



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Personalidad con Tendencia a la Rotación Voluntaria y Compromiso  
Organizacional en Trabajadores de Call Center en Lima Metropolitana,  
2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciada en Psicología**

**AUTORAS:**

Palomino Figueroa, Luz Graciela (orcid.org/0000-0002-4461-6953)  
Sandonas Ludeña, Gloria Estefania (orcid.org/0000-0002-2295-6041)

**ASESOR:**

Mg. Velarde Camaqui, Davis (orcid.org/0000-0001-9064-7104)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO — PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, por brindarnos su apoyo incondicional y enseñarnos que con constancia y convicción los objetivos pueden cumplirse.

A nuestros hermanos y compañeros de vida, por permanecer en cada paso e impulsarnos a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro asesor Mg. Davis Velarde Camaqui, por la confianza que depositó en nosotras, su apoyo y guía constante, indispensables para culminar nuestra tesis, y por motivarnos a seguir investigando, gracias totales.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	7
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

## Índice de tablas

Tabla 1	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	25
Tabla 2	Correlación entre la variable personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria y compromiso organizacional	27
Tabla 3	Niveles en los que se presentan la variable personalidad con tendencia a la rotación y compromiso organizacional	28
Tabla 4	Niveles en los que se presentan la variable personalidad con tendencia a la rotación y compromiso organizacional	29
Tabla 5	Resultados de los índices de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario del Modelo de tres componentes del compromiso (TCM)	51
Tabla 6	Análisis Factorial Confirmatorio del Cuestionario del Modelo de tres componentes del compromiso (TCM)	52
Tabla 7	Resultados de los índices de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario del Modelo de tres componentes del compromiso (TCM)	53
Tabla 8	Análisis Factorial Confirmatorio del Inventario de Personalidad con tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana (IPRL)	54
Tabla 9	Índices de ajuste del Análisis Factorial Confirmatorio del inventario de personalidad con tendencia a la rotación laboral	56
Tabla 10	Índices de ajuste del Análisis Factorial Confirmatorio del Cuestionario del Modelo de tres componentes del compromiso (TCM)	57

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y el compromiso organizacional en trabajadores de Call Center de Lima Metropolitana, 2021. El tipo de investigación fue correlacional con un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 319 teleoperadores de distintos centros de atención al cliente. Se empleó el Inventario de Personalidad con tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana (IPRL) de Juan José Kaneko y el Cuestionario del Modelo de Tres Componentes del Compromiso (TCM) por Meyer & Allen, los cuales mostraron aceptables niveles de validez de contenido y confiabilidad. Los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk arrojaron una distribución no normal, de modo que se utilizó el estadístico de Spearman. Se determinó que existe una correlación inversa significativa entre ambas variables ( $p < .001$ ;  $r = -.675$ ), por lo que, se puede interpretar que, a mayor presencia de intención a la rotación en el colaborador, menores serán los niveles de compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

**Palabras Claves:** Personalidad, compromiso, personalidad con tendencia a la rotación, compromiso organizacional.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between personality with a tendency to voluntary turnover and organizational commitment in Call Center workers in Metropolitan Lima, 2021. The type of research was correlational with a non-experimental design. The sample consisted of 319 telemarketers from different customer service centers. The Personality Inventory with a tendency to Early Voluntary Labor Turnover (IPRL) by Juan José Kaneko and the Three-Component Commitment Model (TCM) Questionnaire by Meyer & Allen were used which showed acceptable levels of content validity and reliability. The results of the Shapiro-Wilk test indicated a non-normal distribution, so Spearman's statistic was used. It was determined that there is a significant inverse correlation between both variables ( $p < .001$ ;  $r = -.675$ ). The more significant the presence of intention to turnover in the worker, the lower affective, continuity, and normative commitment levels.

**Keywords:** Personality, commitment, personality with intention to voluntary turnover, organizational commitment.

## I. INTRODUCCIÓN

En cada organización se cuenta con ingresos y egresos de personal cada cierto tiempo, estos pueden ocasionar dificultades en las operaciones, el desempeño y la dinámica del equipo de trabajo, además, la salida excesiva de trabajadores puede ser indicador de otros problemas dentro por lo que cada empresa busca mantener una tasa de rotación óptima que no la perjudique. Asimismo, al mantener una alta rotación, el aprendizaje que recibe el trabajador será menor y esto resultará en un mayor costo y en una baja calidad de los productos o servicios, afectando la curva de aprendizaje (Gonzales, 2009).

Kaneko (2013) define a la rotación laboral como el comportamiento de salida, voluntaria o involuntaria del lugar de trabajo por parte del empleado, en consecuencia, esto traería consigo un incremento de los costos en la organización, puesto que se debe seleccionar, capacitar y entrenar al nuevo personal.

Por su parte, Cubillos et al. (2017) señalan que el retiro voluntario puede ser evitable o inevitable, este último ocurre cuando el colaborador toma una decisión que queda fuera del control del empleador, por ejemplo, cuando se ve forzado a cambiar de residencia a causa del traslado laboral de su pareja o la enfermedad de un ser querido, la jubilación también se suma a este tipo de retiro. Como resultado, el retiro involuntario es una decisión difícil tomada por la organización, la cual trae consigo un profundo impacto sobre el sujeto que pierde su puesto de trabajo.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2021), a raíz de la pandemia por COVID-19, la reducción del empleo fue mayor en América en comparación con Europa y Asia central. En contraste, con el año 2019, durante el 2020 la cantidad de empleo mundial disminuyó considerablemente a 114 millones y el número de personas desocupadas aumentó en 33 millones. De igual manera, en una categorización de los países de América Latina por las tasas de rotación, las más bajas se ubicaron en Brasil con un 25% y en Argentina con un 28%, seguidos de México 30%, Ecuador 31%, Paraguay 35% y, por último, el Perú con un 44%, demostrando que es el país de América latina con mayor rotación laboral (Beccaria y Maurizio, 2020).



El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) (2021) indica que, en el Perú, de acuerdo con el total del personal en el sector formal privado, la tasa de entrada mensual de trabajadores fue de 7.8% en junio de 2021 y la tasa de salida fue de 6.4%. Ambos indicadores resultaron por debajo de lo alcanzado el mismo mes del año anterior. Del mismo modo, entre junio y agosto, el trabajo en Lima Metropolitana se redujo 5.8% respecto al mismo período del 2019. Esto evidencia un retroceso en la recuperación del empleo, dado que se observó una caída mayor a la registrada entre mayo y julio, la cual fue de 4.9%, lo que significa una pérdida de 20 mil empleos en el último trimestre móvil (Instituto Peruano de Economía [IPE], 2021).

Uno de los grandes propósitos de las compañías es lograr un crecimiento sostenido y obtener ventaja competitiva. Sin embargo, son muchas las que orientan todos sus esfuerzos en presentar condiciones que resulten atractivas para los trabajadores a fin de conseguir su permanencia en la organización, aun cuando deberían enfocarse en generar estrategias que fomenten el compromiso en el empleado y en su puesto de trabajo, además, son pocos los empleadores que trabajan en detectar quiénes de sus posibles miembros como parte de su personalidad muestran inclinación al abandono.

