

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Rol mediador del compromiso laboral entre el apoyo del supervisor e
intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Manuel Isidro Sandoval Villegas

ASESOR

Luis Alberto Ubillus Ubillus

<https://orcid.org/0000-0002-2802-8334>

Chiclayo, 2025

Rol mediador del compromiso laboral entre el apoyo del supervisor e intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023

PRESENTADA POR

Manuel Isidro Sandoval Villegas

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Rafael Camilo Giron Cordova
PRESIDENTE

Roberto Manuel Anchorena Roggeroni
SECRETARIO

Luis Alberto Ubillus Ubillus
VOCAL

Rol mediador del compromiso laboral entre el apoyo del supervisor e intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	21%	8%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante	1%

Índice

Resumen.....	5
Abstract.....	6
Introducción	7
Revisión de literatura	9
Materiales y métodos	12
Resultados y discusión	13
Conclusiones	22
Recomendaciones	23
Referencias.....	24
Anexos	28

Resumen

La investigación parte del objetivo de determinar el rol mediador del compromiso laboral entre la relación del apoyo del supervisor y la intención de rotación en un call center, Chiclayo 2023. La investigación es de tipo aplicada, no experimental, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental y transversal (Hernández et al., 2014). En el recojo de datos se hace uso de la encuesta a 182 trabajadores de la empresa de centro de atención telefónica (sede-Chiclayo), la muestra fue censal y no hubo muestreo. Los resultados evidencian que el compromiso laboral (CL) es mediadora de forma negativa entre el apoyo del supervisor (AS) y la intención de rotación (IR); así como la relación positiva entre el apoyo del supervisor (AS) y el compromiso laboral (CL); sin embargo, también se encontró una relación negativa entre el compromiso laboral (CL) y la intención de rotación (IR) al igual que entre el apoyo de supervisor (AS) y la intención de rotación (IR) que son significativos al 1% y demostrando que CL tiene una relación mediadora bajo el modelo teórico abordado.

Palabras clave: Compromiso laboral, apoyo del supervisor, renuncia.

Abstract

The research is based on the objective of determining the mediating role of work commitment between the relationship between supervisor support and turnover intention in a Call Center, Chiclayo 2023. The research is applied, non-experimental, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental and cross-sectional design (Hernández et al., 2014). In the data collection, a survey of 182 workers of the call center company ("Konecta" Movistar Chile operations - Chiclayo headquarters) was used; the sample was census and there was no sampling. The results show that work commitment (CL) is a negative mediator between supervisor support (AS) and turnover intention (IR); as well as the positive relationship between supervisor support (AS) and work commitment (CL); however, a negative relationship was also found between work commitment (CL) and turnover intention (IR) as well as between supervisor support (AS) and turnover intention (IR), which are significant at 1% and demonstrate that CL has a mediating relationship under the theoretical model addressed.

Keywords: Job commitment, supervisor support, resignation.

Introducción

En las últimas décadas, estudiar la problemática acerca del apoyo de los supervisores en los colaboradores, ha ganado cada vez más atención de investigadores y profesionales, debido a la dinámica del avance tecnológico y su impacto en el trabajo (Swanzy, 2020). El problema se evidencia cuando el apoyo del supervisor y el compromiso laboral en un centro de llamadas tienen un impacto en las intenciones de renuncia, según Hidayah et al. (2019). Además, Gabel et al. (2020) destacaron la importancia de estudiar el compromiso en las empresas de llamadas telefónicas; siendo necesario encontrar métodos para valorar más al colaborador.

Asimismo, en la actualidad las empresas monitorean seguidamente a los colaboradores evitando las renunciaciones, considerando estrategias que impulsen el compromiso y las buenas relaciones con el supervisor como técnicas para una buena comunicación, remuneraciones justas, actividades innovadoras, etc. (Paredes et al., 2021).

En el ámbito internacional como en China, las empresas suelen ofrecer recursos como aprender de los supervisores, apoyo social y la formación. Esto demuestra que las diferentes formas de aprendizaje en el trabajo pueden contribuir en el compromiso de los trabajadores (Meng-Long & Boxall, 2020). Al respecto, el 70% de los supervisores o directivos desarrollan habilidades para desarrollar un buen trabajo junto a sus colaboradores (Paredes et al., 2021). Pero, la realidad en diversas organizaciones es que el personal renuncia porque no ven un apoyo adecuado en sus supervisores, ni el reconocimiento justo hacia ellos, sobre todo en las empresas de centro de atención telefónica (Campos et al., 2020). Por ello es fundamental reconocer a detalle el trasfondo de los agentes causales (Vanguardia, 2022).

Además, Graceshia (2019) determinó que las personas con altas características laborales como el apoyo, la retroalimentación, autonomía, etc. conducirán a mayores niveles de compromiso laboral. Mientras que, en España las empresas evidencian una alta rotación de personas por múltiples causas como el sueldo, la selección de personal inadecuada, las relaciones interpersonales, el apoyo de los supervisores, etc. (RRHH Digital, 2019). Sin embargo, se demostró que las empresas colombianas perciben favorablemente el buen trato, posibilidades de superación, el trabajo en equipo y el salario, por lo tanto, presentan altos niveles de compromiso (Daza et al., 2021). Además, se ha demostrado que los trabajadores bajo el mando de un supervisor aumentan su compromiso y rendimiento en un 17%, asimismo, incrementan otros beneficios en las personas a un 19% (Antonakis et al., 2022).

En el Perú, se ha evidenciado un alto nivel de rotación de personal ya que en el 2021 se triplicaron las cifras de los años anteriores, llegando al 20,7%, siendo uno de los más altos

índice en Latinoamérica, esto permite señalar que, el personal espera mejores oportunidades de crecimiento que impulse su compromiso, su motivación como el sueldo, el horario, un entorno saludable, etc. (Gavidia, 2021). El autor argumenta también que lamentablemente las empresas no están ofreciendo los beneficios sociales según la ley e inclusive no brindan los materiales necesarios para realizar sus tareas (El Economista América, 2019).

Es importante señalar que el Perú es uno de los países con un índice de compromiso laboral superior al promedio del 74%, lo cual se debe principalmente a las oportunidades de desarrollo y capacitación, el liderazgo de los supervisores, la remuneración y el compromiso que reciben los trabajadores. (Diario Gestión, 2016).

En un Call Center de Chiclayo se ha evidenciado el poco involucramiento del supervisor para brindarles soporte técnico y orientación que puedan alcanzar las metas entre otros, siendo la carga laboral, exigencia y presión por el logro de las metas establecidas su principal enfoque, lo que puede generar así una falta de compromiso de los colaboradores, y que esto se podría ver reflejado en la baja productividad. Asimismo, estas situaciones han generado que, demuestren sentirse agotados de los diferentes problemas, con intenciones de renunciar pero que, no todos pueden hacerlo por la situación económica o por no hallar un trabajo mejor, por tanto, esperan que la situación mejore y los directivos realicen cambios importantes en las áreas como valorar al personal o reforzar las relaciones interpersonales entre supervisores y colaboradores.

