



FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad

Tesis

**Engagement laboral y rotación de personal en una empresa de
servicios, Lima 2023**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios
Internacionales**

Presentado por:

Autora: Julian Orihuela, Bety Guisela

Código ORCID: 0000-0003-2540-8144

Autora: Zelaya Taco, Shirley Mirella

Código ORCID: 0000-0003-4511-6333

Asesor metodológico: Dr. David Flores Zafra

Código ORCID: (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

Asesor temático: Mg. Arturo García Huamantumba

Código ORCID: (ORCID: 0000-0001-6713-6971)

Línea de investigación general: Sociedad y transformación digital

Lima, Perú

2023

Declaración jurada de autoría y de originalidad del trabajo de investigación

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **Bety Guisela Julian Orihuela** egresado de la Facultad de Negocios e Ingeniería y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** / de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "**Engagement laboral y rotación de personal en una empresa de servicios, Lima 2023**" Asesorado por el docente: Mg Arturo García Huamantumba DNI 10530731 ORCID: 0000-0001-6713-6971 tiene un índice de similitud de 13% (Trece) con código oid: 14912:274700210 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1
Bety Guisela Julian Orihuela
DNI: 76229983



Firma de autor 2
Shirley Mirella Zelaya Taco
DNI: 75891506



Firma del Asesor
Arturo García Huamantumba
DNI: 10530731

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 <small>REVISIÓN: 01</small>	FECHA: 08/11/2022

Yo, **Shirley Mirella Zelaya Taco** egresado de la Facultad de Negocios e Ingeniería y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** / de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "**Engagement laboral y rotación de personal en una empresa de servicios, Lima 2023**" Asesorado por el docente: Mg Arturo García Huamantumba DNI 10530731 ORCID: 0000-0001-6713-6971 tiene un índice de similitud de 13% (Trece) con código oid: 14912:274700210 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Shirley Mirella Zelaya Taco
 DNI: 75891506



.....
 Firma de autor 2
 Bety Guisela Julian Orihuela
 DNI: 76229983



.....
 Firma del Asesor
 Arturo García Huamantumba
 DNI:10530731

Dedicatoria

Queremos agradecer a Dios por brindarnos fuerzas para alcanzar esta meta. A nuestros padres, por su amor incondicional, así mismo impulsarnos a seguir adelante. También, a nuestros familiares, amigos, por estar a nuestro lado, por apoyarnos moralmente en esas noches de investigación. Por último, a los que dudaron de nosotras, con su actitud nos hicieron tomar más fuerza.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a nuestro tutor por su apoyo, paciencia, sin su orientación, así como sus correcciones oportunas no habríamos podido alcanzar esta meta tan deseada. Gracias por su dirección y todos sus consejos, los tendremos presentes siempre en nuestra carrera profesional.

Índice general

	Pág.
Carátula	i
Declaración jurada de autoría y de originalidad del trabajo de investigación	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.4.1 Teórico	4
1.4.2 Metodológica	5

1.4.3 Práctica.....	5
1.5 Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Bases teóricas.....	10
2.2.1. Conceptualización de la variable engagement laboral	10
2.2.2. Conceptualización de la variable rotación de personal	17
2.3 Formulación de hipótesis	21
2.3.1 Hipótesis general.....	21
2.3.2 Hipótesis específica.....	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	22
3.1 Método de la investigación	22
3.2 Enfoque investigativo	23
3.3 Tipo de investigación	23
3.4 Diseño de la investigación	23
3.5 Población, muestra y muestreo.....	24
3.6 Variables y operacionalización.....	25
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7.1 Técnica	26
3.7.2 Descripción.....	26
3.7.3 Validación	26
3.7.4 Confiabilidad	27
3.8 Procesamiento y análisis de datos.....	28

3.9 Aspectos éticos.....	28
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LO RESULTADOS.....	29
4.1 Resultados	29
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	29
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	34
4.1.2 Discusión de resultados	43
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1 Conclusiones.....	49
5.2 Recomendaciones.....	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS.....	66
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	67
Anexo 02: Árbol de problema	69
Anexo 03: Instrumentos de matriz operacional de variables.....	70
Anexo 04: Instrumentos	71
Anexo 04: Validez del instrumento	74
Anexo 5: Base de datos IBM SPSS Statistics 25	80
Anexo 6: Similitud turnitin	83

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Experto que validaron el instrumento	27
Tabla 2 Coeficiente de Alfa de Cronbach	27
Tabla 3 Análisis factorial engagement laboral.....	34
Tabla 4 Confiabilidad engagement laboral.....	35
Tabla 5 Confiabilidad dimensión vigor.....	35
Tabla 6 Confiabilidad dimensión absorción	35
Tabla 7 Confiabilidad dimensión dedicación	36
Tabla 8 Análisis factorial rotación de personal.....	36
Tabla 9 Confiabilidad rotación de personal.....	37
Tabla 10 Dimensión factores externos.....	38
Tabla 11 Confiabilidad dimensión factores internos	38
Tabla 12 Confiabilidad V1 y V2	38
Tabla 13 Prueba de normalidad	39
Tabla 14 Escala de coeficiente de correlación	39
Tabla 15 Correlación para hipótesis general.....	40
Tabla 16 Correlación de hipótesis específica V1D1 vs V2.....	41
Tabla 17 Correlación de hipótesis específica V1D2 vs V2.....	42
Tabla 18 Correlación de hipótesis específica V1D3 vs V2.....	43

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Variable engagement laboral	29
Figura 2 Dimensión vigor	30
Figura 3 Dimensión absorción.....	30
Figura 4 Dimensión dedicación	31
Figura 5 Variable rotación de personal	32
Figura 6 Factores externos	32
Figura 7 Factores internos.....	33

Resumen

El propósito general del estudio fue demostrar, como se relaciona la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023. El estudio usó una metodología básica, correlacional, cuantitativa y no experimental, con una muestra de 122 de una población de 179. El instrumento que se empleó fue la encuesta fundamentada en la escala de Lickert.

Los resultados evidenciaron un excelente nivel de confiabilidad de 0,953 para la variable engagement laboral, y un 0,927 para la variable rotación de personal. Para contrastar la hipótesis, se efectuó Rho de Spearman, porque la investigación tiene datos “no paramétricos”. El objetivo general de la presente investigación fue demostrar, como se relaciona el “engagement laboral” y la “rotación de personal”, al respecto, de acuerdo con nuestros resultados, debido a que el nivel de significancia fue $p=0,046$, que se encuentra casi en el límite del $p=0,050$ y presentando un coeficiente de correlación muy bajo del orden de 0,181; se aceptó de manera parcial la H_1 descartando la H_0 . Por lo tanto, se concluye que el presente estudio alcanzó los objetivos establecidos, en el cual se evidencio la relación entre el engagement y la rotación de personal. Al respecto, consideramos la importancia del engagement laboral, que los trabajadores se sientan estimulados, complacidos y felices en su centro de labor para disminuir la rotación.

Palabras claves: engagement laboral, rotación de personal, vigor, absorción, dedicación, factores externos, factores internos.

Abstract

The general purpose of the study was to demonstrate how the variable work engagement is related to the variable employee turnover in a service company in Lima 2023. The study used a basic, correlational, quantitative and non-experimental methodology, with a sample of 122 out of a population of 179. The instrument used was a survey based on the Lickert scale.

The results showed an excellent reliability level of 0.953 for the work engagement variable and 0.927 for the employee turnover variable. To contrast the hypothesis, Spearman's Rho was performed, because the research has "non-parametric" data. The general objective of this research was to demonstrate how "work engagement" and "employee turnover" are related. In this respect, according to our results, since the significance level was $p=0.046$, which is almost at the limit of $p=0.050$ and presenting a very low correlation coefficient of the order of 0.181, the H_1 was partially accepted, discarding the H_0 . Therefore, it is concluded that the present study achieved the established objectives, in which the relationship between engagement and employee turnover was evidenced. In this regard, we consider the importance of work engagement, that workers feel stimulated, pleased and happy in their work center to reduce turnover.

Keywords: work engagement, employee turnover, vigor, absorption, dedication, external factors, internal factors

Introducción

El presente estudio tuvo como finalidad, demostrar, como se relaciona el engagement laboral y la rotación de personal de una empresa de servicios de Lima 2023, ya que se logró identificar el incremento de la rotación de personal en los últimos años. Y esto se debería a diversos motivos, comenzado por; (i) la falta de comunicación, ocasionado por los conflictos internos entre colaboradores; (ii) la falta de motivación, ya que existen pocas oportunidades de ascenso del puesto, así como a la percepción de que el salario es bajo; por último, (iii) la falta de capacitación, ya que no hay un plan de preparación o adiestramiento al personal sobre sus funciones. En base a lo manifestado, se contará con 5 capítulos que abordarán respecto a la problemática de la empresa en estudio.

El primer capítulo, se realizó a diferentes niveles (internacional, regional y local) el planteamiento del problema, además de la formulación de esta, se fijó los objetivos específicos y general, como la justificación teoría, practica, metodológica, y finalizando se menciona las limitaciones.

Continuando, el siguiente capítulo (II), se plasmó los antecedentes de sustento, las teorías y la formulación de la hipótesis.

El tercer capítulo, se analizó el método, diseño y enfoque. Asimismo, se examinó la muestra, muestreo y la operacionalización de las variables. Por otro lado, se aplicó la encuesta para la recopilación de datos. Para finalizar, se mencionó los aspectos éticos considerados. El cuarto capítulo, muestra el “análisis descriptivo e inferencial” de acuerdo con la información obtenida, se realiza la discusión a partir de la aplicación de la encuesta. Por último, en el capítulo final, se realiza la conclusión y recomendación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, las organizaciones están buscando optimizar el rendimiento, la calidad y lograr que los empleados se sientan parte de la empresa. Por ello, la palabra engagement laboral toma relevancia, ya que hace que el empleado se sienta parte de la empresa, y de esta forma lograr que los empleados cumplan sus metas personales en relación con las metas de la empresa (Coronado *et al.*, 2020). Además, la rotación de empleados tiene un impacto significativo en las organizaciones al interrumpir las actividades organizativas en curso e influir en el coste de la pérdida de capital humano (Otoo, 2022).

Según Gallup (2021), el engagement laboral a nivel global es bajo, y en Latinoamérica, lo que afecta la productividad e innovación de las organizaciones. Bosch *et al.* (2021) confirman que, solo se sienten comprometidos el 18% de los trabajadores latinoamericanos con su empresa. Hernández *et al.* (2021) demuestran que, la reducción de la rotación y supervisión es causada por el compromiso en la ciudad de México. Villa *et al.* (2019), analizan los elementos que inciden en el engagement laboral, como el cansancio, el cinismo, la autonomía, el apoyo y la satisfacción. Por último, el INEI (2021) informa que, el COVID-19 ha disminuido el empleo formal, por ende, aumentado la informalidad en Perú, lo que repercute en el compromiso laboral. En conclusión, el compromiso laboral es diverso como complejo, depende del entorno y la cultura, afectando a las empresas, así como al empleado, es un fenómeno complejo y multidimensional.

Morris (2018) indica que, las organizaciones no identifican las causas de la rotación, cuyo costo se incrementa anualmente. Según un informe de PwC (2022) reporta que, el 30% de empresas españolas temen la gran rotación por The Great Resignation de los últimos años. Según Eleconomista (2022) y Randstad (2022) confirman que, España lidera la rotación en Europa.

Según Hernández (2023); Manríquez *et al.* (2022); y Forbes (2019), analizan sobre la situación de México, el cual se considera el país con mayor rotación en Latinoamérica. En el caso de Perú, el MTPE (2022) reporta que, la rotación en el sector formal privado peruano aumentó al 8,7%. Como anexo, esto se debe a diversos factores, como la búsqueda de nuevos retos, la falta de oportunidades de desarrollo, la insatisfacción salarial o el mal liderazgo (ConexiónEsan, 2019). Para minimizar la rotación del personal, las empresas necesitan criterios claros y soluciones creativas (TSC, 2020). Un estudio en Lima reveló que el ambiente laboral afecta la rotación por diversos problemas (Vásquez *et al.*, 2022). Finalmente, se concluye que las empresas de servicios en general en Lima necesitan mejorar la gestión humana y la oferta de servicio, ya que se ha convertido en un problema para las empresas la rotación de personal, que se relaciona por diferentes variables, y que se ha agravado por el fenómeno de The Great Resignation en los últimos años.

Según Randstad (2022), la rotación laboral en empresas del sector servicios en Europa fue del 17% en 2022, así mismo, el 66.2% de las empresas encuestadas, esperan que se mantenga estable la rotación. Según Soria *et al.* (2021), hallaron que los jóvenes y mujeres en empresas de Latinoamérica tienen un promedio de engagement laboral de 79%, que es superior al promedio regional. La empresa Centro de Llamadas Teatento del Perú logró reducir la rotación de personal en un 38,2% para alcanzar un nivel medio de rotación (61,8%). Estos datos indican que el compromiso y la rotación laboral son cruciales para el éxito, así como la viabilidad de las empresas de servicios. No obstante, también muestran que muchas empresas no mejoran las condiciones de trabajo de sus empleados. Si esto sigue así, la rotación laboral podría crecer, con efectos negativos para las empresas y los países. Por eso, se necesitan estrategias para mejorar el

compromiso para reducir la rotación, especialmente de jóvenes y mujeres, que abandonan más sus empleos.

De acuerdo con el árbol de problemas de la empresa en estudio (ver Anexo 2), se logró identificar las causas del aumento de la rotación de personal por diversos motivos, comenzado por; (i) la falta de comunicación, que se debe a que el ambiente laboral no es óptima por diversos conflictos internos entre colaboradores; (ii) la falta de motivación, esto se debe principalmente a la pocas oportunidades de ascenso del puesto, así como a la percepción de que el salario que perciben que no está acorde a sus actividades que desempeñan; por último (iii) la falta de capacitación, que es debido a que no hay un plan de preparación o adiestramiento al personal de sus funciones. Por tal motivo, se aumentaron las quejas, la rotación y disminuyó el engagement laboral, lo que podría dañar el prestigio e imagen de la empresa. Por consiguiente, el análisis de la investigación permitirá recolectar información adecuada para poder contribuir a que la empresa y otras del mismo sector sean beneficiadas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación existente entre las variables engagement laboral y la rotación de personal en una empresa de servicios en Lima, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación existente entre la dimensión vigor de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023?

¿Cuál es la relación existente entre la dimensión absorción de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023?

¿Cuál es la relación existente entre la dimensión dedicación de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar, como se relaciona la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Demostrar, como se relaciona la dimensión vigor de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

Demostrar, como se relaciona la dimensión absorción de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

Demostrar, como se relaciona la dimensión dedicación de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

Se plasmó las siguientes 5 teorías en el estudio:

Entre ellas tenemos, a la TGS que estudia los sistemas como un todo (Lorenzon, 2020). Es así, que analizan las relaciones e interacciones entre componentes (Tamayo, 1999). De igual manera, la teoría del caos, donde Edward Lorenz introdujo el concepto de sensibilidad de las soluciones a las condiciones iniciales (SDIC), lo que implica que un leve cambio inicial provocará un desarrollo temporal distinto (Shen *et al.*, 2021; Bruzco, 2012). Asimismo, Blau propone en la teoría de intercambio, que la reciprocidad entre organización y empleados genera comportamientos generosos mutuos; la justicia, atención y amabilidad son clave (Memon *et al.*,

2020; Cropanzano & Mitchell, 2005). Por otro lado, la teoría de las expectativas asegura que los individuos deciden su desempeño basándose en sus convicciones de que el esfuerzo conducirá al desempeño y se verá reflejado en los resultados (Porter & Lawler, 1968; Vroom, 1964). La teoría en mención tiene conexión con la rotación laboral en la búsqueda de rentabilidad al escoger trabajo, el capital humano permanencia (Becker, 1964).