A ello, Kaneko (2013) habla sobre la existencia de una predisposición al abandono laboral como parte de la personalidad del individuo, donde después de haber analizado diferentes investigaciones que estudian las variables de la personalidad con el fenómeno de la rotación laboral, encontró tres características dominantes que estarían presentes en aquellas personas, estas son: bajo nivel de compromiso, indecisión y poca confianza para realizar tareas retadoras y complicadas, concluyendo que mientras sea mayor la presencia de estas características, son más alta las probabilidades de un retiro voluntario de la organización.

Asimismo, el autor destaca la existencia de muchos estudios relacionados con la dimensión compromiso, los cuales muestran siempre una relación negativa y significativa entre esta y la rotación laboral (RL). Kaneko (2013) explica el compromiso como la habilidad para cumplir con las actividades u obligaciones a su cargo, lo cual, es una cualidad esencial con la que un trabajador debe contar, puesto que de esta manera demostrará compromiso para con la organización que le otorga un puesto de

trabajo. Respecto a ello, Meyer & Allen (1991) establecen un concepto de compromiso organizacional (CO) en el cual explican el vínculo psicológico que une al colaborador con su organización, el cual a su vez tiene repercusiones para la decisión de continuar o dejar de ser miembro de la misma. Dicho de otro modo, el CO es aquella conexión que los colaboradores forjan para resaltar su sentido de pertenencia hacia su centro de trabajo.

El sector de las telecomunicaciones ha experimentado un crecimiento debido a la demanda por parte de los usuarios que requieren los diferentes servicios que estos prestan, no solo a través de la línea telefónica, sino también mediante las redes sociales. No obstante, los call center, así como muchas otras organizaciones, se han visto perjudicados por el abandono voluntario de sus trabajadores (Goicochea, 2020), lo cual deja en evidencia que la temática de la rotación laboral adquiere un lugar importante en el marco del desarrollo organizacional del país, asimismo, muestra también la posibilidad de que el factor emocional, como el compromiso personal, pueda estar vinculado con la variable referida. Considerando lo antes mencionado, esta investigación busca responder a la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y el compromiso organizacional en trabajadores de call center de Lima Metropolitana, 2021?

El estudio es teóricamente justificable, puesto que se realizará un mapeo sistemático, en otros términos, se revisarán diversos artículos científicos con información referente al tema planteado. También, es metodológicamente justificable, porque los instrumentos utilizados para la realización del estudio contarán con comprobadas propiedades psicométricas que demostraron validez y confiabilidad.

Es socialmente justificable, ya que se evaluarán los resultados del mismo para que puedan ser utilizados en talleres o programas que busquen reducir el margen de rotación dentro de las organizaciones, además, será de utilidad para futuras investigaciones.

El principal objetivo de la investigación será determinar la relación de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y el compromiso organizacional en trabajadores de Call Center de Lima Metropolitana, 2021; y como objetivos específicos: Determinar la relación de la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria y el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, así también,

identificar el nivel de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de call center de Lima Metropolitana, 2021.

Finalmente, se formuló como hipótesis general que existe relación entre la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y el compromiso organizacional en trabajadores de Call Center de Lima Metropolitana, 2021. Igualmente, dentro de las hipótesis específicas se planteó que, a) existe relación estadísticamente significativa entre la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y las dimensiones del compromiso organizacional, b) existe un alto nivel de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria, c) existe un bajo nivel de compromiso organizacional en trabajadores de call center de Lima Metropolitana, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se encontraron investigaciones que abarcan los temas de este estudio, entre las más relevantes se encuentra la realizada por Hernández et al. (2021), quienes analizaron la relación entre el CO y la RL en empresas de textiles en el estado de Tlaxcala, México. La muestra estuvo conformada por 238 obreros de distintas empresas. Se emplearon cuestionarios elaborados por los autores, siguiendo las dimensiones de CO del modelo de Meyer & Allen (1991) y de RP de Ahr y Ahr (2000). Se descubrió que existe relación significativa moderada entre el CO y la RL.

Hirschi y Spurk (2021) hicieron un estudio de tipo experimental acerca de la causa y el momento en el que la ambición se vincula con el desempeño y el CO en una muestra de 194 empleados en Alemania. Para tal propósito, la ambición se evaluó con una prueba de cinco ítems recientemente desarrollada y examinada en alemán por los mismos autores, la oportunidad de carrera organizacional percibidas se midió con el modelo de cinco factores de personalidad y éxito profesional elaborado por Seibert & Kraimer (2001) y el compromiso afectivo fue medido mediante la Escala de CO de Meyer & Allen (1991). Se descubrió que la ambición se relaciona positivamente con un mayor compromiso afectivo, sobre todo cuando se tiene más oportunidades de hacer carrera. Sin embargo, la ambición también se vincula de forma positiva con el incremento de las intenciones de rotación organizacional, ya que los trabajadores están en constante búsqueda de mayores beneficios, de no obtenerlos dentro de la empresa, optarán por buscar nuevas alternativas.

Güllü et al. (2020), realizaron una investigación de metodología experimental con el objetivo de examinar el efecto mediador del CO entre el mobbing (acoso psicológico) y la intención de rotación en una muestra de 117 profesores de educación física en Turquía, para lo cual utilizaron la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen (1996) y la Escala de Intención de rotación desarrollada por Landau y Hammer (1986). Como resultado del análisis, mientras que el mobbing afecta el CO de manera significativa y negativa, este afecta la intención de rotación de manera significativa y positiva, también se observó que el CO tiene un efecto mediador parcial entre el mobbing y la intención de rotación.

Fernández et al. (2017), llevaron a cabo un estudio empírico a fin de profundizar en la relación entre los cinco grandes rasgos de la personalidad (FFM) y

el compromiso de continuidad de 144 trabajadores españoles. Para medir el compromiso de continuidad (variable dependiente), se utilizó la escala creada por Meyer & Allen (1991) y para los rasgos de personalidad (variable independiente), se empleó el constructo propuesto por Donnellan et al. (2006). Los resultados mostraron que el grado de responsabilidad, neuroticismo y apertura a la experiencia de los trabajadores se vinculan con su compromiso de continuidad, en tanto que los niveles de amabilidad y extraversión no se relacionan con el mismo. Otro resultado interesante fue que las personas con menor CO son aquellos que muestran un alto grado de apertura a la experiencia, es decir, aquellos que son altamente creativos y predispuestos a la experimentación.

Cortina (2014) realizó un análisis sobre el papel que ocupa el CO en sus tres dimensiones como intermediario en la conexión entre la satisfacción laboral (SL) y la intención de permanencia, para ello se hizo uso de la Encuesta de Satisfacción Laboral SAT III, la Escala para Evaluación Personal del Trabajo – Compromiso Laboral, ambas creadas por Cincel (2013) y la Escala de Intención de Permanencia de Littlewood (2009). En el estudio participaron 409 asesores telefónicos de un centro de llamadas en Colombia. Los resultados indicaron que el CO en su nivel afectivo mide de forma parcial la conexión entre las variables mencionadas. Igualmente, las variables se relacionan positiva y significativamente en sus tres dimensiones, así como con la intención de permanencia.

