

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**EL WORK ENGAGEMENT Y LA INTENCIÓN DE
ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
DE TRANSPORTES N&V SAC**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

Vania Lizbeth Ayala Fernández

Chiclayo, 18 de julio de 2018

Información General

1. Facultad y Escuela: Ciencias Empresariales – Administración de empresas
2. Título del Informe de tesis: El work engagement y la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de transportes N&V SAC
3. Autora y firma: Vania Lizbeth Ayala Fernández
4. Asesor y firma: Mgtr. Marco Agustín Arbulú Ballesteros
5. Línea de investigación: Emprendimiento e innovación bajo responsabilidad social.
6. Fecha de presentación: 18 de Julio de 2018

**EL WORK ENGAGEMENT Y LA INTENCIÓN DE
ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
DE TRANSPORTES N&V SAC**

POR:

Vania Lizbeth Ayala Fernández

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica
Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Mgr. Rafael Camilo Girón Córdova

Presidente de Jurado

CPC Pedro Jesús Cuyate Reque

Secretario de Jurado

Mgr. Marco Agustín Arbulú Ballesteros

Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2018

Dedicatoria

A Dios, por darme el valor de asumir todos los retos presentados hasta el día de hoy, por la salud y por guiarme en el mejor de los caminos.

A mis padres y hermano, por todo el apoyo que siempre me han brindado, por incentivar me a seguir luchando por mis metas, por ser fuente de unión en momentos de flaqueza.

A mi madre, por ser la mujer que es, por su entera confianza, por ser mi ejemplo de superación y constancia en el día a día, por darme siempre el mejor de los regalos, su amor y compañía.

Agradecimiento

Especial agradecimiento a mi asesor Mgtr. Marco Arbulú, por todo el apoyo, paciencia y sobre todo por el compromiso constante al desarrollar esta investigación.

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y sus profesores, por la orientación profesional que me brindaron a lo largo del periodo de estudio.

A la empresa de transportes N&V SAC y sus colaboradores, por permitirme el acceso, la confianza y el tiempo en la resolución de las encuestas.

Resumen y palabras clave

La investigación presenta un estudio que analizó el work engagement y su influencia sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de Transporte N&V SAC, se tomó una muestra de 50 colaboradores que respondieron a un cuestionario diseñado, adaptado y elaborado para medir las dimensiones en estudio; el tipo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo de nivel correlacional.

El objetivo es determinar la influencia del work engagement sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de Transportes N&V SAC. Para eso se realizaron las pruebas estadísticas correspondientes y se mostraron los resultados de forma descriptiva, correlacional y de causalidad.

Los resultados indicaron que la dimensión Absorción, así como Vigor influyen en la intención de rotación mientras que la dimensión Dedicación no.

Se concluye que la empresa debe trabajar en aspectos más psicológicos con los colaboradores con la intención de encontrar aspectos internos que permitan relacionarlos mejor al trabajo. Estos resultados invitan a una revisión profunda del modelo conceptual estudiado que puede ser aplicado para otro tipo de organizaciones que padezcan problemas similares encontrados en el presente estudio.

Palabras claves: work engagement, rotación, absorción, dedicación y vigor

Clasificaciones JEL: M12, M14

Abstract and keywords

The research presents a study that analyzed the “work engagement” and its influence on the intention of rotation of the employees of the N & V SAC transport company. A sample of 50 collaborators was taken the same that answered a designed questionnaire adapted and prepared to measure the dimensions in study; the type of research had a quantitative approach at the correlational level.

Determine the influence of “work engagement” on the intention of rotating the N&V SAC Company collaborators.

The corresponding statistical tests were carried out and the results were shown in a descriptive, correlational and causality way.

The results indicated that the Absorption dimension, as well as Vigor, influence the intention of rotation while the Dedication dimension does not.

It is concluded that the company must work in more psychological aspects with the collaborators with the intention of finding internal aspects that allow to relate them better to the work. These results invite a deep revision of the conceptual model studied that can be applied for other organizations that suffer similar problems found in this study.

Keywords: work engagement. rotation, absorption, dedication and vigor

JEL Classification: M12, M14

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I. Introducción.....	11
II. Marco Teórico	14
2.1. Antecedentes del problema:	14
2.2. Bases teórico científicas:.....	17
III. Metodología.....	25
3.1. Tipo y nivel de investigación:	25
3.2. Diseño de investigación:	25
3.3. Población, muestra y muestreo:	25
3.4. Criterios de selección:	26
3.5. Operacionalización de variables	27
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	28
3.7. Procedimientos:.....	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:	31
3.9. Matriz de consistencia:	33
3.10. Consideraciones éticas:.....	34
IV. Resultados y discusión	35
4.1. Resultados	35
4.2. Discusión.....	37
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	43
VII. Lista de referencias	44
VIII. Anexos.....	47

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	27
Tabla 2 Análisis de confiabilidad del instrumento.....	28
Tabla 3 Análisis de la validez convergente del constructo	29
Tabla 4 Análisis de la validez discriminante del constructo.....	29
Tabla 5 Análisis de cargas cruzadas del constructo.....	30
Tabla 6 Análisis de colinealidad.....	31
Tabla 7 Matriz de Consistencia.....	33
Tabla 8 Correlación de variables.....	37
Tabla 9 Análisis de R2	40
Tabla 10 Análisis de la influencia de cada dimensión.....	40
Tabla 11 Análisis de causalidad	41

Índice de figuras

Figura N° 1	Modelo conceptual.....	24
Figura N° 2	Comparación entre las dimensiones del Work Engagement.....	35
Figura N° 3	Comparación entre dimensiones de Intención de rotación	35
Figura N° 4	Resultados del modelo.....	36

I. Introducción

Las empresas de hoy buscan generar valor dentro de todas sus actividades con el objetivo de establecerse en el mercado e incrementar sus ingresos, controlar sus costos, tener mayor participación y sobre todo de generar rentabilidad. La mayoría de sus esfuerzos están enfocados en áreas como producción, finanzas y ventas; si bien en los últimos tiempos las miradas han ido enfocándose en recursos humanos al identificar a las personas como una ventaja competitiva. (Ongel, 2014). Las organizaciones buscan en sus empleados, personas proactivas, con iniciativa, colaboradores con capacidad para trabajar en equipo, responsables de su desarrollo profesional y comprometidos con un desarrollo impecable, a lo que se puede denominar una persona “engaged” (enganchado), que permite adaptarse a los cambios con facilidad y sacar provecho de ellos.

En la actualidad el work engagement es un término que ha adquirido relevancia volviéndose tendencia dentro de la gestión del talento humano. Este fenómeno se define como un estado psicológico positivo afectivo caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. El primero se refiere a altos niveles de energía, de activación o de resistencia; la dedicación da cuenta de altos niveles de entusiasmo, inspiración y orgullo por la actividad, y la absorción significa altos niveles de concentración y se experimenta como la sensación de que “el tiempo se pasa volando”. (Kahn, 1990).

Ciertamente, la mayor pretensión de las empresas respecto de sus colaboradores, es que éstos den lo mejor de sí en su trabajo y no solo se limiten a cumplir con lo que se les solicita para el puesto que ocupan; obtener ese propósito es, precisamente, la promesa del engagement. “El engagement crea una relación positiva entre la organización y el colaborador, los colaboradores engaged son más apasionados y productivos, además de tener una mejor actitud en su centro de trabajo”. (Robinson, Perryman y Hayday, 2004).

Existe evidencia de que las personas que están engaged con su trabajo y con la organización, transfieren este sentimiento y conductas a otras personas con las que se encuentran directamente relacionados en su ámbito laboral, mejorando de esta forma y de manera indirecta, el desempeño de todo el equipo. Si se consigue que todos los colaboradores estén involucrados, el impacto es, sin duda, mayor. Además, el engagement es el vínculo que las empresas quieren generar, en el que el trabajador demuestre gran energía y deseo por trabajar. A su vez, también se relacionan con el bienestar psicológico, el compromiso laboral, la autoeficacia y la satisfacción laboral. Así, cuando las organizaciones suplen las necesidades de los empleados y éstos tienen los elementos

necesarios para trabajar, se crean vínculos positivos entre el empleado y la organización a la que pertenece. Además, si el empleado está vinculado emocional y conductualmente a la empresa, la productividad de la misma aumenta y los clientes se sienten satisfechos con la atención que se les brinda. (Giraldo y Pico, 2012, Pág. 17).

Ahora, el compromiso entre la empresa y los colaboradores depende de la ejecución de una estrategia organizacional, que les brinde a los empleados las mejores condiciones laborales posibles para que puedan desarrollar su trabajo; la confianza que exista entre los empleados y sus directores es la base para conseguir un pleno compromiso con la organización. Por otro lado, si esto no funcionase, la rotación laboral es inminente, definida según Porter y Steers (1973) como la ruptura de la relación entre el colaborador y la empresa. De igual importancia señalan que la rotación voluntaria es precedida por una intención, la cual se entiende como la pretensión o idea que tiene un colaborador de renunciar voluntariamente a una organización.

Dicha intención refleja una orientación cognitiva hacia la separación de la organización, la cual determina la decisión final por permanecer o renunciar. En otras palabras, el trabajador que ha renunciado, lo ha hecho porque tuvo la intención de separarse, así lo decidió y voluntariamente realizó lo propio para terminar su relación laboral. (Littlewood, 2006).

En el Perú, ha crecido una innegable preocupación por desarrollar estrategias de gestión del talento humano, que incluyen desde el reclutamiento hasta la selección y finalmente la elección del candidato. La mayor aspiración de las empresas es contar con colaboradores que den lo mejor de sí, de manera voluntaria y no se limiten solamente a cumplir con lo que se les requiere. Lograr ese estado positivo del colaborador es, precisamente, el propósito del engagement. Ese es el objetivo al que ahora apuntan las empresas peruanas, sin embargo, una adecuada gestión de esta variable requiere comprender cabalmente los alcances y dimensiones de este concepto. (Infocapitalhumano, 2015).

