedentes de la intención de restiro en el Contact Center, estudio del caso Liberty Seguros. Bogota, Colombis.

Robbins. (2011). Comportamiento Organizacional. Decimotercera Edicion.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. (10ª ed.) México: Pearson Educación

Tamayo, C. (2008). Modelos Teóricos Investigación sobre Rotación de Personal. México: PAC.

Samaniego, C. (1998). Introducción a la psicología del trabajo y las organizaciones (1ª ed.) España: Ediciones Pirámides

Vargas y Meza. (2017). Relación entre el clima laboral y la rotación de personal de la empresa Call Center Atento Perú: Área de clientes del BBVA. Lima.

Vázquez, S. (2001). Compromiso organizacional y satisfacción laboral: predictores de la intención del empleado de dejar la organización. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Carcas, Venezuela

Zapata Quispe, R. (2018). Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016. Lima.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición
Compromiso laboral	Según Meyer y Allen (1991), es un estado psicológico en el que tiene como característica principal la vinculación que existe entre individuo y empresa, que se ve reflejado en los actos que el individuo demuestra dentro de ella y si quiere aun seguir en ella o dejarla.	Se midió a través del instrumento de la teoría de Meyer y Allen en su publicación que se adaptó para evaluar el grado de compromiso organizacional, con una escala de Likert.	Compromiso de continuidad	Opciones laborales	Ordinal
				Necesidad laboral	
				Identificación	
			Compromiso afectivo	Deseo de contribuir	
			Compromiso normativo	Reciprocidad	
				Cumplimiento	

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición
			Presión de trabajo.	
			Opiniones	
		Factores Organizacionales	Respeto a mis superiores y compañeros.	
			Respaldo	
			Condiciones laborales	
	Mobley, Horner y Hollingsworth (1978) Se determinó el nivel de como un retiro que es voluntario de parte del empleado de donde	Se determinó el nivel de intención de rotación de personal con una encuesta a través de una	Accesibilidad	
			Puesto de trabajo	Ordinal
Intención de rotación	actualmente percibe una remuneración.	escala de Likert.	Factores Personales	
			Estabilidad económica	
			Equidad	
			Personalidad.	
			Promoción	
		Factor Mercado Laboral	Perspectivas de empleo	
			Honorarios.	
			Búsqueda de trabajo	

Experiencia
laboral.

Nota: dimensiones e indicadores de Compromiso laboral según Meyer y Allen (1991), dimensiones e indicadores de intención de rotación según Mobley, Horner y Hollingsworth (1978).

Anexo 2

CUESTIONARIO DE COMPROMISO LABORAL

Cuestionario de Compromiso Laboral de las empresas Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020. Según Meyer y Allen (1997), adaptado y validado en versión español en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles (2006)

La presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de compromiso por parte de los colaboradores de las empresas Pizzahut y Kentucky Fried Chicken; la presente encuesta es anónima y con fines académicos, por lo cual le agradeceremos se sirva contestar las siguientes preguntas en base a la siguiente escala:

Alternativas:

Totalmente de Acuerdo (5) = TA

Algo de acuerdo (4) = A

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) = I

Algo en desacuerdo (2) = D

Totalmente en Desacuerdo (1) = TD

Ítems		1	2	3	4	5
COMPROMISO DE CONTINUIDAD						
Opciones laborales	1. Me preocupa lo que podría pasar si renuncio a mi trabajo actual.					
	2. Fácilmente podría adaptarme en otra empresa como lo estoy en esta.					
	3. Considero que hay mejores trabajos para mi					
Necesidad laboral	4. Permanezco en esta empresa por la falta de otras alternativas en donde trabajar					
	5. Sería muy difícil para mí dejar la empresa en este momento, aún si yo quisiera					
	6. Siento que si cambio de trabajo perdería la oportunidad de crecer.					