1.4.2 Metodológica

Schaufeli propone estudiar el engagement laboral con el método científico, que consiste en buscar información, formular hipótesis, diseñar y ejecutar un experimento, analizar y comunicar los resultados (Juárez, 2015). Asimismo, según Campos *et al.* (2019) indica que, el engagement está conectado a la rotación, que significa el movimiento del personal dentro de una organización.

El estudio busca demostrar la relación de las dos variables, por lo que se plasmó la metodología cuantitativa, tipo básica, y con diseño no experimental. Este estudio brindará conocimiento como aporte teórico y práctico para los futuros investigadores, mediante el uso de dimensiones e indicadores que permitan profundizar el estudio.

1.4.3 Práctica

La variable engagement laboral tiene una gran relevancia práctica, ya que se ha relacionado con la rotación de personal; es decir, la intención o el acto de abandonar voluntariamente el puesto de trabajo (Homans, 1958). La rotación implica costes financieros relacionados con la inversión en los empleados, reclutamiento y la capacitación adicional (Moreira *et al.*, 2022).

El presente estudio permitirá establecer el nivel de relación y conexión entre 2 variables. Es decir, nos permitirá determinar cómo el engagement laboral se ve reflejada en la percepción de rotación, con el objetivo de que el gerente y administradores puedan usar esta información

para entender la situación actual de la organización y sugerir medidas para disminuir la rotación del personal y fortalecer el compromiso laboral. Además, el estudio correlacional de nuestras variables es beneficioso porque mejora la productividad, retención y ahorro de costos en el área administrativa, ventas y producción.

1.5 Limitaciones de la investigación

El estudio se efectuó en el mes de julio del 2023. Asimismo, se ejecutó en una empresa que ofrece servicios localizada en Lima. Por ello, el alcance de la investigación se enfocó en los colaboradores de la empresa. Respecto a las limitaciones del estudio están sujetas al factor del sesgo y autopercepción, debido a los trabajadores podrían omitir preguntas en las encuestas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Nacional

Cueva & Tejeda (2022), su objetivo fue determinar la relación existente entre el engagement laboral y la rotación del personal. Se utilizó el método no experimental, correlacional y cuantitativo. Además, 35 trabajadores fueron parte de la muestra que representaron a la población total. Compuesto por 37 preguntas plasmado en el cuestionario siguiendo la escala de “Likert”. Por consiguiente, las variables tuvieron una correlación significativa, obteniendo como resultado el valor de Pearson de 0.638 con un sig. de 0.001 siendo <0.05 , entonces se descartó la H_0 y se admitió la H_1 . Según los hallazgos estadísticos ambas variables tuvieron una correlación media.

Benites & Guerrero (2021), la finalidad de este estudio fue determinar si el engagement y la rotación de personal están relacionados. Utilizó diseño no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo. Asimismo, como técnica se ha tenido en cuenta el cuestionario, basado en 85 colaboradores. Los principales hallazgos fueron que los colaboradores tuvieron un engagement laboral regular con un 52.94% y la rotación de personal es alto con un 44.71%. Por lo tanto, se aplicó Chi Cuadrado dando un valor < 0.05 . En conclusión, se identificó que si existe una relación significativa entre las variables.

Chavez (2021), la finalidad de esta investigación fue explorar el vínculo del engagement y la reducción de la rotación de personal. Se utilizó un enfoque cuantitativo, la obtención de datos se efectuó por medio de la “encuesta” utilizando la escala de “Likert”, su población y muestra fue conformada por 41 colaboradores. Según el análisis descriptivo inferencial indicó que la correlación Rho de Spearman fue de 0.479, la sig. fue de 0.02, obteniendo una correlación

débil positiva; rechazando la H_0 y se aceptando la H_a . En conclusión, se estableció que hay una influencia significativa entre las variables.

Caballero (2021), el objetivo general fue establecer si la rotación de personal y el engagement laboral tienen relación. Los métodos utilizados fueron correlacionales, transversal, no experimental y cuantitativo. La investigación se basó en dos cuestionarios aplicados a 100 trabajadores sobre cada variable. Según los resultados confirmaron que las variables tienen una puntuación de Spearman ($Rho = 0,910$) indicando una asociación directa fuerte, confirmando una vinculación positiva con el nivel de sig. < 0.01 .

Denegri (2020), la meta de esta investigación fue definir la relación del engagement y rotación del personal. Se implementó un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, evaluado con el cuestionario conformado por 20 ítems divididas en 10 preguntas para cada variable, aplicada a 86 colaboradores bajo la escala de Likert. Según el resultado estadístico, la correlación de Rho de Spearman fue de 0.740, indicando una correlación media positiva con un sig. de 0,00. Las principales dificultades que presentaron los colaboradores al momento de realizar sus actividades diarias fue la falta de herramientas, la poca empatía de los altos mandos. Según los resultados se estableció el vínculo entre las variables, aceptando la hipótesis general (54.76%), con una correlación de forma positiva media.

Internacional

Gašić & Berber (2023), tuvo como propósito indagar la relación entre los arreglos de trabajo flexibles, las intenciones de rotación y la mediación del compromiso de los empleados entre ambas variables. El cuestionario se administró a 582 trabajadores y se efectuó mediante un cuestionario electrónico Google Forms, donde los colaboradores profesionales y directivos del sector servicios podían resolver consultas en cualquier momento. Además, se utilizó el método

bootstrapping para estimar el p valor = 0,000 siendo $< 0,05$, indicando que el valor p es significativo y positivo. En resumen, el estudio validó las tres hipótesis: los arreglos de trabajo flexibles tienen efectos positivos en el compromiso y negativos en la rotación, y el compromiso tiene un efecto mediador positivo entre el trabajo flexible y la rotación. Además, identificó que la fidelidad de los colaboradores está relacionada con una $<$ intención de dejar la organización y una reducción de rotación.

Reissová & Papay (2021), su objetivo fue estimar el grado de compromiso, entorno laboral y verificar si existe un vínculo entre la satisfacción laboral, compromiso y la rotación potencial. Además, se encontraron vínculos estadísticamente relevantes entre las variables individuales, como el compromiso de los empleados, satisfacción laboral y rotación potencial, el cuestionario se aplicó a los 257 empleados y se utilizó un cuestionario UWES estándar. Así mismo, utilizaron α de Cronbach= 0.916 y el omega de McDonald=0,919, indicando que tienen buena confiabilidad. También, se utilizó Rho de Pearson indicando una correlación positiva (0,734) entre compromiso y satisfacción laboral, y al mismo tiempo una correlación negativa (-0.529) con la rotación de personal. Los resultados mostraron una asociación positiva entre compromiso y la satisfacción; de igual forma, confirmaron que la relación entre el engagement y la rotación potencial es negativa.

Romero & Palacini (2020), la finalidad de la investigación fue identificar la relación del engagement e intención de rotación de los colaboradores. Se empleó un diseño transversal, no experimental, correlacional y cuantitativo. La recopilación de datos fue mediante el muestreo no probabilístico utilizando la escala de Utrecht para la 1 variable y Mobley para la 2 variable. También se utilizó Pearson obteniendo como resultado general, que existe una relación inversa entre el engagement y la intención de rotación ($r = -.353$, $p < .001$). Además, la dimensión vigor

y dedicación con respecto a la intención de rotación dieron como resultado negativo ($r = -.583$, $p < .001$) en la subescala de UWES. En conclusión, hay una vinculación negativa y significativa entre el “engagement y la intención de rotación laboral” entre los colaboradores. Esto quiere decir que a $>$ engagement habrá $<$ intención de rotación.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Conceptualización de la variable engagement laboral

Teorías

Existen diferentes teorías que influyen en el compromiso laboral, entre ellos tenemos a la TGS “teoría general de sistemas”, que consiste en examinar el sistema de manera global (Lorenzon, 2020). De manera que, se considere sus elementos y observar cómo se vinculan e interactúan entre sí (Tamayo, 1999). Las organizaciones son un conjunto de partes que se relacionan entre sí (sistemas abiertos), y una de sus propiedades fundamentales es la homeostasis, que se consigue mediante la unidireccionalidad y el avance, los cuales pueden lograrse a través del liderazgo y el compromiso (Moreno, 2007). Esto supone admitir que las organizaciones son sistemas complejos, donde las relaciones entre empleados, cultura organizacional y otros factores afectan al compromiso.

De igual manera, la teoría del caos, donde Lorenz presentó la dependencia de las soluciones a las condiciones iniciales (SDIC), también conocida como efecto mariposa, donde la característica de SDIC sugiere que una pequeña perturbación inicial conducirá finalmente a una evolución temporal diferente de la solución (Shen *et al.*, 2021). Por ende, un cambio en la organización tanto en el proceso, estructura o planeamiento indiquen en nuevos resultados no pronosticados (Bruzco, 2012). Y esto puede generar un conflicto en los intereses de sus colaboradores, que trae como consecuencia la disminución del compromiso hacia la organización.

La teoría que está basada en la reciprocidad, considerando que, si una organización es justa, atenta y amable con sus empleados; estos a su vez, corresponderán al mismo comportamiento generoso hacia la empresa, es la del intercambio social (Memon *et al.*, 2020; Cropanzano & Mitchell, 2005). De igual manera, según Blau, las personas que reciben más ventajas que las que ofrecen, son los que sienten parte de la empresa, lo que hace que se sientan apreciados y aumenten su vinculación con la empresa. Por lo tanto, esta teoría tiene relación con el engagement laboral porque indica que los colaboradores comprometidos refuerzan el compromiso laboral mediante la fidelidad hacia la empresa (Morales, 1978).

Evolución histórica

A continuación, se detalla la evolución de las principales teorías a tratar enfocadas en el engagement laboral.

Se descubrió que el compromiso o la falta de compromiso en el trabajo están relacionados con la disponibilidad, significación y seguridad, 3 condiciones psicológicas (May *et al.*, 2004; Kahn, 1990). Además, Kahn propuso que el compromiso laboral tiene dos resultados, tanto a nivel individual como organizacional (Juyumaya, 2019).

Teoría general de sistemas

El mentor Bertalanffy introdujo la teoría general de sistemas, la cual busca establecer un conjunto de principios aplicables a cualquier sistema en su totalidad (Urrutia, 1984). Barnard viendo a las organizaciones como sistemas complejos, fue el primero en aplicar el enfoque de sistemas en la administración (De la Garza, 2000). Asimismo, Homans (1958), definió a las organizaciones como entidades interdependientes, con sistemas ambientales externos y sistemas de relaciones internas.

Según Velásquez (2000) indica que, Churchman adoptó y utilizó el enfoque de los sistemas en la administración, asimismo, menciona que existe dos tipos de sistemas: abiertos y cerrados. Por ello, Urrutia (1984) indica que, su distinción es crucial para su correcta aplicación, porque las organizaciones son sistemas abiertos por los siguientes aspectos: (i) la interacción con el entorno; (ii) la interdependencia entre los eventos organizacionales; y (iii) los fenómenos organizacionales carecen de una sola causa.

En las organizaciones, la teoría de sistemas abiertos, se fundamenta en las ciencias biológicas y los elementos (input) esenciales, que son el sistema humano, y dentro de este sistema se incluyen los valores, necesidades, esperanzas, roles de las personas que forman parte, dentro de los procesos organizacionales que generan un resultado (output), podemos destacar las variables interpersonales y las variables de planificación, obteniendo resultados la productividad, motivación, satisfacción (Urrutia, 1984).

Finalmente, Velásquez (2000) menciona que, según el libro *Modern Management*, una organización toma de la sociedad recursos como: personas, materiales, dinero e información, y los convierte o utiliza en resultados que son productos, servicios y beneficios para sus integrantes, lo bastante atractivos para conservar su compromiso con ella. En conclusión, se puede decir que la TGS “teoría general de sistemas”, ofrece una visión holística e integradora de las organizaciones, que permite comprender su complejidad y dinamismo.

Teoría de caos

Según Pidal (2009), el meteorólogo Lorenz halló que algunos sistemas mecánicos que seguían ecuaciones no lineales se volvían caóticos. Y esto también ocurre en las organizaciones, donde autores como Mintzberg *et al.* (1998) y Nonaka (1988) sustentan que, el desorden y el caos son

propiedades inherentes; es decir, que la organización estará en un estado de cambio constante, como resultado creará la crisis con forma de superar sus límites y aceptará la inestabilidad.

En ese mismo sentido, Singh & Singh (2002), describió como una cultura organizacional debe ser capaz de evolucionar y transformarse con las situaciones. Por ende, esto supone que la organización debe estimular la innovación y la adaptación a los factores de cambio, desde el planteamiento de la teoría del caos, donde busca comprender la conexión entre el desorden y orden (Dolan *et al.*, 2003). La teoría se aplica a organizaciones con cambio acelerado, que necesitan soluciones creativas y no estandarizadas, la gerencia debe orientar la dinámica caótica hacia los objetivos buscados (Bracho *et al.*, 2016).

La teoría del caos se considera a los empleados de la compañía como actores de un sistema caótico, analizando la complejidad en: (i) metas personales versus metas de la organización; (ii) equilibrio versus desequilibrio y (iii) ambiente interno y externo (Llora *et al.*, 2016). Asimismo, Salamanca *et al.* (2020) indica que, según la teoría del caos, los fallos se pueden superar adecuadamente con planes estratégicos que benefician a todas las organizaciones y conducen al éxito. En conclusión, se puede decir que el caos puede dañar el engagement laboral de los trabajadores, por lo que se necesita un balance entre el desorden y orden, así como en la estabilidad.

La teoría de intercambio social

Los autores Thibaut y Kelley, Homans y Blau analizaron sobre cómo la teoría del intercambio social (SET) se aplica al comportamiento en grupos u organizaciones (Redmond, 2015). Del mismo modo, Blau indica que los resultados que prevé que produzcan y que, normalmente, producen; lo define como las conductas voluntarias de las personas (Morales, 1978).

Luego, Saks (2006) señala que, el fundamente teórico más firme para explicar el compromiso de los empleados es el intercambio social, afirmando que las obligaciones se crean a través de una serie de interacciones entre partes que se hallan en un estado de interdependencia mutua; del mismo modo señala que, las relaciones progresan con el tiempo hasta transformarse en compromisos de confianza, lealtad y reciprocidad (Cropanzano & Mitchell, 2005). Ello, coincide con lo descrito por Robinson *et al.* (2004), donde menciona el compromiso como una relación bidireccional entre el empleado y empleador. En resumen, la teoría (SET) en mención, expresa el motivo por el cual los colaboradores deciden comprometerse con la organización (ArunKumar & Renugadevi, 2013). Esta teoría resalta la importancia de las interacciones sociales, las expectativas y los resultados percibidos en la formación de compromisos y el comportamiento de los individuos en el contexto organizacional.

Variable 1 – Engagement laboral

Concepto

Un empleado que se siente comprometido y motivado en sus labores muestra un nivel alto de engagement laboral (Narvaez *et al.*, 2019; Schaufeli & Bakker, 2004). Así, esta actitud genera una conexión emocional con la organización, que se refleja en su desempeño y conducta en las actividades laborales (Towler, 2018).

Asimismo, Lestari & Margaretha (2021) menciona que, el engagement laboral es un factor psicológico que genera un fuerte compromiso emocional de los empleados hacia su trabajo, reflejando su capacidad de desempeñar roles laborales y expresarse física, cognitiva y emocionalmente.