La empresa de transportes N&V SAC, dedicada al transporte de carga en el norte del Perú, cuenta con más de quince años en el mercado y alberga una cantidad de trabajadores no menor de cuarenta; atraviesa la misma problemática, pues según el diagnóstico realizado en la organización, se pudo identificar una constante dentro de la organización con respecto a la intención de rotación que nace en los mismos colaboradores, a pesar de contar con autonomía, apoyo y retroalimentación constante, en el último año se han detectado algunos resultados en los indicadores de gestión del área de recursos

humanos, siendo los más importantes, el hecho que los trabajadores han tenido excesiva rotación y hasta renuncias o despidos; las razones, incompatibilidad de ideas con la dirección de la empresa, comportamientos inadecuados, mejores ofertas laborales y hasta desacato a las reglas, entre otros

En base a lo descrito, se plantea el siguiente problema: ¿El work engagemet influye sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de Transporte N&V SAC?

Ante esto, se planteó la siguiente hipótesis: El work engagemet influye sobre la intención de rotación de los Colaboradores de la empresa de Transporte N&V SAC; así mismo, el objetivo general se fundamentó en determinar la influencia del work engagement sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa; y como objetivos específicos el establecer si el work engagement a través del vigor, dedicación y absorción influye sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de Transportes N&V SAC.

La investigación se justificó por la necesidad de contar con información para la empresa de manera que en un mediano plazo se consiga dar solución a esta situación. Así mismo, el estudio pretende ser una contribución a través del modelo propuesto para futuros estudios que tengan similar situación.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema:

Hernández, Hernández y Mendieta (2013) hacen un estudio en la industria de la moda y el vestido, pues por las actividades de producción y comercialización, hay un gran campo de acción en todos los países del planeta. Sin embargo, una buena forma de reducir los costos de producción ha sido trasladar el ensamble a los países con bajo costo de mano de obra como México, lugar donde se desarrolla el estudio. Esto ha generado precariedad y exclusión social en algunos casos, originando una alta rotación de personal en esta industria. Luego del estudio se llega a concluir que los cambios constantes de trabajadores responden a múltiples factores: culturales, económicos y emotivos. En especial destaca el papel que desempeñan las estrategias de motivación instrumentadas para disminuir los índices de rotación de personal.

García (2013) desarrolla el presente estudio con el fin de comprobar si existe relación entre el engagement y la rotación de personal de las sucursales de las cafeterías Bola de Oro ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México. El estudio surgió de la necesidad de conocer en qué grado los colaboradores se encuentran en “engaged” con su trabajo y si este estado influye de manera positiva o negativa en su voluntad de permanencia en la empresa. Además, se identificaron en cada una de sus dimensiones que son fortalezas y debilidades, verificando si la ausencia de algunas de ellas. Al realizar la investigación, se obtuvo un diagnóstico del grado de presencia del engagement y se conoció la dirección e intensidad de la relación entre éste y la rotación de personal. Con base en esto se crea información relevante sobre la situación laboral de los colaboradores y la percepción que tienen de la empresa y su ambiente de trabajo. Lo anterior permitió: conocer sus fortalezas para trabajar en mantenerlas, y así establecer estrategias con el fin de disminuir sus debilidades o factores que perjudiquen el ambiente laboral, aumentar la probabilidad de retener el talento humano de la organización y mejorar la calidad del servicio brindado a los clientes.

Umamheswari y Swarnalatha (2015) orientan su estudio a la industria educativa al determinar que es importante el personal de éste, buscaron analizar sus comportamientos a través de la satisfacción empleados. Encuentran que las satisfacciones laborales del docente universitario están influenciadas por varios factores, uno de ellos es el compromiso de los empleados. Las facultades que están muy unidas con la institución y con su trabajo son altamente productivo, por eso esta investigación se centra en estudiar el impacto del compromiso de los empleados en la satisfacción laboral de facultades en el nivel de educación superior. Los datos fueron recolectados de 220 facultades de la universidad en la región de Tamilnadu en la India al azar, donde luego del análisis estadístico correspondiente, los

hallazgos de la investigación ofrecen una entrada válida con respecto a la mejora de la satisfacción laboral de las facultades de la universidad.

Ramírez (2016) centra su estudio en determinar si la motivación, la satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia inciden en el compromiso y la vinculación laboral de los trabajadores sobre los metas organizacionales de la empresa, y la forma en que podrían incidir en una organización dentro de la industria aeronáutica. La muestra estuvo conformada por 145 tripulantes de cabina de la aerolínea LATAM Ecuador. Se utilizó una encuesta online con instrumentos para evaluar la motivación, satisfacción laboral, conflicto de la familia en el trabajo, y el engagement. Entre los resultados más relevantes destaca que en la predicción del engagement, los factores predictores fueron la motivación intrínseca, la satisfacción laboral y el impacto positivo del trabajo en la familia. Se discuten los resultados y posibles implicaciones para su uso en programas efectivos en el ámbito de la empresa aeronáutica.

Arteaga (2017) se enfoca en el estudio de las propiedades psicométricas de la escala de Utrecht de engagement en el trabajo en colaboradores de transporte interprovincial de Trujillo, el estudio se realizó teniendo en cuenta como población a 712 colaboradores, cuyas edades fluctuaban entre 18 y 58 años de edad incluyendo operarios y administrativos. Utilizando la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES-17) versión española, se procedió a recoger los datos recogidos mediante un muestreo censal, resultando que las evidencias de validez basadas en la estructura interna, mediante el análisis factorial confirmatorio encontraron un GFI = .972, AGFI = .961, SRMR = .0665. Esto significa que hubo un nivel aceptable, además una correlación entre ítems muy buena de .713 a .981.

Delgado, López y Moreno (2017) examinan una propuesta para llevar a cabo un análisis de las causas de clima organizacional en una empresa de desarrollo de software pues existe un alto índice de rotación de personal, principalmente en el personal de operaciones, que son quienes trabajan directamente con los clientes, quienes por la labor que desempeñan han sufrido ciertos problemas que ha afectado al servicio que se ofrece en la empresa. La propuesta intentó incrementar la productividad y el servicio al cliente que proporcionan los colaboradores de la empresa en estudio. Se encuentra que la relación es muy estrecha entre el clima organizacional medido y la rotación de personal, analizando la premisa de que si se mejora en clima organizacional la rotación de personal disminuirá. El estudio arroja resultados similares a otros autores, principalmente en el tema de las correlaciones, permitiendo ilustrar un cambio de paradigma en el caso de la rotación de personal, principalmente ocasionado por las diferencias culturales de las personas, mientras los baby boomers buscaban un empleo para toda la vida, los miembros de la generación X buscan tener varios empleos y los Millennials tienen un

enfoque de corto plazo de resultados, esto se infiere a partir de las correlaciones encontradas entre algunas variables e indicadores demográficos.

Fujii (2017) aborda en su estudio sobre la correlación de las demandas y recursos laborales con el Work Engagement, para ello hace un análisis empresarial en el mercado de Lima, postulando que es necesario que las organizaciones centren sus esfuerzos en garantizar que sus colaboradores tengan un buen desempeño y consigan así los resultados esperados. Esto ha traído consigo que las empresas se preocupen por gestionar el *work engagement* en sus colaboradores, ya que diversos estudios señalan que es un factor que está asociado a mayores índices de productividad, desempeño, compromiso con la organización; y menores índices de ausentismo y rotación. Para gestionar el *work engagement* el autor usa el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), ya que hace referencia a cómo las características laborales influyen en el bienestar del colaborador. Para esta investigación se consideraron el control laboral y soporte social como recursos laborales, mientras que la carga laboral y el conflicto trabajo – familia como demandas laborales. Se tomó una muestra de 88 colaboradores de nivel operario de una fábrica con una media de edad de 32.07 años. Los resultados evidencian correlaciones medianas directas entre el *work engagement* con ambos recursos laborales ($r(\text{control laboral}) = .40$; $r(\text{soporte social}) = .35$). Con respecto a las demandas laborales analizadas, estas no evidencian relación con el *work engagement*.

Garg, Dar y Mishra (2017) analizan la satisfacción laboral y participación en el trabajo sobre un que utiliza gerentes de bancos del sector privado; luego del diagnóstico, afirman que las organizaciones enfrentan dificultades para retener a sus empleados talentosos. Aunque hay varios estudios que demuestran que hay una vinculación entre la satisfacción laboral con el compromiso laboral, se necesita un examen más detallado para comprender si es la satisfacción laboral intrínseca o extrínseca la que mejora la participación en el trabajo. Esto muestra que la satisfacción laboral es el factor clave del compromiso laboral. Entonces, el propósito de este artículo fue estudiar el nivel de satisfacción laboral entre los gerentes en varios niveles jerárquicos de bancos del sector privado en India y también estudiar la relación entre satisfacción laboral y compromiso laboral entre los gerentes en varios niveles jerárquicos.

Estrada y Vargas (2017) abarcan en su investigación el buscar el papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo en la provincia constitucional del Callao. Para ello toman a 130 colaboradores a los cuales se les aplicaron tres cuestionarios validados. Los resultados encontrados mediante la prueba de ecuaciones estructurales evidenciaron que el engagement ejerce un papel mediador entre el estrés laboral

y la satisfacción laboral. Las correlaciones mostraron que el estrés laboral se relaciona negativamente con la satisfacción laboral, por otro lado, el estrés laboral y el engagement no se relacionan negativamente. Y, por otra parte, se evidenció que el engagement no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral.