Park y Jung (2015), en su investigación de modelo de ecuaciones estructurales y método bootstrapping, examinaron cómo la perspectiva del tiempo futuro (FTP) se relaciona con la autoeficacia ocupacional, el compromiso con la carrera y el CO, y cómo influye indirectamente en la intención de rotación en una muestra de 555 empleados. En este estudio se utilizó la Escala de Perspectiva de Tiempo Futuro desarrollada por Carstensen y Lang (1996), la Medida de Intención de Rotación de Michael y Spector (1982), la versión corta de la Escala de Autoeficacia Ocupacional validada por Rigotti et al. (2008), la Escala de Compromiso con la Carrera de seis ítems creada por Blau (1985) y la Escala de Compromiso Organizacional de 15 ítems desarrollada por Porter et al. (1974). Los resultados mostraron que la FTP tuvo un efecto directo sobre la autoeficacia ocupacional y el compromiso con la carrera y un efecto indirecto sobre la intención de rotación, esto sugiere que los trabajadores con

una fuerte creencia en sus propias habilidades y desempeño optarían por no dejar su trabajo, ya que se sienten altamente comprometidos.

A nivel nacional, Loli et al. (2015) en Lima, realizaron un estudio con el objeto de conocer el CO y el sentimiento de permanencia de profesionales de organizaciones públicas y privadas. Para efectos de la investigación, utilizaron la escala de Meyer & Allen (1991) adaptada por Arias (2001). Los resultados señalaron que el compromiso afectivo y el sentimiento de permanencia tienen una vinculación significativa y positiva.

Quispe y Paucar (2019), examinaron la relación entre la SL y el CO en una muestra de 114 profesores de una universidad pública en Perú. El cuestionario para medir la SL y el CO fue la adaptación realizada por Dingeta (2013), la cual se apoya de la escala de CO de Meyer & Allen (1997). Los resultados mostraron que, en comparación con los docentes insatisfechos, los docentes satisfechos con su labor tienen 3,39 veces más posibilidades de contar con CO. Por otra parte, el 48.3% de docentes presentan insatisfacción laboral y el 70.2% no tienen compromiso de continuidad; las principales causas fueron la baja remuneración, la falta de ascensos y nombramientos, el descontento con el reconocimiento y pocas oportunidades de crecimiento. El 82.5% cuenta con compromiso afectivo y el 57% con compromiso normativo. En definitiva, existe una relación directa y significativa entre la SL y el CO.

Flores y Gómez (2018), llevaron a cabo un estudio de tipo correlacional con el objetivo de encontrar la relación entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y CO en una institución privada de Lima. La muestra estuvo representada por 135 teleoperadores pertenecientes a un centro de atención telefónica. Asimismo, en esta investigación se utilizó la escala de Apoyo Organizacional Percibido de Eisenberger (1986) y la escala de CO de Meyer & Allen (1991). Los resultados mostraron que ambas variables del estudio presentaban una relación positiva y significativa ( $p < .001$ ). Asimismo, la estabilidad de un trabajador en la organización dependerá de la percepción positiva de apoyo y la conformidad con el trabajo. Igualmente, si la persona forma opinión negativa del apoyo organizacional, es posible que se sienta insatisfecho con su trabajo, por lo cual renunciaría al mismo.

Contreras y Contreras (2018), realizaron un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo correlacional, tuvieron como finalidad verificar

la existencia de una conexión directa entre el CO y la intención de permanencia en una muestra de 100 colaboradores de una institución de salud privada en Lima. Para medir el CO se aplicó el instrumento realizado por Meyer & Allen (1991). Los resultados señalaron un nivel elevado (80.2%) de compromiso con la institución por parte de los profesionales en enfermería, donde preponderó el afectivo (93.8%), seguido por el de continuidad (76.5%). En cambio, el normativo (35.8%) está presente en un menor nivel. Un 90.1% de los colaboradores muestra intención de permanecer en el centro. Sin embargo, no se visualiza una relación significativa entre el CO y la intención de permanencia.

Dentro del estudio se tienen en cuenta a la personalidad, los rasgos y la rotación laboral, por lo cual, es prudente definir cada uno de estos. En primera instancia, Mayer (1995) describe la personalidad como un conjunto de componentes que forman un patrón; para Seelbach (2012), es una estructura activa que tiene una persona en particular, la cual está compuesta por características psicológicas, conductuales, emocionales y sociales, por lo que sería el resultado de aquellos aspectos psicológicos y biológicos propios del individuo los que lo diferencian entre los demás. Salvaggio y Sicardi (2014), definen a los rasgos de personalidad como aquellos atributos funcionales que son relativamente persistentes y que inclinan al sujeto a facilitar cierto tipo de respuestas en diferentes situaciones, de modo que, cada persona tiene una gama de rasgos que se pueden deducir mediante su comportamiento. Por su lado, Singh (2016) indica que la rotación organizacional se refiere al proceso por el cual los empleados dejan su trabajo u organización dentro del entorno de los recursos humanos.

Asimismo, el estudio considera al modelo de Borofsky y la Teoría de los cinco grandes rasgos de la personalidad dentro de su base teórica. En primer lugar, Borofsky (1993) encontró en su investigación que existen factores de personalidad vinculados a la rotación voluntaria temprana y que los individuos evidencian sentimientos de rechazo, falta de seguridad, miedo a comprometerse y disminuida confianza en cuanto al cumplimiento de sus tareas, por ello, el autor define a la personalidad con tendencia a la rotación como insegura, con dificultades para comprometerse y una mínima confianza para aceptar ejecutar encargos complejos.

Basándose en la teoría de Borofsky, Kaneko (2013) realizó un mapeo de diferentes investigaciones, donde encontró que 25 de ellas vinculan la personalidad con la RL. De todas, destacó 14 investigaciones que asociaban al compromiso con la RL; 10 investigaciones que relacionaban la Autoconfianza con la RL, y 6 investigaciones que conectaban la Inseguridad con la RL. A partir de ello, el autor obtuvo los tres elementos mencionados en su inventario.

Por un lado, se considera en primer lugar al compromiso, el cual para Borofsky (1993) es la destreza que tiene un individuo para desarrollar o asumir tareas, es aquella competencia que le permite ser consciente sobre la relevancia que tiene cumplir con su labor dentro del tiempo estipulado para el mismo (Becker, 1960, citado en Juaneda y González 2007). Seguidamente, la autoconfianza, definido por Borofsky (1993) como la habilidad para hacerse cargo de una tarea complicada, y por Bandura, (1997, citado en Aguirre et al., 2016) como las autoevaluaciones por parte del sujeto acerca de lo que se cree capaz de realizar. En adición, Aguirre et al. (2016) indican que al ser la autoconfianza una creencia que la persona tiene de su propia capacidad para llevar a cabo diligencias, si estas se tornan difíciles, pero se enfrentan con un alto grado de autoconfianza, se percibirán como cambiables y no como amenazantes.