Por último, según Pérez & Pedraza (2019), el engagement busca mejorar el bienestar y analizar las potencialidades del individuo, su relación con el entorno laboral y su rendimiento en

una organización, promoviendo un ambiente productivo. Por ello, es importante fomentar el engagement laboral mediante estrategias que reconozcan el valor de los empleados, potencien su desarrollo profesional y personal, y creen un clima laboral positivo y de confianza; ya que, un fuerte grado de engagement aporta de gran manera al éxito de la organización.

Dimensiones

El engagement es un concepto que se define por tres aspectos: absorción, vigor, así como dedicación (Schaufeli y Bakker, 2004). Es decir, que el engagement es un factor esencial para el desarrollo de persona tanto su ámbito personal como profesional, así como su contribución en al éxito de su organización.

El estado mental positivo, gratificante y vinculado al trabajo que se denomina engagement laboral surge de la integración de tres aspectos interconectados, que son, absorción, vigor y dedicación (Mazzetti *et al.*, 2021). Es decir que, para entender el engagement; es necesario conocer y poder saber que implica las 3 dimensiones mencionadas.

La dimensión vigor se refiere a la energía que la persona es capaz de aportar a su trabajo, y al deseo que siente al comenzar su día o tarea (Bosch *et al.*, 2021). Asimismo, se asocia a la resistencia para realizar las tareas encomendadas independientemente de las adversidades que surjan (Vizoso & Arias, 2016). Es decir, que una persona vigorosa puede ser un factor determinante para el éxito de una empresa.

La dimensión absorción se refiere a la felicidad que siente la persona mientras trabaja, a la capacidad de realizar el trabajo con intensidad y la sensación de que puede centrarse en él mientras lo desarrolla (Bosch *et al.*, 2021). De igual modo, Vesga *et al.* (2021) indica que, dicha dimensión implica los sentimientos de felicidad cuando se trabaja, y en general, todo el placer

que le genera a la persona el hecho de trabajar. Es decir, que dicha dimensión favorece el rendimiento laboral, pues enfoca toda su atención a su trabajo.

La dimensión dedicación está compuesta por alta implicación, compromiso laboral y sentimientos de significancia del trabajo (Vargas & Estrada, 2016; Bosch *et al.*, 2021). Es decir, que la dedicación puede ser un factor importante para la motivación; asimismo, impulsa el aprendizaje, mejora continua y crecimiento profesional.

Indicadores

El engagement se deriva de la combinación de tres dimensiones, considerando como indicadores al (i) nivel de energía y resiliencia, (ii) nivel de concentración y conexión, finalmente el (iii) nivel de entusiasmo y orgullo en las tareas laborales (Tziner *et al.*, 2019; Torrente *et al.*, 2012; Schaufeli & Bakker, 2004). Por ello, dichas características son importantes para determinar cuán importante está el colaborador con su organización.

Se entiende al vigor, como los altos niveles de energía y resistencia mental de la persona mientras trabaja, invertir mayor esfuerzo en el trabajo y persistente ante los obstáculos (Vesga *et al.*, 2021; Dominguez *et al.*, 2020). Es decir que, una persona vigorosa siempre estará dispuesto a afrontar los desafíos profesionales y persistir ante ello.

La palabra dedicación tiene que ver con el significado que se da a la labor, el elevado entusiasmo por lo que hace y el sentimiento de orgullo que esta le otorga (Bosch *et al.*, 2021; Vesga *et al.*, 2021). Es decir que, un trabajo que genera orgullo y entusiasmo, el colaborador siempre estará dispuesto a dar un poco más de esfuerzo.

La absorción implica que existe un alto nivel de concentración, con la sensación que tiempo pasa volando, con la dificultad de desconectarse debido a las fuertes dosis de disfrute de

lo que está haciendo (Dominguez *et al.*, 2020; Agurto *et al.*, 2020). Es decir que, un colaborador con dichas características disfruta su labor diaria en su centro de trabajo.

2.2.2. Conceptualización de la variable rotación de personal

Teorías

La teoría de la expectativa propone que la motivación de los empleados depende de tres factores: la valencia, la instrumentalidad y la expectativa (Vroom, 1964). Según Porter & Lawler (1968), las personas eligen sus acciones según cómo ven la vinculación entre recompensa, el esfuerzo y el resultado que esperan obtener, en ese sentido, una persona se comporta según la creencia de que su acción tendrá una consecuencia específica y según el valor que le da a esa consecuencia.

Por otro lado, la teoría que también tiene relación con la rotación laboral es el capital humano, ya que las personas buscan optimizar su rentabilidad al escoger dónde trabajar y cuánto tiempo permanecer en una empresa. Por ello, las personas estarán más propensas a permanecer en una empresa si obtienen incentivos para mejorar sus habilidades, si se sienten satisfechas y motivadas con su trabajo o si tienen un alto compromiso con la organización (Becker, 1964).

Evolución histórica

La teoría de las expectativas

El psicólogo estadounidense Tolman (1932), fue el primero en proponer una teoría de las expectativas, más que por la respuesta a los estímulos, su modelo sugiere que el comportamiento humano se guía por la previsión de alcanzar el resultado o meta deseada.

Según un estudio simple basado en la teoría de las expectativas, Georgopoulos *et al.* (1957) encontraron que, la productividad de un trabajador depende de cómo percibe que esta le ayuda a alcanzar sus metas personales. Así, un trabajador será más o menos productivo según crea que esto le beneficia o no.

Una versión más avanzada de la teoría es el modelo VIE, donde indica que el ser humano es un ser pensante, además el individuo se orienta hacia sus intereses, es decir, su actuar es motivado por el desenlace esperadas de acuerdo con sus estimaciones o expectativas (Vazquez, 2014).

Existen diversas investigaciones que demuestran que la teoría en mención puede aplicarse en la motivación y gestión de colaboradores dentro de las organizaciones (Ugah & Arua, 2011; Dodge & Ramsey, 1981).

La teoría de las expectativas de Lawler, la remuneración financiera puede influir en el desempeño, el compañerismo y la lealtad a la organización (Guillén *et al.*, 2018). Lawler basa su teoría en dos principios: (i) el dinero tiene valor para las personas porque les permite satisfacer sus necesidades de distintos niveles, desde las más elementales y de protección hasta las sociales, de reconocimiento y de desarrollo personal; (ii) las personas que creen que su trabajo es determinante para obtener más dinero, se esfuerzan al máximo (Chiavenato, 2007). Esta teoría muestra cómo el dinero puede ser un gran motivador si los trabajadores perciben una conexión directa o indirecta entre su trabajo y un incremento salarial.

Teoría de capital humano

La idea de que la educación genera una rentabilidad para el capital humano, y que esto explica las distintas retribuciones según el tipo de trabajo, fue desarrollada por Mincer, Schultz y Becker, quienes se basaron en conceptos como la formación educativa (Quintero, 2020).

Cuanto más se invierte en formación, mayor es el salario que reciben las personas, y esta relación es importante y favorable (Schultz, 1981).

El análisis de la relación entre el capital humano y la desigualdad de los ingresos fue iniciado por Mincer, quien descubrió que el grado de formación académica condiciona el nivel de ingreso, lo que a su vez produce la diferencia salarial (Cardona *et al.*, 2007).

Para terminar, se debe mencionar que, Becker propone la idea de que los empleados que realmente quieran progresar en su situación económica dentro del sistema tienen que comportarse de una forma racional (Quintero, 2020). En conclusión, las personas estarán más inclinadas a permanecer en una empresa si reciben incentivos para mejorar sus capacidades, si se sienten contentas, motivadas y comprometido con su trabajo.

Variable 2 – Rotación de personal

Conceptos

La relación porcentual o fluctuación entre las destituciones, renunciaciones y contrataciones que se presentan en una organización, en un determinado momento, se conoce como rotación de personal (Lazzari *et al.*, 2022; Chiavenato, 2011; Álvarez & Ojeda, 2017). Es decir que, la rotación de personal está conformada por las renunciaciones y destituciones que hay dentro de la organización en un determinado momento.

El movimiento de los empleados dentro o fuera de un ambiente de trabajo se llama rotación. Este cambio interno se da en diferentes áreas de la organización y busca desarrollar las competencias laborales de los trabajadores (Rojas, 2017). Se deduce que la rotación ocurre dentro y fuera del ambiente de trabajo, la rotación interna permite el desarrollo de las habilidades y conocimientos de los trabajadores.

Dimensiones

El personal de una organización puede cambiar su actitud y su comportamiento por ciertos factores, en este caso los internos o externos que afectan la empresa. Estos factores definen la

rotación de personal, que es una variable que depende de esos factores (Rojas, 2017; Chiavenato, 2011). Es decir, la rotación de personal depende de los factores internos y externos, ya que estos pueden ocasionar un impacto positivo o negativo hacia la actitud y comportamiento del personal.

La rotación de personal es la consecuencia de ciertos factores internos que ocurren dentro de la empresa, o factores externos que involucran a la situación de empleo o económica fuera de la empresa (Flores *et al.*, 2008). Por ende, las organizaciones deben tener en cuenta los factores externos e internos porque son la consecuencia de la rotación de personal.

Indicadores

Según Chiavenato (2011), la condición económica y las ofertas de trabajo en el ámbito laboral son algunos de los elementos externos que afectan a la rotación. Adicionando a ello, Alshanbri *et al.* (2015) detalla que, entre diversos factores esta las razones económicas e inestabilidad organizacional. Por ello, es importante que las organizaciones tengan estabilidad económica y una buena gestión con los colaboradores, proveedores y clientes.

Por otro lado, dentro de los factores internos está el tipo de relaciones humanas, donde según Alshanbri *et al.* (2015) indica que, una organización con fuertes sistemas de comunicación disfruta de menor rotación. Es decir, la comunicación en las organizaciones es un factor determinante para reducir la rotación.

Además, Ongori (2007) nos indica que, la ambigüedad de los métodos de evaluación de desempeño y las prácticas de supervisión deficientes, puede hacer que los empleados eventualmente muestren una propensión a dejar la organización, y así presentar una alta rotación. Es importante que los métodos de evaluación sean innovadores, creativos para evitar que se vuelvan ambiguos y de esta forma reducir la rotación.

Asimismo, Flores *et al.* (2008) menciona que, dentro de los factores internos que ocurren en la organización podemos mencionar a la política salarial como causa a la conducta de rotación. Es decir, que es favorable que la empresa brinde un salario justo a cada colaborador de acuerdo con las actividades diarias que realice, y así evitar que haya rotación.

Finalmente, según Samad & Saufi (2017) indican que, las oportunidades de promoción profesional, la mala comunicación y las malas relaciones entre compañeros afectan indirectamente la rotación. Esto quiere decir, que es importante que los colaboradores tengan una buena relación entre ellos y exista un ambiente armonioso al momento de trabajar ya que estos factores afectan de forma indirecta en la rotación.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H_i: El engagement laboral se relaciona con la rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

H₀: El engagement laboral no se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

2.3.2 Hipótesis específica

La dimensión vigor de la variable engagement laboral se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

La dimensión absorción de la variable engagement laboral se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

La dimensión dedicación de la variable engagement laboral se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

En la investigación, como parte de los métodos y procedimientos de una investigación, optó en plasmar el uso del método deductivo, hipotético y analítico. Por lo tanto; (i) el método deductivo se fundamenta en un procedimiento “que consiste en un tipo de pensamiento o razonamiento que, a partir de un conjunto de premisas o proposiciones dadas, extrae conclusiones lógicas y válidas” (Carbajal, 2019). Asimismo, Huamani (2019) señaló que, este método consiste en partir de lo más general y llegar a lo más específico.

Por otro lado; (ii) el método hipotético “permite verificar las hipótesis mediante una estructura diseñada, que busca la objetividad y la medición de la variable del objeto de estudio” (Hidalgo & Orbegoso, 2019). Además, según BatisConsultores (2021) se basa en que, “la idea de que las teorías bien construidas son suposiciones que intentan dar cuenta de un conjunto de datos observables”. No obstante, estas hipótesis no se pueden confirmar de manera definitiva hasta que se comprueben las implicaciones que se siguen lógicamente de ellas mediante más observaciones y experimentos.

Finalmente tenemos; (iii) el método analítico, que según Hernández & Carpio (2019), permite “evaluar la sustentabilidad del destino de forma global, adecuándose a las características de los territorios locales y facilitando la toma de decisiones de los planificadores”. Según Sumba *et al.* (2019) afirman que, este método consiste en separar el fenómeno de estudio en sus partes, analizar las relaciones entre ellas y luego integrar los datos obtenidos mediante la síntesis, lo que permite un análisis más profundo del objeto de estudio. Además, Mendivel *et al.* (2020) indica que, el método analítico permite analizar y determinar las características, relaciones, propiedades de las variables.

3.2 Enfoque investigativo

El presente estudio se basa en el enfoque cuantitativo, que nos permite analizar de forma descriptiva, explicativa y predictiva los fenómenos de interés, buscando regularidades y relaciones de causalidad entre los elementos (variables) involucrados, lo que supone que el objetivo principal es la contrastación de hipótesis y la construcción y validación de teorías (Sampieri & Mendoza, 2018). Asimismo, Choca *et al.* (2019) menciona que, ello nos aporta una visión para comprender y evaluar la influencia de las variables en estudio.

3.3 Tipo de investigación

El estudio es básico, y consiste en investigaciones científicas realizadas en busca del conocimiento (Grove & Gray, 2019). Según el autor Gómez (2019), busca profundizar en el tema estudiado.

3.4 Diseño de la investigación

Este tipo de investigación permite describir y analizar la relación entre dos o más variables, sin determinar una relación de causalidad entre ellas. Cuando no es posible o ético realizar experimentos o se quiere explorar la existencia de posibles relaciones entre variables se utiliza la investigación “no experimental, transversal y correlacional” (Sánchez & Murillo, 2021; Sampieri & Mendoza, 2018). Además, Núñez *et al.* (2023) afirma que, las investigaciones correlacionales tienen asociación entre las variables, teniendo como objetivo demostrar una regresión simple que explica la relación que existe entre las variables.

El trabajo se desarrolló con diseño no experimental, de tal forma que se aplicó corte transversal, desde el mes de julio 2023; por ende, se aplicó el nivel correlacional, por ende, todo lo detallado pues busca medir la relación entre las variables estudiadas, sin manipularlas ni alterarlas, sino observándolas y midiendo su asociación en un momento determinado.

3.5 Población, muestra y muestreo

Población: El presente estudio se desarrolló durante el mes de julio del 2023, en una empresa de servicios donde laboran 179 trabajadores. Arias *et al.* (2016) indican que, la población de investigación es un grupo específico, limitado y accesible que sirve de base para seleccionar una muestra que se ajuste a un conjunto de criterios establecidos. Así mismo, una población es determinada si se conoce la cantidad de personas que la componen, e infinita si no hay datos precisos sobre el número de componentes de la población (Arias, 2021).

Muestra: Para desarrollar el estudio, se tomó una muestra de 122 trabajadores de la empresa indicada, durante julio del 2023. La muestra estadística según Sampieri & Mendoza (2018), se define según el contexto y las demandas del estudio y puede aumentarse a partir de una muestra inicial; es decir, que los datos se tomarán de la muestra que es característico de la población, y éste se perfilará en función del desafiante entorno del estudio. Asimismo, la porción de la población o un subconjunto del conjunto total, compuesta por unidades muestrales, se llama muestra (Hernández & Carpio, 2019).

Cálculo de muestra

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{179 * 1.960/2^2 * 0.500 * 0.500}{0.050^2 * (179-1) + 1.960/2^2 * 0.500 * 0.500}$$

$$n = 122.32$$

El tamaño de la muestra es de 122 trabajadores.