COMPROMISO AFECTIVO					
Identificación	7. Me siento orgulloso de contarles a otras personas que trabajo en esta empresa.				
	8. Me siento parte de la familia de esta empresa.				
	9. Siento una fuerte sensación de pertenencia hacia esta empresa				
Deseo de contribuir	10. Estaría muy feliz de trabajar por mucho tiempo en esta empresa.				
	11. Siento los problemas de esta empresa como si fueran míos				
	12. Siento que aún no he dado todo de mí en esta organización.				
COMPROMISO NORMATIVO					
Reciprocidad	13. Considero que una persona siempre debe ser leal a su empresa				
	14. La empresa me brinda beneficios para poder llevar una vida sin problema; soy escuchado				
	15. Considero que me brinda oportunidad de crecimiento en lo profesional.				
Cumplimiento	16. Pienso que hoy en día la gente cambia de trabajo con demasiada frecuencia				
	17. Siento que si dejo esta empresa traicionaría todo lo que hicieron por mí				
	18. Considero que debemos dar lo mejor de nosotros al momento de entrar a una empresa				

Anexo 3

CUESTIONARIO DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN

Cuestionario de Intención de Rotación de Personal de las empresas Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020. Según la investigación de Quintero (2009) del modelo Mobley, Horner y Hollingsworth (1978).

La presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de intención de rotación por parte de los colaboradores de las empresas Pizzahut y Kentucky Fried Chicken; la presente encuesta es anónima y con fines académicos, por lo cual le agradeceremos se sirva contestar las siguientes preguntas en base a la siguiente escala:

Alternativas:

Totalmente de Acuerdo (5) = TA

Algo de acuerdo (4) = A

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) = I

Algo de desacuerdo (2) = D

Totalmente en Desacuerdo (1) = TD

Ítems		1	2	3	4	5
FACTORES ORGANIZACIONALES						
Presión de trabajo	1. Trabajo en un ambiente con mucha presión					
	2. Mi jefe inmediato es una persona muy exigente y demandante.					
Opiniones	3. Mis sugerencias son tomadas en cuenta en mi trabajo					
Respeto a mis superiores y	4. Recibo el respeto que merezco por parte de mis compañeros y superiores					

Respaldo	5. Tengo el apoyo adecuado en situaciones difíciles por parte de mis superiores.					
Condiciones laborales	6. Considera que cuenta con las condiciones laborales más idóneas.					
FACTORES PERSONALES						
Accesibilidad	7. Mi centro laboral queda lejos del lugar donde vivo					
Puesto de trabajo	8. Estoy conforme con la labor que realizo dentro de mi organización.					
Estabilidad económica	9. Considero que mi sueldo satisface mis expectativas .					
Equidad	10. Soy tratado de manera justa en el trabajo.					
Personalidad	11. El centro donde laboro me permite desarrollar mi personalidad libremente.					
FACTOR MERCADO LABORAL						
Promoción	12. Tengo posibilidades de un ascenso laboral.					

Perspectiva s de empleo	13. Puedo desarrollar una línea de carrera satisfactoria en esta empresa.					
Honorarios	14. Recibo un sueldo inferior respecto del ofrecido en el mercado.					
Búsqueda de trabajo	15. Me resulta fácil encontrar otro trabajo					
Experiencia laboral	16. Considero que con la experiencia laboral que tengo debo tener mejores oportunidades.					

Anexo 4

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José D. Cuevas Romay, titular del DNI N° 80396733, de Psicólogo profesión, ejerciendo actualmente como Docente en la Institución OCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 11 días del mes de Noviembre del 2019


Firma

Anexo 5

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

yo, Wilfredo Santiago Bocanegra Merino, titular del DNI. N°
40628476 de _____ profesión
Ing. Industrial ejerciendo actualmente como
DIC en la institución
UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Pizza Hot y Kentucky fried chicken

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 8 días del mes de noviembre del 2019


Firma

Anexo 6

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Segundo Vergara Castillo, titular del DNI. N°
18130585, de profesión
Administrador, ejerciendo actualmente como
Catedrático y Consultor, en la Institución
UCV y Karzen Consultores

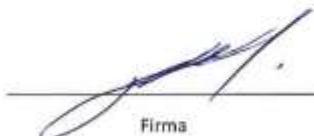
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Pizza Hut y Kentucky Fried Chicken

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 07 días del mes de Noviembre del 2019


