



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO

ENGAGEMENT Y LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE UNA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO
EN LA CIUDAD DE LIMA

PRESENTADA POR
ALINA EVELIN AVILA QUINTANILLA

ASESOR
ELOY VALENTINO PALOMINO BENAVENTE

TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN PSICOLOGÍA
DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2019



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
PSICOLOGÍA**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

SECCION DE POSGRADO

**ENGAGEMENT Y LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE UNA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO
EN LA CIUDAD DE LIMA.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN PSICOLOGÍA DEL
TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

PRESENTADA POR

Bach: Alina Evelin Avila Quintanilla

ASESOR

Mg: Eloy Valentino Palomino Benavente

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedicado a Dios, mis padres y familia.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a todas las personas que me apoyaron a lo largo de este proyecto. En especial, a mi familia, mis maestros y compañeros, quienes me mostraron su el apoyo incondicional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Introducción.....	ix
Capítulo I: Marco Teórico	11
1.1. Bases Teóricas.....	11
1.1.1. Engagement	11
1.1.2. Rotación de personal.....	15
1.1.3. Relación entre intención de rotación y engagement.....	21
1.2. Evidencias empíricas	22
1.2.1. Evidencias nacionales	22
1.2.2. Evidencias internacionales	24
1.3. Planteamiento del problema.....	26
1.3.1. Descripción de la realidad problemática	26
1.3.2. Formulación del problema	28
1.4. Objetivos de la investigación	30
1.4.1. Objetivo general.....	30
1.4.2. Objetivos específicos.....	31
1.1. Hipótesis y variables	32

1.5.1. Formulación de hipótesis.....	32
1.5.2. Variables de investigación.....	33
1.5.3. Definición operacional de las variables.....	34
Capítulo II: Método.....	35
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	35
2.2. Participantes.....	35
2.3. Medición.....	36
2.3.1. Cuestionario del nivel de engagement.....	36
2.3.2. Cuestionario de intención de rotación voluntaria.....	38
2.4. Procedimiento.....	40
2.5. Análisis de datos.....	40
Capítulo III. Resultados.....	41
3.1. Composición de la muestra.....	41
3.2. Estadísticos descriptivos.....	42
3.4. Análisis de la distribución de la muestra.....	42
3.5. Validación de hipótesis.....	43
Capítulo IV. Discusión.....	51
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
Referencias.....	63
Anexos.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	34
Tabla 2. Índice de homogeneidad de los ítems de la escala de Engagement..	37
Tabla 3. Índice de homogeneidad de los ítems de la escala de intención de rotación.	39
Tabla 4. Tabla de frecuencias de la muestra según las variables.	41
Tabla 5. Estadísticos de la escala de engagement y rotación.....	42
Tabla 6. Prueba de normalidad de la escala de engagement y rotación.....	43
Tabla 7. Correlación entre total engagement y total intención de rotación.....	44
Tabla 8. Correlación entre total engagement e intención de rotación ..	45
Tabla 9. Resultados de engagement y la intención de rotación según el sexo de los evaluados.	46
Tabla 10. Diferencia de medias de los resultados de engagement e intención de rotación según el sexo de los evaluados.....	47
Tabla 11. Resultados de engagement y la intención de rotación según la antigüedad de los evaluados.....	48
Tabla 12. Diferencia de medias de los resultados de engagement e intención de rotación según la antigüedad de los evaluados.....	49
Tabla 13. Resultados de engagement y la intención de rotación según la condición laboral de los evaluados.....	49
Tabla 14. Diferencia de medias de los resultados de engagement e intención de rotación según la condición laboral de los evaluados.	50

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo principal el encontrar la relación entre engagement y la intención de rotación laboral del personal en una organización en el sector público, para ello se utilizaron dos escalas, una de engagement y otra de intención de rotación, elaborados por Schaufeli & Bakker (2003), para efectos de la presente investigación se realizó el análisis de confiabilidad obteniendo un índice de confiabilidad del alfa de Cronbach de 0.93 para la escala de engagement y de 0.82 para la intención de rotación y cada uno de los ítems supera el valor mínimo esperado en la prueba rit de correlación entre los ítems y puntaje total ($r > 0.2$). La muestra estuvo conformada por un total de 328 trabajadores de los cuales 241 pertenecen a la sede central y 87 a la sucursal dentro de la misma ciudad. El estudio es de tipo descriptivo correlacional llegando a la conclusión que sí existe relación significativa entre ambas variables, dicha relación es negativa en donde se llega a la conclusión que a mejores niveles de engagement menores serán los índices de rotación laboral.

Palabras clave: Engagement, vigor, dedicación, absorción, intención de rotación.

ABSTRACT

The main objective of this study is to find the relationship between engagement and the intention of staff rotation in an organization in the public sector, for which two scales were used, one for engagement and the other for rotation intention, prepared by Schaufeli & Bakker (2003), for the purposes of the present investigation, the reliability analysis was carried out obtaining a reliability index of Cronbach's alpha of 0.93 for the engagement scale and 0.82 for the intention of rotation and each of the items exceeds the value minimum expected in the rhythm test of correlation between the items and total score ($r > 0.2$). The sample consisted of a total of 328 workers, of whom 241 belong to the headquarters and 87 to the branch within the same city. The study is descriptive correlational type reaching the conclusion that there is a significant relationship between the two variables, this relationship is negative, where it is concluded that at lower engagement levels will be the labor turnover indexes.

Keywords: Engagement, vigor, dedication, absorption, intention of rotation.

tests

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	1%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	docplayer.es Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repository.urosario.edu.co Fuente de Internet	2%
5	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	1%
6	www.otoc.pt Fuente de Internet	1%
7	archive.org Fuente de Internet	1%
8	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	1%

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones están cambiando debido a las diversas demandas del mercado debido a la globalización que existe por lo cual esta situación genera que las organizaciones cambien sus políticas generando e

n los colaboradores ciertas dificultades para poder continuar en las organizaciones generando rotación en los diversos puesto que se presentan en las organizaciones, por lo cual muchas veces las organizaciones buscan conseguir la identificación de los colaboradores con las misma organización.

Es por ello que hoy en día las organizaciones buscan realizar diversos mecanismos para poder retener el talento y evitar la rotación y fuga del talento generando una identificación y compromiso por parte del colaborador hacia la empresa por lo cual se realizó dicho estudio para poder verificar si existe relación entre dichas variables estudiadas para poder determinar las posibles repercusiones que puedan existir.

Por lo tanto, el presente estudio tendrá como objetivo, conocer la relación entre el Engagement y la intención de rotación laboral del personal de una organización del sector público en la ciudad de Lima.

El estudio estará conformado por cuatro capítulos, el primero contempla el marco teórico donde se presentan aspectos teóricos y empíricos sobre el el Engagement y la intención de rotación, el planteamiento del problema, objetivos, hipótesis y variables del estudio.

El segundo capítulo hace referencia al método de la investigación que tiene cinco aspectos a considerar: tipo y diseño de la investigación, participantes, medición, procedimiento y el análisis de los datos.

En el tercer capítulo se muestran los resultados en base a la contrastación de las hipótesis, el análisis de correlaciones entre las dimensiones del engagement y la intención de rotación y el análisis comparativo entre el Engagement y la intención de rotación con variables sociodemográficas y condiciones laborales con la muestra estudiada.

En el cuarto y último capítulo se expone la discusión de la investigación, donde se observa la interpretación de los resultados y la comparación de estos con los de investigaciones similares. Finalmente, dentro de este capítulo, se refieren las principales conclusiones y recomendaciones a las que se llegó.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teóricas

1.1.1. Engagement

El engagement se define como un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción del individuo (Schaufeli, 2010). En síntesis, el engagement consiste en cómo los colaboradores disfrutan y viven su trabajo: según Bakker (2008), como una situación estimulante, que los motiva a destinar tiempo y esfuerzo como una actividad agradable, valiosa; e interesante y apasionante.

Cuando a veces los colaboradores disfrutan de otras actividades en su tiempo libre y, a diferencia de quienes se disfrutan con su trabajo, no tienen el impulso fuerte e irresistible por trabajar arduamente (Bakker, 2011).

El engagement se diferencia de la satisfacción laboral, en el sentido de que es una experiencia mucho más activa en términos del valor que se le da a la experiencia. (Schaufeli, 2008).

Para Schaufeli (2002), en sus primeros trabajos sobre este tema, enfatiza que el engagement se refiere a un estado cognitivo y afectivo más persistente y omnipresente.

Posteriormente, Sonnentag (2003), introdujo el concepto de engagement entendido como un estado mental, a diferencia del engagement visto como un rasgo de la personalidad del trabajador.

Aunque las demandas laborales rara vez son consideradas como indicadores potenciales del engagement como estado; Bakker, Emmerik, Geurts y Demerouti (2010) pudieron descubrir en su investigación que la carga de trabajo estaba positivamente relacionada con el engagement como estado de desafío para el empleado.

Los empleados engaged frecuentemente experimentan emociones positivas, las que incluyen la alegría y el entusiasmo. Estas emociones positivas parecen ampliar el repertorio pensamiento-acción de las personas (Fredrickson, 2001), lo cual implica que los empleados están en un constante aprendizaje y adquisición de nuevas habilidades que los lleva a trabajar en sus recursos personales.