2.2. Bases teórico científicas:

2.2.1. Work engagement

Khan, (1990), quien fue el primero en realizar la mención a través de un artículo en la *Academy Of Management Journal*, lo considera como el aprovechamiento de los mismos miembros de la organización para con sus roles de trabajo. Este aprovechamiento surge de la expresión física, cognitiva, emocional y mentalmente que experimenta un trabajador durante el desempeño de sus roles.

Seligman, (1999), menciona que el punto de partida del estudio engagement se centra en la Psicología Positiva, y esta se caracteriza por el estudio científico del funcionamiento óptimo del ser humano y se enfoca en encontrar las fortalezas y virtudes de las personas para lograr un mayor bienestar.

Britt (1999), define engagement como un sentimiento de responsabilidad y compromiso por el desempeño del trabajo de tal forma que sea importante para el mismo individuo.

Para Schaufeli y Cols (2002), el engagement se define como un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. El vigor hace referencia a altos grados de vitalidad y afán de esforzarse en el trabajo diario. La dedicación está vinculada al entusiasmo, inspiración y retos en el trabajo. La absorción denota concentración y sentirse a gusto con lo que uno hace, la sensación de que el tiempo pasa sin darnos cuenta es una característica típica de la absorción.

“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 & Schaufeli, 2004, p. 116).

Para Salanova, Martínez y Llorens (2005) el engagement puede ser abordado desde una perspectiva de organización y desde una perspectiva colectiva. Con respecto a la perspectiva organizacional se vincula de manera positiva con el desempeño y compromiso organizacional y de manera negativa con la abstención de manera deliberada de asistir al trabajo, es decir con la rotación y propensión a renunciar al mismo. En lo que se refiere a una perspectiva colectiva,

el engagement se puede estimar como un proceso psicosocial naciente en los grupos que originan la capacidad grupal o la efectividad colectiva.

Rubén (2008) indica que “el engagement se define desde los departamentos de recursos humanos como un estado afectivo positivo, relativamente persistente de plenitud, que es caracterizado por la dedicación y la concentración en el trabajo. La dedicación se asocia al entusiasmo. La concentración se asocia a un sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente”.

“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).

2.2.2. Teorías explicativas del engagement

Desde un punto de vista teórico, el engagement en el trabajo ha sido conceptualizado bajo dos perspectivas. El primer enfoque ha sido propuesto por Maslach y Leiter (1997), según éstos, el engagement y el burnout constituyen los polos opuestos de un continuo de “bienestar laboral”. Así, el síndrome de burnout se situaría en el extremo negativo y el engagement en el positivo. Desde esta perspectiva los autores proponen que, al igual que el burnout, el engagement está formado por tres dimensiones a las que denominan “energía”, “implicación” y “eficacia” y que serían directamente opuestas a las dimensiones de agotamiento, cinismo y falta de eficacia profesional del burnout.

En consecuencia, puntuaciones bajas en agotamiento y cinismo y elevadas en eficacia profesional, medidas éstas con el MBI (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) serían indicativas de engagement. El segundo enfoque ha sido propuesto por Schaufeli y Bakker (citada en Prieto, 2012) para ellos, el burnout y el engagement se pueden considerar de forma independiente, aunque, teóricamente, sean considerados estados psicológicos opuestos.

En este sentido, dichos autores consideran que una limitación del enfoque anterior deriva de la necesidad de evaluar ambos constructos con un único instrumento de medida, esto es, con el MBI (Maslach et al., 1996). Según los mencionados autores, esta postura es susceptible de dos críticas principales.

La primera crítica se relaciona con la imposibilidad de que ambos constructos mantengan una relación negativa perfecta, es decir, aunque un trabajador no se encuentre quemado, tampoco tiene porqué implicar necesariamente que esté “engaged” o ilusionado por el trabajo y viceversa. La segunda crítica tiene que ver con la imposibilidad de estudiar la relación entre los dos constructos utilizando únicamente un instrumento de medida para dar cuenta de ambos.

Con objeto de superar estas limitaciones, los autores elaboraron el Work Engagement Scale (WES, Schaufeli, Taris, et al., 2001). El WES es un instrumento con buenas propiedades psicométricas (Schaufeli y Bakker, 2003) y que permite la evaluación del engagement de manera independiente a su opuesto, el síndrome de burnout. El WES (Schaufeli et al., 2001) mide el engagement de acuerdo con tres dimensiones denominadas “vigor”, “dedicación” y “absorción”. Las dos primeras correlacionan negativamente con las dimensiones del burnout, agotamiento y cinismo, mientras que la tercera dimensión correlaciona positivamente con la de eficacia profesional.

Por tanto, desde esta perspectiva, el engagement se define como un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción, menciona Schaufeli y Bakker (2003). Salanova, 2009 (citada en Prieto, 2012) menciona que un estado específico y temporal, el engagement se considera un estado cognitivo-afectivo más persistente en el tiempo, no circunscrito a un objeto, evento o situación particular. Pese a que ninguna de las dos perspectivas ha sido unánimemente aceptada, cada vez es más amplio el número de autores que asumen el enfoque propuesto por Schaufeli y Bakker, 2009 (citados en Prieto, 2012) y que consideran el burnout y el engagement como dos conceptos teóricamente opuestos que pueden ser estudiados de forma independiente.

2.2.3. Causas del engagement

La investigación científica puesto de manifiesto como posibles causas del engagement: los recursos laborales (ej. Autonomía, apoyo social) y personales (ej. Auto eficacia), la recuperación de vida al esfuerzo, y al contagio emocional fuera del trabajo. El engagement parece estar positivamente asociado con características del puesto que puede considerarse como recursos motivadores o vigorizantes de trabajo. Tales recursos son por ejemplo el apoyo social por parte de compañeros y supervisores, el feedback recibido sobre el desempeño laboral, la autonomía laboral, la variedad de las tareas y las facilidades de formación. La investigación viene a demostrar que cuantos más recursos disponibles en el trabajo aumenta la probabilidad de tener más empleados engaged. En esencia, este resultado ilustra el potencial motivacional de los recursos laborales tal y como se ha formulado tradicionalmente por la teoría de las características del puesto de Hackman Y Olham's (1980).

También la investigación ha demostrado que el engagement está relacionado con existencias recursos personales como son las creencias en otro que eficacia personal u auto eficacia, el cual es otro aspecto importante del funcionamiento organizacional positivo. Es interesante señalar que la auto eficacia es tanto causas como consecuencia del engagement, que

apoya la idea de la existencia de espirales positivas hacia arriba: esto es, las creencias a las propias competencias para realizar bien el trabajo, influye positivamente en el engagement (altos niveles de vigor, dedicación y absorción al trabajo) que a su vez influirá en consolidar aún más esas creencias.

Sonnetang (2003) mostró que el ambiente en el nivel de engagement esta positivamente asociado con la medida en que los empleados se recuperan de los esfuerzos (físicos, mentales y emocionales) de la jornada laboral anterior. Los empleados, que se sienten suficientemente recuperados de la tensión generada por el trabajo del día anterior, se sienten al día siguiente con niveles de engagement mucho más altos, que aquellos empleados que no saben recuperarse durante su tiempo libre de estos esfuerzos realizados. Estos niveles altos de engagement ayudan a los empleados a tomar nuevas iniciativas y establecer nuevas metas de trabajo.

2.2.4. Dimensiones del engagement

De acuerdo a Schaufeli et al (2002), se muestra tres dimensiones en el engagement:

- a. Vigor: se caracteriza por altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de un fuerte deseo de esforzarse en el trabajo, y buena disposición para invertir esfuerzo en el trabajo, incluso muestra persistencia al enfrentar dificultades en el mismo.
- b. Dedicación: la dedicación se manifiesta por altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que uno realiza.
- c. Absorción: afirma que la absorción ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo y se tiene la sensación de que el tiempo pasa volando. También se relaciona con las dificultades para desconectar de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas. Se puede decir que la dedicación va más allá del propio concepto de eficacia ya que los trabajadores que la experimentan se sienten totalmente absorbidos por sus trabajos y experimentan grandes niveles de satisfacción personal.

2.2.5. Factores que propician el engagement

Schaufeli y Salanova (2007), han sugerido que los posibles factores que propician el engagement incluyen los recursos del trabajo y experiencias positivas en el hogar. Pero, además, ellos sugieren que el contagio emocional y la motivación juegan un rol en el engagement

individual y grupal. Es obvio que esta última afirmación trae como consecuencia el involucramiento de varios factores, entre ellos el liderazgo.

Shirom, (2002), ha sugerido que teniendo líderes que animen a sus empleados a pensar creativamente es un antecedente de uno de los factores de engagement, vigor, dedicación o absorción, pues afirman que los recursos del trabajo han estado mostrando ser un antecedente de engagement y para algunos trabajos esos recursos pueden ser influenciados por un líder de grupo.

Kahn, (1990, citado en Silva, 2013), inclusive propone que factores contextuales y condiciones ambientales, tales como características del trabajo, apoyo social, y normas organizacionales, influyen la manera en que los individuos se comprometen con su trabajo.

Wefald, (2005, citado en Silva, 2013), cita la teoría de las características de trabajo que postula que la variedad de habilidades, identidad de las tareas, importancia de dichas tareas, autonomía, y retroalimentación son recursos que facilitan el estado emocional y que la presencia de dichos recursos ha propiciado la satisfacción en el trabajo, motivación y disminución del absentismo y rotación de personal. Igualmente, la teoría de la conservación de los recursos, según Holt (2005), sugiere que los individuos son motivados tanto por los recursos de trabajo, como por el deseo de mantenerlos e incrementarlos.

2.2.6. El empleado engaged

Los empleados “engaged” se dice que son agentes activos, que toman iniciativas personales en su trabajo y que generan su propio feedback sobre el desempeño (Schauféli, Taris, Le Blanc, Peeters, Backer, y De Jonge, 2001).