Firma

Anexo 7

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilfredo Santiago Becanegra Merino, titular del DNI. N° 40628476 de _____ profesión Ing. Industrial, ejerciendo actualmente como DIC en la Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Pizza Hut y Kentucky Fried Chicken

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión				✓
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 8 días del mes de noviembre del 2019



Firma

Anexo 8

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Segundo Motel Vergara Castillo, titular del DNI. N°
18130585, de profesión
Administrador, ejerciendo actualmente como
Catedrático / Consultor en la Institución
Ucv / Karzen Consultores

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Pizza Hut y Kentucky Fried Chicken

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 07 días del mes de Noviembre del 2019



Firma

Anexo 9

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis A. Guerrero Romay, titular del DNI. N° 80596738 de _____ profesión Docente, ejerciendo actualmente como Docente en la Institución JCU

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 11 días del mes de Noviembre del 2019


Firma

Anexo 10

ALFA DE CRONBACH COMPROMISO LABORAL – ENCUESTA PILOTO

COMPROMISO LABORAL																					
N°	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18			
sujeto 1	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	ALFA(α):	0.80147698	
sujeto 2	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5			
sujeto 3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	N° ITEMS(K):	18	
sujeto 4	2	4	4	3	3	3	5	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3	4			
sujeto 5	2	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	VARIANZA DE CADA ITEM(Vi):	10.7424	
sujeto 6	3	3	5	2	3	5	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4			
sujeto 7	2	4	3	4	5	4	4	5	1	2	5	4	2	5	4	3	5	4	VARIANZA TOTAL(Vt):	44.1984	
sujeto 8	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5			
sujeto 9	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5			
sujeto 10	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5			
sujeto 11	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3			
sujeto 12	2	4	4	3	3	3	5	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3	4			
sujeto 13	2	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5			
sujeto 14	3	3	5	2	3	5	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	$\alpha = \frac{K}{K-1} [1 - \frac{\sum Vi}{Vt}]$		
sujeto 15	2	4	3	4	5	4	4	5	1	2	5	4	2	5	4	3	5	4			
sujeto 16	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5			
sujeto 17	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5			
sujeto 18	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5			
sujeto 19	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3			
sujeto 20	2	4	4	3	3	3	5	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3	4	$\alpha = 0.80$		
sujeto 21	2	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5			
sujeto 22	3	3	5	2	3	5	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4			
sujeto 23	2	4	3	4	5	4	4	5	1	2	5	4	2	5	4	3	5	4			
sujeto 24	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5			
sujeto 25	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5			

Anexo 11

ALFA DE CRONBACH INTENCIÓN DE ROTACIÓN – ENCUESTA PILOTO

INTENCIÓN DE ROTACIÓN																			
N°						item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	TOTAL		
sujeto 1	4	2	4	5	4	5	4	5	5	3	2	5	5	3	5	4	67	ALFA(α):	0.74994
sujeto 2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	48		
sujeto 3	3	1	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	50	N° ITEMS(K):	16
sujeto 4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	2	2	4	47		
sujeto 5	4	3	3	4	5	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	56	VARIANZA DE CADA ITEM(Vi):	10.9632
sujeto 6	4	2	4	3	4	4	2	5	3	4	5	5	4	3	2	4	58		
sujeto 7	5	1	2	4	3	5	4	2	2	2	3	3	4	2	4	3	49	VARIANZA TOTAL(Vt):	86.9216
sujeto 8	4	2	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	57		
sujeto 9	4	3	3	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	2	4	4	54	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$ $\alpha = 0.7499$	
sujeto 10	4	2	4	4	4	4	1	2	2	4	3	4	2	4	3	5	52		
sujeto 11	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	2	5	5	3	5	5	67		
sujeto 12	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	48		
sujeto 13	3	1	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	50		
sujeto 14	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	2	2	4	47		
sujeto 15	4	3	3	4	5	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	56		
sujeto 16	4	2	4	3	4	4	2	5	3	4	5	5	4	3	2	4	58		
sujeto 17	5	1	2	4	3	5	4	2	2	2	3	3	4	2	4	3	49		
sujeto 18	3	2	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	56		
sujeto 19	4	3	3	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	2	4	4	54		
sujeto 20	4	2	4	4	4	4	1	2	2	4	3	4	2	4	3	5	52		
sujeto 21	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	2	5	5	3	5	5	67		
sujeto 22	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	48		
sujeto 23	3	1	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	50		
sujeto 24	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	2	2	4	47		
sujeto 25	4	3	3	4	5	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	56		