Muestreo: Este estudio empleó el método de muestreo aleatorio simple. Hernández & Carpio (2019), definen el muestreo como un método de la investigación científica que busca establecer la parte de la población que se va a examinar. El más frecuente es el muestreo aleatorio simple y

aceptado, que consiste en seleccionar sucesivamente y alcanzar el tamaño muestral de la población (Medina, 2019).

3.6 Variables y operacionalización

En la presente investigación, “engagement laboral y rotación de personal”, son las variables para analizar, que forman parte del planteamiento conceptual y operacionalización (anexo 3) del estudio, dichas variables se presentan a continuación:

Variable 1: Engagement Laboral

Definición conceptual: Se denomina engagement laboral, al factor psicológico que genera un fuerte compromiso emocional de los empleados hacia su trabajo, reflejando su capacidad de desempeñar roles laborales y expresarse cognitiva, física y emocionalmente (Lestari & Margaretha, 2021).

Definición operacional: Se denomina engagement laboral al grado en que las personas muestran una actitud positiva hacia su trabajo, expresada en términos de vigor, dedicación y absorción.

Variable 2: Rotación de personal

Definición conceptual: A la relación porcentual o fluctuación de los cambios de empleados que ocurren en una organización, en un tiempo específico. Estos cambios pueden ser por contrataciones, despidos o renunciaciones voluntarias de los trabajadores, se denomina rotación de personal (Chiavenato, 2011).

Definición operacional: Las dimensiones que conforman la variable rotación del personal, son los factores internos y externos, la cual es evaluado mediante una escala de Likert de 5 puntos. Acorde a la situación de la empresa es importante considerar los factores internos y externos para estudiar la variable rotación utilizando la escala de Likert.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En la investigación se empleó la técnica de la encuesta y análisis documental. De acuerdo con McCombes (2019), la encuesta consiste en recabar datos de un grupo de personas mediante cuestionarios estandarizados y analizar los resultados.

3.7.2 Descripción

El estudio al tener encuesta como técnica, se empleó como instrumento el cuestionario, porque permite obtener los datos basada en la percepción de los trabajadores en función de los indicadores, variables, dimensiones. Además, tenemos el aporte de Saul (2023) donde indica que, el cuestionario tiene como objetivo de recoger información de los encuestados.

Asimismo, para el cuestionario del engagement se utilizó la escala Utrecht (UWES) y para la variable de rotación, se utilizaron las definiciones conceptuales de Chiavenato del año 2011. Por último, en el anexo 4, se evidencia el cuestionario para las 2 variables con sus respectivas dimensiones.

3.7.3 Validación

Para validar el cuestionario, se contó con la opinión de 3 expertos, cuyos nombres se pueden ver en la tabla 1. Asimismo, se verificó que el instrumento mida de forma rigurosa y precisa lo que se pretende medir, mediante el análisis de la “validez y la confiabilidad”, siguiendo las características y procedimientos de una investigación, lo cual se llama validación (López *et al.*, 2019).

Tabla 1*Experto que validaron el instrumento*

N	Nombre y Apellido	Grado
1	Carlos Jason Villanueva Larrea	Mg. Administración y habilidades directivas
2	Arturo García Humantumba	Mg. Administración
3	Victoria Gardi Melgarejo	Dra. Administración

3.7.4 Confiabilidad

En el estudio se utilizó la prueba Alfa de Cronbach para corroborar la magnitud y su confiabilidad de los datos recopilados en el cuestionario. Por consiguiente, para realizar esta prueba, se introdujeron los datos de la muestra en un archivo de Excel, que se procesó con el programa estadístico SPSS, bajo la premisa del “coeficiente de Alfa de Cronbach”; siendo así, nos arrojó un 0.953 para la variable 1 y un 0,927 para la variable 2, los cuales se encuentran en un coeficiente excelente, como se aprecia en la tabla 2.

Según Ozamiz *et al.* (2020), el alfa de Cronbach es “una técnica estadística que evalúa la consistencia interna o fiabilidad de un conjunto de ítems que forman una escala o un cuestionario, y muestra el nivel de correlación entre los ítems y su representación del mismo constructo”.

Tabla 2*Coeficiente de Alfa de Cronbach*

Rango	Magnitud
$\alpha < 0.50$	Inaceptable
$0.50 \leq \alpha < 0.60$	Pobre
$0.60 \leq \alpha < 0.70$	Cuestionable
$0.70 \leq \alpha < 0.80$	Aceptable
$0.80 \leq \alpha < 0.90$	Buena
$\alpha \geq 0.90$	Excelente

3.8 Procesamiento y análisis de datos

En la investigación por ser un enfoque cuantitativo, utilizó la extracción de datos del cuestionario para el análisis tanto “descriptivo e inferencial”, donde se ejecutó la contrastación de hipótesis. Además, se emplea la prueba de fiabilidad y normalidad, mediante el “Alfa de Cronbach”, y “Kolmogorov-Smirnov, y finalmente, se utilizó la “prueba de Rho de Spearman”.

3.9 Aspectos éticos

Para el actual estudio, se contempló información verídica y confiable, debido a que existe información confidencial, se citaron a los autores de teorías expuestas, tal como menciona la norma APA; de igual modo, el estudio estuvo sometido a “Turnitin” con un 11% de similitud, el cual se puede visualizar en el Anexo 6.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LO RESULTADOS

4.1 Resultados

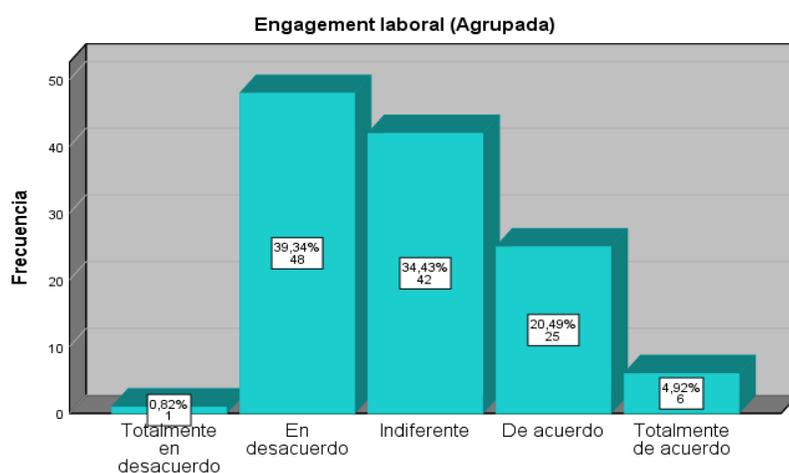
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Variable 1: Engagement laboral

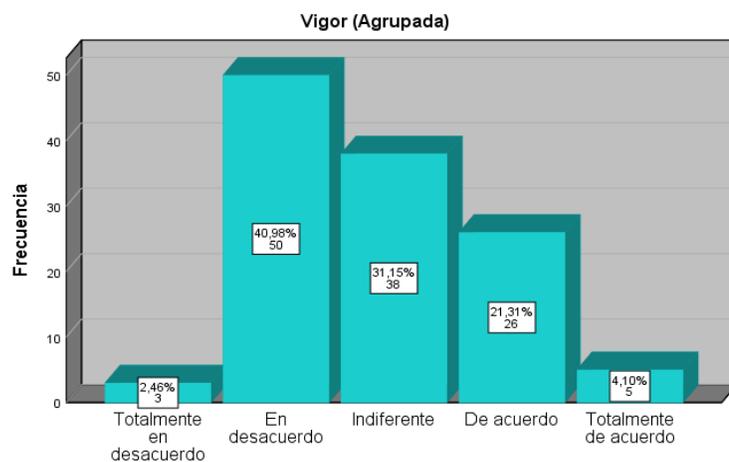
En la presente investigación, se hizo un estudio de la primera variable “engagement laboral”, así como a la segunda variable “rotación de personal”, los resultados recopilados son el resultado de una encuesta a 122 colaboradores de una empresa de servicios.

Figura 1

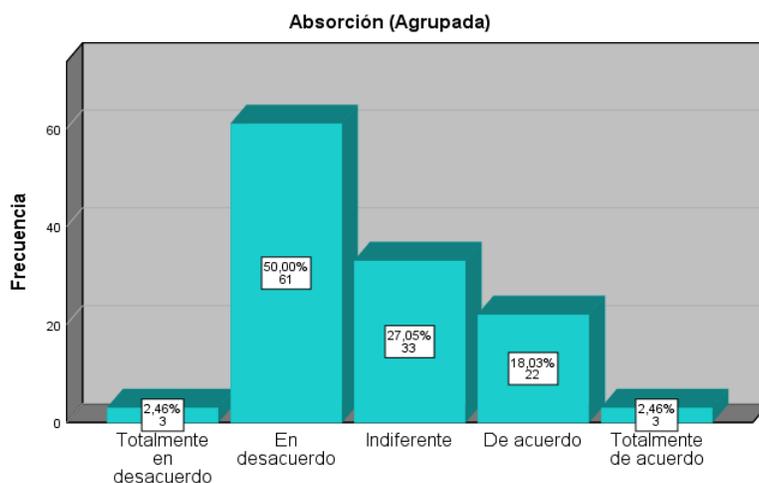
Variable engagement laboral



Interpretación: Al analizar las respuestas en la figura 1, se observa que 39,34% manifestaron estar "en desacuerdo" respecto al engagement laboral, seguido de un 34,43% que calificaron en “indiferente”, el 20,49% calificaron como “de acuerdo”. En definitiva, los resultados revelan que la gran mayoría tienen una valoración negativa con respecto al engagement laboral. En este caso se debe implementar estrategias para mejorar la fidelidad de los colaboradores, ya que si se sienten comprometidos con la empresa son más leales, generan un mejor ambiente laboral y aumentan su productividad.

Figura 2*Dimensión vigor*

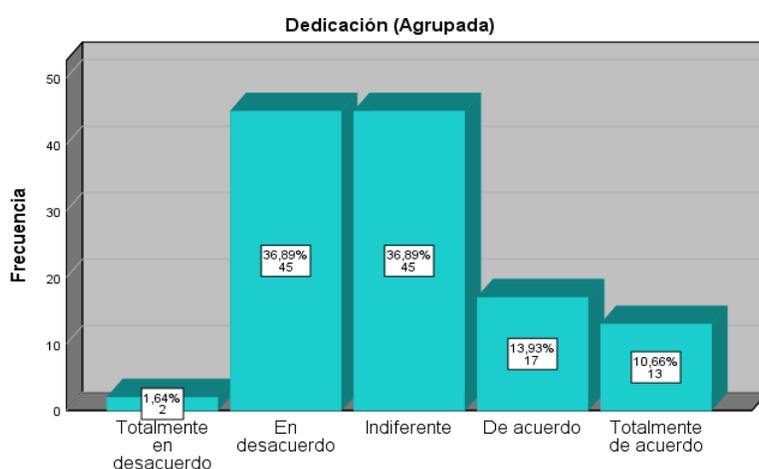
Interpretación: Al analizar las respuestas en la figura 2, se observa que el 40,98% manifestaron estar “en desacuerdo” con la dimensión vigor, seguido de un 31,15% que calificaron como “indiferente”, el 21,31% calificaron como “de acuerdo”. En definitiva, los resultados indican que la gran mayoría tienen una opinión negativa sobre la dimensión en mención, que indica que el individuo no está identificado con su trabajo, y eso no es óptimo para ninguno de los interesados.

Figura 3*Dimensión absorción*

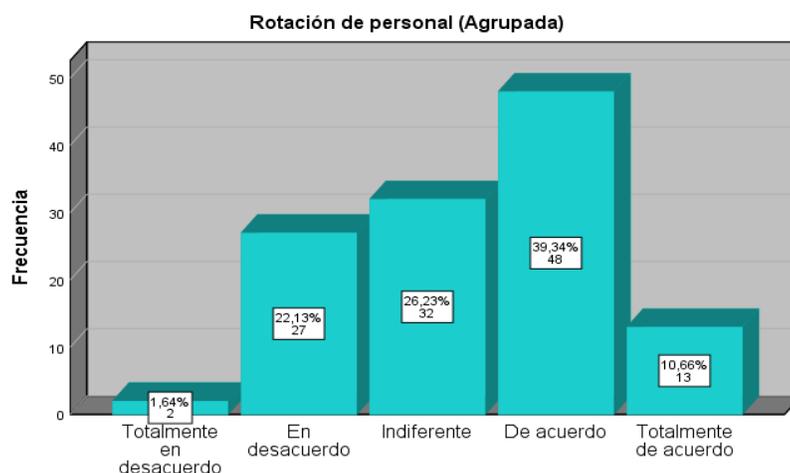
Interpretación: Al analizar las respuestas en la figura 3, se observa que el 50% manifestaron estar “en desacuerdo” respecto a la absorción, seguido de un 27,05% que calificaron como “indiferente”, el 18,03% calificaron como “de acuerdo. En definitiva, los resultados revelan que la > parte de encuestados tienen una valoración negativa, pues indican que los colaboradores no se sienten inmersos en su trabajo y que es fácil desligarse de sus actividades diarias.

Figura 4

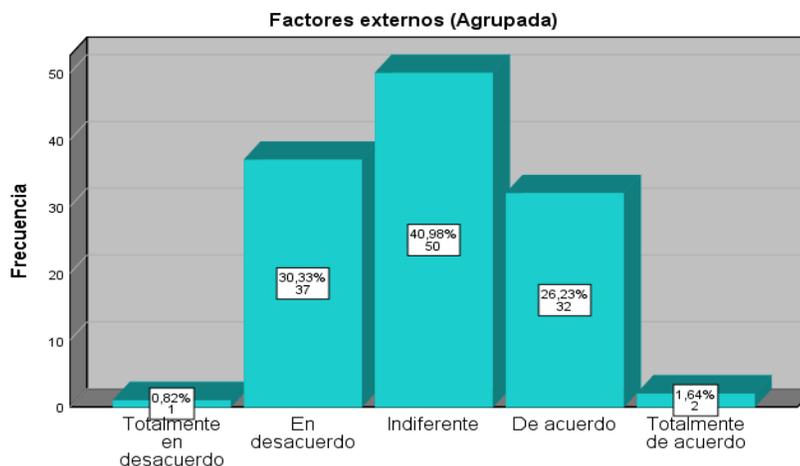
Dimensión dedicación



Interpretación: Al analizar las respuestas en la figura 4, se observa que 73,78% dieron una valoración “en desacuerdo” y “indiferente” con respecto a la dimensión dedicación, seguido de un 13,93% que calificaron como “de acuerdo”, el 10,66% calificaron como “totalmente de acuerdo” y 1,64% calificaron como “totalmente en desacuerdo” referente a la dimensión en mención. En definitiva, la gran mayoría tienen una valoración negativa e indiferente con la dedicación, los resultados demuestran que los colaboradores sienten que sus labores a realizar no tienen valor ni significancia para la organización.