Estos empleados buscan nuevos retos en su trabajo, y, si llegan a sentir falta de reto profesional, prefieren cambiarlo o reestructurar sus puestos. Debido a su fuerte dedicación al trabajo, están también comprometidos a conseguir la excelencia en su desempeño, lo cual les lleva a generar feedback positivo desde sus supervisores (Ej. Promociones, orgullo por el trabajo bien hecho) y también desde sus clientes o usuarios (Ej. Gratitud, satisfacción, aprecio).

2.2.7. La rotación de personal

La rotación de personal en general ha sido un aspecto de gran interés para los estudiosos que han intentado analizar este problema bajo diversas perspectivas como Luque, Medina, Dorado y Munduate (1998) quienes utilizan regularmente para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente.

Teniendo en cuenta que Arrijoja (1993) afirma que hasta la mitad de los años setenta, la mayor parte de las investigaciones eran bivariadas, con énfasis en la relación entre la satisfacción del empleo y la rotación. Asimismo, en un artículo de Porter y Steers (1973) se incluye una revisión de investigaciones previas y la clasificación de factores relacionados con la rotación de personal. Porter menciona los factores organizacionales, del ambiente, del empleo y personales como los principales causantes de la rotación de personal. Por otra parte, English, Williams e Ibarreche (1989) encuentran una fuerte relación entre las variables de personalidad y la permanencia en el empleo y señalan que los trabajadores mexicanos perciben las variables personales y del lugar de trabajo en forma muy diferente de cómo son percibidas por sus contrapartes americanos.

English Williams e Ibarreche mencionan que, si bien las tasas de rotación son altas, las maquiladoras poco han hecho con relación a ello debido a que los trabajos son simples y hay abundante mano de obra. Además, Rodríguez (1988) señala también que la rotación no afecta la productividad de las empresas por la vasta mano de obra que busca empleo.

Carrillo y Santibáñez (2001) enfatizan la necesidad de que en el contexto del sector maquilador la rotación sea administrada, debido a la multiplicidad de factores que contribuyen a la decisión individual de dejar el empleo y a la magnitud del problema. Para ellos, el problema de rotación de personal es prácticamente imposible de solucionar sin que afecte la localización de las plantas y rebasa incluso las posibilidades de las políticas gerenciales.

Por su consiguiente, Ahr & Ahr (2000) mencionan que desde los escritos de March & Simon's, los investigadores se han enfocado en ver cómo la disponibilidad de empleos y la insatisfacción laboral interactúan para dar como resultado el comportamiento de la rotación. Ahr & Ahr mencionan, por ejemplo, que bajo ciertas circunstancias la disponibilidad de varias alternativas de empleo estimula la insatisfacción laboral del trabajador en su empleo actual al crear expectativas que no se cumplen en éste.

De igual forma, estos investigadores mencionan que algunos estudios contemporáneos sobre rotación documentan a los empleados que dejan sus empleos sin tener uno de reemplazo ya preparado. Estos descubrimientos sugieren que la insatisfacción laboral es más importante que la disponibilidad de empleo al determinar si un empleado dejará su trabajo.

Ahr & Ahr (2000) mencionan, asimismo, que los estudios de investigación proveen importantes hallazgos sobre las razones por las que los empleados se quedan porque el costo de dejar su empleo actual es más alto de lo que están dispuestos a pagar (compromiso de continuidad). Aquellos empleados que demuestran actitudes y hábitos de trabajo más deseables por los gerentes tienden a ser los que permanecen porque así lo desean (compromiso afectivo).

En lo relacionado con las prácticas organizacionales, representan una amenaza potencial a la eficiencia y efectividad organizacional en la industria maquiladora debido a la centralización del poder que caracteriza a este tipo de empresas. En la industria maquiladora, el grado de centralización es sumamente alto debido a que en su mayor parte son los directivos extranjeros quienes tienen a su cargo la toma de decisiones. (Kacmar, 1999).

Cuando una práctica organizacional afecta el proceso de toma de decisiones, las decisiones resultantes pueden ser de forma adversa si una sola persona decide, a diferencia de haber utilizado una forma de decisión más objetiva y funcional. La centralización puede ser definida como el grado de extensión en que el poder para tomar decisiones es distribuido por medio de la organización. Cuando se toma una decisión en el núcleo del rango más alto, se dice que el grado de centralización es alto.

2.2.8. Determinación de las causas de la rotación de personal

La rotación de personal no es una causa, sino un efecto, la consecuencia de ciertos fenómenos localizados interna o externamente en la organización sobre la actitud y el comportamiento del personal. Es, por lo tanto, una variable dependiente de aquellos fenómenos internos y externos de la organización. Dentro de los fenómenos externos podemos citar la situación de oferta y demanda de recursos humanos en el mercado la coyuntura económica, las oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, etc.

Dentro de los fenómenos internos que ocurren en la organización podemos citar:

- La política salarial de la organización
- La política de beneficios de la organización
- Las oportunidades de crecimiento profesional localizadas dentro de la organización
- El tipo de relaciones humanas desarrolladas dentro de la organización
- La cultura organizacional desarrollada dentro de la organización
- La política de reclutamiento y selección de recursos humanos
- Los criterios y programas de entrenamiento a los recursos humanos

Las informaciones recogidas a través de las entrevistas de desvinculación y de otras fuentes permiten un análisis de la organización, de su ambiente y consecuentemente una evaluación de los efectos de la política de recursos humanos desarrollada por la organización que determina las alteraciones necesarias, con miras nuevas estrategias que permitan subsanar sus efectos sobre la rotación del personal.

2.2.9. Modelo conceptual propuesto

El estudio propone el siguiente modelo conceptual basado en el modelo de Schaufeli, Bakker y Salanova (2003).

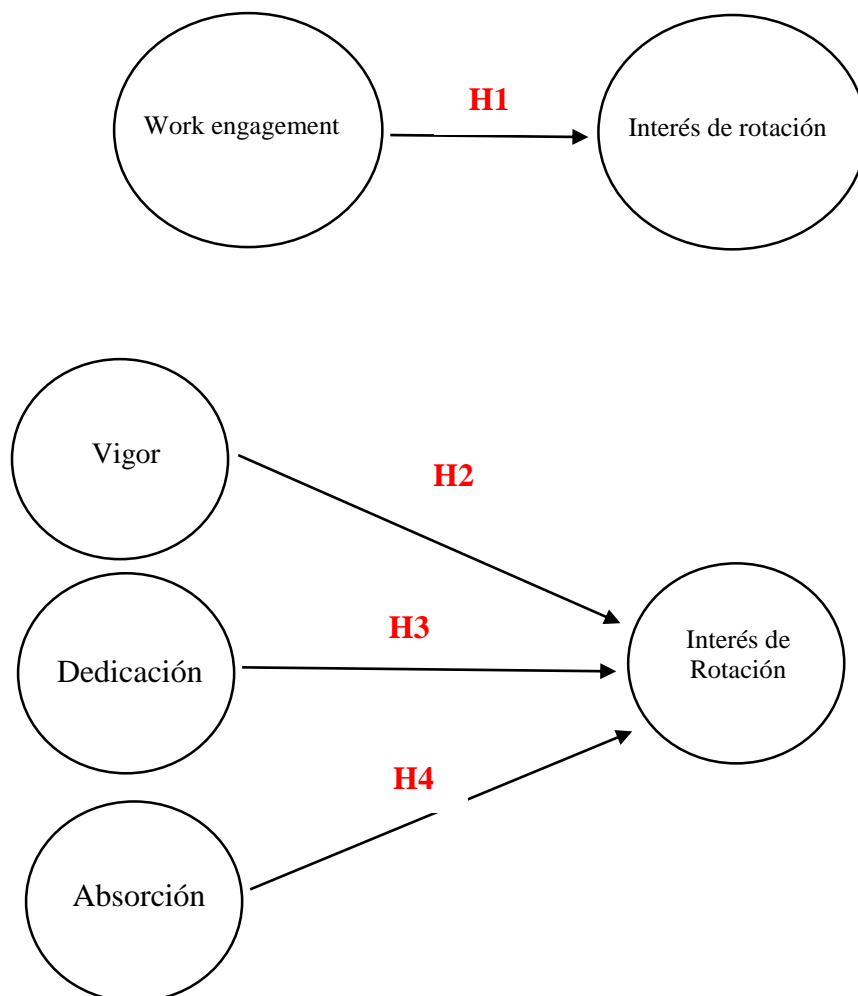


Figura 1 Modelo conceptual

Fuente: Elaboración propia

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación:

- Enfoque: El enfoque del presente documento de investigación es cuantitativo, en donde se analizaron elementos que fueron medidos y cuantificados, así como refiere Castro (2003): “el método cuantitativo o método tradicional se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados”.
- Tipo: Aplicada pues se pretende abordar la teoría y probar si ésta se cumple en la empresa en estudio.
- Niveles: correlacional, pues se buscó determinar si existe alguna relación correlacional dado que se conocerá si la variable independiente ejerce alguna relación a la variable dependiente, en este caso, los resultados determinarán si las hipótesis se aceptan o rechazan. (Hernández, 2010).

3.2. Diseño de investigación:

- El presente estudio es una investigación no experimental, pues en ella no se efectuó de diseño transeccional (transversal).
- Asimismo, es transversal considerando que porque la medición se efectuó en se realizó en un solo momento describiendo al detalle el fenómeno.

3.3. Población, muestra y muestreo:

- Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 174). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común.
- La población identificada para el estudio fueron 50 colaboradores de la empresa.
- “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Vale decir, que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.175).
- Por ser una población pequeña, esta misma se convertirá en la muestra.

- El tipo de muestreo aplicado fue el muestreo censal que, como definen Hernández, Fernández y Baptista (2010) es la técnica de muestreo en la que se toman a todos los elementos que forman parte del universo.