Anexo 12

Nivel de Compromiso de Continuidad

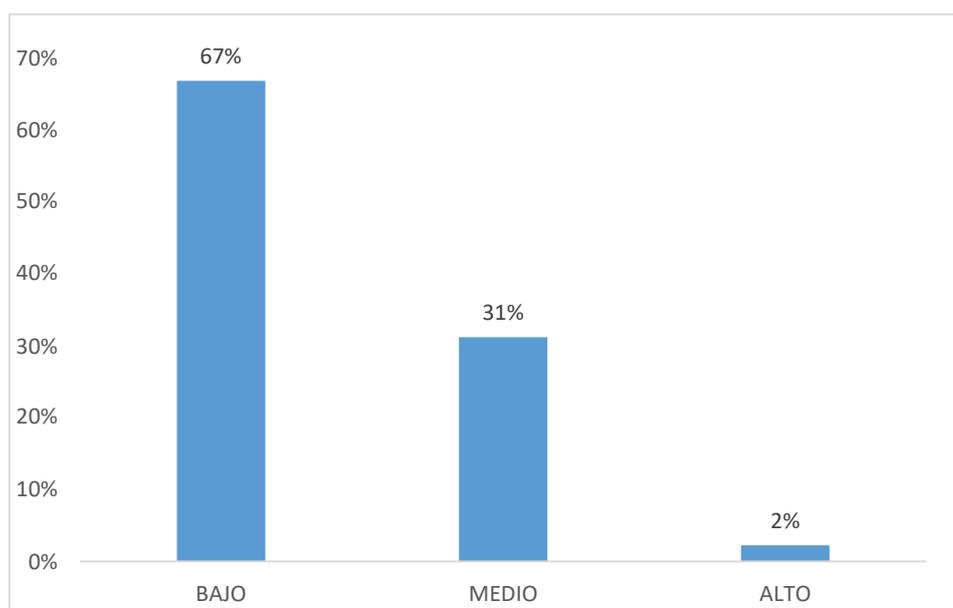


TABLA N° 01: BAREMACIÓN COMPROMISO CONTINUIDAD

	N° DE PREGUNTAS	MIN	MAX	RANGO	AMPLITUD	BAJO	MEDIO	ALTO
aciones laboral	3	3	15	12	4	3,7	8,11	12,15
ecesidad labor	3	3	15	12	4	3,7	8,11	12,15
TOTAL	6	6	30	24	8	6,14	15,22	23,30