Figura 5*Variable rotación de personal*

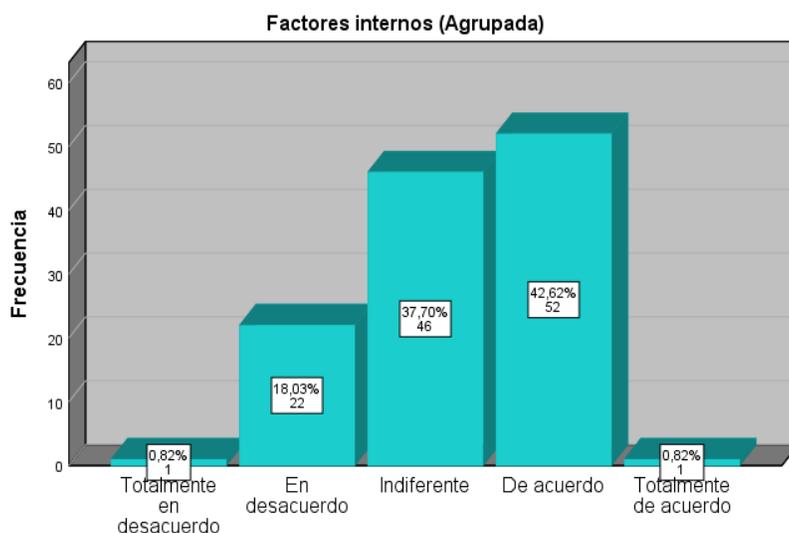
Interpretación: Al analizar las respuestas en la figura 5, se observa que el 39,34% manifestaron estar “de acuerdo” con la percepción de rotación de personas, seguido de un 26,23% calificaron como “indiferente”, el 22,13% calificaron como “en desacuerdo. En definitiva, los resultados revelan que la > parte de encuestados tienen una valoración positiva, pero también existe un porcentaje que esta propensa a la rotación, lo que demuestra que es necesario incentivar al personal para reducir al máximo posible la rotación.

Figura 6*Factores externos*

Interpretación: Según la figura 6, podemos indicar que el 50 de los encuestados (40,98%), tienen una calificación de “indiferente” con respecto a la dimensión factores externos, 37 encuestados (30,33%) calificaron como “en desacuerdo”, 32 encuestados (26,23%) calificaron como en “de acuerdo”, 2 encuestado (1,64%) calificaron como “totalmente desacuerdo” y 1 encuestados califico como “totalmente en desacuerdo”. En definitiva, los resultados revelan que la > parte de encuestados tienen una valoración indiferente respecto a la dimensión en mención. Por ello, la empresa debe de incentivar a los colaboradores y hacerlos sentir seguros con respecto a su puesto laboral.

Figura 7

Factores internos



Interpretación: Según la figura 7, podemos indicar que el 52 de los encuestados (42,62%), tienen una valoración “de acuerdo” con referente a la D. factores internos, 46 encuestados (37,70%) calificaron como “indiferente”, 22 encuestados (18,03%) calificaron como “en desacuerdo” y 2 encuestado (1,64%) calificaron como “totalmente en desacuerdo” y “totalmente de acuerdo”. En definitiva, los resultados revelan que en su gran mayoría tienen una valoración

positiva. De acuerdo con ello, se deduce que empresa de alguna manera existe un buen clima laboral, la comunicación entre las áreas.

4.1.2. Prueba de hipótesis

A) Consistencia de datos

Validez del instrumento de la variable engagement laboral

Tabla 3

Análisis factorial engagement laboral

Matriz de componente rotado^a

	Componente		
	1	2	3
P3. “En mi trabajo, me siento vigoroso”.	,864		
P7. “Soy muy persistente en mi trabajo”.	,737		
P1. “Me siento lleno de energía cuando estoy trabajando”.	,722		
P2. “Cuando estoy trabajando me siento fuerte”.	,697		
P. “Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar”.	,686		
P6. “En mi trabajo, soy muy resistente mentalmente”.	,671		
P8. “Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando”.	,671		
P5. “Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo”.	,662		
P20. “Para mí, mi trabajo es desafiante”.		,788	
P19. “Estoy orgulloso del trabajo que hago”.		,753	
P18. “Mi trabajo me inspira”.		,713	
P16. “Mi trabajo está lleno de propósito”.		,687	
P17. “Estoy entusiasmado con mi trabajo”.		,657	
P15. “Encuentro el trabajo que hago lleno de significado”.		,589	
P13. Me “dejo llevar” por mi trabajo.			,815
P9. “El tiempo vuela cuando estoy trabajando”.	,537		,631
P12. “Estoy inmerso en mi trabajo”.			,578
P11. “Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo”.			,557

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

Interpretación: Mediante el análisis factorial según la tabla 3, se demostró que las 18 afirmaciones de los 20 empleados en la encuesta de la primera variable son capaces de explicar la variable en constructo.

Confiabilidad de la primera variable

Tabla 4

Confiabilidad engagement laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	18

Interpretación: Utilizando el α de Cronbach según la tabla 4, se demostró un valor de 0.953, el cual es fiabilidad excelente de la primera variable “engagement laboral”.

Tabla 5

Confiabilidad dimensión vigor

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	8

Interpretación: Utilizando el α de Cronbach según la tabla 5, se demostró que el valor de fiabilidad de la dimensión vigor es de 0.926, la cual se ubica en la magnitud de excelente.

Tabla 6

Confiabilidad dimensión absorción

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	4

Interpretación: Utilizando el α de Cronbach según la tabla 6, se demostró que el valor de fiabilidad de la dimensión absorción es de 0.835, la cual se ubica en la magnitud de excelente.

Tabla 7

Confiabilidad dimensión dedicación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	6

Interpretación: Utilizando el α de Cronbach según la tabla 7, se demostró que el valor de fiabilidad de la dimensión dedicación es de 0.907, la cual se ubica en la magnitud de excelente.

Validez del instrumento de la variable rotación de personal

Tabla 8

Análisis factorial rotación de personal

Matriz de componente rotado

	Componente	
	1	2
P33. “Los supervisores proporcionan apoyo”.	,843	
P34. “Los superiores manejan adecuadamente los conflictos”.	,841	
P27. “Las relaciones humanas logran un buen clima laboral en la organización”.	,833	
P32. “La relación con el supervisor es cordial”.	,824	
P29. “La evaluación del desempeño se realiza de manera objetiva”.	,811	
P28. “La empresa establece claramente los criterios de evaluación del desempeño”.	,808	
P26. “La organización fomenta una comunicación abierta entre todos los niveles jerárquicos”.	,801	
P30. “Los empleados tienen claridad sobre sus actividades a desempeñar”.	,788	
P25. “La comunicación interna dentro de la empresa es clara”.	,759	
P39. “La oportunidad de crecimiento personal se practica constantemente en la empresa”.	,747	

P31. “El supervisor proporciona retroalimentación constructiva”.	,735
P40. “La organización brinda oportunidades de capacitación que permiten adquirir habilidades y conocimientos”.	,693
P37. “La empresa tiene como política de crecimiento personal”.	,673
P38. “La organización proporciona oportunidades de ascenso y promoción”.	,596
P35. “Está satisfecho con su sueldo actualmente”.	,585
P36. “El sueldo es determinante para su decisión de mantenerse en el puesto de trabajo”.	,534
P23. “Las oportunidades de crecimiento profesional en el entorno son atractivas”.	,898
P24. “Existen suficientes oportunidades laborales de mi carrera en el entorno”.	,859
P21. “La coyuntura económica afecta mi estabilidad en la empresa”.	,530

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

Interpretación: Mediante la denomina “análisis factorial” como se muestra en la tabla 8, se demostró que las 19 afirmaciones de los 20 empleados en la encuesta de la segunda variable son capaces de explicar la variable “rotación de personal”.

Confiabilidad de la segunda variable

Tabla 9

Confiabilidad rotación de personal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	19

Interpretación: Utilizando el α de Cronbach según la tabla 9, se demostró que el valor de 0.927 de fiabilidad, el cual es excelente, de la segunda variable “rotación de personal”.

Tabla 10*Dimensión factores externos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	3

Interpretación: Utilizando el α de Cronbach según la tabla 10, se demostró que el valor de fiabilidad de la de la dimensión factores externos es de 0.733, la cual se ubica en la magnitud de excelente.

Tabla 11*Confiabilidad dimensión factores internos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	16

Interpretación: Utilizando el α de Cronbach según la tabla 11, se demostró que el valor de fiabilidad de la dimensión factores internos es de 0.949, la cual se ubica en la magnitud de excelente.

Tabla 12*Confiabilidad V1 y V2*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	
	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,958	,959	37

Interpretación: Utilizando el α de Cronbach según la tabla 12, se comprobó que la confiabilidad a las variables “engagement laboral y rotación de personal”, donde se demostró que el valor de

0.958 (magnitud excelente), por lo que indica que la cual que el instrumento que estamos utilizando es confiable.

B) Prueba de normalidad

Tabla 13

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a	
	Estadístico	Gl Sig.
V1 Engagement laboral	,160	122 ,000
V1 Engagement laboral D1 Vigor	,131	122 ,000
V1 Engagement laboral D2 Absorción	,183	122 ,000
V1 Engagement laboral D3 Dedicación	,179	122 ,000
V2 Rotación de personal	,122	122 ,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Al analizar la tabla 13, se comprobó que la muestra corresponde a 122 encuestados.

Determinando lo siguiente: Para la V1, “engagement laboral”, V1D1 “engagement laboral y Vigor”, V1D2 “engagement laboral y Absorción”, V1D3 “engagement laboral y Dedicación”, para la V2, “Rotación de personal”, se tuvo como resultado un valor sig.=0,000, en todos los casos tiene una distribución no normal y son no paramétricos, por tener un valor < a 0,05. Por lo tanto, se va a utilizar la “prueba Rho de Spearman”.

Tabla 14

Escala de coeficiente de correlación

N°	Valor de Rho de Spearman	
1	De 0,00 a 0,19	Muy baja correlación
2	De 0,20 a 0,39	Baja correlación
3	De 0,40 a 0,59	Moderada correlación
4	De 0,60 a 0,79	Buena correlación
5	De 0,80 a 1,00	Muy buena correlación

C) Prueba de hipótesis (contrastación de hipótesis)

Contraste de hipótesis general

Representación de la hipótesis general en el trabajo de investigación “Engagement laboral y rotación de personal en una empresa de servicios, Lima 2023”

Hipótesis nula (H_0): El engagement laboral no se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

Hipótesis alterna (H_i): El engagement laboral se relaciona con la rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

Regla de interpretación de hipótesis:

Si P-valor < 0.05 se invalida la H_0 y se admite la H_i .

Si P-valor > 0.05 se admite la H_0 y se invalida la H_i .

Tabla 15

Correlación para hipótesis general

Correlaciones				
			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	,181*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	122	122
	V2	Coefficiente de correlación	,181*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	122	122

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

Interpretación:

Según la tabla 15, se observa que el nivel de significancia fue $p=0,046$, el cual se encuentra casi en el límite del $p=0,05$, asimismo, existe una relación positiva muy baja entre V1 y V2, puesto que, “el coeficiente de correlación Rho de Spearman” fue de 0,181, esta información no es concluyente para determinar si se alcanzó el objetivo. Al respecto, considerando los resultados

de las hipótesis específicas podríamos aceptar de manera parcial la H_i y rechazar la H_o . En este contexto, podríamos indicar que el engagement laboral y la rotación de personal están relativamente relacionadas de forma baja; es decir, si la empresa logra que los colaboradores tengan un mejor engagement laboral entonces se podría lograr una menor rotación de personal, esto beneficiaría a la empresa, ya que habría menos índice de rotación, disminución de costos en el proceso de selección y ahorro en tiempo de formación.

Contraste de hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H_0): La dimensión vigor de la variable engagement laboral no se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

Hipótesis alterna (H_i): La dimensión vigor de la variable engagement laboral se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

Tabla 16

Correlación de hipótesis específica VID1 vs V2

Correlaciones				
			VID1	V2
Rho de Spearman	VID1	Coeficiente de correlación	1,000	,144
		Sig. (bilateral)	.	,114
		N	122	122
	V2	Coeficiente de correlación	,144	1,000
		Sig. (bilateral)	,114	.
		N	122	122

Interpretación

Según la tabla 16, se observa que el p-valor = 0,114, lo que indica que no hay significancia, puesto que es $> 0,05$, y esto lleva a no aceptar la H_i y sí hacerlo con la H_o . Por lo tanto, la rotación de personal que presenta la empresa no tiene relación con el vigor, es decir, no está

relacionado directamente con estar activos en su labor, con la capacidad de recuperarse ante un desafío profesional o considerarlo como una oportunidad de aprendizaje.

Contraste de hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H_0): La dimensión absorción de la variable engagement laboral no se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

Hipótesis alterna (H_i): La dimensión absorción de la variable engagement laboral se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

Tabla 17

Correlación de hipótesis específica VID2 vs V2

Correlaciones				
			VID2	V2
Rho de Spearman	VID2	Coeficiente de correlación	1,000	,042
		Sig. (bilateral)	.	,644
		N	122	122
	V2	Coeficiente de correlación	,042	1,000
		Sig. (bilateral)	,644	.
		N	122	122

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

Interpretación

Según la tabla 17, se observa que el p-valor = 0,644, lo que indica que no hay significancia, puesto que es $> 0,05$, y esto lleva a no aceptar la H_i y sí hacerlo con la H_0 . Por lo tanto, la rotación de personal que presenta la empresa no tiene que ver directamente con la absorción, es decir, que los trabajadores disfrutan su trabajo y que el tiempo pase rápido al realizar sus actividades diarias.

Contraste de hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H_0): La dimensión dedicación de la variable engagement laboral no se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

Hipótesis alterna (H_i): La dimensión dedicación de la variable engagement laboral se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.

Tabla 18

Correlación de hipótesis específica VID3 vs V2

Correlaciones			VID3	V2
Rho de Spearman	VID3	Coefficiente de correlación	1,000	,277**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	122	122
	V2	Coefficiente de correlación	,277**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	122	122

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 18, se observa que existe una relación positiva baja entre D3V1 y V2, puesto que, “el coeficiente de correlación Rho de Spearman” fue de 0,277. Asimismo, el p-valor = 0,002 < 0,05, lo que lleva a no aceptar la H_o y sí hacerlo con la H_i. Por lo tanto, se identificó que La dimensión dedicación de la variable engagement laboral y la rotación de personal tienen relación, es decir, si los trabajadores de la empresa estén emocionalmente identificados, orgullosos y contentos trabajando en la empresa, la conducta o intención de rotación de personal disminuirá.

4.1.2 Discusión de resultados

La presente investigación busca demostrar, como se relaciona la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023. En los resultados estadísticos con respecto a las 122 encuestas, se demostró en la figura 1 que la variable engagement laboral tiene un margen de "desacuerdo" de 39,34% que presenta a un total de 48 encuestados y "indiferente" con el 34,43% que representa un total de 42 encuestados. En la figura 5, para la rotación de personal se evidencio una valoración "de acuerdo" de 39,34% que

representa a 48 encuestados, el α de Cronbach de la variable 1 fue de 0,953 y de la variable 2 fue de 0,927. Según la tabla 15, se evidencio que el nivel de significancia fue $p=0,046$, el cual se encuentra casi en el límite del $p=0,05$, asimismo, existe una relación positiva muy baja entre V1 y V2, puesto que, “el coeficiente de correlación Rho de Spearman” fue de 0,181, permitiendo rechazar la H_0 “El engagement laboral no se relaciona con la rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023” y se acepta de manera parcial la H_i “El engagement laboral se relaciona con la rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023”. Es decir, que de alguna manera el engagement afecta en la tasa de rotación y es necesario que la empresa implemente programas que permitan que el colaborador se sienta identificado con la empresa. Lo señalado se asemeja con la investigación realizada por Chavez (2021), cuya metodología fue no experimental y cuantitativo, en donde los resultados indicaron el valor de Rho de Spearman 0.479, con una sig. de 0,02, por lo que señala una correlación débil positiva, donde el esfuerzo laboral, satisfacción laboral y compromiso son de importancia para disminuir la rotación. Por otro lado, en su investigación no experimental, con diseño transversal, Romero & Palacini (2020), identificaron la vinculación del engagement y la intención de rotación con un resultado negativo ($r = -.353$, $p < .001$). Y concluyeron, que hay una vinculación negativa y significativa entre el “engagement y la intención de rotación laboral” entre los colaboradores. Además, tenemos la teoría del caos que nos indica que todo conflicto entre los intereses laborales de los colaboradores tiene como consecuencia la disminución del engagement laboral hacia la organización y la teoría del capital humano nos indica que las personas se inclinan a permanecer en una organización si obtienen incentivos para sentirse plenas, satisfechas, motivadas con su trabajo y ello beneficia a la organización. Por último, tenemos el aporte de Towler (2018) indicando que el engagement laboral es una vinculación emocional hacia la empresa y esta tiene

influencia entre el comportamiento y nivel de esfuerzo de las actividades realizadas por los colaboradores, según Chiavenato (2011) define a la rotación de personal dentro de una organización en un periodo determinado, a la relación porcentual entre despidos, renunciaciones y contrataciones.