3.4. Criterios de selección:

Para que el participante forme parte de la muestra, debió tener como mínimo seis meses de antigüedad en la empresa para evitar los sesgos de las respuestas.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
WORK ENGAGEMENT Contempla al engagement como el deseo personal de los trabajadores de dar mucho más de lo que se espera de ellos en pos del éxito y crecimiento de la empresa. (Julie Gebauer y Don Lowman, 2008)	VIGOR	1 En mi trabajo, me siento lleno de energía	ENCUESTA	CUESTIONARIO
		2 En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso		
		3 Cuando me levanto por la mañana, me siento con energía para ir a trabajar		
		4 Puedo seguir trabajando por periodos muy largos a la vez		
		5 En mi trabajo, estoy muy resistente, mentalmente.		
		6 En mi trabajo, soy siempre perseverante, incluso cuando las cosas no van bien		
	DEDICACIÓN	7 Me parece que el trabajo que hago me llena de significado y propósito		
		8 Estoy entusiasmado con mi trabajo		
		9 Mi trabajo me inspira.		
		10 Estoy orgulloso del trabajo que hago		
		11 Para mí, mi trabajo es un reto		
	ABSORCIÓN	12 El tiempo vuela cuando estoy trabajando		
		13 Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo demás a mi alrededor		
		14 Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente		
		15 Estoy muy inmerso en mi trabajo.		
		16 Es difícil separarme de mi trabajo.		
INTENCIÓN DE ROTACIÓN Definió la rotación de personal como el término rotación de recursos, que se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y el ambiente es definido por el volumen de personas que ingresan y que salen de la organización. (Chiavenato, 2001)	Falta de apoyo organizacional	17 Mi jefe no está preparado para el puesto	ENCUESTA	CUESTIONARIO
		18 Mi jefe no valora mi trabajo y no reconoce mi buen desempeño		
		19 Mi trabajo no es importante para la empresa		
		20 La empresa no se preocupa por los colaboradores		
		21 No todos recibimos un trato igualitario		
		22 No me dan las herramientas necesarias para hacer mi trabajo		
		23 No me capacitan para mejorar o perfeccionar mi trabajo		
		24 No me pagan puntualmente		
		26 Mis funciones o mi puesto no están bien definidas		
		27 No me siento preparado(a) para el puesto		
		28 No me siento a gusto haciendo mi trabajo		
	29 No hay integración y apoyo entre mis compañeros de trabajo			
	Condiciones laborales que afectan mi bienestar	30 El trabajo que realizo afecta mi salud		
		31 Las herramientas que utilizo ponen en riesgo mi salud		
		32 Mi jefe critica constantemente mi trabajo		
		33 Mi contrato no me da estabilidad		
		34 Mis compañeros me tratan mal y/o me ignoran		
		35 Mi jefe me maltrata (golpes, insultos, humillación, gritos, etc.)		
		36 Una enfermedad me afecta a mí o a un familiar (hijos, esposo(a), padres)		
	37 Otra empresa me ofrece crecimiento profesional			
	Jefe injusto y organización demandante (tiempo, rigidez y carga laboral)	38 Mi jefe se siente superior o mejor que yo		
		39 Mi jefe tiene preferencias por alguno(os) de mis compañeros		
		40 Tengo mucho trabajo (carga laboral)		
		41 La empresa está ubicada lejos de mi domicilio		
		42 Las normas de la empresa son muy estrictas o rígidas		
	Mejor remuneración y crecimiento personal	43 Merezco un mejor sueldo por lo que hago		
		44 Quiero un aumento de sueldo		
		45 Quiero aprender nuevos conocimientos		
		46 Quiero emprender un negocio		
		47 En forma global, que tan comprometido laboralmente está con la empresa		

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica tomada para la investigación fue la encuesta a través de su instrumento que fue el cuestionario. La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Además, permite explorar la opinión pública y temas de significación científica y de importancia en las sociedades. (Grasso, 2006).

a. Confiabilidades:

Tabla 2
Análisis de confiabilidad del instrumento

	Alfa de Cronbach	rho_A	Fiabilidad compuesta	Varianza extraída media (AVE)
ABSORCIÓN	0.730	0.758	0.842	0.640
DEDICACIÓN	0.887	0.940	0.929	0.813
INTENCIÓN DE ROTACIÓN	0.865	0.882	0.897	0.529
VIGOR	0.753	0.957	0.841	0.640

Fuente: Elaboración propia

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988, p. 187). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Para la presenta investigación, se muestran los valores para el elemento Absorción (0.730), Dedicación (0.887), Intención de rotación (0.865) y Vigor (0.753). todos sobrepasan el mínimo aceptable, por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento es confiable.

b. Validez de constructo convergente:

Tabla 3

Análisis de la validez convergente del constructo

	ABSORCIÓN	DEDICACIÓN	INTENCIÓN DE ROTACIÓN	VIGOR
AB1	0.820			
AB4	0.742			
AB5	0.835			
CL2			0.814	
CL5			0.578	
CL7			0.759	
CL8			0.906	
D2		0.863		
D3		0.945		
D5		0.895		
J11			0.868	
J12			0.615	
P17			0.552	
P18			0.632	
V1				0.908
V5				0.735
V6				0.745

Fuente: Elaboración propia

Se pudo observar en la Tabla 3 que los ítems considerados en cada dimensión corresponden en nuestro estudio a los considerados por la teoría abordada y guardan relación según lo esperado en el marco teórico.

c. Validez de constructo discriminante

Tabla 4

Análisis de la validez discriminante del constructo

	ABSORCIÓN	DEDICACIÓN	INTENCIÓN DE ROTACIÓN	VIGOR
ABSORCIÓN	0.800			
DEDICACIÓN	0.052	0.902		
INTENCIÓN DE ROTACIÓN	0.149	-0.345	0.727	
VIGOR	0.282	0.410	0.285	0.800

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 4 muestra permitió observar que las dimensiones que no deberían guardar relación según las bases teóricas realmente no están relacionadas, tal como se muestra en el bajo valor del coeficiente que mide dicha relación.

d. Cargas cruzadas

Tabla 5

Análisis de cargas cruzadas del constructo

	ABSORCIÓN	DEDICACIÓN	INTENCIÓN DE ROTACIÓN	VIGOR
AB1	0.820	-0.002	0.149	0.178
AB4	0.742	0.023	0.106	0.186
AB5	0.835	0.145	0.082	0.363
CL2	0.089	-0.284	0.814	0.178
CL5	0.281	-0.336	0.578	0.182
CL7	-0.012	-0.235	0.759	0.208
CL8	0.095	-0.316	0.906	0.172
D2	0.084	0.863	-0.227	0.541
D3	0.158	0.945	-0.375	0.363
D5	-0.119	0.895	-0.300	0.256
J11	0.189	-0.305	0.868	0.261
J12	-0.012	-0.183	0.615	0.144
P17	-0.087	-0.202	0.552	0.123
P18	0.187	-0.069	0.632	0.362
V1	0.236	0.285	0.316	0.908
V5	0.084	0.482	0.096	0.735
V6	0.317	0.364	0.171	0.745

Fuente: Elaboración propia

Como se pudo ver en la Tabla 5, los ítems que se han considerado en el instrumento están correlacionados fuertemente con la dimensión en la cual se han considerado teniendo baja correlación con las otras dimensiones, resultado esperado según la posición teórica.

e. Análisis de colinealidad

Tabla 6
Análisis de colinealidad

ITEM	VIF
AB1	1.357
AB4	1.658
AB5	2.063
CL2	2.386
CL5	1.808
CL7	2.126
CL8	4.814
D2	2.424
D3	3.260
D5	2.441
JI1	4.210
JI2	1.826
P17	1.911
P18	1.777
V1	1.435
V5	1.685
V6	1.506

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 6 mostró que no existía ningún problema de colinealidad entre las dimensiones, por tanto, se pudo considerar todos los ítems seleccionados para el instrumento.

3.7. Procedimientos:

Se hizo un primer acercamiento con los colaboradores y se les informó el propósito del estudio, la forma de participación y la manera de llenado. Luego de ello se procedió a levantar la información sin interrumpir el trabajo que realizaban. Una vez finalizado se procedió a agradecer por su participación.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

Se verificaron las escalas de medida, así como los ítems del cuestionario que se adaptó, estas fueron analizadas a través del alfa de Cronbach para conocer la fiabilidad de la escala de medida. Se hizo una prueba piloto para conocer las posibles falencias del instrumento, se procedió a corregir algunos ítems que resultaban confusos y finalmente los resultados obtenidos fueron mostrados en

gráficas para un mayor entendimiento y explicación de las mismas a través del programa Excel 2013.

3.9. Matriz de consistencia:

El work engagement y la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de transportes N&V SAC

Tabla 7
Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿El work engagement influye sobre la intención de rotación de los Colaboradores de la empresa de Transporte N&V SAC?	<p>General Determinar la influencia del work engagement sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de Transportes N&V SAC.</p> <p>Específicos 1.- Establecer si el work engagement a través del vigor influye sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de Transportes N&V SAC.</p> <p>2.- Comprobar si el work engagement a través de la dedicación influye sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de Transportes N&V SAC.</p> <p>3.- Determinar si el work engagement a través de la absorción influye sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de Transportes N&V SAC</p>	<p>H1: El work engagement influye sobre la intención de rotación de los Colaboradores de la empresa de Transporte N&V SAC.</p> <p>H2: El work engagement a través del vigor influye sobre la intención de rotación de los colaboradores.</p> <p>H3: El work engagement a través de la dedicación influye sobre la intención de rotación de los colaboradores.</p> <p>H4: El work engagement a través de la absorción influye sobre la intención de rotación de los colaboradores</p>	<p>Independiente</p> <p>Work engagement</p> <p>Dependiente</p> <p>Intención de rotación</p>	Investigación cuantitativa, descriptiva correlacional de corte transversal.	La población está conformada por el número de colaboradores de la empresa N&V SAC	Encuesta	<p>Las medidas estadísticas a utilizar:</p> <p>Alpha de Cronbach</p>
				DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
				El diseño fue no experimental, éstas se basan en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador.	La muestra está conformada por 40 colaboradores.	Cuestionario	
				Por su diseño fue de tipo transversal porque la medición se realizó en un solo momento describiendo al detalle el fenómeno.			