Anexo 13

Nivel de Compromiso Afectivo

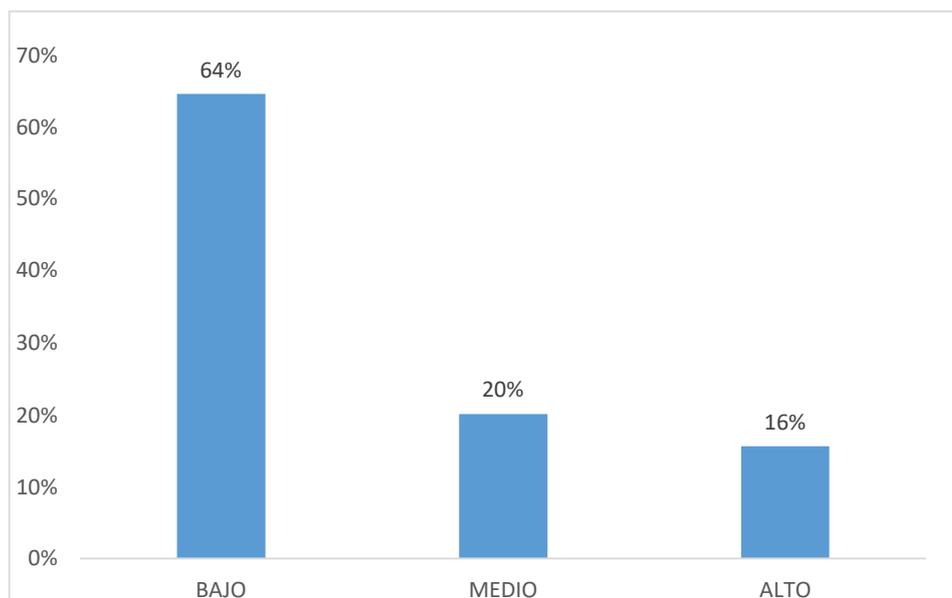


TABLA N° 01: BAREMACIÓN COMPROMISO AFECTIVO								
DE PREGUNTAS		MIN	MAX	RANGO	AMPLITUD	BAJO	MEDIO	ALTO
Identificación	3	3	15	12	4	3,7	8,11	12,15
Deseo de con	3	3	15	12	4	3,7	8,11	12,15
TOTAL	6	6	30	24	8	6,14	15,22	23,30

Anexo 14

Nivel de Compromiso Normativo

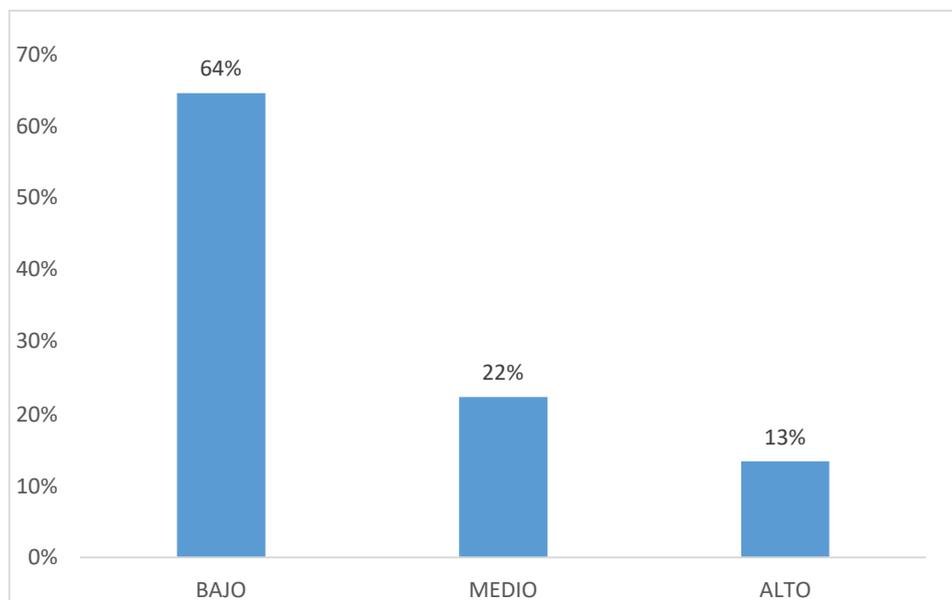


TABLA N° 01: BAREMACIÓN COMPROMISO NORMATIVO								
	N° DE PREGUNTAS	MIN	MAX	RANGO	AMPLITUD	BAJO	MEDIO	ALTO
Reciprocidad	3	3	15	12	4	3,7	8,11	12,15
Cumplimiento	3	3	15	12	4	3,7	8,11	12,15
TOTAL	6	6	30	24	8	6,14	15,22	23,30