Y, en tercer lugar, la inseguridad, la cual para Bernardin (1977) parece estar estrechamente relacionada con la rotación y el absentismo en el trabajo, mientras Borofsky (1993) indica que aquella persona que es segura tendrá la capacidad para decidir con solidez, sin dudar, ni cambiar de parecer. Asimismo, Barrick y Mount (1996, citado por Kaneko, 2013), mencionan que la seguridad en la toma de decisiones es un componente del factor Escrupulosidad de la teoría de los cinco grandes rasgos de la personalidad, y que dicho factor está fuertemente relacionado con la intención de rotación.

La teoría del Big Five o los cinco grandes rasgos, considera a la extraversión, amabilidad, escrupulosidad, neuroticismo y apertura como componentes de la personalidad de un sujeto, además, busca explicar el comportamiento que tienen las personas en su lugar de trabajo. Cajas (2018) resalta que se ha investigado a los rasgos de la personalidad a partir de esta teoría, y que conjuntamente algunos de estos rasgos se utilizan como predictores de resultados laborales.



Por otra parte, para comprender el compromiso organizacional se considera a la teoría de Becker, la cual establece que existe una relación entre el empleado y la organización basada en un “contrato” de intercambio, es decir, los empleados que están comprometidos con su centro de laborales lo estarían porque tienen intereses o inversiones personales, lo que se denomina “apuestas paralelas”, este término se refiere a cualquier cosa de importancia que un empleado haya invertido (tiempo, esfuerzo o dinero) que se perdería o devaluaría a algún costo si el sujeto abandona el puesto laboral (Weibo et al., 2010).

Según Becker (1960) durante un período de tiempo se acumulan ciertos costos que hacen que sea más difícil para el individuo desvincularse de un patrón constante de actividad, así pues, la amenaza de pérdida compromete al individuo con la organización. Otro punto es, el costo percibido de abandonar el trabajo, ya que este puede agravarse por advertir escasas alternativas para reemplazar o compensar lo ya invertido, que pueden incluir contribuciones a planes de pensión, desarrollo de habilidades o posiciones específicas dentro de la organización, uso de ganancias organizacionales, etc.

Las apuestas paralelas pueden ser interpretadas de distintas formas, Becker (1960) propuso una clasificación por categorías: en primer lugar, las expectativas culturales generalizadas sobre el comportamiento responsable pueden definirse como las expectativas comunes de la sociedad o de otros trabajadores. Un ejemplo de estas es la duración de la vida útil del colaborador en una empresa. Por lo general, un individuo que deja su empleo en poco tiempo es considerado como una persona inadecuada o insegura que cambia de un trabajo a otro (Askoy y Yilmaz, 2016).

En segundo lugar, las preocupaciones de autopresentación, el empleado intenta crear una imagen profesional que sea coherente siguiendo ciertos patrones de comportamiento, con lo que obtiene respeto y prestigio, por lo tanto, su compromiso está vinculado a ese reconocimiento y teme perderlo si renuncia a la organización (Powell y Meyer, 2004). En tercer lugar, los arreglos burocráticos impersonales son reglas o políticas que una compañía establece para motivar o recompensar el trabajo a largo plazo, estas regulaciones son de los factores más importantes para que los empleados muestren lealtad, dado que se consiguen muchos beneficios tales como bonificaciones, aumento del salario, etc.

En cuarto lugar, los ajustes individuales a las posiciones sociales se describen cómo los esfuerzos realizados por un empleado para adaptarse a una situación, pero que lo hacen menos apto para otros escenarios. Por ejemplo, el tiempo y la energía que destina para consolidar su estatus dentro de la organización o para desarrollar algunas habilidades acaban por distraerlo de las tareas que debe desempeñar (Lam y Rahma, 2014).

Por último, las preocupaciones no laborales se refieren a apuestas paralelas realizadas fuera de la organización, son aquellos lazos de amistad en el entorno social, compromisos con actividades no laborales (estudios de responsabilidad social, etc.), hogar establecido en la comunidad, dificultades familiares causadas por el cambio de trabajo y la búsqueda de un nuevo empleo.

En síntesis, Becker argumenta la existencia de un compromiso formado por una relación instrumental o de intercambio entre el individuo y su entorno social (Meyer & Allen, 1984; Meyer et al., 1989). Basándose en esta propuesta Meyer & Allen (1984) plantean un modelo de compromiso organizacional, con el fin de apoyar la teoría de las apuestas paralelas y construir una escala fiable y validada que mida los tres componentes: el compromiso de continuidad, afectivo y normativo.

En relación con el compromiso de continuidad, se fundamenta en la contribución que hace el empleado sobre los beneficios recibidos por parte de la organización (Aldana et al., 2017). Por su lado, el compromiso afectivo refleja el apego emocional de un colaborador hacia su empresa, lo que lo impulsa a seguir en su trabajo más allá del estipendio. También podría definirse como la identificación psicológica de la persona con los valores y filosofía de la organización (Uriostegui, 2019). El compromiso normativo se refiere a la obligación voluntaria e irrevocable que percibe el empleado para continuar laborando, dicho de otro modo, los sujetos que presenten este tipo de compromiso sienten que deben permanecer en la organización por cumplir con un deber moral de reciprocidad (Aldana et al., 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, ya que estuvo orientada a alcanzar un conocimiento más completo mediante la comprensión de los aspectos esenciales de los fenómenos, y a determinar a través del conocimiento científico, los métodos para cubrir necesidades específicas reconocidas (Concytec, 2018).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Se utilizó un diseño cuantitativo, puesto que se recopilaron datos a fin de probar hipótesis que se basaron en mediciones numéricas y análisis estadísticos, esto con el propósito de cuantificar el problema de investigación. Igualmente fue correlacional, en vista de que estuvo dirigido a conocer el grado de asociación existente entre dos variables en una muestra y ámbito específico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Variable 1: Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria

- **Definición conceptual:** March y Simón (1958, citado en Patista y Reyes, 2019) refieren que la rotación voluntaria es el acto de renunciar espontáneamente a la entidad de la que se recibe una compensación monetaria, en otras palabras, es la decisión tomada por el empleado de retirar sus servicios de la organización. Kaneko (2013) señala que la personalidad con tendencia a la rotación es aquella que se caracteriza por ser insegura, con dificultad para comprometerse y poca confianza en su capacidad para asumir tareas complejas.
- **Definición operacional:** La variable se midió mediante el Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana (IPRL) creada por Kaneko (2013).

**Indicadores:** Compromiso (responsabilidades, obligaciones y promesas asumidas), autoconfianza (confianza) e inseguridad (toma de decisiones). La primera dimensión que consta de 8 ítems que evalúan las responsabilidades, obligaciones y promesas asumidas; la segunda compuesta por 9 ítems que evalúan la confianza, y la última de 13 ítems que evalúan la toma de decisiones.