Fuente: Elaboración propia

3.10. Consideraciones éticas:

Los datos de los participantes estarán protegidos por el consentimiento informado que se les mostrará a los participantes del estudio. Se declara que no existe conflicto de intereses en el presente estudio.

Los criterios éticos que se tomaron en cuenta para la investigación son los que a continuación se detallan:

- Consentimiento informado

A los participantes de la presente investigación se les manifestó las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucró donde asumieron la condición de ser informantes.

- Confidencialidad

Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

- Observación participante

Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

- Originalidad

Es una investigación original donde se recogen aportes de investigadores los cuales han sido citados correctamente según las normas APA 6ta edición, respetando la propiedad intelectual.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1 Resultados descriptivos

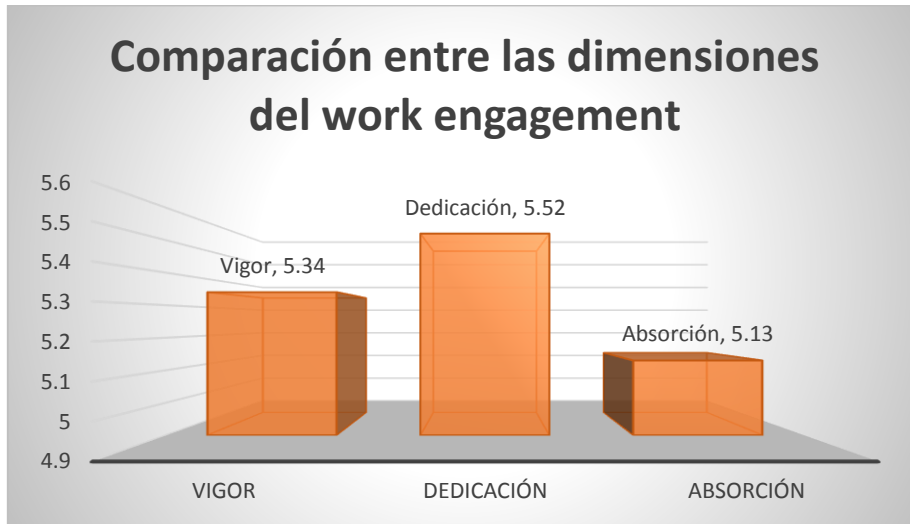


Figura 2 Comparación entre las dimensiones del Work Engagement

Fuente: elaboración propia

El resultado descriptivo muestra que la dimensión de Dedicación obtiene una media superior de 5.52 frente a la dimensión de Vigor que obtuvo un 5.34 y, finalmente, la dimensión de Absorción logra un 5.13. Esto indica que el problema radica en lo absorbente del trabajo y cómo este repercute en el comportamiento de los colaboradores.

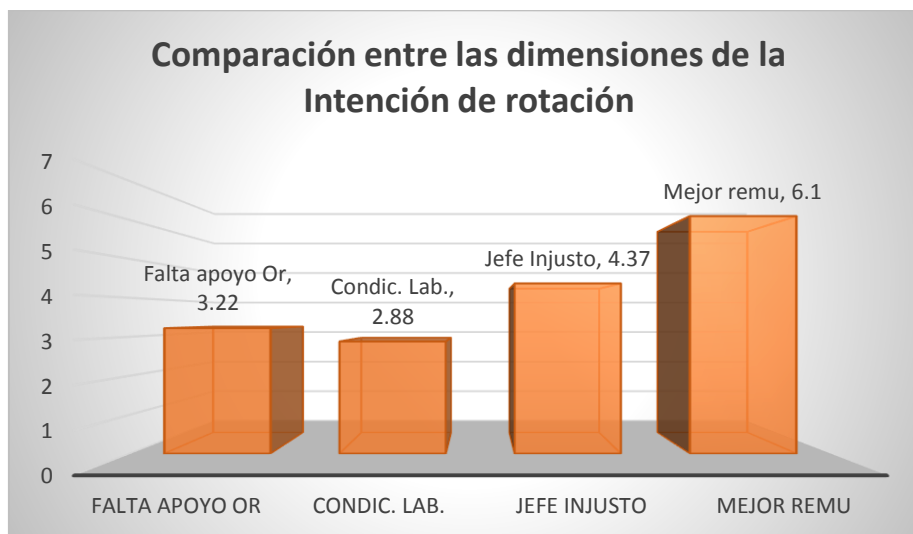


Figura 3 Comparación entre dimensiones de Intención de rotación

Fuente: elaboración propia

El resultado descriptivo indica que la dimensión más sobresale es la de Mejor remuneración y crecimiento personal con un valor de 6.10; le sigue la idea de Jefe injusto con 4.37, Falta de apoyo organizacional con 3.22 y Condiciones laborales que obtuvo un 2.88.

4.1.2 Resultados del modelo

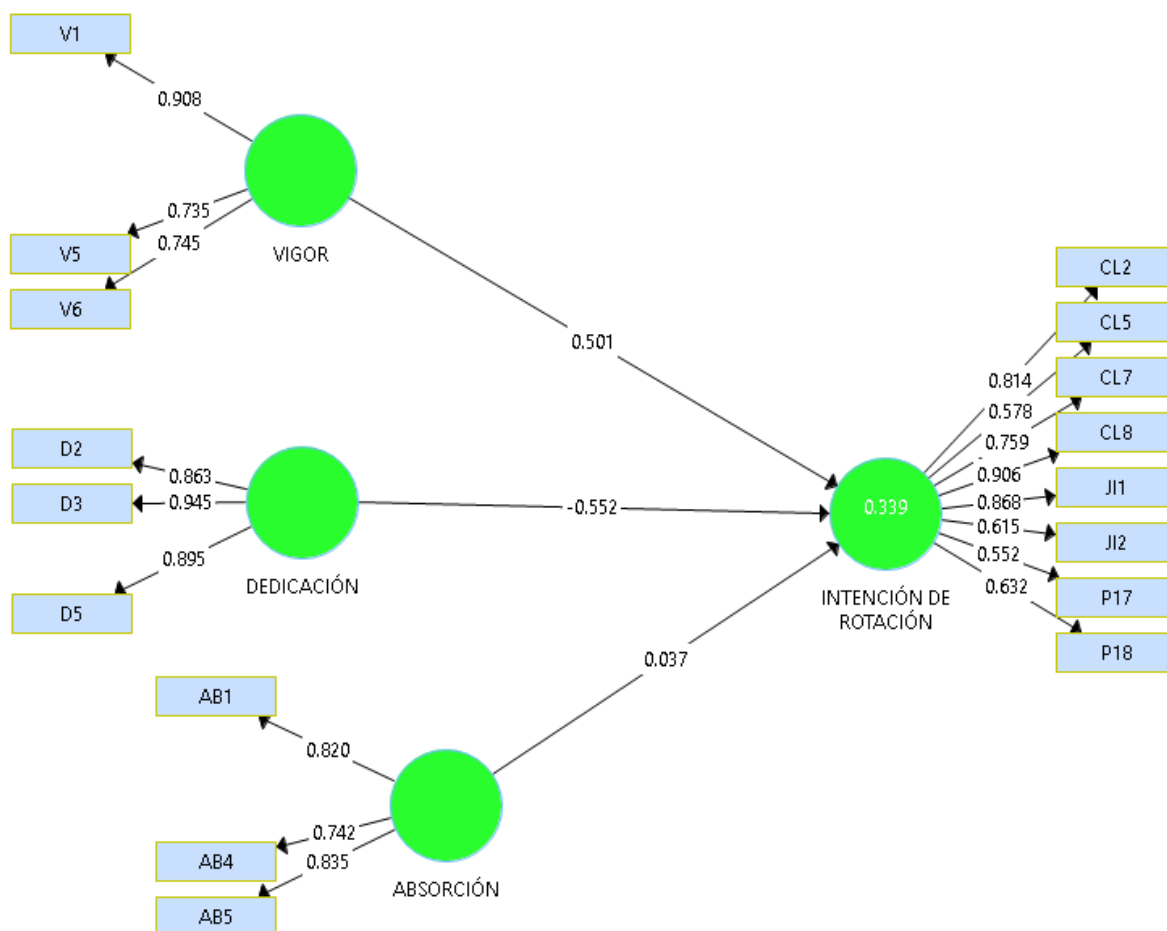


Figura 4 Resultados del modelo

Fuente: Elaboración propia

Los resultados hallados permiten obtener un panorama más claro respecto al modelo de variables empleado para el estudio. En primer lugar, la dimensión Vigor de la variable Work engagement muestra que de los seis indicadores que tiene, sólo tres alcanzan el nivel adecuado, siendo estos: el trabajo llena de energía (0.908), el colaborador es muy resistente mentalmente (0.735) y el colaborador es perseverante a pesar de las dificultades (0.745).

Respecto a la dimensión de Dedicación de la variable Work engagement, se muestra que sólo tres de los cinco ítems alcanzan a tener el promedio adecuado, siendo éstos el entusiasmo

con el trabajo (0.863), el trabajo inspira (0.945) y el trabajo es un reto para el colaborador (0.895).

Para el caso de la dimensión Absorción de la variable Work engagement, se ha identificado que tres de los cinco ítems que pertenecen a ésta, poseen el nivel adecuado, éstas son: el tiempo pasa volando en el trabajo (0.820), hay una inmersión en el trabajo (0.742) y es difícil separarse del trabajo (0.835).