Pese a los argumentos anteriores, la investigación sobre el apoyo del supervisor, el compromiso y la intención de rotación es limitada a pesar de su rol clave en las empresas. Por lo tanto, Subash (2020) resalta la necesidad de continuar con este tema en otras organizaciones de diferentes países o culturas para reforzar los conocimientos, así como también, refieren que, el rol mediador del compromiso laboral es importante porque puede contribuir a entender las relaciones de las variables de una mejor manera y profunda.

Por ello, se formula lo siguiente ¿Cuál es el rol mediador del compromiso laboral entre el apoyo del supervisor e intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023?

El objetivo general fue determinar el rol mediador del compromiso laboral entre el apoyo del supervisor e intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023 mientras que los objetivos específicos fueron determinar la influencia del apoyo del supervisor en el compromiso laboral; determinar la influencia del compromiso laboral en la intención de rotación y determinar la influencia del apoyo de supervisor en la intención de rotación.

Este estudio ha considerado tres variables esenciales para que un call center siga en expansión y en desarrollo dentro de una mercado exigente y competitivo como en la actualidad. Asimismo, el constructor de compromiso laboral se relaciona con la medida en que los empleados se sienten motivados, están emocionalmente conectados con su trabajo y están comprometidos con los objetivos de la organización, y están dispuestos a contribuir de manera proactiva a su éxito. En esa misma línea, Hidayah et al. (2020) argumentaron que, las empresas no terminan de comprender o tomar conciencia sobre el rol mediador del compromiso laboral, lo que implica que los supervisores actúen como facilitadores para que los empleados se sientan conectados con su trabajo y la organización.

Esta investigación se justifica por la utilidad que presenta para las organizaciones empresariales de Call Center que supervisan continuamente a su personal a fin de evitar las renuncias que requieren de generar contantemente compromiso y adecuadas relaciones con el supervisor, que conlleva a consolidar una adecuada comunicación (Paredes et al., 2021). Por otro lado, la investigación brinda apertura a próximas investigaciones capaces de ser desarrollados en ámbito internacional y el territorio nacional para el objetivo de estudio; logrando profundizar el tema bajo estudio y generar una comparación entre los resultados y las conclusiones.

Revisión de literatura

Se examinaron los hallazgos de Jaharuddin y Zainol (2019), cuyos hallazgos demuestran una correlación directa entre el compromiso de trabajo y la intención de rotación, sin embargo, el equilibrio trabajo-vida y el compromiso de los empleados se consideran factores catalizadores con potencial para asegurar el crecimiento continuo de una empresa expresado la estabilidad que implica una menor rotación del personal. Así pues, Romero y Palacini (2020) obtuvieron como resultado que la prueba de correlación de Pearson ($r = -0.583$, $p < 0.01$) nos indica que a mayor compromiso laboral existe una menor intención de rotación de empleados dentro de la empresa, por consiguiente, hay una alta correlación negativa entre las dos variables. Esta relación negativa presentó una particular fuerza en uno de los factores del compromiso laboral: la dedicación, lo que implica una herramienta importante para intervenir el tema de la rotación de los empleados. En el modelo encontrado en relación al de ecuaciones estructurales se encuentra que los índices de bondad que se encuentran en el umbral obtienen indicadores de $\chi^2 = 1.626$ CMIN/df = 2.487, GFI = 0,918, AGFI = 0,871, CFI = 0,945, TLI = 0.925, CFI = 0,940 y RMSEA = 0,039-0,078.

Por otro lado, Pattnaikypanda (2020) encontró que el compromiso laboral es un mediador de forma parcial entre el apoyo del supervisor y las intenciones de rotación,

confirmándose así el modelo planteado a manera de hipótesis, existiendo una relación significativa inversa entre el apoyo del supervisor y las intenciones de rotación. Se concluye que el apoyo del supervisor mejora el compromiso laboral de los empleados siendo menos probable que los empleados muestren disposiciones emocionales prescritas por la organización, por lo que se recomienda que los supervisores apoyen a sus trabajadores y los asistan en los problemas relacionados con el trabajo. Según Iqbal et al. (2020) revelaron relaciones positivas y significativas entre las relaciones de ruta directa de apoyo del supervisor e intención de rotación; teniendo las cuatro dimensiones de compasión, trascendencia, atención plena y significado en el trabajo tienen importantes efectos.

Continuando con Baquir et al. (2020) en sus resultados mostraron que la recompensa y el reconocimiento, así como el apoyo del supervisor pueden involucrar a los empleados para un mejor desempeño, por lo que el compromiso de los empleados puede mejorar a través de la recompensa y el reconocimiento y sobre todo con el apoyo del supervisor, de esta forma se evidencia que el compromiso de los empleados juega un papel clave para el éxito de cualquier organización porque proporciona la mayor satisfacción de los empleados, menor tasa de rotación de empleados junto con una mayor lealtad hacia la empresa.

Por último, Sandhya y Sulphery (2020) sus resultados evidencian el efecto del compromiso en la intención de abandonar la organización, por lo tanto, existe una mayor conciencia entre los líderes de la industria sobre la necesidad de retener a los mejores. Usando la estadística multivariada y las pruebas paramétricas se obtiene como resultado que el contrato psicológico contribuye el compromiso de los empleados aumenta significativamente, el empoderamiento psicológico aumenta significativamente el compromiso de los empleados y el compromiso de los empleados reduce significativamente la probabilidad de que abandonen la organización.

Respecto a las bases teóricas, **el apoyo del supervisor** es la creencia de las personas de que los supervisores les ofrecen asistencia relacionada con el trabajo para ayudar en el desempeño de su trabajo (Susskind et al., 2003). Los empleados que reciben el apoyo adecuado de sus superiores muy probablemente verán ese apoyo como una función organizacional, de acuerdo con el hallazgo de Wayne et al. (1997). De acuerdo con Eisenberger et al. (2002) explicaron el apoyo del supervisor como el nivel en el que los subordinados son conscientes de que sus supervisores cuidan y valoran su bienestar y sus aportes en el trabajo. También, explicaron que, el apoyo del supervisor brinda orientación, asistencia y retroalimentación a sus empleados que son cruciales para su adaptación en el trabajo.