- **Escala de medición:** Es ordinal de tipo Likert, con opción de respuesta de 1= rara vez o nunca a 5= muy frecuentemente o siempre.

**Variable 2:** Compromiso organizacional

- **Definición conceptual:** Meyer & Allen (1991) se refieren al compromiso organizacional como una condición psicológica caracterizada por el lazo establecido entre el colaborador y su centro de labores, el cual intervendría en la decisión de mantenerse o dejar de ser miembro de la misma.
- **Definición operacional:** La variable se midió mediante la encuesta de compromiso de los empleados elaborada por Meyer y Allen (2004) basado en el Modelo de Tres Componentes (MTC) de compromiso (Meyer y Allen, 1990).

**Indicadores:** Compromiso afectivo (deseo), compromiso de continuidad (necesidad) y compromiso normativo (obligación), cada dimensión está constituida por 6 ítems que evalúan el deseo, la necesidad y obligación.

**Escala de medición:** Es ordinal de tipo Likert, con opción de respuesta de 1= muy en desacuerdo a 7= muy de acuerdo.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.3 Población

La población constituye el conjunto de todos los casos que cumplen una serie de características específicas (Lepkowski, 2008 citado en Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Inicialmente se planteó contar con la participación de 350 colaboradores de un centro de atención telefónica ubicado en Lima Metropolitana, el cual, según da Silva (2020) es un centro de llamadas, donde se encuentra personal

capacitado para vender, ofrecer soporte y ayuda, realizar sondeos e interactuar con los actuales y potenciales clientes de la organización.

- **Criterios de inclusión:**

Los criterios de inclusión hacen referencia a todas las características particulares que debe de poseer la población para poder contribuir al estudio, al ser voluntaria la participación se realiza mediante un consentimiento informado con el objetivo de poder garantizar a los participantes que toda la información que se pueda recopilar será con propósito de investigación (Arias et al., 2016).

- Personas que laboren en el puesto de asesor telefónico.
- Personas que laboren en un call center de Lima Metropolitana.
- Personas que hayan aceptado voluntariamente ser partícipes de la investigación.

- **Criterios de exclusión:**

Los criterios de exclusión son toda aquella población que no hayan cumplido con las características solicitadas por la investigación. Esto va a depender del tipo de estudio que realice los investigadores (Arias et al., 2016).

- Personal que no labora en el puesto de asesor telefónico.
- Personas que no laboren en un call center de Lima Metropolitana.
- Personas que no hayan aceptado voluntariamente ser partícipes de la investigación.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra constituye un subgrupo representativo de la población de interés para los investigadores, sobre la cual se recolectan datos pertinentes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En la presente se consideró a 319 participantes.

### **3.3.3 Muestreo**

Corresponde a una serie de operaciones que tiene como objetivo estudiar el conjunto de particularidades o cualidades de una población (Sánchez et al. 2018). En

esta investigación, el muestreo fue no probabilístico, de conveniencia, puesto que los investigadores seleccionaron directa e intencionadamente a los sujetos de la población (Arias et al., 2016).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

A fin de cumplir con los objetivos propuestos para la ejecución del estudio se utilizaron técnicas e instrumentos para la recolección de los datos. La técnica elegida para tal fin fue la encuesta, la cual es considerada una técnica de recojo de datos, donde mediante la formulación de preguntas se busca obtener sistemáticamente una medición de conceptos derivados de una problemática establecida previamente (López-Roldán y Fachelli, 2015). Así también, es importante mencionar que, la modalidad de cuestionario utilizado fue virtual, el cual entre sus muchas ventajas se destacan que, facilitan llegar a una población más amplia y otorgan un efecto de mayor anonimato a los participantes, además, con la modalidad de formato on-line los costes se ven reducidos en comparación a otros métodos de recogida de datos y éste siempre se encuentra disponible. (Fricker & Schonlau, 2002, citado en Lorca et al., 2016). En términos generales, este tipo de cuestionarios muestran tener mayor eficiencia y eficacia (Castañeda y Luque, 2004, citado en Lorca et al., 2016). Por consiguiente, se describirán los instrumentos a emplear:

#### **Ficha técnica del Instrumento para evaluar la Personalidad con Tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana**

**Nombre** : Inventario de Personalidad con tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana (IPRL).

**Autor** : Juan José Kaneko Aguilar.

**Año** : 2013

**Procedencia:** Lima – Perú

**Duración** : 15 minutos aproximadamente.

**Aplicación** : Individual y colectiva.

**Ámbito de aplicación:** Adolescentes y adultos que están participando de un proceso de selección de personal.

**Finalidad** : Evaluación de rasgos de la personalidad (compromiso, autoconfianza y seguridad) que predisponen a un candidato a realizar abandono de trabajo, en un plazo no mayor a un mes de haber sido contratado.

**Baremación** : Estadísticos y baremación en percentiles en una muestra de postulantes a un call center de Lima - Perú.

**Material** : Manual, hoja de respuesta y software de interpretación.

### **Propiedades psicométricas originales del IPTR**

El IPTR de 30 ítems, mostró una confiabilidad de .920 mediante Alfa de Cronbach, en cuanto a sus dimensiones, el análisis resultó en: compromiso .931; seguridad .838; autoconfianza .829, constatando que el instrumento presenta índices de confiabilidad aceptables. Asimismo, la validez de contenido resultante a través del coeficiente de V. de Aiken, alcanzó valores mayores a .80 considerándose igualmente aceptables.

### **Propiedades psicométricas de la muestra de estudio**

Se aplicó el instrumento a 319 trabajadores de centros de atención telefónica ubicados en Lima Metropolitana. Esta prueba obtuvo un Alfa de Cronbach de .956, lo cual indica que tiene una adecuada consistencia interna.

### **Ficha técnica del Instrumento para evaluar el Compromiso Organizacional**

**Nombre** : TCM Three Component Model of Commitment

**Autores** : John P. Meyer y Natalie J. Allen

**Año** : 1991

**Adaptación** : Arciniega y Gonzáles

**Año de adaptación:** 2006

**Procedencia** : Estados Unidos de América

<b>Ámbito</b>	: Adultos con capacidad de laborar, o que se encuentren laborando.
<b>Administración</b>	: Colectiva e individual
<b>Duración</b>	: 10 a 15 minutos
<b>Dimensiones</b>	: Compromiso afectivo, de continuidad y normativo.
<b>Ítems</b>	: 18 ítems, de los cuales 14 son directos y 4 son de orden inverso.
<b>Finalidad</b>	: Medir el compromiso organizacional en individuos

### **Propiedades psicométricas originales del CCO**

El Cuestionario de Compromiso Organizacional (CCO), construido en 1990 para el contexto norteamericano y revisado por Meyer y Allen en 1997, abarca tres dimensiones para evaluar el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, presentando valores de consistencia aceptables a través de Alfa de Cronbach, estos son: COA= .85; COC= .79; CON= .73.

### **Propiedades psicométricas de la muestra de estudio**

Se aplicó el instrumento a 319 trabajadores de centros de atención telefónica ubicados en Lima Metropolitana, donde se consiguió un Alfa de Cronbach de .865, lo cual demuestra la confiabilidad de la prueba.