Continuando con el objetivo específico 1, demostrar, como se relaciona la dimensión vigor del engagement laboral y la rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023. Los resultados estadísticos detallado en la figura 2, demuestra que el engagement laboral con respecto al vigor tiene un margen de “en desacuerdo” con el 40,98% que representa a 50 encuestados. Por ende, según la tabla 16, el resultado de $p=0,114$, lo que indica que no hay significancia entre la dimensión y variable mencionada, puesto a que es $> 0,05$, por ende, conlleva a aceptar la H_0 y rechaza la H_1 , ello demuestra que la dimensión en mención no se relaciona con la rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023. Esto se debe a que la capacidad de recuperarse ante un desafío profesional o considerarlo como una oportunidad de aprendizaje no indican de manera directa o significativa en la percepción de rotación de los empleados. Lo señalado difiere con Benites & Guerrero (2021), en su estudio cuantitativo, no experimental, corte transversal, correlacional en el cual utilizaron Chi cuadrado consiguiendo un valor menor de 0.05. Indicando que existe una relación significativa entre el engagement laboral y la rotación de personal. Por consiguiente, tenemos la teoría general de sistemas que nos indica que las organizaciones son sistemas complejos donde las relaciones entre cada colaborador, la cultura organizacional entre otros factores afectan al engagement laboral y con respecto a la teoría de las expectativas nos permite entender, analizar el comportamiento de las personas y las decisiones que toman acorde a sus acciones y los resultados o recompensas que esperan recibir, si no tomamos en cuenta esta teoría la rotación laboral podría aumentar. Por último, tenemos a

Lestari & Margaretha (2021) que define el engagement laboral como un factor psicológico porque genera un fuerte compromiso emocional dentro de los colaboradores hacia su trabajo, según Rojas (2017) nos indica que el movimiento de los colaboradores dentro o fuera del ambiente laboral se llama rotación.

Respecto al objetivo específico 2 del presente estudio, fue demostrar, como se relaciona la dimensión absorción del engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios, Lima 2023. Como se puede verificar, en la figura 3, los encuestados en su mayoría, que representan un 50% están “de desacuerdo”, seguido de 27,05% con “indiferente” respecto a la absorción, de igual modo, en la tabla 17, el resultado de $p=0,644$, lo que indica que no hay significancia entre la dimensión y variable mencionada, puesto que es $>0,050$, por ende, conlleva acepta la H_0 y rechaza la H_i , ello demuestra que la dimensión en mención no se relaciona con la rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023, esto se debe a que el nivel de conexión y concentración en las actividades laborales no inciden de manera directa o significativa en la percepción de rotación de los empleados. Lo señalado difiere con Cueva & Tejeda (2022), en su estudio, cuantitativo, correlacional, no experimental, nos indica en la parte de estadística inferencial que, existe una correlación entre “engagement laboral y rotación de personal”, con un valor de R de Pearson de 0.638 cuyo resultado sig. fue 0.001. Este resultado señala que el “engagement laboral y la rotación de personal” obtuvieron una correlación media positiva. Por otro lado, según Gašić & Berber (2023), en su artículo realizado en la republica de serbia, obtuvo como resultado que el compromiso tiene un efecto mediador positivo entre el trabajo flexible y la rotación. En ese mismo sentido, la teoría del caos sustenta que la organización estará en un cambio constante, por ende, la cultura organizacional debe ser flexible y capaz de evolucionar y transformarse con las situaciones, por ende, el engagement laboral

queda vulnerable ante esos cambios, por otro lado, la teoría del capital humano, nos indica que las personas estarán más propensas a permanecer en un lugar si obtienen incentivos, si se sienten satisfechas y motivadas con su trabajo o si tienen un alto compromiso con la organización.

Respecto al objetivo específico 3, fue demostrar, la relación de la dimensión dedicación del engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios, Lima 2023. Como se puede verificar, en la figura 4, el 36,89% de los encuestados manifiestan estar “de desacuerdo” así como “indiferente” con respecto a la dimensión dedicación, de igual modo, en la tabla 18, según el resultado de “Rho de Spearman” el nivel de significancia fue $p=0,002$, asimismo, existe una relación positiva baja entre V1D1 y V2, puesto que, “el coeficiente de correlación Rho de Spearman” fue de 0,277; por ende, se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 , ello demuestra que la “dimensión en mención se relaciona con la rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023”, esto se debe a que el nivel de entusiasmo y orgullo que sienten al trabajar en la organización, sí inciden en la conducta de rotación los empleados. Lo mencionado se asemeja con el aporte realizada por Denegri (2020), en su estudio no experimental con enfoque cuantitativo, donde el resultado de Rho de Spearman es igual a 0,740 con un valor de sig. de 0,000, en donde se indica que sí existe una correlación media positiva entre el engagement y la rotación de personal, por otro lado, Reissová & Papay (2021), en su artículo realizado en Republica de Checa, utilizó Rho de Pearson indicando una correlación negativa (-0.529) con la rotación de personal. Los resultados mostraron que la relación entre el engagement y la rotación potencial es negativa. En ese mismo sentido, la teoría de intercambio social, resalta la importancia de la integración social y vinculación de los colaboradores con la organización, en donde la relación empleado y empleador progresan con el tiempo, hasta transformarse en compromisos de confianza, lealtad y reciprocidad, por otro lado, la teoría de las

expectativas, nos muestra que la productividad de un trabajador depende de cómo percibe que esta le ayuda a alcanzar sus metas personales, y ello, guarda relación por lo descrito por Narvaez *et al.* (2019) y Towler (2018), en donde mencionan que el engagement es una vinculación afectiva hacia la organización, influenciando su comportamiento y nivel de esfuerzo a las tareas laborales.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero: Se cumplió con demostrar, como se relaciona la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023. Los resultados evidencian que el sig. fue igual a 0.046 lo que indica que hay significancia, el cual se encuentra casi en el límite del $p=0,05$, asimismo, existe una relación positiva muy baja, que permite rechazar la H_0 “El engagement laboral no se relaciona con la rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023”, y se acepta la H_1 “El engagement laboral se relaciona con la rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023”. Se logró evidenciar que la empresa tiene bajo engagement laboral y baja rotación laboral. Por ello, se propone identificar porque la mayoría de los trabajadores no se sienten identificados con la empresa y cuál es la causa principal que genera una alta rotación laboral.

Segundo: Se cumplió con demostrar, como se relaciona la primera dimensión de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023. De acuerdo con los resultados, evidencian que el sig. fue igual a 0,114, lo que indica que no hay significancia, puesto que es $> 0,05$, por lo que se rechaza la H_1 y se acepta la H_0 . Por ende, se identificó que la dimensión vigor de la variable engagement laboral no está relacionada con la rotación de personal. A pesar, de que no tienen relación se debe de fortalecer el vigor ya que es importante para toda empresa. Por ello, propone emplear estrategias para aumentar la energía y entusiasmo entre los colaboradores al momento de realizar sus actividades diarias e identificar la influencia del vigor en la rotación de personal.

Tercero: Se cumplió con demostrar, como se relaciona la segunda dimensión de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023. Los resultados evidencian que el sig. fue igual a 0,644, lo que indica que no hay significancia entre la V1D2 y V2, que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula. Es decir, se identificó que la rotación de personal no está relacionada con la absorción, que implica disfrutar tanto el trabajo, que se pierde la noción del tiempo y entorno. Por ello, se propone emplear encuestas para identificar que tanto influye los niveles de conexión y concentración en las decisiones tomadas por el colaborador, y algunas de estas estrategias que podrían aplicarse para fomentar la absorción es asignar tareas desafiantes pero alcanzables, que estén alineadas con las habilidades y preferencias de los trabajadores; ofrecer retroalimentación continua y constructiva sobre el desempeño.

Cuarto: Se cumplió con demostrar, como se relaciona la tercera dimensión de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023. Los resultados evidencian que hay una correlación de Rho de Spearman de 0,277 que corresponde una correlación baja entre la dimensión dedicación y la variable rotación de personal. Además, de contar con un valor de sig. igual a 0,002, que permite rechazar la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna. Es decir, se identificó que la percepción rotación de personal tiene que ver directamente con la dedicación, que tiene que ver con el valor y la emoción que se le otorga al trabajo, con sentirse orgulloso y contento por lo que se hace, y con estar motivado y estimulado por la tarea. Por ello, algunas de las estrategias que podrían aplicarse para fomentar la dedicación son: crear una visión y una misión compartidas, que inspiren y movilicen a

los trabajadores hacia un propósito común; establecer objetivos claros, específicos y medibles, que orienten el trabajo y permitan evaluar los resultados.

5.2 Recomendaciones

Primero: Se recomienda al gerente general que realice reuniones bimestrales con el objetivo de identificar porque los colaboradores no se sienten comprometidos emocionalmente al momento de realizar sus actividades diarias y determinar cuál es el factor principal que impulsa a los colaboradores a desligarse de la empresa ya que ello genera rotación laboral.

Segundo: Se recomienda al jefe de RRHH que realicen reuniones periódicas con los trabajadores para identificar la falta de entusiasmo y energía al momento de trabajar. De acuerdo con ello, implementar pausas activas creativas al inicio del día ya que ello permitirá que los colaboradores se sientan llenos de energía al iniciar sus actividades y de esa forma mejoren su desempeño ya que es beneficioso para la empresa.

Tercero: Se recomienda al administrador realizar encuestas mensuales a los colaboradores y de acuerdo con ello, tendría que implementar programas en donde propongan actividades que afinen el nivel sentimental de sus actividades diarias, determinando el propósito de su labor. Con el objetivo a largo plazo, de que mengue la rotación de personal.

Cuatro: Se recomienda a los asistentes de recursos humanos difundir la visión, misión y los valores organizacionales para que los trabajadores estén direccionados a los objetivos de la empresa, asimismo, satisfacer sus intereses personales con bonos de productividad, realizar reconocimientos de acuerdo con el área donde correspondan y realizar reuniones para festejar los logros de la empresa.

Quinto: Se recomienda al área de reclutamiento realizar una investigación utilizando la variable intención de rotación en donde esté involucrado el engagement laboral, ya que este mide o explica de manera más exacta el compromiso de los colaboradores hacia su organización.

1. REFERENCIAS

2. Agurto, K., Mogollón, F., & Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 4(12), 112–119.
3. Alshabri, N., Khalfan, M., Noor, M. A., Dutta, D., Zhang, K., & Maqsood, T. (2015). Employees' Turnover, Knowledge Management and Human Resource Management: A Case of Nitaqat Program. *International Journal of Social Science and Humanity*, 5(8), 701–706. <https://doi.org/10.7763/IJSSH.2015.V5.543>
4. Álvarez, D., & Ojeda, F. (2017). Branding Laboral un factor considerando para la atracción y retención de personal en Celaya Guanajuato. *Caderno Profissional de Marketing - UNIMEP*, 5(2).
5. Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (primera edición). Perú.
6. Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206.
7. ArunKumar, Mr., & Renugadevi, Ms. (2013). Antecedents and Consequences of Employee Engagement- A Hypothetical Approach. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 9(3), 52–57.
8. BatisConsultores. (2021). *Método Hipotético Deductivo*. <https://online-tesis.com/metodo-hipotetico-deductivo/>
9. Becker, G. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. National Bureau of Economic Research.
10. Benites, R., & Guerrero, A. (2021). *Engagement laboral y rotación del personal para la empresa Bijou Perú SAC, Lima 2021*. Universidad César Vallejo.

11. Bosch, M., Riumalló, M., & Morgado, M. (2021). *Engagement Laboral: El compromiso como recurso*.
https://ese.cl/ese/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/_21__engagement_laboral.pdf
12. Bracho, I., Caraballo, H., & Ardila, J. (2016). La teoría del caos y la gerencia desde la complejidad. *Perspectivas. Revista de Historia, Geografía, Arte y Cultura de La UNERMB*, 3(6), 109–117.
13. Bruzco, M. (2012). El efecto mariposa y sus implicaciones estratégicas en el contexto organizacional. *Revista Ciencias Estratégicas*, 20(27), 39–49.
14. Caballero, E. (2021). *Engagement y rotación del personal de operaciones de rampa de una empresa de servicio aeroportuarios, Callao 2021*. Universidad César Vallejo.
15. Campos, P., Gutiérrez, H., & Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2).
<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
16. Carbajal, Y. (2019). Paradigma, revolución científica y métodos deductivo e inductivo. In *Universidad Autónoma del Estado de México Facultad de Economía*.
17. Cardona, M., Montes, I., Vásquez, J., Villegas, M. N., & Brito, T. (2007). Capital humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral. *Grupo de Estudios Sectoriales y Territoriales*.
18. Chavez, C. (2021). *El Engagement para disminuir la rotación laboral en la empresa Courier CFZ, Lima-2021*. Universidad César Vallejo.
19. Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones*. McGraw-Hill.

20. Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Novena edición). The McGraw-Hill.
21. Choca, I., López. Kerlly, & Freire, F. (2019). Marketing relacional para fidelizar a los clientes de Baratodo S.A. en la ciudad de Guayaquil. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*.
22. ConexiónEsan. (2019, September 2). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?* Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla>
23. Coronado, G.; Valdivia, M.; Aguilera, A.; & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 60. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
24. Cropanzano, R., & Mitchell, M. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(6), 874–900. <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>
25. Cueva, J., & Tejada, E. (2022). *Engagement laboral y rotación del personal en la empresa Proyectos y Construcciones SRL – Cajamarca, 2022*. Universidad César Vallejo.
26. De la Garza, E. (2000). *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo* (1ra edición). El colegio de México.
27. Denegri, F. (2020). *Engagement y rotación del personal del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, Cercado de Lima, 2020*. Universidad César Vallejo.
28. Dodge, L., & Ramsey, V. (1981). Employee motivation: expectancy theory. *Journal of Library Administration*, 1(3), 43–54. https://doi.org/10.1300/J111V01N03_05

29. Dolan, S., Garcia, S., & Auerbach, A. (2003). Understanding and Managing Chaos in Organisations. *International Journal of Management*, 20(1), 23.
30. Dominguez, S., Sánchez, A., & Fernández, M. (2020). Psychometric properties of the UWES-9S in Peruvian college students. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(2), 7–39.
<https://doi.org/10.14718/ACP.2020.23.2.2>
31. Eleconomista. (2022). *España lidera la Gran Rotación del empleo en Europa, pese a la reforma laboral*. El Economista.
<https://www.eleconomista.es/economia/noticias/12198415/03/23/Espana-lidera-la-Gran-Rotacion-del-empleo-en-la-UE-pese-a-la-reforma-laboral.html>
32. Flores, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 65–99.
33. Forbes. (2019). *Rotación de personal: cinco tips para reducirla*. Forbes México.
<https://www.forbes.com.mx/rotacion-de-personal-cinco-tips-para-reducirla/>
34. Gallup. (2021). *Employee Engagement in Europe*. Gallup.
<https://www.gallup.com/394373/indicator-employee-engagement.aspx>
35. Gašić, D., & Berber, N. (2023). The Mediating Role of Employee Engagement in the Relationship between Flexible Work Arrangements and Turnover Intentions among Highly Educated Employees in the Republic of Serbia. *Behavioral Sciences*, 13(2), 131.
<https://doi.org/10.3390/bs13020131>
36. Georgopoulos, B., Mahoney, G., & Jones, N. W. (1957). A path-goal approach to productivity. *Journal of Applied Psychology*, 41(6), 345–353.
<https://doi.org/10.1037/h0048473>
37. Gómez, E. (2019). *Traumatología y ortopedia generalidades* (1ra ed.). Elsevier.