Se sabe que la orientación, la asistencia y la retroalimentación que los empleados reciben de sus supervisores ayudan a los empleados a hacer frente a situaciones complejas que ocurren en el lugar de trabajo y, por lo tanto, alivian el estrés laboral que puede afectar el bienestar psicológico de los empleados, los conflictos entre el trabajo y la familia y la satisfacción laboral (Swanzy, 2020). Cuando el apoyo del supervisor es de baja calidad, tiene un efecto perjudicial en los resultados de los empleados, como las intenciones de rotación (Mohsin et al., 2013). La relación del supervisor con los empleados juega un papel importante en los resultados de los colaboradores (Bakker y Demerouti, 2017).

La **intención de rotación** es el deseo frecuente de abandonar el trabajo se conoce como intención de rotación. Se refiere a la probabilidad de que un colaborador abandone su puesto actual (Ngamkroekjoti et al., 2012). La intención de rotación de los empleados siempre es un tema importante para todas las organizaciones, independientemente de su ubicación, tamaño o tipo de empresa (Long et al., 2012). Según Kumar (2011), la rotación es un problema importante de recursos humanos en todos los sectores económicos que afecta la productividad, la calidad del producto y el servicio, así como la rentabilidad.

En realidad, es costoso para una organización reemplazar a los nuevos empleados en lugar de dejarlos porque contratar y capacitar a un nuevo empleado para lograr un punto de referencia en su desempeño es un proceso que requiere mucho tiempo (Collins & Smith, 2006); la intención de rotación ha sido aceptada como una aprehensión organizacional primordial en las organizaciones empresariales actuales (Pfeffer & Sutton, 2006) y hay algunas razones para la rotación de empleados, uno de ellos se debe a la desigual colaboración de los empleados jubilados y despedidos.

El **compromiso laboral** es el alto nivel de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como la total concentración en las funciones, se conocen como compromiso laboral (Schaufeli et al., 2006).

Se considera un concepto clave en la investigación y prácticas de manejo. Sus asociaciones con numerosos factores, tales como desempeño laboral (Inamizu & Makishima, 2018), recursos laborales y recursos personales (Xanthopoulou et al., 2009) han sido investigados (Patterson & Dawson, 2017).

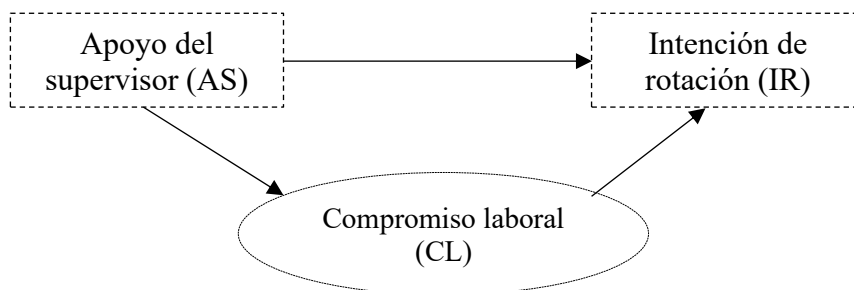
Se describe como un estado de motivación positiva y satisfactoria de bienestar relacionado con el trabajo (Blanch & Aluja, 2009). Los empleados comprometidos tienen un alto nivel de vitalidad, dedicación y un profundo sentido de absorción en su trabajo porque se identifican a sí mismos a través de su trabajo (Timms et al., 2015).

Por lo tanto, los trabajadores que están comprometidos tienen una buena posibilidad de estar demasiado apegados a sus organizaciones, lo que resulta en una menor intención de renunciar (Schaufeli & Bakker, 2004). De acuerdo con Saks (2006) argumenta que los empleados que están muy comprometidos con su trabajo se absorben en su trabajo con positividad y tienen muy poco tiempo para tener pensamientos negativos como intenciones de renunciar.

A continuación, se grafica el modelo teórico relevante entre el apoyo del supervisor y la intención de rotación.

Figura 1

Modelo teórico entre el apoyo del supervisor y intención de rotación



Nota. Diseño teórico obtenido del artículo científico de apoyo del supervisor, compromiso laboral e intención de rotación: evidencia de los centros de llamadas de la India (Pattnaik y Panda, 2020).

Materiales y métodos

Debido a que se utilizaron técnicas estadísticas para analizar la información recopilada, la tesis adoptó un enfoque cuantitativo. Además, fue de tipo básico porque se abordó la teoría y se verificó su aplicación en la organización estudiada. Sin embargo, el nivel fue correlacional porque se demostró la relación entre las variables y luego la mediación, el diseño fue no experimental de corte transversal porque no se manipuló la variable y el estudio se llevó a cabo en un solo momento (Hernández et al., 2014).

Se ha considerado como población a 182 trabajadores de la empresa de centro de atención telefónica (sede Chiclayo), la muestra fue censal y no hubo muestreo; cabe señalar que, la elección de esta empresa es por el acceso facilitado por uno de los coordinadores, dando la posibilidad de realizar el estudio, se coordinaron las fechas de aplicación de las encuestas cuya modalidad fue virtual (Formulario de Google) a través de un link o QR que fue compartido por la plataforma de WhatsApp a cada uno de los encuestados, asesorando por si se surgían

dudas sobre alguna pregunta del instrumento, durante el turno de la tarde y noche en el mes de junio del 2023.

Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario desarrollado por Susskind et al. (2003), Schaufeli et al. (2006) y Michaels y Spector (1982) para medir las variables apoyo del supervisor, compromiso laboral e intención de rotación. Los cuestionarios tienen una escala ordinal de tipo Likert y se realizó una validación de contenido y mediante la prueba de piloto se obtuvo la confiabilidad (Alpha de Cronbach=0.871).

Previamente para interpretar los datos, se hizo un análisis factorial confirmatorio para confirmar que el modelo teórico planteado mide el rol mediador del compromiso laboral entre la relación del apoyo del supervisor y la intención de rotación.

El instrumento fue aplicado en el segundo semestre del 2023 utilizando medios electrónicos y con apoyo de los supervisores. Los resultados fueron tabulados en Microsoft Excel 2016 y programas estadísticos (SPSS y el AMOS V.0.) Las técnicas estadísticas usadas fueron la de ecuaciones estructurales utilizando el análisis exploratorio y confirmatorio para lo cual se hace uso de los índices del modelo CFA.

Resultados y discusión

A continuación, se abordan los resultados partiendo de los objetivos específicos para luego presentar los del objetivo general, haciendo uso del modelo de ecuaciones estructurales para identificar el modelo de medición de los constructos individuales y el modelo de medida combinado de los constructos.

Objetivo específico 01: Determinar la influencia del apoyo del supervisor en el compromiso laboral.

Tabla 2

Coefficiente de regresión estandarizada

Variable	Variable	Estimación estándar
Apoyo del supervisor (AS)	Compromiso laboral (CL)	.0.047**

Nota. Resultado obtenido de la estimación del modelo de ecuaciones estructurales realizado en el AMOS V.0.