Anexo 15

Nivel de Factores Organizacionales

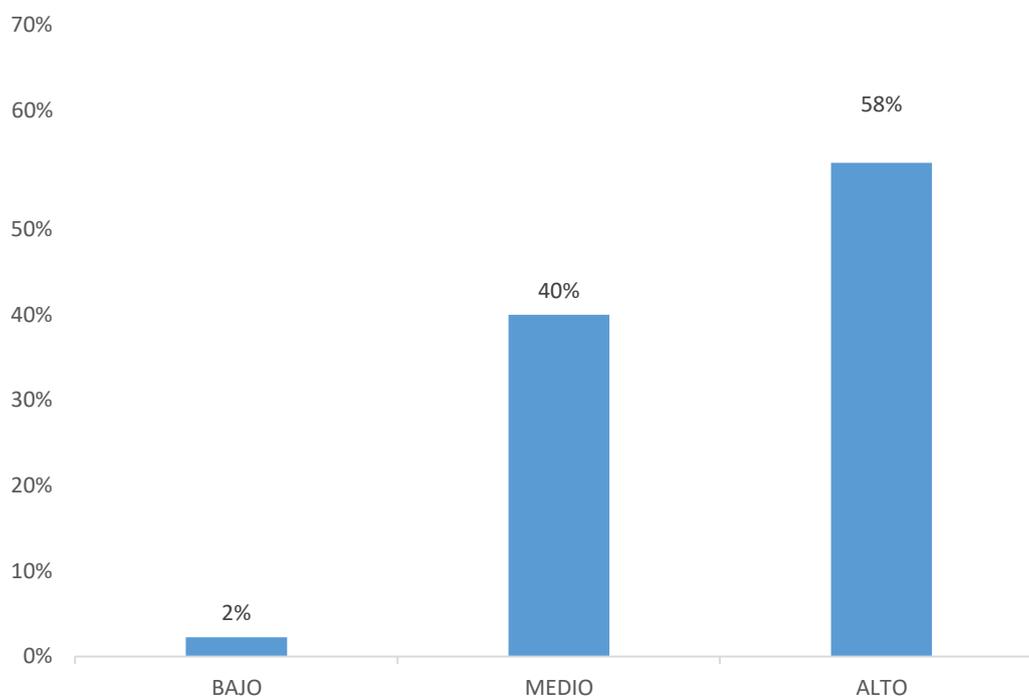


TABLA N° 01: BAREMACIÓN FACTORES ORGANIZACIONALES

	N° DE PREGUNTAS	MIN	MAX	RANGO	AMPLITUD	BAJO	MEDIO	ALTO
Presión de tr	2	2	10	8	3	2,4	5,7	8,10
Opiniones	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Respeto a m	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Respaldo	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Condiciones	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
TOTAL	6	6	30	24	8	6,14	15,22	23,30

Anexo 16

Nivel de Factores Personales

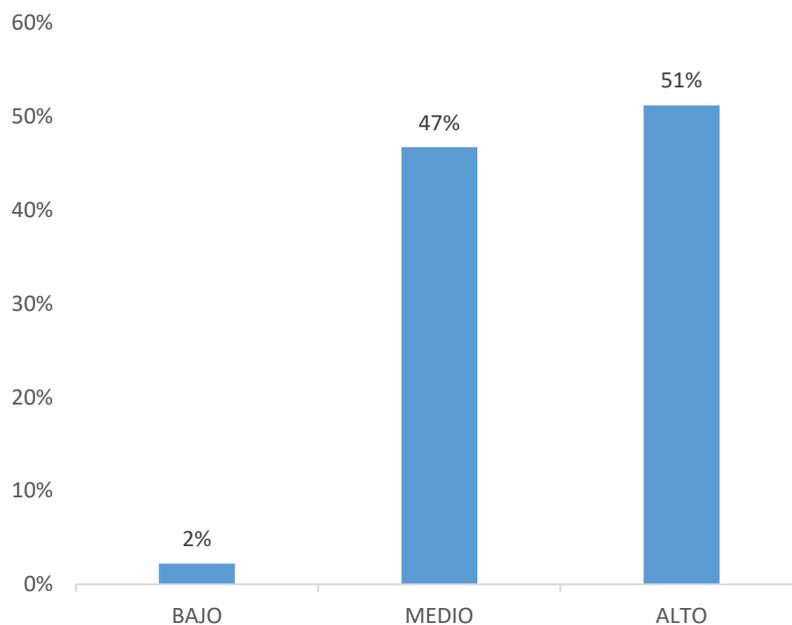


TABLA N° 01: BAREMACIÓN FACTORES PERSONALES

	N° DE PREGUNTAS	MIN	MAX	RANGO	AMPLITUD	BAJO	MEDIO	ALTO
Accesibilida	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Puesto de tr	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Estabilidad e	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Equidad	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Personalidad	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
TOTAL	5	5	25	20	7	5,11	12,18	19,25