Una vez definido el concepto del engagement, es importante mencionar las dimensiones que podrían ser parte de este constructo para poder definir en mayor detalle el concepto estudiado.

Existen diversas divisiones o dimensiones. En base a ello se ha encontrado una división propuesta por Brodie (2011) quien plantea que el engagement cuenta con un total de cinco dimensiones: estado psicológico, co-creación de valor, el rol activo, contexto y las condiciones situacionales. En base a estas dimensiones se puede redefinir y esclarecer el concepto del engagement; para ello se describirá cada una de ellas.

a. Estado psicológico.

El engagement se produce en base a las experiencias de interacción por parte de una persona con respecto a un agente u objeto focal. El nivel de complejidad del estado psicológico nace como resultado de

la naturaleza interactiva, vivencial e inherente a las relaciones de servicio que llegan a extenderse de forma mucho más compleja que las transacciones y se convierten en aspectos de suma importancia que se muestran durante todos los años que la persona interactúa con su entorno laboral. Es necesario tener en cuenta que alude a los componentes psicológicos que van a surgir por parte de la persona con respecto al conjunto de actitudes, percepciones o motivaciones que influenciarán sobre el estado del sujeto en referencia al grado de engagement referente a un contexto determinado y cómo es que este influye sobre dicho estado (Brodie, 2011).

b. Co-creación de valor.

Si se habla del inicio de la conceptualización del engagement, se ubica dentro de una diversidad de estudios que tienen que ver con el marketing relacional dentro del cual se brinda mayor valor a determinados procesos experienciales, interactivos, co-creadores; siendo de esta manera el engagement como el producto de una diversidad de procesos dinámicos e interactivos. Dentro de esto, la co-creación sería el pilar fundamental para lograr y mantener las relaciones de corto y largo plazo y será eje fundamental para el logro de un nivel determinado si en caso se midiera los niveles de engagement. Es más, se podría calificar como un determinante de éxito, ya que se basa en la interacción y es este eje de ausencia o presencia y niveles de este sobre el sujeto en sí mismo (Brodie, 2011).

c. El rol activo.

Al hablar del engagement se refiere a un rol activo asumiendo un papel fundamental dentro de una gran red nomológica de relaciones entre los sujetos, esto quiere decir que el concepto se encuentra ligado con los antecedentes o consecuencias de otros conceptos como la participación, involucramiento o recomendación (Brodie, 2011); no podría generarse otra naturaleza ya que de por sí surge a través de la propia interacción de los sujetos y es por ello que el rol activo se manifiesta tras las acciones o conductas del sujeto tras su manifestación en un contexto determinado tras su interacción.

d. Contexto.

Al hablar del contexto del engagement, se refiere en específico a un conjunto de combinaciones de variables cognitivas, emocionales y conductuales que se encuentran presente las personas que interactúan de donde se pueda desprender la noción de engagement (Brodie, 2011); es atribuible más a un contexto emocional, donde se especifique la situación del estado anímico de las personas que serán el determinando de la ausencia o presencia, o los niveles del engagement.

e. Condiciones situacionales.

El engagement se produce dentro de un conjunto de situaciones específicas que se desarrollan en la relación entre los agentes involucrados (cliente, empresa, producto), llegando a generar

diferentes niveles de complejidad e intensidad en diferentes períodos de tiempo (Brodie, 2011); es necesario tener en cuenta que estas condiciones estarán sujetas o condicionadas a la realidad circundante del contexto, además que han de depender de la interacción y del cómo se lleve a cabo con las personas que generen o en quienes se generen el engagement.

1.1.2. Rotación de personal

Es el cambio que los empleados realizan de una organización a otra, con el objeto de desarrollar su carrera profesional mediante procesos de promoción que les permitan enriquecer sus conocimientos, habilidades y potencial profesional, así como mejorar su nivel retributivo (Samaniego, 1998).

Hoy en día, las generaciones, sobre todo los millenials, están en busca de nuevos retos, flexibilidad de horarios y deseos de asumir rápidamente cargos cada vez más altos. Debido a esto se incrementa el índice de rotación en las organizaciones.

Para, Mobley (1977) indica que, “las actitudes del trabajo se relacionan con la intención de renuncia, y de manera indirecta, con la renuncia propiamente dicha, proponiendo que los pasos intermedios son parte de un proceso causal que va de la satisfacción en el trabajo hasta la renuncia”.

Según Tamayo (2008), la intención de rotación de personal es la intención de cambiar de lugar de trabajo de manera continua o discontinua. La rotación puede ser voluntaria “la persona decide separarse de la empresa” o involuntaria “empresa decide despedir a la persona”.

El término rotación de personal en recursos humanos, según Chiavenato (1999), está referido al número de personas que ingresan en la organización y a los que salen de ella. Según Tett y Meyer (1993) define el término rotación de personal como la consciente voluntad de irse de la organización.

En línea con lo mencionado anteriormente, se puede definir que la rotación de personal es el número de colaboradores que decide retirarse de una organización por diversos motivos: falta de motivación al puesto, no se ejerce un buen nivel de liderazgo, bajos salarios, insatisfacción en el trabajo, etc.

Hay dos tipos de rotación: voluntaria e involuntaria. La rotación voluntaria comienza cuando el empleado toma dicha decisión mientras que la involuntaria es decidida por la organización que puede ser por una reestructuración de la empresa o por bajo rendimiento.

Es importante mencionar que dentro de la rotación involuntaria existe la rotación disfuncional y funcional (Dalton, Todor y Krackhardt, 1982). La rotación disfuncional se refiere a la renuncia de puestos claves y la rotación funcional es la pérdida de empleados fácilmente reemplazables.

La intención de rotación laboral en general ha sido un aspecto de gran interés para los estudiosos que han intentado analizar este problema bajo

diversas perspectivas, como Lucker y Alvaréz (1985), Lucker (1987), Rodríguez (1988), y English, William y Ibarreche (1989). El término de rotación de personal se utiliza regularmente para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente.

La rotación de personal genera costos financieros que son importantes para el crecimiento de la organización, repercutiendo negativamente. Estos costos, Chiavenato (2011) los resume en los siguientes:

- a. Costos primarios. - Se basa en el aspecto de reclutamiento y la selección del personal necesaria para la capacitación.
- b. Costos secundarios. - Abarca las consecuencias posteriores, primero en lo referido a producción.
- c. Costos terciarios. - Indica un aumento en inversiones como las tasas de seguros, el sueldo del nuevo trabajador.

Existen múltiples modelos de intención de rotación laboral voluntaria que tienden a identificar aquellos factores causales con la finalidad de modelar la ocurrencia del proceso de rotación voluntaria; sin embargo, no existe un consenso entre los mismos.

Modelo de Rotacion

A fin de brindar una mayor profundidad, a continuación, se proponen algunos principales modelos según bibliografía:

- a. El modelo de Mobley (1977) tiene influencia de las investigaciones de March y Simon (1958) y Prince (1977). Mobley (1977) se preocupó por encontrar la explicación de cómo el trabajador percibe y evalúa a la satisfacción al igual que al medio ambiente laboral y cómo los aspectos individuales afectan a dicha percepción.

Este modelo identifica una serie de factores que pueden influenciar en el colaborador a renunciar. Asimismo, considera principalmente dos determinantes: la satisfacción o insatisfacción que tiene el colaborador en relación con su trabajo, si se encuentra insatisfecho buscará nuevas oportunidades laborales y por ende renunciará a su trabajo actual y lo contrario sucederá si se encuentra satisfecho.

- b. Modelo de Sheridan y Abelson (1983) al que denominaron modelo de catástrofe y tratan de aplicar la teoría matemática, ambos autores explican la rotación como tal y no su medición. Según este modelo presenta tres características:

La primera es que asume que la rotación es una variable discontinua caracterizada por cambiar de trabajo.

En segundo lugar, está la “zona de histeria”, que representa el desequilibrio que sienten los empleados que están por

cambiar de trabajo; no se encuentran completamente fuera de la organización, pero tampoco quieren permanecer dentro; ingresan en una especie de zona gris.

En tercer lugar, este plano de bifurcación puede ser un patrón de comportamientos contradictorios, es decir, cambios en las variables que da como resultado la rotación de personal.

c. Modelo de Price (1977). Este Modelo toma de March (1958) las variables del salario y las relaciones laborales para incluirlas como parte de sus elementos generadores de la satisfacción a la que define como el “grado de actitud positiva que tiene el trabajador hacia la organización”. Estas variables son:

- El salario
- Comunicación informal
- Comunicación formal
- La integración

d. Un modelo de rotación voluntaria es el recopilado por Vianen, Feij, Krausz y Tavis (2004) en donde se identifica que una persona decide cambiarse de trabajo a partir de dos componentes: el componente comparativo señala el estándar contra el que la persona analiza su nivel de satisfacción en el trabajo actual y la componente alternativa que se refiere a los resultados que los empleados pueden llegar en los posibles trabajos que se presentan.

e. modelo conceptual según Thatcher, Stepina y Boyle (2002), une las percepciones del medio ambiente en el trabajo interno y los mercados externos para los trabajadores de la información tecnológica, su modelo se enfoca en el compromiso organizacional como principal predictor de la intención de la rotación de personal, considerando que el compromiso organizacional media las percepciones del lugar de trabajo y el medio ambiente externo sobre la intención de rotación de personal.