Los resultados de las dimensiones en el modelo muestran que la dimensión de Vigor respecto a la intención de rotación, tiene un 0.501 en promedio; la dimensión de Dedicación respecto a la intención de rotación logra un 0.502 y la dimensión de Absorción frente a intención de rotación establece un 0.037, valor bastante bajo que presenta una primera impresión de lo que se podría obtener en el análisis de correlación.

Finalmente, el análisis de la variable Intención de rotación frente a sus indicadores, muestra la relación de ellas, donde se identifica que la dimensión Condiciones laborales en el ítem sobre la oferta de otra empresa para el crecimiento profesional es la más intensa y uno de los motivos por el cual el colaborador decidiría irse o renunciar a la empresa (0.906). Mientras que el resultado con menor intensidad resultó que no hay integración y apoyo entre los compañeros de trabajo (0.578).

4.2. Discusión

4.2.1 Correlación de variables

Tabla 8
Correlación de variables

	ABSORCIÓN	DEDICACIÓN	INTENCIÓN DE ROTACIÓN	VIGOR
ABSORCIÓN	1.000	0.052	0.149	0.282
DEDICACIÓN	0.052	1.000	-0.345	0.410
INTENCIÓN DE ROTACIÓN	0.149	-0.345	1.000	0.285
VIGOR	0.282	0.410	0.285	1.000

Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos en cuanto a los valores descriptivos de la población de colaboradores estudiados, muestran resultados para las tres dimensiones; en el caso de la dimensión de Absorción con intento de rotación, se obtuvo un valor de 0.149, esto significa que

si hay una relación entre uno y otro elemento. Esto se genera principalmente por el alto nivel de cansancio y estrés que podría presentarse en la empresa, esto muchas veces trae como consecuencia que el personal opte por la renuncia.

La rotación de personal o *turnover* es el flujo de entrada y salida de personal. En general, se expresa mediante una relación porcentual entre las admisiones, los retiros y el promedio de trabajadores que pertenecen a la organización en cierto período. Es importante citar aquí a Loyola (2014) quien hace referencia a esta situación e indica que casi siempre la rotación se expresa en índices mensuales o anuales con el fin de realizar comparaciones, elaborar diagnósticos, o establecer predicciones. Además, existen dos sub-tipos de rotación laboral, la rotación voluntaria, es decir las personas que deciden renunciar a la empresa por diferentes razones y la rotación involuntaria, la cual pertenece al grupo de personas que son despedidas por la empresa.

En toda organización saludable, es normal que se presente un pequeño volumen de entradas y salidas de recursos humanos, lo cual ocasiona una rotación vegetativa que conserva el sistema. Sin embargo, a veces el volumen de retiros por decisión de los empleados aumenta notablemente y la rotación escapa del control de la organización. En efecto, para una organización de servicio de transporte, es fundamental manejar estas situaciones de la mejor manera.

El índice de rotación del personal (IR) para efectos de la planeación de recursos humanos, se evalúa según la necesidad del empleador, la dotación de una empresa debería mantenerse constante en condiciones normales, mientras que el numerador es variable según el periodo de tiempo que se mida, ya que en un mes habrán renunciado o ingresado un número de personas inferior que si se suman todos los movimientos de personal que ha habido en un año. Por ende, a mayor plazo, mayor índice de rotación. Lo importante es establecer un plazo estándar para medir la rotación, y solo compararla entre periodos iguales (Loyola, 2014).

El costo de rotación para cualquier empresa es alto, pues los indicadores de gestión terminan siendo sólo número cuando se relacionan con variables más importantes.

Por otro lado, la dimensión Vigor obtiene un valor de 0.285 frente a la intención de rotación. Muchos de los colaboradores buscan aspecto más motivante, que puedan hacer su lugar de trabajo algo especial, su centro de vida y un lugar donde progresar. Al respecto, William, Werther, y Heith (1995) argumentan que la carrera profesional es el plan que suelen trazar empleado y empresa a fin de desarrollar las competencias del trabajador a su máximo para el beneficio de la empresa, para el diseño del plan se toma en cuenta las tareas y puestos que ha desempeñado el individuo durante su vida laboral.

Además, deben tenerse en cuenta las aspiraciones del individuo, según su visión, es decir, los objetivos profesionales: los trabajos, funciones, puestos y responsabilidades que se busca desempeñar. Llegar a tener un work engagement consta no solo de cariño o apego al trabajo, es mucho más que eso. Es manejar tanto en lo profesional como en lo personal, ello implica hacer realidad los objetivos deseados. Es un proceso racional construido a partir de buscar las respuestas a las preguntas: ¿Cuáles son mis objetivos profesionales? ¿Cuál es el primer paso que debo dar? ¿A dónde quiero llegar? Preguntas clave del proceso de planeación. (William, Werther, y Heith, 1995).

Y finalmente, la dimensión Dedicación frente a intención de rotación, halla un coeficiente de -0.345, dando a entender que no existe aceptación de esta relación.

Analizar a los trabajadores de otras organizaciones laborales podría resultar conveniente para poder saber cómo hacen su trabajo, eso conllevaría a profundizar en el engagement como un proceso que puede estar vinculado al trabajo en general y no como un estado asociado a la tarea en la empresa en cuestión, o al contenido específicamente, lo cual conduce a concebirlo como estado o como rasgo. Revelar las variables que intervienen en este proceso podría explicar las causas de resultados diferentes a las de otras muestras, y esclarecer las condicionantes del mismo para guiar acciones para su promoción, pero, al ser el comportamiento humano tan indescifrable, a veces es complicado tener una explicación a la mano. Maslach y Leiter (1997) refieren que, según éstos, el engagement y el burnout constituyen los polos opuestos de un continuo de “bienestar laboral”. Así, el síndrome de burnout se situaría en el extremo negativo y el engagement en el positivo. Desde esta perspectiva los autores proponen que, al igual que el burnout, el engagement está formado por tres dimensiones a las que denominan “energía”, “implicación” y “eficacia” y que serían directamente opuestas a las dimensiones de agotamiento, cinismo y falta de eficacia profesional del burnout.

En este estudio los niveles de escolaridad no revelan resultados concluyentes; esta variable no debe ser analizada aislada del sector ocupacional y la tarea en cuestión, pues consideramos son variables que actúan relacionadas sobre el work engagement. Las diferencias en cuanto a los grupos ocupacionales se ha comprobado que están dadas fundamentalmente por la posibilidad de poner en práctica la iniciativa y la creatividad, característica propia de directivos y otros que poseen autonomía y control sobre sus actividades, a diferencias de trabajos menos independientes o personal relacionado con la atención a los demás; esta cuestión no está lo suficientemente abordada en el estudio actual.

4.2.2 Análisis de causalidad

- Análisis de R^2

Tabla 9

Análisis de R^2

	R cuadrado	R cuadrado ajustada
INTENCIÓN DE ROTACIÓN	0.339	0.296

Fuente: elaboración propia

El análisis de R^2 trata sobre la explicación de cuánto la variable Intención de rotación es influenciada o explicada por el Work Engagement.

- P Valor

Tabla 10

Análisis de la influencia de cada dimensión

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t (O/STDEV)	P Valores
ABSORCIÓN -> INTENCIÓN DE ROTACIÓN	0.037	0.074	0.189	0.193	0.001
DEDICACIÓN -> INTENCIÓN DE ROTACIÓN	-0.552	-0.474	0.172	3.211	0.847
VIGOR -> INTENCIÓN DE ROTACIÓN	0.501	0.437	0.209	2.399	0.017

Fuente: elaboración propia

El análisis de P valor muestra que la relación de Dedicación con Intención de rotación no cumple la regla puesto que el valor resultante es mayor que 0.5, eso significa que la hipótesis planteada que el work engagement a través de la dimensión Dedicación no influye sobre la intención de rotación de los Colaboradores de la empresa de Transporte N&V SAC. Por lo tanto, se rechaza dicha hipótesis.

Por otro lado, las dos hipótesis planteadas se aceptan, es decir, que el work engagement a través de la dimensión Absorción y la otra dimensión Vigor, no influye sobre la intención de rotación de los Colaboradores de la empresa de Transporte N&V SAC

- Coeficientes Path (Intensidad de la causalidad)

Tabla 11

Análisis de causalidad

	INTENCIÓN DE ROTACIÓN
ABSORCIÓN	0.037
DEDICACIÓN	-0.552
VIGOR	0.501

Fuente: elaboración propia

Se puede determinar a través del análisis Path la intensidad de la causalidad, por lo tanto, según los resultados expuestos, la dimensión de Vigor tiene la más alta influencia sobre la Intención de rotación con un total de (0.037). Además, también, unas escalas menos, la dimensión Absorción frente a la Intención de rotación expone un total de 0.037. Por lo tanto, la dimensión Dedicación no es aceptada como hipótesis.

V. Conclusiones

Luego del estudio y el análisis de lo hallado, se ha podido concluir que el estudio del work engagement ha permitido encontrar nuevos comportamientos en la organización, que a su vez han concedido un mejor entendimiento del problema de la empresa de transportes N&V SAC. Es así, que luego del análisis se concluye que el work engagement a través del vigor influye sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa pues, al ser el vigor un estado de ánimo, es posible manejarlo a través de la motivación y otros factores psicológicos.

Para el análisis del segundo objetivo, se ha podido comprobar que el work engagement a través de la dedicación no tiene influencia alguna sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa en estudio, pues todo lo que engloba al trabajo que se desempeña en la organización si es un factor determinante de búsqueda de nuevas opciones laborales sobre todo mejora en las condiciones, se ha podido encontrar que el significado y el propósito no generan ningún atractivo a las personas.

Respecto al tercer objetivo se ha podido corroborar que el work engagement a través de la absorción si influye sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de Transportes N&V SAC. Esto debido a que hay un involucramiento y compromiso sobre las actividades que realizan los trabajadores, sobre todo el hecho de esforzarse al máximo y entregar lo mejor de cada persona.