Anexo 17

Nivel de Factor Mercado Laboral

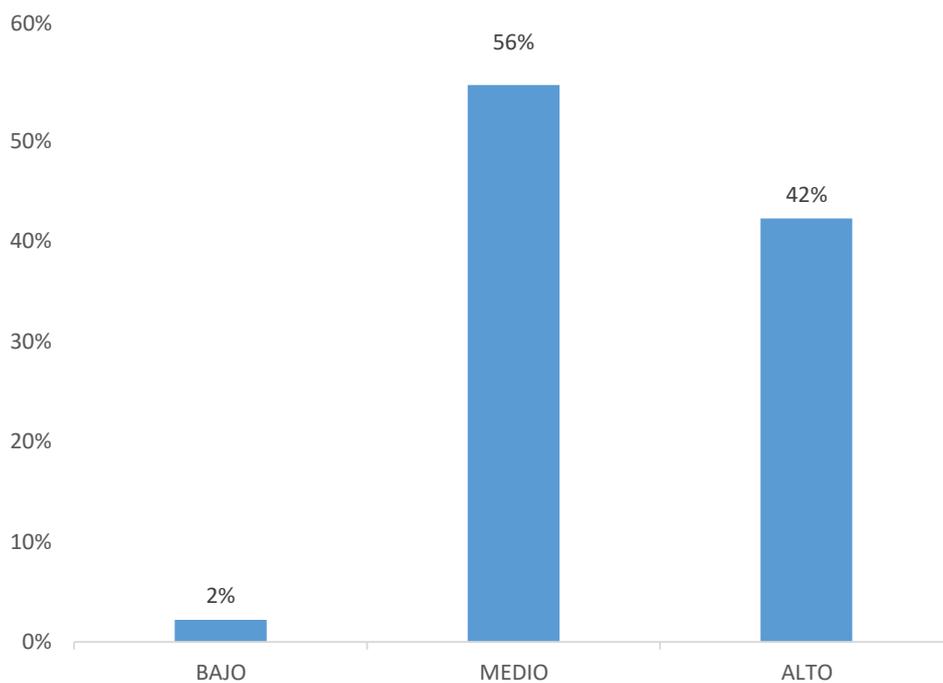


TABLA N° 01: BAREMACIÓN FACTOR MERCADO LABORAL

	N° DE PREGUNTAS	MIN	MAX	RANGO	AMPLITUD	BAJO	MEDIO	ALTO
Promoción	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Perspectiva	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Honorarios	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Busqueda de	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
Experiencia I	1	1	5	4	1	1,2	3,4	5
TOTAL	5	5	25	20	7	5,11	12,18	19,25

		Los objetivos específicos; identificar el nivel de compromiso laboral en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020.	laboral e intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020.							
		Identificar el nivel de intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken, Trujillo, año 2020.					Compromiso afectivo	Identificación	7,8 y 9	
		Determinar la relación entre						Deseo de contribuir	10, 11 y 12	
							Compromiso normativo	Reciprocidad	13,14 y 15	
								Cumplimiento	16,17 y 18	
				Intención de rotación	Mobley, Horner y Hollingsworth (1978) como un retiro que es	Se determinó el nivel de intención de rotación de personal con una	Factores organizacionales	Presión de trabajo	1 y 2	Ordinal
							Opiniones	3		

		las dimensiones de compromiso laboral y la intención de rotación de personal en los asociados de Pizzahut y Kentucky Fried Chicken Trujillo año 2020.			voluntario de parte del empleado de donde actualmente percibe una remuneración.	encuesta a través de una escala de Likert		Respeto a mis superiores y compañeros.	4	
								Respaldo	5	
								Condiciones laborales	6	
							Factores personales	Accesibilidad	7	
								Puesto de trabajo	8	
								Estabilidad económica	9	
								Equidad	10	
								Personalidad	11	
							Factor laboral	Promoción	12	
								Perspectiva de empleo	13	
								Honorarios	14	
								Búsqueda de trabajo	15	
								Experiencia laboral	16	