Es importante para realizar un mayor análisis y conocer el motivo de retiro de los colaboradores, realizar un diagnóstico y conocer cuál es la causa que conlleva a renunciar al colaborador. Después de revisar el marco teórico se puede decir que las teorías presentadas tienen elementos posibles de causas de rotación de personal.

La rotación de personal conlleva a gastos laborales asociados a factores externos e internos. A continuación, se menciona los principales costos laborales generados por una alta rotación:

- Costos de Reclutamiento y selección
- Costos de desvinculación
- Costos de Capacitación
- Costos de Inducción
- Costos de horas hombre

- Costos indirectos: asociados a la carga de trabajo, a la motivación de los empleados y la satisfacción del cliente.
- Costos de Oportunidad: Pérdida de conocimiento

Por lo tanto, se puede concluir que una alta rotación genera costos laborales altos y es importante desarrollar estrategias para retener puestos claves en la organización ya que es más costoso cubrirlo.

Asimismo, es importante mencionar que las empresas deben identificar a sus trabajadores y preparar un plan de desarrollo y de esta manera generar retención y/o motivación, incrementando la productividad. Como por ejemplo, mapear quiénes ejercen liderazgo formal e información, identificar el segmento de colaboradores que agrega valor y a los que generan excelentes resultados de tal manera de fidelizarlos y evitar la rotación de estos colaboradores ya que generan una ventaja competitiva en la organización.

1.1.3. Relación entre intención de rotación y engagement

El factor más importante que incide en la dinámica de las Organizaciones o Instituciones son los recursos intangibles: personas.

En ese sentido, las personas aportan a través de sus competencias, generando ventaja competitiva, lo que permite que la institución alcance sus objetivos propuestos, logrando una satisfacción mutua de necesidades; por un lado, resultado para la Institución y, por otro, estatus, desarrollo personal y profesional.

El colaborador que tiene un estado mental positivo hacia el trabajo, podemos decir que se encuentra enganchado a la Institución.

Se ha identificado en las investigaciones, el poder predictivo de los recursos en la intención de rotación de personal. Entre ellos podemos decir que fortalecer lazos entre los compañeros de trabajo puede generar que los colaboradores desistan de buscar otras opciones de empleo, oportunidades de crecimiento.

De acuerdo con la revisión desarrollada, se considera pertinente presumir que existe una relación estrecha y directa entre la intención de rotación de personal y engagement.

1.2. Evidencias Empíricas

1.2.1. Evidencias Nacionales

Castro, Sánchez y Candia (2017) realizaron un estudio que buscó identificar la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en un total de 107 trabajadores de una empresa minera; dicho estudio tiene un diseño descriptivo correlacional donde se mostraron niveles altos de confiabilidad y validez con los instrumentos utilizados. Como parte de los resultados hallados, se tiene que sí existe relación significativa e inversa entre las variables estudiadas; especialmente en el caso de la subdimensión de vigor, obteniendo un índice de correlación de 0.40, siendo un valor aceptable y significativo.

Fabara (2017), en su estudio sobre los motivos de rotación de personal, relación de calidad de sueño, motivación intrínseca y engagement

a un total de 278 de ambos sexos, cuyas edades están entre los 19 y 51 años; para el análisis de los resultados se utilizó una escala de Engagement de Utrecht (UWES) en su versión reducida adaptada para el contexto donde se desarrolló dicho estudio (alpha de Cronbach de 91%). En el caso de intención de rotación lo obtuvieron a través de diversas entrevistas de trabajo con una breve escala propuesta por los autores, la cual cuenta con una confiabilidad del 82%, el resto de variables no repercute sobre nuestro estudio. Sobre los principales resultados encontrados, se tiene que el engagement es una variable de la intención de rotación, ya que dichas variables se vinculan donde a mayor sea la intención de rotación menores serán los índices de engagement; específicamente se alude esta relación en dos de sus dimensiones las cuales son la de vigor y la dimensión de dedicación, en lo que respecta a la dimensión de absorción no se encuentra relaciones significativas por lo que no se manifiesta relación alguna con la intención de rotación.

Lazarte (2016), realiza un estudio sobre el efecto del Job crafting y el rol mediador del burnout y el engagement sobre la relación entre las características laborales y la intención de rotar en un total de 518 trabajadores de tres call centers de Lima – Perú; el diseño de dicho estudio es de tipo cuantitativo no experimental, también se considera como explicativo y predictivo transversal, variable que nos interesa dentro de este estudio, es ver el rol mediador que tiene el engagement sobre la intención de rotación, precisamente dentro de los principales resultados de este estudio, tenemos que sí existe relación entre dichas variables, la relación entre estas variables es de -0.21 a niveles de significancia del 99% por lo

que podemos identificar que a mayor puntuación de engagement menores serán las puntuaciones de la intención de rotación; el resto de resultados se encuentran en función al desarrollo de un programa lo cual no es punto central en la presente investigación.

1.2.2. Evidencias internacionales

Espitia (2016) realizó una investigación titulada: “El rol mediador del Compromiso Organizacional entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Permanencia en el sector de Contact Centers”; en esa investigación participaron 409 asesores. Los resultados obtenidos que evidenciaron que el compromiso organizacional medía parcialmente la relación entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia. Por otro lado se encontró que la satisfacción laboral se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional (afectivo, normativo y de continuidad) y con la intención de permanencia.

Tamayo et al. (2016) realizó una investigación titulada: Relación entre las habilidades gerenciales y la eficacia en la gestión en un juego de simulación gerencial. Se realizó la evaluación de 96 altos directivos de empresas ficticias por parte de un grupo de 1.746 subordinados involucrados. Todos los participantes eran estudiantes universitarios. Los resultados muestran diferentes indicadores de eficacia dan cuenta de distintos conjuntos de predictores de habilidades gerenciales. De acuerdo con los resultados, se puede llegar a recomendar dar mayor importancia a

las habilidades motivacionales del gerente para efectos de mejorar el desempeño del equipo.

Juhdi, Pa'wan y Kaur (2013) estudiaron los efectos mediadores del compromiso y engagement organizacional en relación con las PRH (gestión de carrera, evaluación del desempeño, compensación, balance persona-trabajo y el control de trabajo) y la intención de rotación. El instrumento utilizado por ellos fue un cuestionario que se divide en dos secciones: Sección A preguntó acerca de las PRH; y la sección B preguntó acerca de los perfiles demográficos de los encuestados. Dentro de los principales resultados se tiene que la gestión de carrera es el predictor más fuerte del engagement. Otro hallazgo importante en la investigación es que la gestión de carrera se mostró como un predictor significativo para explicar la intención de rotación.

Ahmad (2013) a través de dos instrumentos estudió el rol de los procesos del área de recursos humanos, en el nivel de rotación y su efecto mediador en el engagement de los empleados. Para analizar las variables se utilizó una escala de 5 factores: desarrollo de competencias, reconocimiento, empoderamiento, estructura salarial, balance trabajo familia. Dentro de sus principales hallazgos, defiende que el engagement es un tema relevante para las empresas, pues determina la baja intención de rotación. Se demostró que el uso efectivo de las PRH conduce a un alto grado de engagement.

Saorín y Sánchez (2013), investigaron la empleabilidad interna percibida como estrategia clave del comportamiento de ciudadanía

organizativo y la intención de abandonar la empresa. Este trabajo muestra como objetivos principales analizar el impacto que ejerce la empleabilidad interna sobre la intención de abandonar la empresa (ITQ), y sobre el desarrollo de comportamientos de ciudadanía organizativos (OCB) los resultados en relación a la OCB no son concluyentes. Por otra parte, sí se apoya la relación negativa entre la ITQ y la OCB.

Sociales (2011), realizaron una investigación sobre la satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de irse, un estudio comparativo de dos empresas multinacionales. Dicho estudio es una investigación descriptiva correlacional donde evaluaron a los empleados del nivel directivo y gerencial de las grandes empresas del área metropolitana de Caracas; la evaluación fue a través de un cuestionario por cada una de las variables. Los resultados que encontraron fue que tanto la satisfacción laboral como el compromiso organizacional sí se relacionan con la intención de irse, pero de manera leve.

1.3. Planteamiento del Problema

1.3.1. Descripción de la realidad problemática

La presente investigación busca determinar la relación que existe entre el engagement y rotación de personal en una organización del sector público de la ciudad de Lima, con el propósito de identificar al engagement como un motivo que genera la intención de rotación en los trabajadores, así como determinar si existen diferencias en los resultados de engagement e intención de rotación según el sexo, antigüedad, condición laboral y sector

laboral, para finalmente proponer mejoras que logren favorecer a los trabajadores y por ende a la organización.