### **3.5 Procedimientos**

Se inició realizando un mapeo sistemático en diferentes fuentes de búsqueda referente a las variables de estudio. Como siguiente paso, se envió a los autores de cada instrumento las solicitudes de permiso para el uso de los mismos. Una vez aprobada la autorización, se elaboró el formulario mediante Google Forms, el cual tuvo como premisa la presentación de los investigadores y el objetivo del estudio, así como el consentimiento informado y los datos sociodemográficos.



Seguidamente, se procedió a difundir el cuestionario virtual a través de las redes sociales, las cuales fueron: WhatsApp, grupos de Facebook e Instagram. Al terminar la recolección de información se procedió a filtrar los datos respetando que se ajusten a los criterios establecidos y finalmente, se realizó el análisis estadístico.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Esta investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, en vista que estuvo dirigida en recolectar datos que fueron desarrollados estadísticamente para conseguir una interpretación coherente de los resultados (Valenzuela, 2017). Por medio del software estadístico Jamovi versión 2.3.7, se importaron los datos reflejados en Excel a fin de realizar los análisis respectivos. A continuación, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual después de realizar la comparación entre siete pruebas de hipótesis para contrastar normalidad, se halló que es el test más potente (Flores, et al., 2019). El test facilita un valor de  $W$ , donde los valores pequeños señalan que la muestra no está distribuida normalmente, por lo cual la hipótesis nula sería rechazada (Goss-Sampson, 2018)

### **3.7 Aspectos éticos**

Se siguieron las pautas establecidas en el manual de la *American Psychological Association* (APA) (2020), esto a fin de realizar la adecuada redacción y citación correspondientes a las fuentes que sirvieron de bases para el presente trabajo de investigación, también se obtuvo la autorización de cada autor para el uso de sus instrumentos.

Así también, el Colegio de Psicólogos del Perú (2017), señala en los artículos 79 al 84 del título XI ubicado en su Código de Ética Profesional que, toda investigación requiere una evaluación cuidadosa en cuanto a su aceptabilidad ética, al igual que la protección del bienestar de quienes son partícipes. Por lo cual, a fin de salvaguardar los derechos y confidencialidad de los sujetos participantes, se les otorgó un consentimiento informado donde se daba a conocer que su intervención es de manera voluntaria, resaltando que los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente en esta investigación con total anonimato.

Por tal motivo, en el caso de que el participante estuviera de acuerdo en otorgar su aprobación se procederá al llenado de las encuestas, caso contrario, se le mostraría un mensaje de agradecimiento finalizando el proceso.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad*

	<b>IPTR</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>AUTOCONFIANZA</b>	<b>SEGURIDAD</b>	<b>CO</b>	<b>C1</b>	<b>C2</b>	<b>C3</b>
<b>Media</b>	93.5	24.1	27.0	42.4	42.2	15.0	19.3	7.85
<b>Mediana</b>	103	24	29	47	42	14	18	6
<b>Desviación estándar</b>	22.7	7.19	6.75	10.7	12.0	5.63	4.92	4.01
<b>Mínimo</b>	50	12	11	21	24	6	9	3
<b>Máximo</b>	118	33	36	58	70	25	31	16
<b>W de Shapiro-Wilk</b>	0.765	0.875	0.822	0.755	0.924	0.920	0.946	0.850
<b>Valor p de Shapiro-Wilk</b>	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001

Nota: C1= Compromiso Afectivo; C2 =Compromiso de Continuidad; C3= Compromiso Normativo

En la Tabla 1, se visualizan los resultados de la prueba de normalidad obtenidos mediante Shapiro-Wilk, el cual fue el primero en lograr detectar desviaciones de la normalidad, ya sea debido a asimetría, curtosis o ambos (Althouse et al., 1998). El resultado obtenido señala que no es normal ( $p < .005$ ), lo cual indicaría trabajar con pruebas de carácter no paramétrica. Por lo cual, no se encuentra suficiente evidencia para aceptar la normalidad de las variables, se rechaza hipótesis nula.

**Tabla 2**

*Correlación entre la variable personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria y compromiso organizacional.*

		CO
PTR	R de Pearson	-0.675
	r <sup>2</sup>	0.455
	valor p	< .001

Nota: IPTR = Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación voluntaria; CO = Compromiso Organizacional.

En la Tabla 2, se aprecia la correlación entre las variables de la PTR y CO, encontrándose que existe relación entre ambas ( $p < .005$ ), siendo esta inversa, de nivel alto ( $r = -.675$ ) y con un coeficiente de determinación  $r^2 = .455$ . Cohen (1988), señala que los valores ubicados entre  $-.50$  a  $-.80$  se consideran con una correlación inversa de alto tamaño de efecto, en otras palabras, si un valor aumenta, el otro tiende a decrecer. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de los investigadores: “Existe relación entre la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y el compromiso organizacional en trabajadores de Call Center de Lima Metropolitana, 2021”.

**Tabla 3**

*Correlación entre la variable de personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria y las dimensiones de compromiso organizacional.*

		C1	C2	C3
PTR	Rho de Spearman	-0.513 ***	-0.469 ***	-0.725 ***
	valor p	< .001	< .001	< .001

Nota:  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ ; C1= Compromiso Afectivo; C2 =Compromiso de Continuidad; C3= Compromiso Normativo.

En la Tabla 3, se observa que existe relación inversa y significativa entre la personalidad con tendencia a la rotación y las dimensiones del CO ( $p < .005$ ), mostrando correlación de alta intensidad con el compromiso normativo ( $\rho = -.725$ ), y mediana intensidad con el compromiso de continuidad ( $\rho = -.469$ ) y afectivo ( $\rho = -.513$ ). Es decir, a mayor personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria, menores los niveles de compromiso afectivo, continuidad y normativo, por ende, menor compromiso organizacional. De ahí que, se acepta la hipótesis de los investigadores: “Existe relación estadísticamente significativa entre personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y las dimensiones de compromiso organizacional”.

**Tabla 4**

*Niveles en los que se presentan la variable personalidad con tendencia a la rotación y compromiso organizacional.*

NIVEL CO		NIVEL PTRLV		Total
		Medio	Alto	
Bajo	Observado	63	93	156
	% del total	19.7 %	29.2 %	48.9 %
Muy Bajo	Observado	8	155	163
	% del total	2.5 %	48.6 %	51.1 %
Total	Observado	71	248	319
	% del total	22.3 %	77.7 %	100.0 %

Nota: PTR= Personalidad con tendencia a la rotación, CO= Compromiso Organizacional

En la Tabla 4, del 100% de participantes, el 77.7% reflejó un alto nivel de personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria (PTR), y el 22.3% un nivel medio, mientras el 51.1% reflejó un muy bajo nivel de Compromiso Organizacional (CO), y el 48.9% un nivel bajo. De este grupo, el 48.6% demostró un alto nivel de PTR y 2.5% un nivel medio, ambos con un muy bajo nivel de CO. Asimismo, el 29.2% evidenció un alto nivel de PTR, mientras el 19.7% un nivel medio, ambos con un bajo nivel de CO. Debido a esto, se acepta la hipótesis de los investigadores: “Existe un alto nivel de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y un bajo nivel de compromiso organizacional en trabajadores de call center de Lima Metropolitana, 2021”.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y el compromiso organizacional en trabajadores de call center de Lima Metropolitana 2021. Para tal fin, se vio conveniente utilizar una metodología básica descriptiva correlacional de corte transversal. Los instrumentos de recaudación de datos seleccionados fueron el Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Voluntaria y la encuesta de Compromiso de los empleados, cuyas propiedades psicométricas fueron óptimas, hallando una confiabilidad por consistencia interna superiores a .80.