** Las correlaciones son significativas a un nivel de significación de 0.01, es decir $p < 0.01$.

Se obtuvo como resultado en la tabla 2 una influencia positiva y significativa con una estimación estándar de 0.047 por lo que se interpreta que la influencia del apoyo del supervisor sobre el compromiso laboral, evidencia que el colaborador tiene un mayor involucramiento y dedicación con las metas u objetivos de la empresa a medida que perciban un supervisor con características de un líder propositivo, capaz de contribuir en la organización y a su personal mediante su empatía y asertividad para el cumplimiento de las metas trazadas por la empresa;

teniendo en consideración que, el apoyo del supervisor mejora el compromiso laboral de los empleados; al ser menos probable que renuncien; por lo que se recomienda que los supervisores apoyen a sus trabajadores y los asistan en los problemas relacionados con el trabajo y aspectos familiares; teniendo como sustento que al brindar las condiciones necesarias a los empleados les generaría mayores expectativas de crecimiento; los que conducirá a un mayor compromiso a partir de su funciones diarias con la misión y visión de la empresa.

Los colaboradores al sentirse valorados y apreciados en el trabajo están más dispuestos a esforzarse y comprometerse con la organización que los valora; siendo los colaboradores al sentirse más seguros en su entorno laboral los que tienen un mayor compromiso con sus labores, ya que los empleados pueden concentrarse en sus responsabilidades sin preocuparse por problemas relacionados con su pérdida del empleo. Los resultados son semejantes a los investigados por Baquir et al. (2020) el cual refiere que la recompensa y el reconocimiento, así como el apoyo del supervisor pueden involucrar a los empleados para un mejor desempeño, por lo que el compromiso de los empleados puede mejorar a través de la recompensa y el reconocimiento y sobre todo con el apoyo del supervisor; de esta forma se evidencia que el compromiso de los empleados juega un papel clave para el éxito de cualquier organización porque proporciona la mayor satisfacción de los empleados, menor tasa de rotación de empleados junto con una mayor lealtad hacia la empresa. De igual forma Pattnaikyanda (2020) reconoce que el apoyo del supervisor mejora el compromiso laboral de los empleados siendo menos probable que los empleados muestren disposiciones emocionales prescritas por la organización, por lo que se recomienda que los supervisores apoyen a sus trabajadores y los asistan en los problemas relacionados con el trabajo. Lo que conlleva a reflexionar que el apoyo del supervisor a menudo implica una comunicación efectiva y abierta con los colaboradores a fin de escuchar a sus empleados, brindan retroalimentación constructiva y contribuyen a un ambiente de trabajo en el que los empleados se sienten más comprometidos por el trato que les brinda. Siendo importante estar involucrados en el desarrollo y el crecimiento de sus empleados. Partiendo que desde la perspectiva teórica Eisenberger et al. (2002) considera que el apoyo del supervisor se define como la medida en que los empleados son conscientes de que sus jefes se preocupan por su bienestar y valoran lo que hacen en el trabajo. Además, que el supervisor brinda apoyo, orienta y da retroalimentación a sus empleados, lo que es esencial para que se adapten a las labores diarias.

Objetivo específico 02: Determinar la influencia del compromiso laboral en la intención de rotación.

Tabla 3

Coefficiente de regresión estandarizada

Variable	Variable	Estimación estándar
Compromiso laboral (CL)	Intención de rotación (IR)	-0.646**

Nota. Resultado obtenido de la estimación del modelo de ecuaciones estructurales realizado en el AMOS V.0.

** Las correlaciones son significativas a un nivel de significación de 0.01, es decir $p < 0.01$.

Se obtuvo como resultado en la tabla 3 una influencia negativa y significativa entre el compromiso laboral con la intención de rotación, donde se ha percibido que a medida que el colaborador se encuentre con energía en su trabajo, entusiasmado con sus actividades y la mejor predisposición al puesto de trabajo; así como halle motivaciones en su labor diaria tendrá menos deseo de renunciar a su actual empleo. Dado que el colaborador se encontraría comprometido con su labor; que por lo general demuestra ganas de ir a trabajar y se encuentra orgulloso de lo que realiza día a día en su área de trabajo.

Esta relación negativa evidencia una particular característica de los factores que intervienen en el compromiso laboral como la dedicación; lo que implica convertirse en una herramienta importante para reducir la rotación de los empleados. Dado que los colaboradores son muy conscientes y consecuentes que en contexto donde se desenvuelven, la dedicación y ganas en la ejecución de sus labores son generadas por una motivación intrínseca para lograr quitarse la idea de renuncia a su actual empleo; lo que sugiere que la influencia del compromiso de los empleados en las intenciones de rotación de los colaboradores es negativa por la satisfacción laboral y su sentido de pertenencia a la organización. De esta forma los colaboradores están comprometidos, tienden a sentirse más satisfechos con su trabajo y más conectados con la cultura y los valores de la empresa. Ocasionando que sean menos propensos a buscar oportunidades de empleo en otros lugares y, por lo tanto, disminuye sus intenciones de rotación

El colaborador comprometido suele invertir más emocionalmente en su trabajo y en sus relaciones laborales. Esta inversión emocional y social puede actuar como un impedimento para buscar nuevas oportunidades laborales, ya que dejar la organización significaría dejar atrás esas inversiones y relaciones que han cultivado con el tiempo. Pero también suele estar vinculado a relaciones laborales positivas y un ambiente de trabajo saludable. De esta forma cuando los colaboradores tienen buenas relaciones con sus colegas y superiores, es más probable que se sientan cómodos y comprometidos en su lugar de trabajo, lo que a su vez