La intención de rotación de personal ha sido tema de interés en los últimos años siendo de vital importancia para las organizaciones. Según (Hom y Griffeth, 1991; Mobley, 1977; Steel y Ones, 2002), la decisión de los trabajadores de abandonar sus puestos es un proceso: primero, el empleado evalúa su actual trabajo y lo compara contra posibles alternativas, empezando así a desarrollar comportamientos tendientes a renunciar y; segundo, eventualmente busca abandonar su trabajo para posicionarse en uno que él considera más satisfactorio que el actual, y los motivos son diversos, ya sea por una baja remuneración, línea de carrera limitada, falta de liderazgo de los jefes inmediatos u operatividad en sus funciones, es por eso que es de vital importancia que el área de Gestión Humana se centre en desarrollar estrategias para disminuir el índice de rotación ya que genera costos laborales altos y proponer mejoras para obtener resultados satisfactorios.

Santiago (2007) dice que la intención de rotación de personal consiste en alternar a los trabajadores entre varios puestos de trabajos. Chrudden y Sherman (1980) definen a la intención de rotación de personal como la cantidad de trabajadores que entran y salen de una organización, algunos estudios sugieren que la rotación de personal está en función de características organizacionales, condiciones del mercado laboral, características demográficas, satisfacción laboral y percepciones del ambiente de trabajo.

En tiempos actuales, donde las economías son cíclicas, el engagement cobra fuerza dentro de las organizaciones modernas que esperan de su personal una actitud proactiva, disponibilidad para trabajo en equipo y compromiso organizacional. *“El engagement en pocas palabras es hasta qué punto los empleados, para contribuir a la organización a la que pertenecen, hacen un mejor trabajo del que se les exige”* (Cuevas, 2012).

“Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo. Se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular...” (Salanova y Schaufeli, 2009, p. 116).

1.3.2. Formulación del problema

En la actualidad se busca lograr la eficiencia, eficacia y efectividad en las organizaciones, es por esto por lo que adquiere una vital importancia el fenómeno del engagement (bajo la percepción de la satisfacción laboral), ya que es necesario combinar el aspecto tecnológico con el humanístico para encontrar resultados convenientes a las organizaciones. (Viamontes y García, 2010). Bajo esta premisa tenemos la presunción de que el nivel de engagement influye en la intención de rotación del personal, que ambas variables se relacionan y a través del trabajo y desarrollo del engagement podremos tener mejores resultados que sean en beneficio de todas las organizaciones.

Durante mucho tiempo las empresas estuvieron orientadas al cumplimiento de sus objetivos, pero dejando de lado algo que, hoy en día, se considera de vital importancia para el buen desarrollo de un negocio: la importancia del capital humano. Las investigaciones demuestran que un colaborador que se siente cómodo en su área de trabajo y en confianza con sus compañeros de trabajo es más productivo. (Fernández Ríos y Sánchez García, 1997). Bajo esa premisa podemos intuir que las personas que presentan mayores niveles de engagement han de tener mejores condiciones laborales, se han de sentir más satisfechos con su entorno y por ende los índices de rotación son menores, para ello es necesario poder identificar dicha relación entre estas variables.

Según Astuquipán (2011), en el Perú, cada vez se apuesta más por el factor humano para mejorar la productividad y competitividad de una empresa, por lo que se apunta a trabajar estas variables en las distintas áreas de RR. HH, las cuales se han convertido en las más importantes dentro de una organización. En el mercado laboral peruano, gracias al boom económico que se ha venido desarrollando los últimos años, está ocurriendo un fenómeno inusual, que es el aumento sostenido de la demanda, que ha provocado escasez en el mercado, que al mismo tiempo ha impulsado el crecimiento del salario. Ligado a este cambio, se ha evidenciado también una mayor movilidad de los trabajadores, por lo que es necesario encontrar la manera de generar estabilidad y sostenibilidad en los empleados evitando la rotación o deserción de los trabajadores. Es importante mencionar que, a nivel mundial, actualmente las personas ya no entran a una empresa con el objetivo de quedarse en ella por mucho

tiempo, pues las estadísticas globales demuestran que un colaborador decide permanecer en una empresa un promedio entre 3 y 4 años. El Perú no ha sido ajeno a estos cambios. Además, los colaboradores ya no solo aspiran a recibir una retribución que vaya de la mano a la remuneración que fija el mercado, ahora también han comenzado a demandar otros tipos de beneficios como gozar de reconocimientos, tener horarios más flexibles, recibir capacitaciones, entre otros.

Es por ello por lo que se considera que la intención de rotación no es beneficioso para las organizaciones ya que no les permite organizar de manera óptima sus procesos; además, es sabido que los costes que genera la intención de rotación de personal no solo son económicos sino de capital humano, como el de la curva de aprendizaje del nuevo personal, el coste de selección y reclutamiento, entre otros. En base a lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Conocer la relación entre engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

1.4.2. Objetivos específicos

- Conocer la relación entre la dimensión vigor del engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.
- Conocer la relación entre la dimensión dedicación del engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.
- Conocer la relación entre la dimensión absorción del engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.
- Conocer las diferencias entre engagement y la intención de rotación según las condiciones sociodemográficas de: sexo, modalidad de contrato y antigüedad laboral en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

1.5. Hipótesis y variables

1.5.1. Formulación de Hipótesis

Hipótesis general

H_i: Existe relación significativa entre engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

Hipótesis específicas

H₁. Existe relación significativa entre la dimensión vigor del engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

H₂. Existe relación significativa entre la dimensión dedicación del engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

H₃. Existe relación significativa entre la dimensión absorción del engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

H₄. Existe diferencias entre engagement y la intención de rotación según las condiciones sociodemográficas de: sexo, modalidad de contrato y antigüedad laboral en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

1.5.2. Variables de Investigación

- a) Las variables para relacionar y sus dimensiones:
- Engagement
 - Vigor
 - Absorción
 - Dedicación
 - Intención de rotación
- b) Variables sociodemográficas:
- Edad
 - Genero
 - Modalidad de contrato: Nombrado y contratado
 - Antigüedad laboral: de 0 a 11 meses, de 1 a 5 años, más de 5 años.

1.5.3. Definición operacional de las variables

a. Engagement

Estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción del individuo (Schaufeli, 2010).

b. Intención de Rotación

Se refiere a la intención de ruptura de la relación entre el colaborador y la empresa (Navarro, 2008).

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensiones	Definición	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Engagement	Vigor	Energía de acción	01-05 ítems	Cuestionario del nivel de engagement.
	Dedicación	Constancia en cumplimiento de tareas	06-11 ítems	
	Absorción	Tiempo y dedicación laboral	12-17 ítems	
Intensión de rotación	General	Intensión de la rotación general.	01-02 ítems	Cuestionario de Intención de Rotación Voluntaria.

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El diseño del presente estudio es descriptivo - correlacional y bivariado (Hernández, Fernández y Baptista, 2018), dado que se busca medir el grado de relación de las variables engagement y la intención de rotación, para identificar el nivel de influencia del engagement sobre la intención de rotación en los colaboradores.

Para ello se utilizarán tres instrumentos: La ficha de Datos Sociodemográficos, para determinar las características sociodemográficas de la muestra; Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) y Cuestionario de Intención de Rotación Voluntaria.

2.2. Participantes

Para determinar la muestra se tomó en cuenta el muestreo no probabilístico, pues no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los evaluados de poder ser seleccionados en una muestra; así como es de tipo intencional porque la muestra será representativa dependiendo de la intención particular de quien la selecciona. En esta investigación se tomará en cuenta el criterio de accesibilidad para seleccionar la muestra (Sánchez y Reyes, 2006).

Los criterios de inclusión considerados para el desarrollo de este estudio son las personas de ambos sexos que trabajen en entidades públicas de la ciudad de Lima cuyas edades estén entre los 18 y 60 años, quienes estén laborando actualmente bajo un régimen de nombrados o contratados. Se excluirá a las personas que tengan menos de un mes en lo que respecta al

tiempo de servicio y también se excluirá de la evaluación a aquellos sujetos que puedan distorsionar los resultados del total de evaluados.

Considerando una población de 2,660 colaboradores, a continuación, se detalla la determinación del tamaño de la muestra considerada en el presente estudio. Con el fin de determinar el tamaño mínimo de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula estadística de tamaño de muestra para poblaciones finitas:

$$\text{Tamaño de Muestra} = \frac{p(1-p) \cdot Z^2 \cdot N}{D^2 \cdot (N-1) + p(1-p)Z^2}$$

En donde:

N = Población = 2,660 colaboradores

P = Proporción de éxito = 0.5

Z = Nivel de Confianza = 1.96 (95% de confianza)

D = Nivel de Precisión = 0.05 (5% de error)

Tamaño de la muestra = 328 colaboradores

La información que se obtuvo de los evaluados fue a través de dos escalas, una que mida engagement y la otra que mida la intención de rotación del personal evaluado. Para ello se utilizaron las siguientes herramientas:

2.3. Medición

2.3.1. Cuestionario del nivel de engagement

Para medir las dimensiones de esta variable se utilizará el método abreviado Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) elaborado por Schaufeli y Bakker (2003). Está constituido por 15 ítems, que permiten

discriminar las tres dimensiones del engagement propuestas por los autores, la cuales fueron nombrados por los autores como: Vigor, Dedicación y Absorción.