A través de los resultados obtenidos se responderán a los objetivos planteados al inicio de la investigación. Siendo posible afirmar que la PTRL se encuentra significativa e inversamente relacionada con el CO de los teleoperadores, dado que, a mayor presencia de personalidad con intención a la rotación en el colaborador, menores serán los niveles de compromiso afectivo, de continuidad y normativo, por ello, el compromiso con la organización se vería disminuido. Además, se destaca que los colaboradores cuyo compromiso normativo es reducido, mostrarán escasa lealtad y obligación para con la entidad, resultando en mayor intención de rotación.

Como objetivo general, se señaló como hipótesis que existe relación entre la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y el compromiso organizacional, a esto, se halló la existencia de una correlación inversa significativa entre ambas variables ( $p < .005$ ;  $r = -.675$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Lo anterior coincide a nivel internacional con los resultados de Hernández et al. (2021), quienes analizaron la relación entre el CO y la rotación de personal en empresas de textiles en el estado de Tlaxcala, México, encontrando una correlación significativa moderada entre ambas variables ( $r = 0.755$ ), donde dedujeron que, para aminorar la rotación, los encargados del área de talento humano deben impulsar la afectividad en los trabajadores. Por su parte, Fernández et al. (2017), tuvieron como objetivo entender cómo influyen cada uno de los rasgos de personalidad en el grado de compromiso de los empleados con una organización en Valencia, España. Los resultados señalaron que los niveles de responsabilidad, neuroticismo y apertura a la experiencia de los mismos están estrechamente relacionados con su COC, puesto que los trabajadores con un alto sentido de responsabilidad se caracterizan por tener menor absentismo

laboral y mostrar un rendimiento mayor en cuanto a su productividad y tendencia a seguir la normativa. Así también, quienes consideran al neuroticismo dentro de repertorio de rasgos de personalidad, muestran relación con comportamientos dirigidos a evitar situaciones de estrés, por lo que, en un entorno laboral, se espera que los trabajadores con niveles altos de neuroticismo sean más comprometidos con la empresa, puesto que la opción de dejarla es percibida como indeseable por parte del mismo. Respecto a la apertura a la experiencia, este es un rasgo que evidencia el nivel de apertura del sujeto hacia buscar y encontrar vivir nuevas experiencias. Por lo que es normal que sean más propensos a cambiar de organización. (Fernández et al., 2017).

En cuanto al primer objetivo, se estableció como hipótesis que existe relación entre la PTRL y las dimensiones del CO, teniendo como resultado una correlación alta con CON ( $\rho = -.725$ ), y moderada con el COC ( $\rho = -.469$ ) y el COA ( $\rho = -.513$ ), por lo cual, se acepta, pues en el plano internacional, el resultado está en la dirección de lo considerado por Cortina (2014), quien realizó una investigación en centros de llamadas en Medellín, Colombia, cuyos hallazgos hicieron evidente que el COA tiene una relación positiva y significativa con la intención de permanencia. Así también, en el plano nacional, Contreras y Contreras (2018) buscaron hallar la existencia de una relación directa entre las variables CO e intención de permanencia en el personal de enfermería de una institución de salud privada en Lima, Perú, sus resultados indicaron una relación positiva y significativa con las tres dimensiones de CO, donde el que prevalece es el COA, seguido del COC y contrario al CON que estuvo presente en un porcentaje reducido. Quispe y Paucar (2019), evaluaron la relación entre satisfacción laboral y CO de docentes de una universidad pública en el Perú, encontraron que existe una relación directa significativa entre la primera variable y las dimensiones del CO, donde prima el COA, seguido del CON.

En relación con el segundo objetivo específico: identificar el nivel de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en los trabajadores, el 77.7% de encuestados reflejaron un alto nivel de PTRL y el 22.3% un nivel medio, evidenciando que la rotación laboral está altamente influenciada por el tipo de personalidad que el individuo tiene, ya que como refiere Kaneko (2013) los rasgos de la personalidad pueden predisponer a una persona a realizar abandono de trabajo. Resultados que,



a nivel internacional, se asemejan a los encontrados por Hirschi y Spurk (2021), quienes buscaron identificar la causa y momento en que la ambición como parte de la personalidad, se vincula con el desempeño y el CO en trabajadores y estudiantes en Alemania, encontrando que la ambición se relaciona positivamente con un mayor COA, sobre todo cuando se evidencia contar con oportunidades de crecimiento dentro de la organización. Sin embargo, la ambición también se vincula de forma positiva con el incremento de la intención de rotación laboral, puesto que los trabajadores están en constante búsqueda de mayores beneficios, y de no obtenerlos, buscarán otras alternativas.

Conforme al tercer objetivo específico: identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores, se obtuvo como resultado que el 51.1% de sujetos refleja un muy bajo nivel de CO, y el 48.9% un nivel bajo. Datos que, a nivel nacional, se asemejan a los encontrados por Loli et al. (2015), quienes señalaron que, aunque el nivel de CO de los empleados de organizaciones públicas y privadas de Lima es favorable, existe un alto porcentaje (25%) de empleados que no se compromete en su totalidad con la organización. Datos que difieren a los de Contreras y Contreras (2018), quienes realizaron una investigación dentro de una institución de salud privada en Lima, cuyos resultados señalaron un nivel alto (80.2%) de compromiso con la institución por parte de los trabajadores, donde encabezó el COA (93.8%), seguido por el COC (76.5%) y en menor nivel el CON (35.8%), concluyendo que el 90.1% de los colaboradores muestra intención de permanecer en la empresa. Por su parte, Flores y Gómez (2018), en su estudio con teleoperadores de un centro de llamadas en Lima, Perú, indicaron que la permanencia de un trabajador en la entidad, estará sujeta a la percepción positiva de apoyo organizacional y conformidad laboral. En el mismo orden, si el sujeto tiene una impresión negativa de apoyo es presumible que sienta disconformidad con su labor y manifieste un reducido CO, de modo que, abandonará su lugar de trabajo.

Para concluir, conforme a la variable personalidad con tendencia a la rotación voluntaria, se visualiza una preponderancia del nivel muy alto con un 77.7%. Evidenciándose la falta de compromiso, seguridad y autoconfianza en la persona, dicho de otro modo, los colaboradores muestran una capacidad reducida para cumplir con tareas y promesas asumidas, así como una escasa firmeza en la toma de

decisiones y muy poca confianza en cuanto a la ejecución de actividades desafiantes . (Kaneko 2013).