Dentro de las tres dimensiones estudiadas, Vigor alcanza una correlación de 0.285, Absorción 0.149 y Dedicación -0.345. Esto significa que las dos primeras dimensiones estudiadas se aceptan las hipótesis de que si influyen sobre la rotación mientras que para la última dimensión la hipótesis se rechaza.

VI. Recomendaciones

Es importante desarrollar medidas correctivas en la empresa para que pueda lograr llegar mejor a los colaboradores y que éstos encuentren mayor significado y propósito a lo que realizan. Los colaboradores no sólo son el nexo con el cliente, sino que son la principal prueba de que la empresa está preparada para afrontar cualquier cambio que pudiera sentirse.

Se debe compartir la filosofía de liderazgo y de trabajo, para ello los colaboradores necesitan contar con una misión y visión claramente establecidas que generen compromiso, sentirse parte de un equipo y que el mismo los respalda en los momentos difíciles. Se debe lograr que los colaboradores confíen en su empleador, así como la empresa debe de “creer” en el potencial de los trabajadores, fijándoles metas, proporcionándoles las herramientas necesarias y promover una conducta de liderazgo en toda la organización.

Se recomienda que los trabajadores puedan tener un espacio colaborativo; es decir, hacer que se relacionen entre ellos y que se involucren más a las actividades no laborales. Lograr que puedan entusiasmarse con lo que hacen es tarea de la empresa.

VII. Lista de referencias

- Arteaga, L. (2017). Propiedades psicométricas de la Escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de Transporte interprovincial de Trujillo. Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Arrijoja R. (1993) The North American Free Trade Agreement and its implications for human resources management. Colorado, pp. 35-37.
- Cuevas, F. (2012). Engagement – Compromiso Organizacional.
- Delgado, S., López, V. y Moreno, L. (2017). Impacto del clima organizacional en la rotación del personal: evidencia en sector desarrollo de software. Revista Internacional Administración & Finanzas. Vol. 10, No. 1, 2017, pp. 49-61.
- Estrada, W. y Vargas, L. (2017). Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017. Universidad Peruana Unión. Lima.
- Fujii, K. (2017). Correlación de las Demandas y Recursos Laborales con el Work Engagement. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- 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, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013. Universidad Veracruzana. Veracruz.
- Garg, K. Dar, I. y Mishra, M. (2017). Job Satisfaction and Work Engagement: A Study Using Private Sector Bank Managers. Issue published. Volume: 20 issue: 1, page(s): 58-71.
- Giraldo, V, & Pico, M. (2012). Engagement vínculo emocional del empleado con la organización. Universidad de la Sabana, Chía- Cundinamarca- Colombia.
- Hernández Chávez, Y.; Hernández Chávez, G. y Mendieta Ramírez, A. (2013) Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. Historia y Comunicación Social. Vol. 18. N° Especial Diciembre. Págs. 837-863.
- Holt, J. L. y DeVore, C. J. (2005). Culture, gender, organizational role, and styles of conflict resolution: A meta-analysis. International Journal of Intercultural Relations, 29(2), 165-196.

- Infocapitalhumano. (11 de abril de 2015). Más allá del compromiso del colaborador. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador/>
- Kahn, W. (1990). "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work". *Academy of Management Journal*, 33, 692-794.
- Littlewood, H. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *Investigación administrativa*, 97, 7-25.
- Luque, P. J., Medina, F. J., Dorado, M. A. y Munduate, L. (1998). Handling conflict styles' effectiveness. *Revista de Psicología Social*, 13(2), 45-56
- Ongel, Elif (2014). "The Relationship between Employee engagement and Organizational". *The International Journal of Social Sciences*, vol. 25, núm. 1, julio, p. 1-10.
- Prieto, J.G. (2012). Calidad de vida laboral de negociadores y mediadores de conflictos de España y Paraguay. Tesis doctoral publicada. Universidad de salamanca, España.
- Porter, L. & Steers, R. (1973). Organizational, work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.
- Ramírez, V. (2016). Incidencia de la motivación, la satisfacción laboral y los conflictos de trabajo y familia en el engagement de los tripulantes de LATAM Ecuador. Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- Robinson, D., Perryman, S. y Hayday, S. (2004). "The drivers of employee engagement". Institute of Employment Studies, Report 405.
- Salanova, M. (2005). Linking organizacional resources and work engagement to employee performance an customer loyalty: The mediation of service climate. *J Appl Psychol*.
- Umamheswari, R. y Swarnalatha, D. (2015). Impact of work engagement on work satisfaction:a study on higher education faculties. *IJARIE- Vol-1 Issue-5 2015*.
- Salanova, M. & Shaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la Dirección de Recursos Humanos. *Estudios financieros*, 109-261.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2011). Hacia una perspectiva psicosocial del burnout. Cuando el trabajo "nos quema". En E. Agulló, J. L. Álvaro, A. Garrido, R. Medina y L. Schweiger (Eds.), *Nuevas formas de organización del trabajo y la empleabilidad*. Oviedo: Servicio de Ediciones Ediuno. Universidad de Oviedo.

- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behaviour. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 116-131.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. B. (2005). La ilusión por el trabajo (engagement): el lado positivo del burnout? En M. Martinez et al. (Ed.), *Quemarse en el trabajo (burnout)* (pp. 73-92). Zaragoza: Ediciones Egido.
- Schaufeli, W. B. y S., M. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 20, 4-9.
- Schaufeli, W. B. y Bakker, A. B. (2003). *The Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*. Test Manual. Utrecht: Utrecht University.
- Schaufeli, W. B. y Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W. B. y Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. En A. Bakker y M. P. Leiter (Eds.). *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 10-24). New York, NY: Psychology Press; US.
- Schaufeli, W. B. y Buunk, B. P. (2003). Burnout: An Overview of 25 Years of Research and Theorizing. En M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubs y C.L. Cooper (Ed.), *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd Edition; pp. 282-424). San Francisco: John Wiley y Sons.
- Schaufeli, W. B. y Peeters, M. C. W. (2000). Job Stress and Burnout among Correctional Officers: A literature Review. *International Journal of Stress Management*, 7(1), 19-48.
- Tamayo, C. (2008) *Modelos Teóricos e Investigación sobre Rotación de Personal*, México: PAC.

VIII. Anexos

Anexo 1: Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración de Empresas

El presente cuestionario tiene como principal objetivo obtener información para conocer su nivel de compromiso laboral y su percepción sobre la intención de rotación en su empresa. **Por favor marque sólo una opción.**

Responda según su experiencia como cliente los siguientes ítems; con 1 en caso este muy en desacuerdo (MD), 2 En desacuerdo (D), 3 Parcialmente en desacuerdo (PD), 4 indiferente (I), 5 Parcialmente de acuerdo (PA), 6 De acuerdo (A) y 7 Muy de acuerdo (MA) respecto a la atención recibida en el punto de venta:

Motivación laboral.

	1	2	3	4	5	6	7
En mi trabajo, me siento lleno de energía							
En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso							
Cuando me levanto por la mañana, me siento con energía para ir a trabajar							
Puedo seguir trabajando por periodos muy largos a la vez							
En mi trabajo, estoy muy resistente, mentalmente.							
En mi trabajo, soy siempre perseverante, incluso cuando las cosas no van bien							
Me parece que el trabajo que hago me llena de significado y propósito							
Estoy entusiasmado con mi trabajo							
Mi trabajo me inspira.							
Estoy orgulloso del trabajo que hago							
Para mí, mi trabajo es un reto							
El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo demás a mi alrededor							
Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente							
Estoy muy inmerso en mi trabajo.							
Es difícil separarme de mi trabajo.							

Intención de rotación.

	1	2	3	4	5	6	7
Mi jefe no está preparado para el puesto							
Mi jefe no valora mi trabajo y no reconoce mi buen desempeño							
Mi trabajo no es importante para la empresa							
La empresa no se preocupa por los colaboradores							
No todos recibimos un trato igualitario							
No me dan las herramientas necesarias para hacer mi trabajo							
No me capacitan para mejorar o perfeccionar mi trabajo							
No me pagan puntualmente							
Mis funciones o mi puesto no están bien definidas							
No me siento preparado(a) para el puesto							
No me siento a gusto haciendo mi trabajo							
No hay integración y apoyo entre mis compañeros de trabajo							
El trabajo que realizo afecta mi salud							
Las herramientas que utilizo ponen en riesgo mi salud							
Mi jefe critica constantemente mi trabajo							
Mi contrato no me da estabilidad							
Mis compañeros me tratan mal y/o me ignoran							
Mi jefe me maltrata (golpes, insultos, humillación, gritos, etc.)							
Una enfermedad me afecta a mi o a un familiar (hijos, esposo(a), padres)							
Otra empresa me ofrece crecimiento profesional							
Mi jefe se siente superior o mejor que yo							
Mi jefe tiene preferencias por alguno(os) de mis compañeros							
Tengo mucho trabajo (carga laboral)							
La empresa está ubicada lejos de mi domicilio							
Las normas de la empresa son muy estrictas o rígidas							
Merezco un mejor sueldo por lo que hago							
Quiero un aumento de sueldo							
Quiero aprender nuevos conocimientos							
Quiero emprender un negocio							
En forma global, que tan comprometido laboralmente está con la empresa							

Anexo 02: Figuras



Anexo 2: Consentimiento informado

Fecha _____

Yo _____, colaborador(a)
 de _____, en base a lo expuesto en el presente documento, acepto
 voluntariamente participar en la investigación
 “ _____”, conducida por el(la) Profesor(a)
 _____, investigador(a) de USAT

He sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al Investigador Responsable del proyecto al correo electrónico _____, o al teléfono _____.

Nombre y firma del participante
 NOMBRE
 Investigador Responsable