reduce sus intenciones de abandonar la organización. Tal cual lo expresa Jaharuddin y Zainol (2019) cuyos resultados muestran que existe una relación directa entre el compromiso de trabajo y la intención de rotación, sin embargo, el equilibrio trabajo-vida y el compromiso de los empleados se consideran factores catalizadores con potencial para asegurar el crecimiento continuo de una empresa expresado la estabilidad que implica una menor rotación del personal. Así mismo Romero y Palacini (2020) nos indica que a mayor compromiso laboral existe una menor intención de rotación de empleados dentro de la empresa, por consiguiente, hay una alta correlación negativa entre las dos variables. Esta relación negativa presentó una particular fuerza en uno de los factores del compromiso laboral: siendo la dedicación, lo que implica una herramienta importante para intervenir el tema de la rotación de los empleados. Desde nuestro análisis es importante comprender por parte de los supervisores de las empresas que lograr el compromiso de los colaboradores requiere un aspecto propositivo donde se motive al trabajador para lograr que se desenvuelvan con la mayor dedicación a sus labores diarias para el logro de las metas trazadas en la empresa. Siendo importante destacar que cultivar en los trabajadores un ambiente de trabajo saludable que permita un clima laboral atractivo para los colaboradores es el ápice fundamental en toda relación de supervisor-colaborador. Dado que no solo aspecto técnico es relevante en el ambiente laboral; sino también lo relacionado al aspecto emocional y psicológico del trabajador al interactuar con sus compañeros de trabajo y sus superiores; de ahí la relevancia que viene tomando el grado de compromiso laboral que alcanzan los colaboradores para con su trabajo y por ende se refleja en indicadores de bajas o nulas intenciones de rotación. Lo que coincide desde el elemento teórico de Swanzy (2020); el cual sustenta que la orientación, la asistencia y la retroalimentación que los empleados reciben de sus supervisores ayudan a los empleados a hacer frente a situaciones complejas que ocurren en el lugar de trabajo y, por lo tanto, alivian el estrés laboral que puede afectar el bienestar psicológico de los empleados, los conflictos entre el trabajo y la familia y la satisfacción laboral. Por el contrario, cuando el apoyo del supervisor es de baja calidad, tiene un efecto perjudicial en los resultados de los empleados, como las intenciones de rotación (Mohsin et al., 2013).

Objetivo específico 03: Determinar la influencia del apoyo de supervisor en la intención de rotación.

Tabla 4

Coefficiente de regresión estandarizada

Variable independiente	Variable dependiente	Estimación estándar
Apoyo del supervisor (AS)	Intención de rotación (IR)	-.0.774**

Nota. Resultado obtenido de la estimación del modelo de ecuaciones estructurales realizado en el AMOS V.0.

** Las correlaciones son significativas a un nivel de significación de 0.01, es decir $p < 0.01$.

En la tabla 4 se observa una influencia negativa y significativa del apoyo del supervisor en la intención de rotación, a partir de que se conoce que la orientación, la asistencia y la retroalimentación que los colaboradores reciben de sus supervisores ayudan a los empleados a hacer frente a situaciones complejas que ocurren en el lugar de trabajo y, por lo tanto, alivian el estrés laboral que puede afectar el bienestar psicológico de los empleados, los conflictos entre el trabajo y la familia y la satisfacción laboral.

Sin embargo, el compromiso de los empleados puede mejorar a través de recompensas adecuadas para satisfacer las necesidades y motivaciones individuales de los empleados; lo que a su vez fortalece su compromiso con la organización. Dichas recompensas, como el reconocimiento público, premios o elogios, pueden hacer que los empleados se sientan valorados y apreciados por su contribución al trabajo. Esto aumenta su sentido de pertenencia y satisfacción laboral, lo que a su vez mejora su compromiso con la organización; siendo la conclusión que el compromiso de los empleados juega un papel clave para el éxito de cualquier organización porque proporciona la mayor satisfacción de los empleados, menor tasa de rotación de empleados junto con una mayor lealtad hacia la empresa.

En ese contexto cuando los empleados sienten que tienen un supervisor que los respalda, desarrollan un fuerte sentido de pertenencia a la organización. Este sentimiento de pertenencia puede aumentar su compromiso con la empresa y la ruta estratégica de la empresa. Estos resultados se relacionan de cierta forma con Sandhya y Sulphrey (2020) quienes en sus resultados evidencian el efecto del compromiso en la intención de abandonar la organización, dado que al existir una mayor conciencia entre los líderes de la industria sobre la necesidad de retener a los mejores no solo requiere el aspecto técnico y remunerativo; sino también el aspecto psicológico que contribuye de forma significativa el compromiso de los empleados; el empoderamiento psicológico contribuye de forma significativa el compromiso de los empleados y el compromiso de los empleados contribuye de forma significativa la intención de abandonar a la organización.

Al igual que los resultados de Pattnaikypana (2020) quien reconoce que el apoyo del supervisor mejora el compromiso laboral de los empleados siendo menos probable que los empleados muestren disposiciones emocionales prescritas por la organización, por lo que se recomienda que los supervisores apoyen a sus trabajadores y los asistan en los problemas relacionados con el trabajo.

De la discusión realizada los supervisores que brindan apoyo a menudo suelen estar involucrados en el desarrollo y el crecimiento de sus empleados. Esto puede incluir oportunidades de mejora en su desempeño y la resolución de tareas desafiantes. Dado que el crecimiento personal y profesional está relacionado con un mayor compromiso laboral. Sin embargo, el aspecto emocional y psicológico que vuelca a la mirada de la importancia de la satisfacción del colaborador no solo con el entorno laboral, la remuneración, las oportunidades de desarrollo y las relaciones en el trabajo. Sino también el trato que le brinda en el trabajo y como influye con el aspecto familiar. Considerando que los colaboradores que están satisfechos con su trabajo tienen más probabilidades de permanecer en la organización y de ser más productivos, teniendo una menor rotación. Considerando lo que Long et al. (2012) señalan en sus hallazgos, cada organización, independientemente de su ubicación, tamaño o naturaleza empresarial, siempre tiene una preocupación importante sobre la intención de rotación de los empleados. Kumar (2011) considera que la rotación es un problema importante de recursos humanos en todos los sectores de la economía que afecta la productividad, el producto y calidad de servicio y rentabilidad y Saks (2006) argumenta que los empleados que están muy comprometidos con su trabajo se absorben en su trabajo con positividad y tienen muy poco tiempo para tener pensamientos negativos como intenciones de renunciar.

Objetivo general: Determinar el rol mediador del compromiso laboral entre el apoyo del supervisor e intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023

Para la estimación del objetivo general se plantea realizar la estimación del modelo de ecuación estructurales a partir del análisis confirmatorio se realiza el análisis exploratorio para identificar el modelo de medición de los constructos individuales y el modelo de medida combinado de los constructos.

Por otro lado, en el modelo de ecuaciones estructurales se utilizan los resultados del análisis factorial confirmatorio, cuyos índices arrojan los siguientes resultados de $\chi^2 =$ CMIN/df =2.42, GFI = 0,80, AGFI = 0,78, NFI = 0,90, CFI = 0,596 y RMSEA = 0,08, evidenciando adecuados índices de los constructos en el modelo estimado.

Tabla 5*Resultados del análisis factorial confirmatorio*

Modelo	CMIN/DF	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMSEA
Modelo de estudio	2.42					
Valor recomendado	Acceptable 1-4	0.845 \geq 0.80	0.786 \geq 0.78	0.90 \geq 0.90	0.596 \geq 0.59	0.08 \leq 0.08
	Wheaton et al. (1977)	Shevlin y millas (1998)	Shevlin y millas (1998)	Hu y Bentler (1999)	Hu y Bentler (1999)	Browne y Cudeck, (1993)

Nota. Resultado obtenido de la estimación del modelo de ecuaciones estructurales realizado en el AMOS V.0.