38. Grove, S., & Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería, desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia*.
39. Guillén, S., García, H., & Nieto, D. (2018). Reducir rotación: propuesta de un modelo teórico para minimizar costos. *NovaRua Revista Universitaria de Administración*.
40. Hernández, C., & Carpio, N. (2019). *Introducción a los tipos de muestreo*.
41. Hernández, G. (2023). *Alta rotación laboral, un desafío estratégico que deberán enfrentar las empresas en 2023*. *Eleconomista*.
<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Alta-rotacion-laboral-un-desafio-estrategico-que-deberan-enfrentar-las-empresas-en-2023-20230109-0097.html>
42. Hernández, Y., Jaramillo, J. L., & Hernández, G. (2021). La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Estudios de Administración*, 28(1), 102.
<https://doi.org/10.5354/0719-0816.2021.60211>
43. Hidalgo, B., & Orbegoso, V. (2019). Liderazgo pedagógico de los directivos y desempeño docente. *LEX*, 17(23), 361. <https://doi.org/10.21503/lex.v17i23.1682>
44. Homans, G. (1958). Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597–606.
45. Huamani, D. (2019). *Exigibilidad del derecho de petición de herencia y sus conflictos sucesores en el corte superior de justicia de lima norte*. Autónoma Universidad.
46. INEI. (2021). *Situación del mercado laboral en lima metropolitana*.
47. Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 21(2), 187–194.

48. Juyumaya, J. (2019). Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: el rol de la cultura organizacional. *Estudios de Administración*, 25(1). <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2018.55392>
49. Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <https://doi.org/10.5465/256287>
50. Lazzari, M., Alvarez, J., & Ruggieri, S. (2022). Predicting and explaining employee turnover intention. *International Journal of Data Science and Analytics*, 14(3), 279–292. <https://doi.org/10.1007/s41060-022-00329-w>
51. Lestari, D., & Margaretha, M. (2021). Work life balance, job engagement and turnover intention: Experience from Y generation employees. *Management Science Letters*, 165–170. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.8.019>
52. Llorca, M., PhD, Cordero, J. F., & MSE. (2016). Using Chaos Theory as a Framework to Explain the Nature of Complexity in Contemporary Organizations. *Revista Economía y Política. Año XII*, 23, 39–56.
53. López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2).
54. Lorenzon, E. (2020). *Sistemas y organizaciones*. Edulp editorial de la UNLP.
55. Manríquez, N., Lara, F., Quintero, J., & Aguirre, T. (2022). Determining factors of the intention of job rotation in Mexico: empirical evidence using a logit model. *Revista CIMEXUS*, XVII (2). <https://doi.org/10.33110/cimexus170211>

56. May, D., Gilson, R., & 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.
<https://doi.org/10.1348/096317904322915892>
57. Mazzetti, G., Robledo, E., Vignoli, M., Topa, G., Guglielmi, D., & Schaufeli, W. B. (2021). Work Engagement: A meta-Analysis Using the Job Demands-Resources Model. *Psychological Reports*, 0(0), 1–38. <https://doi.org/10.1177/003329412111051988>
58. McCombes, S. (2019). *Survey Research | Definition, Examples & Methods*. Scribbr - Scriptie Laten Nakijken. <https://www.scribbr.com/methodology/survey-research/>
59. Medina, E. (2019). *Determinación del Diseño Muestral para Evaluar la Intención de Implementar Energía Solar en Edificios Residenciales en la Localidad de Usaquén en Bogotá*. Fundación Universitaria Los Libertadores.
60. Memon, K., Ghani, B., & Khalid, S. (2020). The relationship between corporate social responsibility and employee engagement - A social exchange perspective. *Int. Journal of Business Science and Applied Management*, 15(1).
61. Mendivel, I., Carhuancho, I., Nolzco, F., Flores, D., & Venturo, C. (2020). Analysis Of Research Culture and Scientific Production in A National University. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(2).
62. Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, L. (1998). *Strategy Safari: A Guided Tour through the Wilds of Strategic Management*. Hemel Hempstead: Prentice Hall [Versión en español: Safari a la estrategia.
63. Morales, J. (1978). *La teoría del intercambio social desde la perspectiva de Blau* (Vol. 4). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=665741>

64. Moreira, A., Martins, B., & Malini, T. (2022). Perceived Organizational Support and Turnover Intentions: The mediating effect of Affective Organizational Commitment. *Academia Letters*. <https://doi.org/10.20935/AL5027>
65. Moreno, P. (2007). *Teoría General de Sistemas* (1st ed., Vol. 1). Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
66. Morris, K. (2018). An Examination of the Impact of Organizational Culture and Employee Engagement on Job Satisfaction and Turnover Intention in a Nonprofit Organization. *Nova Southeastern University*.
67. MTPE. (2022). *Informe trimestral del mercado laboral: Situación del empleo 2022 trimestre II*.
68. Narvaez, J., Hidalgo, W., & Coca, J. (2019). Estudio empírico del compromiso con el trabajo. *Universidad y Sociedad*, 10(6), 372–376.
https://www.researchgate.net/publication/343574568_Estudio_empirico_del_compromiso_con_el_trabajo
69. Nonaka, I. (1988). Toward Middle-Up-Down Management: Accelerating Information Creation. *Sloan Management Review*, 29(3).
70. Núñez, G., Balvin, R., & Flores, D. (2023). Digital Marketing and Sublimation User Satisfaction, Piura - Perú. *International Journal of Management and Humanities*, 9(8), 28–32. <https://doi.org/10.35940/ijmh.G1586.049823>
71. Ongori, H. (2007). A review of the literature on employee turnover. *African Journal of Business Management*, 049–054.

72. Otoo, F. (2022). Human resource development and employee turnover intentions. *International Journal of Business Ecosystem & Strategy (2687-2293)*, 4(4), 01–12. <https://doi.org/10.36096/ijbes.v4i4.360>
73. Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., & Idoiaga, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4). <https://doi.org/10.1590/0102-311x00054020>
74. Pérez, J., & Pedraza, X. (2019). Medición del work engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa editorial mexicana. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 12(4), 37–53. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389-4929>
75. Pidal, M. (2009). La Teoría del Caos en las organizaciones. *Cuadernos Unimetanos*, 18, 29–33. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3998894>
76. Porter, L., & Lawler, E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Irwin-Dorsey.
77. PwC. (2022). *El impacto de la inflación en la gestión de personas*.
78. Quintero, W. (2020). La formación en la teoría del capital humano: una crítica sobre el problema de agregación. *Revista Análisis Económico: Universidad Autónoma Metropolitana, México*, 25(88), 239–265.
79. Randstad, R. (2022). *Informe de rotación laboral en España*. <https://www.randstadresearch.es/informe-rotacion-2022/>
80. Redmond, M. (2015). Social Exchange Theory. *English Technical Reports and White Paper*.

81. Reissová, A., & Papay, M. (2021). Relationship between Employee Engagement, Job Satisfaction and Potential Turnover. *TEM Journal*, 847–852.
<https://doi.org/10.18421/TEM102-44>
82. Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee Engagement*. Institute for Employment Studies.
83. Rojas, M. (2017). *Ingeniería Administrativa: Contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestión de talento humanoción y ...* (Primera edición). Ediciones de la U.
84. Romero, R., & Palacini, F. (2020). Relationship between engagement levels and rotation intention levels in employees of two private companies in Asunción. *Revista Científica de La UCSA*, 7(2), 3–25. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.02.003>
85. Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619. <https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
86. Salamanca, N., Triana, Á., Vega, J., Guevara, L., & Sinisterra, N. (2020). El desarrollo de la Teoría del Caos y el factor humano dentro de las interdisciplinas. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 12(12), 22–36.
<https://doi.org/10.22463/24221783.2610>
87. Samad, A., & Saufi, R. A. (2017). Journal of Management and Marketing Review A Comparative Review of Turnover Models and Recent Trends in Turnover Literature. *Journal of Management and Marketing Review*, 2(4), 27–35.
www.gatrenterprise.com/GATRJournals/index.html
88. Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

89. Sánchez, A., & Murillo, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates Por La Historia*, 9(2), 147–168.
90. Saul, P. (2023). *Questionnaire: Definition, Examples, Design and Types*. SimplyPsychology. <https://www.simplypsychology.org/questionnaires.html>
91. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
92. Schultz, T. (1981). *Investing in people: the economics of population quality*. Berkeley: University of California Press.
93. Shen, B.-W., Pielke, R. A., Zeng, X., Baik, J.-J., Faghieh-Naini, S., Cui, J., & Atlas, R. (2021). Is Weather Chaotic? Coexistence of Chaos and Order within a Generalized Lorenz Model. *Bulletin of the American Meteorological Society*, 102(1), E148–E158. <https://doi.org/10.1175/BAMS-D-19-0165.1>
94. Singh, H., & Singh, A. (2002). Principles of Complexity and Chaos Theory in Project Execution: A New Approach to Management. *Cost Engineering*, 44(12), 23.
95. Soria, K., Zuniga, S., & Contreras, F. (2021). Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Información Tecnológica*, 32(3), 113–120. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>
96. Sumba, N., Cueva, J., & López, R. (2019). Experiencias en el ejercicio de la educación superior en la prisión, desde la perspectiva del docente. Estudio de caso: Guayaquil, Ecuador. *Páginas de Educación*, 12(2), 72–88. <https://doi.org/10.22235/pe.v12i2.1838>
97. Tamayo, A. (1999). Teoría General de Sistemas. *Universidad Nacional de Colombia - Sede Manizales*.

98. Tolman, E. (1932). *Purposive behavior in animals and men*.
99. Torrente, P., Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. (2012). Teams make it work: How teamwork engagement mediates between social resources and performance in teams. *Psicothema*, 24(1), 106–112.
100. Towler, A. (2018). *Employee engagement: Definition, benefits and evidence-based practices on how to improve your employees' engagement*. Employee Engagement. <https://www.ckju.net/en/dossier/employee-engagement-definition-benefits-and-evidence-based-practices-how-improve-your-employees-engagement>
101. TSC. (2020). Resolución N° 002029-2020-SERVIR/TSC-Primera Sala. In *Servir*. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/11/Resolucion-002029-2020-Servir-TSC-rotacion-LP.pdf>
102. Tziner, A., Shkoler, O., & Bat Zur, B.-E. (2019). Revisiting Work Engagement from a Moderated-Mediation Vantage Point. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 207–215. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a22>
103. Ugah, A., & Arua, U. (2011). Expectancy Theory, Maslow's Hierarchy of Needs, and Cataloguing Departments. *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*, 637.
104. Urrutia, S. (1984). El enfoque de sistemas en las organizaciones. *M C. (c) Administración*, 15–19.
105. Vargas, L., & Estrada, W. (2016). El engagement: teoría y nociones. *Revista Valor Agregado*, 3(1), 35–46.
106. Vásquez, F., Napán, A., & Miranda, N. (2022). Work climate and its relationship with the rotation of personnel in the call center company Teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista*

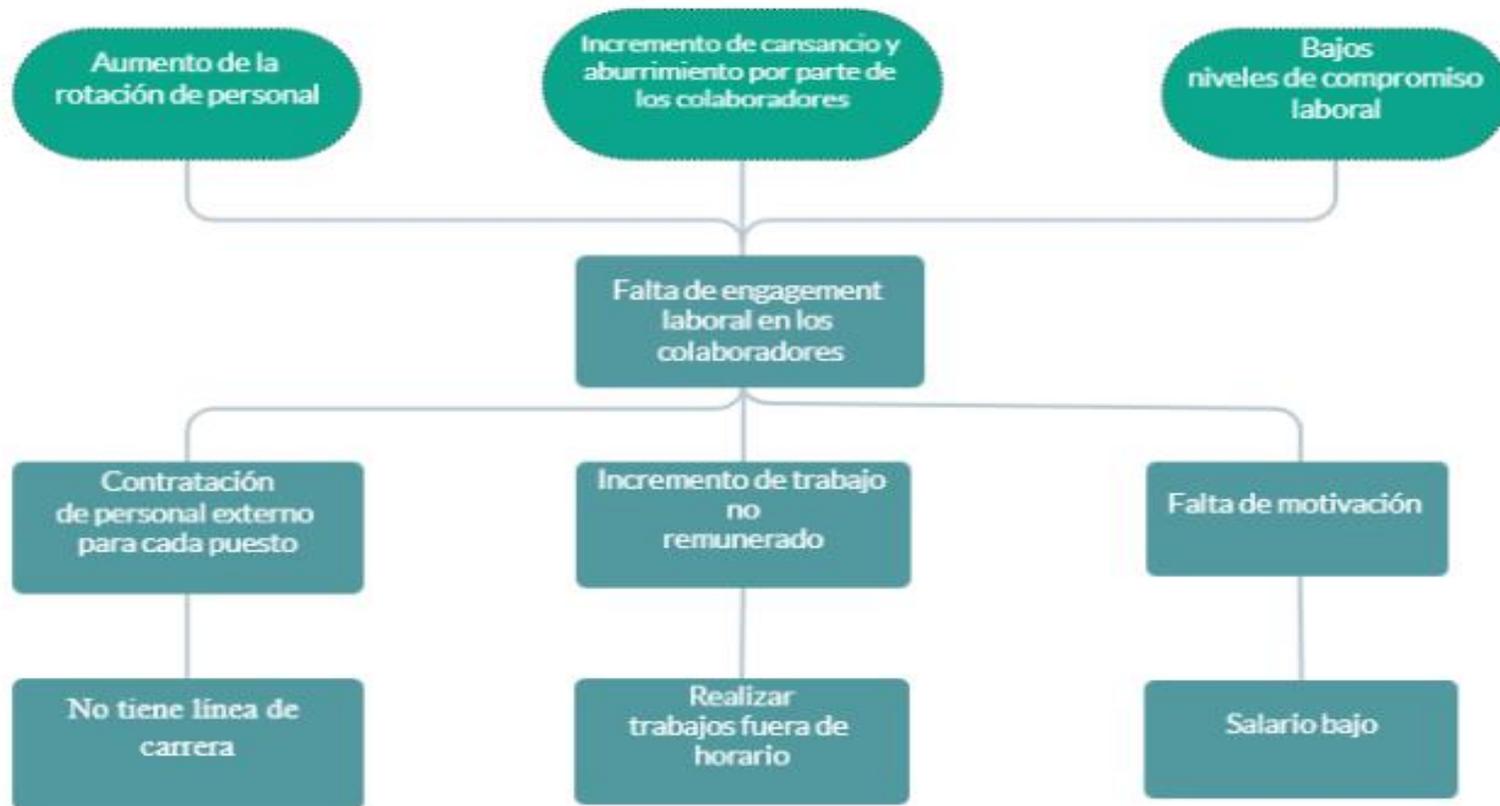
- Científica de La UCSA*, 9(2), 29–42. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
107. Vazquez, S. (2014). La motivación de los empleados en bibliotecas a través de la teoría de las expectativas. *Revista Infoacceso*, 2(1), 3–14.
108. Velásquez, F. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicada al proceso administrativo. *Estudios Gerenciales*, 16(77).
109. Vesga, J., García, M., Forero, C., Toscano, C., Quiroz, E., & Pazmay, S. (2021). La relación entre la edad, el engagement y la disposición al cambio organizacional. *Interdisciplinaria Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 38(2), 225–241. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.15>
110. Villa, F., Moreno, B., Rodríguez, A., & Sanz, A. (2019). Engagement como indicador de salud laboral: Propiedades Psicométricas del UWES en mexicanos. *Revista Especializada En Ciencias de La Salud*, 22(1), 42–48. <https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2019/vre191e.pdf>
111. Vizoso, C., & Arias, O. (2016). Academic engagement, burnout and performance in university students and their relationship with priority on choosing the career. *Revista de Psicología y Educación*, 11(1), 45–60.
112. Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. John Wiley and Son.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Engagement laboral y rotación de personal en una empresa de servicios, Lima 2023				
AUTOR: Julian Orihuela Bety Guisela; Zelaya Taco Shirley Mirella				
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable independiente: Engagement Laboral	Tipo de Investigación:
¿Cuál es la relación existente entre las variables engagement laboral y la rotación de personal en una empresa de servicios en Lima, 2023?	Demostrar, como se relaciona la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.	El engagement laboral se relaciona con la rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.	Dimensiones: Vigor Dedicación Absorción	Investigación de tipo básica
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable dependiente: Rotación Laboral	Método y diseño de la investigación:
¿Cuál es la relación existente entre la dimensión vigor de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023?	Demostrar, como se relaciona la dimensión vigor de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.	La dimensión vigor de la variable engagement laboral se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.	Dimensiones: Factores Externos Factores Internos	La presente investigación es de método deductivo, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional

<p>¿Cuál es la relación existente entre la dimensión absorción de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023?</p>	<p>Demostrar, como se relaciona la dimensión absorción de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.</p>	<p>La dimensión absorción de la variable engagement laboral se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.</p>		<p>Población y Muestra:</p>
<p>¿Cuál es la relación existente entre la dimensión dedicación de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023?</p>	<p>Demostrar, como se relaciona la dimensión dedicación de la variable engagement laboral y la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.</p>	<p>La dimensión dedicación de la variable engagement laboral se relaciona con la variable rotación de personal en una empresa de servicios de Lima 2023.</p>		<p>Con una población 179, y una muestra de 122 trabajadores de la empresa</p>

Anexo 02: Árbol de problema

Anexo 03: Instrumentos de matriz operacional de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Engagement Laboral	Según Lestari & Margaretha (2021), el engagement laboral es un factor psicológico que genera un fuerte compromiso emocional de los empleados hacia su trabajo, reflejando su capacidad de desempeñar roles laborales y expresarse física, cognitiva y emocionalmente.	El engagement laboral se refiere al grado en que los empleados muestran una actitud positiva hacia su trabajo, expresada en términos de entusiasmo, dedicación y compromiso emocional. Para medir el engagement laboral, se puede utilizar un cuestionario que evalúe diferentes dimensiones relacionadas con el bienestar, la motivación y el desempeño de los trabajadores.	Vigor	Nivel de energía Nivel de resiliencia
			Absorción	Nivel de concentración Nivel de conexión
			Dedicación	Nivel de entusiasmo Nivel de orgullo
Rotación de personal	La rotación de personal se puede definir como la fluctuación o relación porcentual entre las contrataciones, despidos y renuncias que se presentan en una organización, en un periodo determinado (Chiavenato, 2011).	Los factores internos y externos son las dimensiones que conforman la variable rotación del personal. Esta variable se evalúa mediante una escala de Likert de 5 puntos.	Factores Externos	Coyuntura económica Oportunidades de empleo en el entorno
			Factores Internos	Tipo de relaciones humanas Criterios de evaluación Supervisión Política salarial Oportunidades de crecimiento de personal

Anexo 04: Instrumentos**CUESTIONARIO**

Indicaciones: Estimados señor(a), agradecemos su valiosa contribución. La información que nos proporcionará será confidencial y muy importante para fundamentar nuestro trabajo de investigación. Lea el siguiente cuestionario y marque con veracidad y honestidad cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con un aspa (x) la alternativa que crea usted conveniente.

Sexo:

Femenino __ **Masculino** __

Edad: _____

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

Variable: Engagement laboral	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Vigor					
1. Me siento lleno de energía cuando estoy trabajando.					
2. Cuando estoy trabajando me siento fuerte.					
3. En mi trabajo, me siento vigoroso.					
4. Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar.					
5. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.					
6. En mi trabajo, soy muy resistente mentalmente.					
7. Soy muy persistente en mi trabajo.					
8. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.					
Dimensión: Absorción					
9. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.					

10. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.					
11. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.					
12. Estoy inmerso en mi trabajo.					
13. Me “dejo llevar” por mi trabajo.					
14. Es difícil desvincularme de mi trabajo.					
Dimensión: Dedicación					
15. Encuentro el trabajo que hago lleno de significado					
16. Mi trabajo está lleno de propósito					
17. Estoy entusiasmado con mi trabajo					
18. Mi trabajo me inspira					
19. Estoy orgulloso del trabajo que hago					
20. Para mí, mi trabajo es desafiante					
Variable: Rotación de personal					
					Escala de valoración
					1 2 3 4 5
Dimensión: Factores externos					
1. La coyuntura económica afecta mi estabilidad en la empresa					
2. La coyuntura económica ha afectado mi permanencia en la empresa					
3. Las oportunidades de crecimiento profesional en el entorno son atractivas					
4. Existen suficientes oportunidades laborales de mi carrera en el entorno					
Dimensión: Factores internos					
5. La comunicación interna dentro de la empresa es clara					
6. La organización fomenta una comunicación abierta entre todos los niveles jerárquicos					
7. Las relaciones humanas logran un buen clima laboral en la organización					
8. La empresa establece claramente los criterios de evaluación del desempeño					
9. La evaluación del desempeño se realiza de manera objetiva					
10. Los empleados tienen claridad sobre sus actividades a desempeñar					
11. El supervisor proporciona retroalimentación constructiva					
12. La relación con el supervisor es cordial					
13. Los supervisores proporcionan apoyo					
14. Los superiores manejan adecuadamente los conflictos					
15. Está satisfecho con su sueldo actualmente					
16. El sueldo es determinante para su decisión de mantenerse en el puesto de trabajo					
17. La empresa tiene como política el crecimiento personal					

18. La organización proporciona oportunidades de ascenso y promoción					
19. La oportunidad de crecimiento personal se practica constantemente en la empresa.					
La organización brinda oportunidades de capacitación que permiten adquirir habilidades y conocimientos					

Anexo 04: Validez del instrumento

Engagement laboral y Rotación de personal en una empresa de servicios

N°	DIMENSIONES/ítems	Perteneencia ¹		Relevencia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: Engagement laboral								
DIMENSIÓN 1: Vigor								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Me siento lleno de energía cuando estoy trabajando	X		X		X		
2	Cuando estoy trabajando me siento fuerte.	X		X		X		
3	En mi trabajo, me siento vigoroso.	X		X		X		
4	Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar.	X		X		X		
5	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	X		X		X		
6	En mi trabajo, soy muy resistente mentalmente.	X		X		X		
7	Soy muy persistente en mi trabajo.	X		X		X		
8	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Absorción								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	X		X		X		
10	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	X		X		X		
11	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	X		X		X		
12	Estoy inmerso en mi trabajo.	X		X		X		
13	Me “dejo llevar” por mi trabajo.	X		X		X		
14	Es difícil desvincularme de mi trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dedicación								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	Encuentro el trabajo que hago lleno de significado	X		X		X		
16	Mi trabajo está lleno de propósito	X		X		X		
17	Estoy entusiasmado con mi trabajo	X		X		X		
18	Mi trabajo me inspira	X		X		X		

19	Estoy orgulloso del trabajo que hago	X		X		X	
20	Para mí, mi trabajo es desafiante	X		X		X	
Variable 2: Rotación de personal							
DIMENSIÓN 1: Factores externos							
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	La coyuntura económica afecta mi estabilidad en la empresa	X		X		X	
2	La coyuntura económica ha afectado mi permanencia en la empresa	X		X		X	
3	Las oportunidades de crecimiento profesional en el entorno son atractivas	X		X		X	
4	Existen suficientes oportunidades laborales de mi carrera en el entorno	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: Factores internos							
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
5	La comunicación interna dentro de la empresa es clara	X		X		X	
6	La organización fomenta una comunicación abierta entre todos los niveles jerárquicos	X		X		X	
7	Las relaciones humanas logran un buen clima laboral en la organización	X		X		X	
8	La empresa establece claramente los criterios de evaluación del desempeño	X		X		X	
9	La evaluación del desempeño se realiza de manera objetiva	X		X		X	
10	Los empleados tienen claridad sobre sus actividades a desempeñar	X		X		X	
11	El supervisor proporciona retroalimentación constructiva	X		X		X	
12	La relación con el supervisor es cordial	X		X		X	
13	Los supervisores proporcionan apoyo	X		X		X	
14	Los superiores manejan adecuadamente los conflictos	X		X		X	
15	Está satisfecho con su sueldo actualmente	X		X		X	

16	El sueldo es determinante para su decisión de mantenerse en el puesto de trabajo	X	X	X
17	La empresa tiene como política de crecimiento personal	X	X	X
18	La organización proporciona oportunidades de ascenso y promoción	X	X	X
19	La oportunidad de crecimiento personal se practica constantemente en la empresa.	X	X	X
20	La organización brinda oportunidades de capacitación que permiten adquirir habilidades y conocimientos	X	X	X

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Victoria Gardi Melgarejo

DNI: 04066364

Correo electrónico institucional: victoria.gardi@uwiener.edu.pe

Especialidad del validador: Dra. Administración

Metodólogo

Temático

Estadístico

Lima, 10 de julio de 2023



Firma del experto informante

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Arturo García ~~Huamantumba~~

DNI: 10530731

Correo electrónico institucional: arturo.garcia@uwiener.edu.pe

Especialidad del validador: Mg. Administración

Metodólogo

Temático

Estadístico

Lima, 10 de julio de 2023



Firma del experto informante

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. CARLOS JASON VILLANUEVA CORREA

DNI: 42442407

Correo electrónico institucional: cvillanua@onp.gob.pe

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE DIRECTIVAS

Metodólogo []

Temático [x]

Estadístico []

Lima, 07 de Julio de 2023



Firma del experto informante

Anexo 5: Base de datos IBM SPSS Statistics 25

engagement laboral fijo_23.07.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

13 : EL107 3,00 Visible: 53 de 53 variables

	Genero	Edad	EL101	EL102	EL103	EL104	EL105	EL106	EL107	EL108	EL201	EL202	EL203	EL204
1	M	18 años a 24 añ	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00
2	M	18 años a 24 añ	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00
3	M	18 años a 24 añ	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00
4	F	18 años a 24 añ	3,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00
5	M	35 años a 44 añ	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
6	M	45 años a 54 añ	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
7	M	35 años a 44 añ	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00
8	F	25 años a 34 añ	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	2,00
9	M	25 años a 34 añ	2,00	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
10	M	25 años a 34 añ	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
11	M	25 años a 34 añ	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	3,00	4,00	3,00
12	F	25 años a 34 añ	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00
13	F	45 años a 54 añ	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00
14	F	18 años a 24 añ	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00
15	F	25 años a 34 añ	3,00	5,00	3,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00
16	M	25 años a 34 añ	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	1,00	1,00	2,00
17	M	25 años a 34 añ	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
18	M	25 años a 34 añ	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
19	M	25 años a 34 añ	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
20	M	25 años a 34 añ	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00
21	M	25 años a 34 añ	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00
22	F	25 años a 34 añ	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00
23	M	25 años a 34 añ	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

engagement laboral fijo_23.07.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Genero	Cadena	1	0		Ninguno	Ninguno	9	Izquierda	Nominal	Entrada
2	Edad	Cadena	17	0		Ninguno	Ninguno	17	Izquierda	Ordinal	Entrada
3	EL101	Numérico	8	2	P1 Me siento ll...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	EL102	Numérico	8	2	P2 Cuando est...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	EL103	Numérico	8	2	P3 En mi trabaj...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	EL104	Numérico	8	2	P4 Cuando me ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	EL105	Numérico	8	2	P5 Puedo conti...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	EL106	Numérico	8	2	P6 En mi trabaj...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	EL107	Numérico	8	2	P7 Soy muy pe...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	EL108	Numérico	8	2	P8 Incluso cua...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	EL201	Numérico	8	2	P9 El tiempo vu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	EL202	Numérico	8	2	P11 Soy feliz c...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	EL203	Numérico	8	2	P12 Estoy inm...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	EL204	Numérico	8	2	P13 Me *dejo ll...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	EL301	Numérico	8	2	P15 Encuentro ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	EL302	Numérico	8	2	P16 Mi trabajo ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	EL303	Numérico	8	2	P17 Estoy entu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	EL304	Numérico	8	2	P18 Mi trabajo ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	EL305	Numérico	8	2	P19 Estoy orgu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	EL306	Numérico	8	2	P20 Para mí, m...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	RT101	Numérico	8	2	P21 La coyuntu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	RT102	Numérico	8	2	P23 Las oportu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	RT103	Numérico	8	2	P24 Existen su...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	RT201	Numérico	8	2	P25 La comuni...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

1

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

engagement laboral fijo_23.07.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
31	RT208	Numérico	8	2	P32 La relación...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	RT209	Numérico	8	2	P33 Los superv...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	RT210	Numérico	8	2	P34 Los superi...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	RT211	Numérico	8	2	P35 Está satisf...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	RT212	Numérico	8	2	P36 El sueldo ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	RT213	Numérico	8	2	P37 La empres...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	RT214	Numérico	8	2	P38 La organiz...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	RT215	Numérico	8	2	P39 La oportuni...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	RT216	Numérico	8	2	P40 La organiz...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	V1D1	Numérico	8	2	V1D1	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
41	V1D2	Numérico	8	2	V1D2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
42	V1D3	Numérico	8	2	V1D3	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
43	V1	Numérico	8	2	V1	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
44	V2	Numérico	8	2	V2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
45	V2D1	Numérico	8	2	V2D1	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
46	V2D2	Numérico	8	2	V2D2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
47	Variable1	Numérico	5	0	Variable1(Agru...	{1, Totalme...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
48	Variable1di...	Numérico	5	0	Variable1dimen...	{1, Totalme...	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
49	Variable1di...	Numérico	5	0	Variable1dimen...	{1, Totalme...	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
50	Variable1di...	Numérico	5	0	Variable1dimen...	{1, Totalme...	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
51	Variable2	Numérico	5	0	Variable2(Agru...	{1, Totalme...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
52	Variable2di...	Numérico	5	0	Variable2dimen...	{1, Totalme...	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
53	Variable2di...	Numérico	5	0	Variable2dimen...	{1, Totalme...	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
54											

1

Vista de datos **Vista de variables**

Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 6: Similitud turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
DT_A7 Julian Orihuela & Zelaya Taco (2).docx	DT_A7 Julian Orihuela & Zelaya DT_A7 Julian Orihuela & Zelaya Taco (2).docx
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
18084 Words	100771 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
95 Pages	1.4MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Oct 10, 2023 11:02 AM GMT-5	Oct 10, 2023 11:04 AM GMT-5
<p>● 13% de similitud general</p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 8% Base de datos de trabajos entregados • 3% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref <p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material bibliográfico • Material citado • Material citado • Material citado • Coincidencia baja (menos de 10 palabras) 	