La validación de dicho cuestionario fue realizada por Correa (2016) quien obtuvo índices de validez según ítem-test mayores a .20, también realizó análisis factorial confirmatorio, donde obtuvo índices de ajuste mayores a .90, un Error Cuadrático Medio de Aproximación (RMSEA) menor a .050. En lo que respecta a la fiabilidad, se obtuvo por medio del método de consistencia interna del coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente para el cuestionario total fue de .90 y para las dimensiones de .512 a .594.

Cabe mencionar que también se realizó el análisis de cada ítem del instrumento, a través del índice de Cronbach en el instrumento de engagement, donde se observó un valor de 0.93 de la escala de engagement por lo que se puede concluir que dicho valor es confiable y adecuado para el tipo de estudio que se realiza.

Tabla 2.

Índice de homogeneidad de los ítems de la escala de Engagement

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Engagement	0.93	17

2.3.2. Cuestionario de Intención de Rotación Voluntaria.

Con el fin de medir la intención o deseo de los colaboradores de la Institución de desvincularse de sus funciones actuales Mobley, Horner y Hollingsworth (1978), definieron la rotación como “el retiro voluntario e involuntario de una persona de una organización de la cual recibe un salario”. Dentro de la definición no se consideran los movimientos internos o transferencias de una organización y se hace énfasis en el retiro voluntario o involuntario, la separación voluntaria se inicia por parte del empleado, y el retiro involuntario lo emprende la organización. Adicionalmente, sugieren que la satisfacción en el trabajo tiene una influencia directa con el pensamiento de abandonar, la intención de buscar, y la intención de abandonar la estabilidad, pero una influencia indirecta sobre rotación real. Se han realizado varias pruebas empíricas de este modelo, llegando a la conclusión de que el mejor predictor de la rotación fue la intención de rotación.

Con una comprensión de las cuestiones principales que intervienen en las decisiones de rotación de empleados, la investigación de calidad en la rotación de los empleados debe incluir una variable clave en dicha encuesta: la intención de desvinculación con la empresa por lo cual elaboraron una encuesta para la medición de la intención de rotación con una escala de Likert.

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

Validez y confiabilidad

La validación de dicha dimensión fue realizada por Bustamante, Fernández, Moscoso y Vera (2017) quienes analizaron la confiabilidad a través del índice de Cronbach teniendo un valor de 0.73. y la validez de criterio a través del juicio de expertos para lo cual fue necesario realizar la traducción de las afirmaciones del idioma inglés al español y luego ser validada por traductores especializados.

También se realizó el análisis de cada ítem del instrumento, a través del índice de Cronbach la variable de intención de rotación, donde se observó, para dicha escala, un valor que equivale a un 0.82 siendo un valor alto y aceptable para este tipo de estudio; por lo que se concluye que dicho valor es confiable y adecuado para el tipo de estudio que se realizó obteniendo índices altos de confiabilidad.

Tabla 3.

Índice de homogeneidad de los ítems de la escala de intención de rotación

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Rotación	0.82	2

2.4. Procedimiento

Para la recolección de los datos para el desarrollo de la presente investigación, se llevó a cabo la presentación a los evaluados del consentimiento informado, donde los sujetos dieron su consentimiento para la inclusión de sus resultados. Una vez concluido con el proceso de recolección de datos, estos se consignaron en una data para proceder en el análisis correspondiente.

2.5. Análisis de datos

Una vez desarrollada la evaluación y estructurada la base de datos, se pudo como primer paso, estimar la distribución de datos, saliendo como resultado que no es la normal estadística, es por ello que para el análisis correspondiente se utilizaron los estadísticos no paramétricos. En el caso de la relación entre las variables, se tiene el coeficiente de Spearman y para la diferencia de medias se hizo uso de la U de Mann Whitney y la Kruskal Wallis, tal y como se mencionó esto en base a que la muestra no cuenta con una distribución normal.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Composición de la muestra

Para el desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo una evaluación donde participaron 328 evaluados tal y como se muestra en la tabla 4, así tenemos que del total de evaluados, 145 de ellos son mujeres, mientras que 183 son varones, del mismo modo se aprecia que 252 sujetos son contratados, mientras que 76 son nombrados; con respecto a la antigüedad laboral se tiene que 70 sujetos tienen una antigüedad de 0 a 11 meses, mientras que 144 tienen una antigüedad que va entre los 1 y 5 años y son 114 sujetos que manifiestan tener más de 5 años en dicha organización.

Tabla 4.

Tabla de frecuencias de la muestra según las variables incluidas en el estudio.

	Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Mujeres	145	44.21
	Varones	183	55.79
	Total	328	100
Antigüedad	de 0 a 11 meses	70	21.34
	de 1 a 5 años	144	43.90
	Más de 5 años	114	34.76
	Total	328	100
Situación laboral	Contratado	252	76.83
	Nombrado	76	23.17
	Total	328	100

3.2. Estadísticos descriptivos

En la tabla 5 se puede apreciar los principales estadísticos obtenidos por los puntajes globales, tanto del engagement como de la intención de rotar, así tenemos que la media de engagement es de 77.12 siendo el valor mínimo obtenido de 16 y el puntaje máximo obtenido de 98 con una desviación estándar de 11.85. En el caso de la intención de rotación, se tiene una media de 8.55 con un valor mínimo obtenido de 3 y un máximo de 20 siendo la desviación estándar de 3.92.

Tabla 5.

Estadísticos de la escala de engagement y rotación.

	N	Mínimo	Máximo	Media	DE
Total, Engagement	328	16	98	77.12	11.85
Total, Rotación	328	3	20	8.55	3.92

3.3. Análisis de la distribución de la muestra

A continuación, en la tabla 6, se aprecia el análisis de normalidad, a través del índice de Kolmogorov Smimov, de los cuales, en el total Engagement ($k=0.18$; $\alpha<0.01$) se observa que en un nivel de confianza del 99% el estadístico es significativo por lo cual se puede concluir que la distribución no es normal. En el caso del total de intención de rotación ($k=0.14$; $\alpha<0.01$) se puede apreciar que a un nivel de confianza del 99% dichos valores son significativos por lo cual se tiene que ambas variables no tienen una distribución normal. Por lo tanto, para

el análisis de las hipótesis planteadas en la presente investigación, se utilizará estadísticos no paramétricos.

Tabla 6.

Prueba de normalidad de la escala de engagement y rotación.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Total, Engagement	0.18	328	0.00
Total, Rotación	0.14	328	0.00

3.4. Validación de Hipótesis.

Hipótesis General

En la tabla 7, en contraste de la hipótesis general, se aprecia la relación entre el total de engagement y el total de intención de rotación ($\rho = -0.22$) donde a un nivel de confianza del 99% ($\alpha = 0.00$; $\alpha < 0.01$) sí existe relación entre ambas variables; además dicha relación es inversa, es decir que a menor sea la intención de rotación mayor serán los resultados de engagement. Por lo tanto, se culmina rechazando la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna planteada en la presente investigación: Sí existe relación significativa e inversa entre engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una organización pública.

Tabla 7.

Correlación entre total engagement y total intención de rotación.

		Total, Rotación
Rho de	Total,	Coeficiente
Spearman	Engagement de	-,217**
		correlación
		Sig.
		(bilateral)
		.000
		N
		328

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

(bilateral).

Hipótesis Específicas

En la tabla 8 se aprecia el contraste de las tres primeras hipótesis alternas, así se obtiene la relación existente entre cada una de las dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) con la intención de rotación. En todos los casos, se aprecia que sí existe una relación significativa ($p=0.00$; $p<0.01$), y dicha relación es negativa, así tenemos que, a mejores condiciones de vigor, dedicación y absorción, menores serán las intenciones de rotación. En base a ello, se aprueban las siguientes hipótesis:

H1. Existe relación significativa entre la dimensión vigor del engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

H2. Existe relación significativa entre la dimensión dedicación del engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

H3. Existe relación significativa entre la dimensión absorción del engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

Tabla 8.

Correlación entre total engagement e intención de rotación.

Correlaciones		Total, Rotación
Vigor	Coefficiente de correlación	-0.19**
	Sig. (bilateral)	0.00
Dedicación	Coefficiente de correlación	-0.21**
	Sig. (bilateral)	0.00
Absorción	Coefficiente de correlación	-0.18**
	Sig. (bilateral)	0.00

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

Para el análisis de nuestra cuarta hipótesis específica, se tiene en la tabla 9 los resultados encontrados según el sexo de los evaluados donde las mujeres ($x=165.79$) tienen mayor puntuación a comparación de los varones ($x=163.48$) en lo concerniente al engagement. Con respecto a la intención de rotación, se tiene que las mujeres ($x = 175.35$) tienen mayor puntuación que los varones ($x = 155.90$).

Tabla 9.

Resultados de engagement y la intención de rotación según el sexo de los evaluados.

	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Total, Engagement	Mujeres	145	165.79	24039.50
	Varones	183	163.48	29916.50
	Total	328		
Total, Rotación	Mujeres	145	175.35	25425.50
	Varones	183	155.90	28530.50
	Total	328		

En la tabla 10 se aprecia la diferencia de medias según la variable sexo, en donde se observa que a un nivel de confianza del 95% ($\alpha =0.825$, $\alpha =0.06$; $\alpha >0.05$) no existen diferencias significativas ni en los resultados de engagement ni en intención de rotación.

Tabla 10.