El objetivo general conlleva a probar la hipótesis planteada H0 donde se encuentra un coeficiente estandarizado de -0.685 siendo significativo al 1% del nivel de significancia, lo que se traduce en $p < 0.01$; es decir el compromiso laboral media de forma negativa la relación entre el apoyo del supervisor y la intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023. Así mismo se observa una correlación negativa entre el apoyo del supervisor y la intención de rotación que asciende a -0.44 siendo significativo al 1%.

Tabla 6*Coefficiente de regresión estandarizada*

Variable	Variable	Estimación estándar
Compromiso laboral (CL)	Apoyo del supervisor*Intención de rotación	-.0.685**

Nota. Resultado obtenido de la estimación del modelo de ecuaciones estructurales realizado en el AMOS V.0.

Por otro lado, resultado del análisis presentando en la tabla 6 se evidencia que los constructos gozan de validez convergente ya que AVE es mayor a 0.5 y CR es mayor a 0.7.

Tabla 7*Prueba de validez convergente del modelo estimado*

Factor y elementos	Cargas factoriales estandarizadas	Varianza media extraída (AVE)	Fiabilidad compuesta (CR)
Apoyo del supervisor	1.5	0.53	0.87
V1: Considero que mi supervisor es muy útil para realizar mis funciones de servicio al cliente	1.01		
V2: }Cuando realizo mis funciones de servicio, confío mucho en mi supervisor	0.99		

V3: Mi supervisor me brinda información importante relacionada con el trabajo y consejos que facilitan el desempeño de mi trabajo	0.98		
V4: Puedo contar con que mi supervisor hará lo “correcto” al atender a los clientes	1.00		
Compromiso laboral	0.92	0.59	0.91
V5: En mi trabajo me siento lleno de energía	1.30		
V6: En mi trabajo me siento fuerte y vigoroso	1.29		
V7: Me entusiasma mi trabajo	0.13		
V8: Mi trabajo me inspira	1.33		
V9: Cuando me levanto por la mañana tengo ganas de ir a trabajar	1.27		
V10: Me siento feliz cuando trabajo intensamente	1.15		
V11: Estoy orgulloso del trabajo que hago	1.28		
V12: Estoy inmerso en mi trabajo	1.23		
V13: Me dejo llevar cuando estoy trabajando	1.00		
Intención de rotación	1.69	0.55	0.77
V14: Con qué frecuencia consideraron seriamente dejar el trabajo	1.00		
V15: Tienen el deseo de dejar el trabajo	1.06		
V16: En realidad están planeando dejar el trabajo	0.71		

Nota. Resultado obtenido de la estimación del modelo de ecuaciones estructurales realizado en el AMOS V.0.

Tabla 8

Rol mediador del compromiso laboral entre el apoyo del supervisor en la intención de rotación

Efecto total, directo y mediador de apoyo del supervisor en la intención de rotación						
<i>Total efecto de apoyo del supervisor en la intención de rotación</i>						
Effect	se	t	p	LLCI	ULCI	
-.4058	.0611	-6.6445	.0000	-.5068	-.3048	
<i>Efecto directo de apoyo del supervisor en la intención de rotación</i>						
Effect	se	t	p	LLCI	ULCI	
-.2042	.1143	-1.7869	.0756	-.3931	-.0153	
<i>Efecto mediador del compromiso laboral en la intención de rotación</i>						
CL	-.2017	.1036	-.3431	-.0045		
Nivel de confianza para todos los intervalos de confianza en la salida: 90.0000						
Número de muestras de arranque para intervalos de confianza de arranque de percentiles: 10000						

Nota. Resultado obtenido de la estimación del modelo de regresión.

Para evidenciar el efecto total del rol mediador del compromiso laboral entre la relación del apoyo del supervisor y la intención de rotación en un call center se explicaría como el apoyo del supervisor aumentará o disminuirá la intención de rotación; es decir, existirá menor deseo de irse o renunciar a la empresa a medida que, cuenten con el apoyo de los jefes, accedan a los diferentes recursos de trabajo, así como también, existan niveles de alto compromiso. Por lo tanto, es clave contar con un personal involucrado con los objetivos de la empresa y jefes capaces de impulsar y motivar a sus trabajadores.

Las causas de dicha relación en los colaboradores parten de factores como las relaciones laborales positivas; considerando que el supervisor que brinda apoyo y muestra interés en el bienestar y el desarrollo de sus empleados contribuye a la creación de relaciones laborales positivas; así mismo el desarrollo del sentimiento de pertenencia permite que los colaboradores se sienten parte de un equipo y tienen un líder que los respalda; siendo menos probable que busquen oportunidades en otros lugares, ya que valoran la conexión que tienen en su lugar de trabajo actual. Otro de las causas como la comunicación abierta produce que los colaboradores pueden sentirse más cómodos compartiendo sus preocupaciones, expectativas y aspiraciones con un supervisor que los escucha. Esta comunicación puede ayudar a abordar problemas antes de que se conviertan en razones para abandonar la organización.

De esta manera no solo involucra que dicho compromiso sea reforzado por el apoyo de los jefes, el acceso a los diferentes recursos de trabajo; sino también involucra el ambiente laboral, el sentimiento de pertenencia, la adecuada comunicación, el estrés laboral y la confianza en el liderazgo de los directivos para generar un despertar real y satisfactorio compromiso de los colaboradores para con la empresa, logrando reducir las intenciones de renunciar.

A partir de lo mencionado se relaciona con los encontrados por Pattnaikypana (2020) donde evidencia que el compromiso laboral es un mediador de forma parcial entre el apoyo del supervisor y las intenciones de rotación, confirmándose así el modelo planteado a manera de hipótesis, existiendo una relación significativa inversa entre el apoyo del supervisor y las intenciones de rotación. Se concluye que el apoyo del supervisor mejora el compromiso laboral de los empleados siendo menos probable que los empleados muestren disposiciones emocionales prescritas por la organización. A esto se le puede añadir lo que Baquir et al. (2020) considera que la recompensa y el reconocimiento, así como el apoyo del supervisor pueden involucrar a los empleados para un mejor desempeño, por lo que el compromiso de los empleados puede mejorar a través de la recompensa y el reconocimiento y sobre todo con el

apoyo del supervisor, de esta forma se evidencia que el compromiso de los empleados juega un papel clave para el éxito de cualquier organización porque proporciona la mayor satisfacción de los empleados, menor tasa de rotación de empleados junto con una mayor lealtad hacia la empresa.