Diferencia de medias de los resultados de engagement e intención de rotación según el sexo de los evaluados.

	Total, Engagement	Total, Rotación
U de Mann-Whitney	13080.5	11694.5
W de Wilcoxon	29916.5	28530.5
Z	-.221	-1.853
Sig. asintótica (bilateral)	.825	.064

Continuando con el análisis, se tiene en la tabla 11 los resultados encontrados según la antigüedad de los evaluados, donde los sujetos de 1 a 5 años tienen mayor puntuación ($x=169.01$) seguido por aquellos que tienen más de 5 años de antigüedad ($x=167.31$) y, finalmente, los que tienen de 0 a 11 meses laborando ($x = 150.64$), en lo concerniente al engagement con respecto a la intención de rotación, se aprecia que los que tienen mayor intención de rotación son los que vienen laborando de 0 a 11 meses ($x = 173.91$) seguidos por los mayores de 5 años ($x = 167.23$) y finalmente los sujetos de 1 a 5 años ($x = 157.76$).

Tabla 11.

Resultados de engagement y la intención de rotación según la antigüedad de los evaluados.

	Antigüedad	N	Rango promedio
Total, Engagement	de 0 a 11 meses	70	150.64
	de 1 a 5 años	144	169.01
	Más de 5 años	114	167.31
	Total	328	
Total, Rotación	de 0 a 11 meses	70	173.91
	de 1 a 5 años	144	157.76
	Más de 5 años	114	167.23
	Total	328	

En la tabla 12 se aprecia la diferencia de medias según la variable antigüedad, en donde se nota que a un nivel de confianza del 95% ($\alpha = 0.38$, $\alpha = 0.47$; $\alpha > 0.05$) no existen diferencias significativas ni en los resultados de engagement ni en intención de rotación.

Tabla 12.

Diferencia de medias de los resultados de engagement e intención de rotación según la antigüedad de los evaluados.

	Total, Engagement	Total, Rotación
Chi-cuadrado	1.946	1.525
gl	2	2
Sig. asintótica	.378	.466
Prueba de Kruskal Wallis		

Continuando con el análisis, en la tabla 13, los resultados encontrados según la condición laboral de los evaluados donde los contratados ($x = 164.88$) tienen mayor puntuación a comparación de los nombrados ($x = 163.23$) en lo concerniente al engagement, con respecto a la intención de rotación se tiene que los contratados ($x = 167.56$) tienen mayor puntuación que los nombrados ($x = 154.34$).

Tabla 13.

Resultados de engagement y la intención de rotación según la condición laboral de los evaluados.

Situación laboral	N	Rango promedio	Suma de rangos
Total, Engagement	Contratado	252	41550.50
	Nombrado	76	12405.50
	Total	328	
Total, Rotación	Contratado	252	42226.00

Nombrado	76	154.34	11730.00
Total	328		

En la tabla 14 se aprecia la diferencia de medias según el tipo de organización, en donde se observa que a un nivel de confianza del 95% ($\alpha = 0.89$, $\alpha = 0.28$; $\alpha > 0.05$) no existen diferencias significativas ni en los resultados de engagement ni en intención de rotación. En base a todos estos resultados, se rechaza la cuarta hipótesis específica. Existe diferencias entre engagement y la intención de rotación según las condiciones sociodemográficas de: sexo, modalidad de contrato y antigüedad laboral en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

Tabla 14.

Diferencia de medias de los resultados de engagement e intención de rotación según la condición laboral de los evaluados.

	Total, Engagement	Total, Rotación
U de Mann-Whitney	9479.5	8804
W de Wilcoxon	12405.5	11730
Z	-.134	-1.071
Sig. asintótica (bilateral)	.893	.284

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito principal el identificar si existe relación significativa e inversa entre engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una organización pública; ya que se considera estas variables como fundamentales para el buen desarrollo de los trabajadores dentro de una organización. El engagement es de suma importancia para el desarrollo de una empresa ya que se encuentra ligado a la percepción que tienen los sujetos sobre la satisfacción laboral, y bajo los diversos enfoques analizados, se sabe que es importante mantener niveles altos de satisfacción porque podría traer como consecuencia el disminuir la tasa de rotación en la empresa, ya que esta (la rotación) trae gastos innecesarios, dificulta el desempeño de la organización y ocasiona una diversidad de problemas que no son adecuados para la empresa.

En base a estos aspectos mostrados de manera general, es que se enfocó en encontrar la relación entre dichas variables, para lo cual se utilizó una escala para medir el engagement y la intención de rotación, y se realizó el análisis psicométrico de confiabilidad de cada una de ellas obteniendo valores altos y adecuados para este tipo de estudio; así, se tiene que en el caso del engagement se cuenta con un nivel de confiabilidad del 93%, lo cual es categorizado en un nivel muy alto; lo mismo que ocurre con la intención de rotación cuya confiabilidad está categorizada en un nivel muy alto ya que manifiesta tener un 82% de confiabilidad, esta categorización de muy alta fue desarrollada por Thorndike (1989, citado en Gamarra 2018) y Magnusson (1983, citados en

Gamarra 2018) quienes consideran que esta categorización es idónea para los estudios como esta investigación.

Del mismo modo, se analizó el índice de homogeneidad de cada uno de los ítems (tabla 2 y 3) de los que poseen valores adecuados para el desarrollo del presente estudio; en el caso del engagement se observa que todos los valores superan el valor mínimo aceptado teniendo unos valores que oscilan entre el 0.45 y el 0.82; esto quiere decir que todos los ítems aportan de manera adecuada sobre la confiabilidad de la escala de engagement y de esta manera se puede confiar en los resultados que se han obtenido mediante este instrumento. En el caso de la intención de rotación, en base a los dos únicos reactivos considerados para el desarrollo de esta investigación, se aprecian valores de 0.64 y 0.74 tal y como se aprecia, supera ampliamente el 0.2 mínimo esperado, y si en caso se excluyeran alguno de estos reactivos, la confiabilidad se vería notablemente afectada, es por ello que se considera que los resultados obtenidos a través de estas escalas son confiables.

Para el análisis correspondiente y el logro de los objetivos planteados en la presente investigación, los cuales se centran en identificar la relación existente entre el engagement y la intención de rotación, la relación existente en cada una de las dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) con la intención de rotación y la existencia de diferencias significativas según las variables socio demográficas incluidas en el presente estudio; se llegaron a aplicar los cuestionarios antes expuestos, con niveles adecuados de confiabilidad y validez, a un total de 328 sujetos, considerando dentro de estos las variables de sexo; antigüedad que tienen dentro de la organización, organizados en tres grupos que van de 0 a 11 meses, de 1 a 5 años y aquellos

sujetos que tienen más de cinco años de antigüedad; y la situación laboral en la que se encuentren ya sean contratados o nombrados.

Una vez obtenida dicha muestra, se procedió a definir la distribución de la muestra y en base a ello se pudo determinar que los estadísticos más adecuados para el análisis del contraste de las Hipótesis son los estadísticos no paramétricos, los que se utilizaron para el análisis correspondiente del contraste de cada una de las hipótesis planteadas en el presente estudio.

Dentro de los principales resultados se aprecia, en términos generales que, la media obtenida por el engagement es de 77.12, lo cual manifiesta una tendencia a niveles medios y altos de los sujetos evaluados, también se aprecia que el puntaje mínimo logrado es de 16 y el puntaje máximo es de 98, así se concluye que el puntaje medio se acerca más al puntaje máximo logrado por los evaluados; también se observa que en cuestión de la intención de rotación el puntaje mínimo logrado es de 3 y el máximo obtenido es de 20, teniendo una media de 8.55, la cual se aproxima al límite inferior, por lo que se podría aludir a que los niveles de intención de rotación de los evaluados tienden a niveles bajos.

Ahora, según el objetivo principal, se realizó el análisis de la hipótesis general, donde se tiene que sí existe relación entre la intención de rotación y el engagement. Es necesario apreciar que dicha relación es significativa a un nivel de confianza del 99% en base a que la significancia es inferior al 0.01, y con respecto a la relación se aprecia que dicha relación es negativa. Estos resultados encontrados son similares a todos los estudios mencionados en los antecedentes del presente estudio, pues, no se ha encontrado alguna

investigación donde esta relación no se haya encontrado, salvo la investigación de Espitia (2016) que, sí encuentra relación, pero dicha relación es leve.

En base a los índices encontrados, también se puede concluir de manera similar al autor antes mencionado, ya que el valor de del índice de Spearman es bajo (-0.22) por lo que la relación es leve entre dichos constructos, además se tiene que la relación encontrada es inversa, por lo que a mejores condiciones de engagement, es decir en tanto mayores sean los niveles del engagement, menores serán los índices de rotación en el personal de dichas empresas. Lo mismo se puede decir en base a la intención de rotación, que si existen altos niveles en la intención de rotación es muy probable que el engagement de dichos sujetos posea niveles bajos; este aspecto es de suma importancia ya que el tener índices altos en engagement puede traer beneficios adecuados para la organización, no solo en el tema de rotación sino en aspectos tales como un predictor del desempeño laboral, pues la personas con niveles altos de engagement se comprometen con facilidad a los objetivos de la empresa, con sus valores y pueden obtener ventajas duraderas en el ambiente laboral.

Por ejemplo, un empleado puede estar insatisfecho con una situación de la organización, pero cuando su nivel de engagement es alto, existe la probabilidad que puede considerarla como una situación temporal, pasajera, y no sentirse insatisfecho con la organización en su todo; pero cuando la insatisfacción llega a las personas con bajos niveles de engagement, es muy probable que empiece la rotación de personal (Claure y Bohrt, 2004); de esta manera se cubre el objetivo principal, llegando a la conclusión que sí existe relación entre el engagement y la intención de rotación, dicha relación es negativa y significativa.

Continuando con los resultados, se tiene el análisis de las tres primeras hipótesis específicas; con respecto a la primera: Determinar que si existe relación entre el vigor y la intención de rotación se logra determinar que la relación es significativa e inversa; resultados que se muestran a un nivel de confianza del 99% ya que el nivel de significancia es inferior al 0.01, y el coeficiente de correlación de Spearman es igual a -0.19 , del mismo modo que en la hipótesis general se tiene que a mejores condiciones de vigor, que en tanto se obtengan niveles altos de vigor se obtendrán menores niveles de la intención de rotación. Con respecto a la segunda hipótesis específica, se tiene que a un nivel de confianza del 99%, tal y como la hipótesis anterior, se aprecia que sí existe una relación significativa y negativa entre la dedicación y la intención de rotación. En la tabla 8 se aprecia que el coeficiente de Spearman encontrado para dicha relación es de -0.21 lo cual manifiesta una relación moderada a baja, esto infiere que en tanto se obtenga mayores niveles de dedicación, se obtendrán menores niveles de la intención de rotación.

En la tercera hipótesis específica, del mismo modo que las anteriores, a un nivel de confianza del 99% se aprecia que sí existe relación significativa y negativa entre la absorción y la intención de rotación; el índice de correlación de Spearman para esta relación es de -0.18 , también se puede categorizar como una relación moderada a baja, del cual se aprecia que a mayores niveles de absorción serán menores los niveles de la intención de rotación; en los tres casos se aprecian casi las mismas condiciones, que la relación es negativa y significativa, lo cual se corrobora con los resultados generales que tienen similitud con lo expuesto en cada una de sus dimensiones.

De esta manera, se aprueban las primeras tres hipótesis específicas, donde cada una de las dimensiones que componen el engagement: vigor, dedicación y absorción se relación con la intención de rotación; el vigor entendida desde el punto de energía que el sujeto pueda manifestar en el desarrollo de sus actividades, si el sujeto se encuentra motivado y desarrolla sus actividades con vitalidad es poco probable que este manifieste intención de rotar de trabajo; la dedicación alude a la minuciosidad y cuidado que manifieste el sujeto en el desarrollo de sus actividades y en tanto más a gusto se encuentre con su trabajo el sujeto mostrará mayor dedicación en su día a día y esto conllevará a menor intención de rotación; finalmente, en lo que respecta a la absorción, se entiende a que el sujeto disponga de un tiempo prudente al trabajo que desempeña sin que se abrume con sobrecarga laboral y sienta que está saturado en sus quehaceres, en tanto el sujeto manifieste tener niveles altos de absorción, es decir, que el sujeto no perciba que el trabajo lo absorbe con tiempo ni sobrecarga laboral, se sentirá mejor en su entorno laboral y los niveles de rotación han de ser bajos.

Es así que se obtiene la relación entre las dimensiones de engagement con la intención de rotación, en la cual cabe mencionar que estos resultados son similares a los estudios realizados por Toro (2012) quien encontró que las dimensiones estudiadas también se relacionan de manera significativa con la intención de rotación, los resultados son los mismos que los encontrados en la presente investigación, sin embargo los índices de correlación hallados fueron un tanto más elevados que los se encontraron en esta investigación, pero los niveles de significancia y el sentido de las relaciones son las mismas, en base a las definiciones determinadas, ya que en dicho estudio se alude a la absorción

como una dimensión negativa lo que por consecuencia trajo una relación significativa pero positiva.

Por último, se tiene el análisis del cuarto objetivo, el cual tiene que ver con la diferencia de medias según las variables sociodemográficas consideradas en el estudio: Hallar las diferencias en los resultados de engagement e intención de rotación según el sexo, la antigüedad y la condición laboral. Para ello, se tiene dentro del grupo de sexo a un total de 145 mujeres y 183 varones; en el caso de la antigüedad se tienen 3 grupos compuestos por aquellos que tienen menos de un año trabajando en la institución, los que tienen de 1 a 5 años y aquellos que vienen laborando más de 5 años en la organización (70, 144, 114 sujetos respectivamente); y la variables situación la cual cuenta con 252 contratados y 76 nombrados; donde tal y como se puede apreciar en los resultados plasmados en las tablas de la 9 a la 14, no se encuentran diferencias significativas en ninguno de los casos.

En el caso de la comparación de resultados según el sexo, se aprecia en la tabla 9 que las mujeres muestran tener mayores puntajes que los varones tanto en el caso del engagement como en el caso de la intención de rotación, en lo primero se aprecia una mínima diferencia que si se aproxima al entero inmediato superior se tendría una diferencia de dos puntos, lo cual tal y como se aprecia en la tabla 10 no es una diferencia significativa, en lo que respecta a la intención de rotación la diferencia entre sus puntajes medios sí es más pronunciada, ya que se tiene una diferencia de casi 20 puntos, y si observamos en la tabla 7 el nivel de significancia es de 0.06, lo cual es un valor muy próximo al mínimo significativo de 0.05 lo cual determinaría una diferencia significativa en los grupos comparados. En base a esto se puede determinar que en cuestión

del engagement no existe brecha alguna en los resultados encontrados, pero en el caso de la intención de rotación se puede apreciar que las mujeres tendrían mayor intención a comparación de los varones, pero en vista que los sujetos no difieren en lo que respecta al engagement, esta pequeña brecha, la cual no es significativa, podría deberse a algún otro factor presente en el grupo de las mujeres. Mediante estos resultados se estaría rechazando la cuarta hipótesis específica.

Continuando con la comparación de resultados encontrados según la antigüedad, se tiene que en el caso del engagement, que los sujetos que vienen trabajando entre uno y cinco años poseen el nivel de engagement más alto seguido por aquellos que tienen más de cinco años y por último los sujetos que tienen menos de un año en el trabajo. Entre los dos primeros grupos mencionados, la brecha existente es casi nula con solo un par de puntos de diferencia a comparación del tercer grupo donde manifiestan tener una brecha mayor, esto determina que a mayor tiempo en la organización mejoran las condiciones del engagement, sin embargo en la tabla 9 se determina que esta diferencia no es significativa.

En lo que respecta la intención de rotación, se aprecia que los sujetos que tienen mayor intención de rotación son lo sujetos que tienen menos de un año, seguido por los sujetos que tienen más de 5 años laborando y finalmente por el grupo de sujetos que tienen entre 1 a 5 años. Esto indica que los sujetos que apenas ingresaron a la empresa (menos de un año) tienen mayor intención de cambiar de trabajo a comparación de los otros grupos, sin embargo en el análisis

se aprecia que dicha diferencia no es significativa, por lo que no se puede determinar dicha conclusión. Mediante estos resultados se continúa rechazando la hipótesis que plantea diferencias en los resultados según la antigüedad de los trabajadores.

Finalmente, en lo que respecta a la diferencia de resultados según la situación laboral, se tiene que los contratados tienen ligeramente mayor puntaje a diferencia de los nombrados en lo que respecta al engagement, la brecha entre dichos grupos es casi nula. En lo que respecta a la intención de rotación sí se aprecia una diferencia más amplia en los puntajes donde los sujetos contratados manifiestan tener mayor intención de rotación a comparación de los nombrados, lo cual sería un factor común establecido en todas las organizaciones ya que los sujetos nombrados aluden tener mayor estabilidad y por ello sus niveles de rotar a otras empresas ha de ser menor, sin embargo no podemos determinar del todo una diferenciación en dichos resultados ya que estadísticamente no se muestran diferencias significativas en los grupos mencionados.

Luego de haber analizado la diferencia de medias de cada una de las variables incluidas en el estudio y al ver que no se presentan diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los casos, se rechaza la última hipótesis específica. Estos resultados se asemejan a los resultados encontrados por Meyer (2002) quien determina que no encuentra diferencias en los resultados de engagement en los trabajadores según el sexo, edad, antigüedad, oficina, condición laboral, lo mismo para el compromiso organizacional y la intención de rotación; de esta manera cuando realizan labores que son en vista de mejorar esta condición en los empleados no es necesario segmentarlos por algún

aspecto en particular ya que obtienen los mismos resultados y el punto de corte está en las categorías de los mismos reactivos y no por sujetos.

Una de las limitaciones de esta investigación es la confidencialidad en la información ya que las diversas organizaciones incluidas en el estudio tienen numerosas restricciones con la data que maneja y más aún en involucrar al personal para participar de las encuestas; sin embargo se ha garantizado que la información se trabajará de manera objetiva y pretendemos que esta investigación, pueda servir como propuesta de mejora a toda organización ya sea pública o privada, de modo que se puedan establecer estrategias enfocadas a desarrollar y promover la continuidad, el desarrollo del personal y finalmente genere el engagement obteniendo buenos resultados a través de un mejor desempeño , entusiasmo y pasión por su trabajo.