A partir de la discusión realizada se evidencia que cuando los supervisores brindan un alto nivel de apoyo; los empleados tienden a sentirse más valorados, satisfechos y comprometidos con su trabajo. Dado que el apoyo del supervisor puede aumentar el compromiso laboral de los empleados. Lo que conduce a afirmar que el compromiso laboral se asocia generalmente con una menor intención de rotación. Los empleados comprometidos tienden a estar más contentos con su trabajo y, por lo tanto, son menos propensos a buscar oportunidades en otros lugares.

Este modelo sugiere que, al promover un ambiente de trabajo donde los supervisores brindan apoyo y respaldo, las organizaciones pueden influir en el compromiso laboral de los empleados, lo que a su vez puede ayudar a reducir la intención de rotación. Esto puede ser beneficioso para las organizaciones, ya que la rotación de empleados puede ser costosa y disruptiva en un entorno de centro de llamadas.

Lo que en línea del aspecto teórico evidencia Timms et al. (2015) que los empleados comprometidos se identifican a sí mismos a través de su trabajo y, como tales, tienen altos niveles de vigor, dedicación y un profundo sentido de absorción en su trabajo

De esta forma los trabajadores que están comprometidos tienen una buena posibilidad de estar demasiado apegados a sus organizaciones, lo que resulta en una menor intención de renunciar (Schaufeli & Bakker, 2004).

Conclusiones

El apoyo del supervisor influye en el compromiso laboral fortalecida por el rol que cumple el liderazgo del supervisor en la organización, generando que los colaboradores se muestran empáticos y motivados por los factores internos necesarios (iniciativa, entusiasmo, creatividad, resiliencia) para ejecutar las labores diarias y en un nivel en el que pueden superar cualquier obstáculo externo, cumpliendo los propósitos y el éxito.

El compromiso laboral influye de forma negativa con la intención de rotación ; considerando que el colaborador al encontrarse comprometido y entusiasmado; así como presentar la mejor predisposición para su labor diaria, muestra que tendrá menos intención de

renunciar a su puestos laboral; considerando que se cuenta con un clima laboral adecuado y los recursos necesarias para ejecutar sus labores; sin embargo el aspecto salarial puede influir en la intención de rotación a pesar de contar relaciones laborales positivas y un ambiente de forma saludable.

El apoyo del supervisor cumple un rol preponderante del supervisor para manejar problemas complejos como el estrés laboral, los conflictos laborales, el aspecto familiar y de satisfacción laboral, al incrementar el sentido de pertinencia, el mismo que involucra el reconocimiento y recompensa hacia los colaboradores; de esta forma genera menor tasa de rotación de empleados junto con una mayor lealtad hacia la empresa, interviniendo factores de relaciones laborales positivas, comunicación abierta, confianza logrando un equipo de mayor conexión y por ende la remota probabilidad de renunciar a su ámbito laboral.

El compromiso laboral actúa como mediadora entre el apoyo del supervisor y la intención de rotación; es decir mientras más alta sea el compromiso laboral de los colaboradores, la intención de rotación ser menor, a partir de contar con la relevante labor del apoyo del supervisor. Una persona que tiene conocimientos en administración de empresas será capaz de ser el líder en la organización que conduzca, inculcando un sentimiento de pertenencia, la adecuada comunicación, el adecuado manejo estrés laboral y el desarrollo de la confianza, que conduzca en un esquema de trabajo en equipo que conlleve a una menor probabilidad de renuncia, que conllevaría a un efecto negativo sobre la productividad y en términos tangibles la rentabilidad de la organización.

Recomendaciones

Para mejorar el apoyo del supervisor, se requiere que los líderes establezcan una comunicación abierta y honesta, a la par de la definición de metas y objetivos, así como delegar responsabilidades y brindar a los empleados la autonomía necesaria para tomar decisiones dentro de sus roles; así como ofrecerles oportunidades de formación y desarrollo para que tus empleados adquieran nuevas habilidades y crezcan en sus carreras y reconocer y valorar los esfuerzos y logros de tus empleados que conlleve a despertar el compromiso laboral con la organización.

Se requiere que las áreas de recursos humanos fomenten un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, fomenten la flexibilidad en los horarios y fomenten una cultura que valore la salud mental en lugar de solo cumplir con las tareas establecidas en los documentos de gestión para aumentar el compromiso laboral. Por lo tanto, animar a los equipos de trabajo a presentar propuestas y soluciones innovadoras en sus roles. con el fin de aumentar su sentido de pertenencia y su contribución al éxito organizacional.

Es importante que se brinde el realce necesario al rol del supervisor, quien actúa de forma influyente en las decisiones de los colaboradores. Por lo que se recomienda promover y motivar constantemente a los colaboradores en un clima laboral satisfactorio que empuje a la ejecución de sus acciones y actividades de incrementar el sentido de pertinencia y satisfacción laboral a través del desarrollo de interrelaciones positivas, sentido de pertinencia, comunicación abierta, confianza y manejo del estrés que permita una mayor conexión en equipo.

Se recomienda que las organizaciones constantemente evalúen y realicen seguimiento al desempeño del colaborador, dado que es necesario identificar aquellos factores que podrían estar debilitando el compromiso laboral con la organización y conduzca a desarrollar una retroalimentación para desarrollar habilidades que fortalezcan el compromiso laboral y junto al apoyo del supervisor permita proporcionar aquellas condiciones relevantes para el caso de la empresa del Call Center en la ciudad de Chiclayo tanto desde el ámbito emocional, social y de recursos para ejecutar sus actividades.

Referencias

- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Datta, A. (2020). Measuring the influence of hospitality organizational climate on employee turnover tendency. *The TQM Journal*, 32 (6), 1307-1326. <https://doi.org/10.1108/TQM-08-2019-0198>
- Diario Gestión (07/11/2019). *Las condiciones laborales que más valoran los empleados*. <https://gestion.pe/fotogalerias/las-condiciones-laborales-que-mas-valoran-los->

empleados-noticia/

Diario Gestión (03/10/2019). *Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar.* <https://n9.cl/suhx6>

El Comercio (20 del 08 del 2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral.* <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>

El Economista América (16 de diciembre del 2019). *El índice promedio de rotación laboral llega a 20,7% en las empresas peruanas.* <https://n9.cl/x581u>

Ependi, N. (2020). The influence of organizational climate and organizational commitment to turnover intension of employees of Pt salah Satu branch of bank Bumh. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 4(1),253-265. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAAR/article/view/980>

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas.* McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. <https://n9.cl/6e52k>

Kamarul et al. (2018). Organizational climate and job satisfaction: do employees' personalities matter? *Management Decision, Emerald Publishing Limited*, 0025-1747, <https://doi.org/10.1108/MD-10-2016-0713>.