CONCLUSIONES

1. Tras el contraste de hipótesis se logró identificar que sí existe relación significativa e inversa entre engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una organización pública; esto hace mención a que si dentro de la organización se obtienen mejoras en engagement, menores serán los índices de rotación del personal, lo cual generará beneficios para la organización.
2. Se llegó a determinar que sí existe relación significativa entre la dimensión vigor del engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.
3. Del mismo modo se logró definir que sí existe relación significativa entre la dimensión dedicación del engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.
4. También se determinó que sí existe relación significativa entre la dimensión absorción del engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.
5. Finalmente, se logra determinar que no existe diferencias entre engagement y la intención de rotación según las condiciones sociodemográficas de: sexo, modalidad de contrato y antigüedad laboral en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

RECOMENDACIONES

1. Replicar el estudio en empresas privadas para poder determinar si los resultados difieren o se asemejan a comparación del grupo evaluado.
2. Utilizar información de la presente investigación para poder desarrollar talleres, charlas u otras actividades en beneficio de las organizaciones con respecto a estos temas.
3. Hacer uso de los instrumentos en contextos similares ya que cuentan con estándares adecuados a nuestra realidad.

REFERENCIAS

- Ahmad, T. (2013). *Role of HR Practices in Turnover Intentions with the Mediating Effect of Employee Engagement, Wseas transactions on business and economics*, 10(2), 97-103
- Aranguren, S. (2016) *El efecto del job crafting y el rol mediador del burnout y el engagement sobre la relación entre las características laborales y la intención de rotar en 3 call centers de Lima-Perú*. Lima.
- Astuquipán, C. (2011). Las empresas compiten por ser las mejores. *Business* (190), 13-20. Madrid. España
- Bustamante, J., Fernández, M., Moscoso, Y., y Vera, J. (2017). *Compromiso organizacional e intención de rotación laboral en el sector cementero de la Región Arequipa*. Tesis UCV. Perú
- Castro, C., Sánchez, E., y Candia, M. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. Repositorio de Tesis Universidad del pacífico. Lima – Perú.
- Chiavenato, I. (2001). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill
- Chruden, H. y Sherman, A. (1980). *Personnel management: The utilization of human resources*. Cincinnati, Ohio: South-West Publishing.
- Claire M. y Bohrt M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, membresía y lealtad. *Revista Ajayu*. La Paz – Bolivia.

- Correa, A. (2016). *Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo, en personal de Serenazgo de la gerencia de seguridad ciudadana y defensa civil –Trujillo*. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Cuevas, F. (2012). ¿Qué es el engagement? Compromiso claro con la empresa y sus regalos. *En Coscatl*. Madrid - España
- Espitia, E. (2016). El rol mediador del Compromiso Organizacional entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Permanencia en el sector de Contact Centers. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 33(2), 94-107.
- Fabara, M. (2017). *Motivos de rotación de personal: un análisis de la relación entre calidad de sueño, motivación intrínseca y engagement en una empresa industrial*. Tesis de Magister, Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Ecuador.
- Fernández-Ríos, M., y Sánchez, J. C. (1997). Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=d3z_i6znsFUC&oi=fnd&pg=PR19&dq=Fern%C3%A1ndez,+M.+y+S%C3%A1nchez,+J.C.+\(1997\)&ots=AbYDjjAzER&sig=6vSzk4YmmNibz-t2sNFik7PN3XY#v=onepage&q=Fern%C3%A1ndez%2C%20M.%20y%20S%C3%A1nchez%2C%20J.C.%20\(1997\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=d3z_i6znsFUC&oi=fnd&pg=PR19&dq=Fern%C3%A1ndez,+M.+y+S%C3%A1nchez,+J.C.+(1997)&ots=AbYDjjAzER&sig=6vSzk4YmmNibz-t2sNFik7PN3XY#v=onepage&q=Fern%C3%A1ndez%2C%20M.%20y%20S%C3%A1nchez%2C%20J.C.%20(1997)&f=false)
- Gamarra, C. (2018). *Construcción y propiedades psicométricas de la Escala de Calidad de Servicios Internos ECSI-12, en una institución pública del estado peruano en la ciudad de Lima*. Tesis UNMSM. Lima – Perú.

- García C. (2013). Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa. *Enríquez. Veracruz-México.*
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Hom, P., y Griffeth, R. (1991). Structural equations modeling test of a turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analyses. *Journal of applied psychology, 76*(3), 350.
- Juhdi, N., Pa'wan, F., y Kaur, R. (2013) HR practices and turnover intention: the mediating roles of organizational commitment and organizational engagement in a selected region in Malaysia. *The International Journal of Human Resource Management, 24*(15), 3002-3019.
- Lazarte L. (2016). *El efecto del job crafting y el rol mediador del burnout y el engagement sobre la relación entre las características laborales y la intención de rotar*. Repositorio de tesis Universidad del Pacífico. Lima-Perú.
- Méndez, I., Namihira, D., Moreno, L., y Sosa, C. (2001). El protocolo de investigación. *Trillas*. DF. México.
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L., y Topolnytsky, L. (2002) Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior, 61*, 20–52.

- Mobley, W. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 62(2), 237.
- Navarro, L. (2008). *Satisfacción laboral y rotación de personal en empresas de transporte público de pasajeros*. (Tesis para obtener el grado de Magister). Instituto Politécnico Nacional, Mexico DF.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Lima: Cartolán. Perú
- Quiroz, V. y Saco Méndez, S. (2003). Factores asociados al síndrome de burnout en médicos y enfermeras del hospital Nacional de Essalud del Cusco. *SITÚA, Revista semestral de la Facultad de Medicina Humana*. 12 (23), 11-22.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. : Alfa Omega. México. D.F.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial. Madrid – España.
- Santiago, J. (2007). *Manual para la formación de técnicos de prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común del programa formativo de nivel superior*. Lex Nova. Valladolid – España.
- Sánchez, C., y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Saorín-Iborra, M., y Sánchez, Á. (2013). La empleabilidad interna percibida como estrategia clave del comportamiento de ciudadanía organizativo y la intención de abandonar la empresa. *Tourism & Management Studies*, 9(2).

- Sociales, E. (2011). Satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de irse. *Un estudio comparativo de dos empresas multinacionales*. Caracas – Venezuela.
- Steel, P., y Ones, D. (2002). Personality and happiness: a national-level analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(3), 767.
- Viamontes, D., y García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*. España
- Tamayo, P., Guevara, M., y Sánchez, E. (2016). Design and testing of a questionnaire on the perceived importance of working conditions in Mexico. *Innovar*, 26(62), 147-160.
- Toro, F. (2012). Gestión humana y el compromiso laboral. *Conferencia trimestral*. CINCEL S.A.S. Medellín. Colombia.

ANEXOS

Anexo A

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Agradeceré pueda completar los espacios en blanco o marcando una (X) según corresponda:

- 1) **Edad:** _____ años
- 2) **Género:**
Hombre
Mujer
- 3) **Condición Laboral:**
Contratado CAS (planilla)
Nombrado o Estable
- 4) **Tiempo de Servicio:** _____ años

Anexo B

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

- 1) Fecha: _____
- 2) Lugar: _____
- 3) Investigadora Responsable: **Alina Evelin Avila Quintanilla**
- 4) **Objetivo General:** Conocer la relación entre engagement y la intención de rotación en el personal que labora en una entidad del sector público de la ciudad de Lima.

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo (a) y a su vez informarle sobre los dos cuestionarios que usted gentilmente completará como participante para este estudio. Cabe precisar que la participación es voluntaria, la información que brinde será confidenciales y no se usarán para ningún otro propósito adicional al de la investigación. Los cuestionarios serán anónimos. Finalmente, en caso de tener alguna duda o consulta sobre los cuestionarios podrá realizarlos a la investigadora responsable. Agradeciendo de antemano por su valiosa participación.

FIRMA

Anexo C

Encuesta de Engagement

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Por favor marque debajo de la alternativa que usted considere mejor, dicha escala va desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. No existen respuestas malas ni buenas, por favor no deje pregunta sin ser resuelta.

		Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
A1	En mi trabajo me siento lleno de energía.						
A2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.						
A3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.						
A4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.						
A5	Estoy entusiasmado con mi trabajo.						
A6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.						
A7	Mi trabajo me inspira.						
A8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.						
A9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.						
A10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.						
A11	Estoy inmerso en mi trabajo.						
A12	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.						
A13	Mi trabajo es retador.						
A14	Me “dejo llevar” por mi trabajo.						
A15	Soy muy persistente en mi trabajo.						
A16	Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo.						
A17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.						

Anexo D

Encuesta de Índice de Rotación

Grado de Estudios:

Secundaria Empleado Superior Obrero Post Grado

Estado Civil: _____ **Género:** _____ **Antigüedad:** _____

Edad: _____

Conteste las siguientes afirmaciones haciendo referencia a la empresa donde laboras:

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
B1	Probablemente buscaré un nuevo trabajo el próximo año.					
B2	Tan pronto como sea posible, dejaré la organización.					