Kwamboka, B. (2015). *Factors influencing employee turnover in Kenyan media industry: The case of Nation Media Group Nairobi County.* [Unpublished Thesis Masters, University of Nairobi]. <http://hdl.handle.net/11295/92878>

Mawere, S. (2018). Factors causing employee turnover in the public service, south Africa. *Journal of Management & Administration*, 77-100. <https://journals.co.za/doi/epdf/10.10520/EJC-110784ed03>

Melaku, Y. (2014). *Factors affecting employee turnover and its impact on Ethiopian Evangelical Church Mekane Yesus* [Unpublished Thesis Masters, Addis Ababa University]. <http://thesisbank.jhia.ac.ke/7843/>

- Mote, M. (2014). *An assessment of the impact of employee turnover on organisation performance: A case study of Barclays Bank Tanzania Ltd.* [Unpublished Thesis Masters, Mzumbe University]. <https://n9.cl/hsavv>
- Muteswa, R. & Ortlepp, K. (2011). Contributing factors to potential turnover in a sample of South African management-level employees. *Acta Commercii*, 11(1), 13-29. <https://doi.org/10.4102/ac.v11i1.144>
- Ngcobo, A. (2014). *Investigating causes of staff turnover at the KwaZulu-Natal Department of Arts and Culture* [Unpublished Thesis Masters, University of KwaZulu-Natal]. <http://hdl.handle.net/10413/13466>
- Ongori, H. (2007). A review of the literature on employee turnover. *African Journal of Business Management*, 11(11), 049-054. <http://www.academicjournals.org/ajbm>
- Paredes, S. et al. (2021). Impact of Authentic Leadership on Work Engagement and Organizational Citizenship Behavior: The Meditating Role of Motivation for Work. *International Journal of Economics and Business Administration*, 9 (3), 3-31. <https://ijeba.com/journal/716>
- Pfeffer, J., & Sutton, R. I. (2006). *Hard facts, dangerous half-truths, and absolute nonsense: Profiting from evidence-based management.* Harvard Business School Press
- Robertson, L. & Bean, J. (1998). Women faculty in family and consumer sciences: influences on job satisfaction. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 27 (2), 167-195. <https://doi.org/10.1177/1077727X980272004>
- RPP Noticias (30 del 04 del 2018). Día del Trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos? <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772>
- RRHH Digital (20 de febrero del 2019). *La rotación laboral en España: causas, datos e inconvenientes para las empresas.* <https://n9.cl/xikwg>
- Romero, R. R., & Palacini, F. (2020). Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción. *Revista*

Científica de la UCSA, 7(2), 3-25. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.02.003>

Sandhya, S. & Sulphey, M. (2021). Influence of empowerment, psychological contract and employee engagement on voluntary turnover intentions. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 70 (2), 325-349. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-04-2019-0189>

Vanguardia Noticias (25 de Agosto del 2022). ‘Bajos salarios en México incrementan la rotación de empleos’: Manpower. <https://n9.cl/g6fet>

Yong, L. et al. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105640>

<https://sci-hub.se/https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.88.1.179>

<https://core.ac.uk/download/pdf/327045828.pdf>

file:///C:/Users/USER/Dropbox/PC%20(4)/Downloads/E.K.Swanzy2020_Supervisorsupportandwellbeing.pdf

file:///C:/Users/USER/Dropbox/PC%20(4)/Downloads/Employee_engagement_and_work_engagement_Same_wine_.pdf

file:///C:/Users/USER/Dropbox/PC%20(4)/Downloads/Impact_of_work_engagement_on_turnover_intention_Mo.pdf

Anexos

Tabla 05

Operacionalización de variables

VARIABLES	Tipo de variable	Definición conceptual	Indicadores	Técnica/Cuestionario Escala
Apoyo del supervisor	Variable	Creencia las personas de que los supervisores les ofrecen asistencia relacionada con el trabajo para ayudar en el desempeño de su trabajo (Susskind et al., 2003)	Rendimiento Confianza Retroalimentación Comportamiento adecuado	Encuesta
Intención de rotación	Variable	Es el deseo frecuente de renunciar al trabajo (Michaels & Spector, 1982)	Deseo y frecuencia de dejar el trabajo	Cuestionario Escala Ordinal
Compromiso laboral	Variable Mediadora	Son los altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como la total concentración en las funciones (Schaufeli et al., 2006)	Energía Dedicación Involucramiento	

Tabla 06

Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivo principal	Hipótesis	Variables
	Objetivo general	Hipótesis general	
	Determinar el rol mediador del compromiso laboral entre el apoyo del supervisor e intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023.	H1:El compromiso laboral media el apoyo del supervisor e intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023.	
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Cuál es el rol mediador del compromiso laboral entre el apoyo del supervisor e intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023?	Determinar la influencia del apoyo del supervisor en el compromiso laboral en un Call Center, Chiclayo 2023	H2:Existe una influencia positiva del apoyo del supervisor en el compromiso laboral en un Call Center, Chiclayo 2023.	Variable: Intención de rotación
	Determinar la influencia del compromiso laboral en la intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023	H3:Existe una influencia negativa del compromiso laboral en la intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023.	Variable: Apoyo del supervisor
	Determinar la influencia del apoyo de supervisor en la intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023	H4: Existe una influencia negativa del apoyo de supervisor en la intención de rotación en un Call Center, Chiclayo 2023	Variable mediadora: Compromiso laboral

Diseño y tipo de investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento	Procesamiento de datos
Enfoque cuantitativo No experimental Tipo básica Nivel explicativo	Población 182 Muestra censal No habrá muestreo	Encuesta virtual	SPSSV26y Excel 2019 Regresiones

Cuestionario

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

Apoyo del supervisor					
Considero que mi supervisor es muy útil para realizar mis funciones de servicio al cliente					
Cuando realizo mis funciones de servicio, confío mucho en mi supervisor					
Mi supervisor me brinda información importante relacionada con el trabajo y consejos que facilitan el desempeño de mi trabajo					
Puedo contar con que mi supervisor hará lo “correcto” al atender a los clientes					
Compromiso laboral					
En mi trabajo me siento lleno de energía					
En mi trabajo me siento fuerte y vigoroso					
Me entusiasma mi trabajo					
Mi trabajo me inspira					
Cuando me levanto por la mañana tengo ganas de ir a trabajar					
Me siento feliz cuando trabajo intensamente					
Estoy orgulloso del trabajo que hago					
Estoy inmerso en mi trabajo					
Me dejo llevar cuando estoy trabajando					
Intención de rotación					
Con qué frecuencia consideraron seriamente dejar el trabajo					
Tienen el deseo de dejar el trabajo					
En realidad, están planeando dejar el trabajo					