Asimismo, en consideración a la segunda variable, compromiso organizacional, el nivel predominante está ubicado en muy bajo con un 51.1%. Razón por la cual se deduce que los colaboradores no cuentan con compromiso en su institución, demostrando poco deseo de ser parte de la misma. Para Aldana et al (2017), el compromiso organizacional ejerce influencia en el hecho de que un individuo permanezca en el trabajo (retención) o bien, se retire (rotación). En base a ello, los colaboradores muestran predisposición a abandonar su puesto de trabajo en cuanto lo vean accesible.

Ante lo expuesto, la presente investigación mostró ser de gran relevancia puesto que permite comprender el grado en el que se presenta cada una de las variables de estudio, donde, un nivel alto es sinónimo de una intensidad elevada, el nivel medio es considerado de alcance intermedio y finalmente, el nivel bajo se traduce en una intensidad reducida.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: La PTR se encuentra significativamente relacionada con el compromiso organizacional, esta relación es inversa y de alto tamaño de efecto, por lo cual, si un valor aumenta muy posiblemente el otro decrece.

SEGUNDA: Existe una correlación inversa y de nivel alto entre la PTR con el compromiso normativo ( $\rho = -.725$ ), lo cual se traduciría en que los colaboradores tienen muy poco deber moral para con su empresa. Del mismo modo, una correlación inversa y moderada con el compromiso de continuidad ( $\rho = -.469$ ) y afectivo ( $\rho = -.513$ ).

TERCERA: El 77.7% de colaboradores evidenciaron un alto nivel de presentar PTR, mientras que el 22.3% un nivel medio. Esto indicaría que el grupo tiene inconvenientes para asumir responsabilidades, muestran poca seguridad para tomar decisiones y muy poca confianza en sí mismos.

CUARTA: El 51.1% de colaboradores reflejaron tener un muy bajo nivel de CO, mientras que el 48.9% un nivel bajo. Esto indicaría que el grupo no se siente emocionalmente ligado a su entidad de trabajo, tampoco se sienten identificados, lo cual se refleja en una reducida lealtad hacia su organización.

## VII. RECOMENDACIONES

### *Metodológicas*

- Realizar la investigación con un grupo de mayor acceso a la población, en la cual puedan hacer la diferenciación por sexo y con ello evidenciar si existe o no mayor significancia.
- Constatar si los niveles de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y compromiso organizacional se muestran de manera similar en otra población.
- Tomar en consideración la edad como indicador diferencial de personalidad con tendencia a la rotación voluntaria en futuras investigaciones.
- Efectuar estudios de índole psicométrico para los instrumentos utilizados.

### *Grupo de interés*

- Utilizar el IPTR en la evaluación de los candidatos a los diferentes puestos de trabajo dentro de la organización, a fin de conocer su predisposición a la rotación.
- Crear planes de intervención en pro del mejoramiento de los niveles de compromiso laboral en la población de estudio.
- Se sugiere implementar un programa dirigido a la mejora del compromiso organizacional en el cual se incorporen capacitaciones continuas y se desarrollen de actividades no relacionadas con el trabajo que ayuden a fortalecer la interacción de los teleoperadores.

## Referencias

- Aguirre, M., Castro, M., Candia, C., Cordero, A. y Sánchez, M. (2016). Autoconfianza y prueba de selección universitaria de matemática en Chile. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 15(2), 61-74.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5689502>
- Aksoy, A., y Yilmaz, O. (2016). Örgütsel bağlılıkta yan bahisler yaklaşımı: işgörenlerin demografik özellikleri ile yan bahisler arasındaki farklılığı belirlemeye yönelik bir araştırma. *International Journal of Academic Values Studies*, (6), 73-83.  
<http://dx.doi.org/10.23929/javs.35>
- Aldana, E., Tafur, J., y Leal, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla-Colombia.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12442/1974>
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201 – 206.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Althouse, L., Ware, W. y Ferron, J. (1998). *Detecting departures from normality: A monte Carlo simulation of a new omnibus test based on moments*. The University of North Carolina at Chapel Hill.  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED422385.pdf>
- Beccaria, L. y Maurizio, R. (2020). Rotación laboral en América Latina: Intensidad y diferencias entre países. *Revista Internacional del Trabajo*, 139(2), 171-204.  
<https://doi.org/10.1111/ilrs.12160>
- Becker, H. (1960). "Notes on The Concept of Commitment", *American Journal of Sociology*, 66, 32-42.

- Bernardin, H. J. (1977). The relationship of personality variables to organizational withdrawal. *Personnel Psychology*, 30(1), 17–27.  
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1977.tb02317.x>
- Cajas, M. (2018). *Los cinco grandes factores de personalidad (Big Five): su evolución en el mundo laboral*. Milagro-Ecuador.  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3942>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*.  
<http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética del colegio de psicólogos del Perú.  
[https://sipsych.org/wp-content/uploads/2015/09/Peru\\_-\\_Codigo\\_de\\_Etica.pdf](https://sipsych.org/wp-content/uploads/2015/09/Peru_-_Codigo_de_Etica.pdf)
- CONCYTEC. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Contreras, I. y Contreras, F. (2018). Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima. *Revista Científica de Ciencias de La Salud*, 11(2).  
<https://doi.org/10.17162/rccs.v11i2.1104>
- Cortina, E. (2014). El rol mediador del Compromiso Organizacional entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Permanencia en el sector de Contact Centers. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 33(2), 94-107.  
<https://doi.org/10.21772/ripo.v33n2a02>
- Cubillos, C., Reyes, M. y Londoño, M. (2017). Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie. *Revista Facultad de*

*Ciencias Contables Económicas y Administrativas-FACCEA*, 7(1), 58-66. <http://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/654/731>

Da Silva, D. (2020). ¿Qué es call center? Conoce cómo funciona y su importancia en la experiencia del cliente. *Blog de Zendesk*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-call-center/>

Escobedo Portillo, M. T., Hernández Gómez, J. A., Estebané Ortega, V., & Martínez Moreno, G. (2016). Modelos de ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Ciencia & trabajo*, 18(55), 16-22. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004>

Fernandez, A., Llopis, Ó., García, A., Olmos, J. y Martínez, P. (2017). Tell me what you are like and I'll understand why you are leaving. *Universia Business Review*, (55), 80-117. <https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/2564/2341>

Flores, J. y Gómez, I. (2018). Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional En Una Empresa Privada De Lima, Perú. *Ajayu órgano de difusión científica del departamento de Psicología UCBSB*, 16(1), 1-30. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612018000100001](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001)

Güllü, S., Yildiz. B. y Kaya, R. (2020). The Mediating Effect of Organizational Commitment Between Mobbing and Turnover Intention: an Application on Physical Education and Sports Teachers. *European Journal of Education Studies* 7(2). <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.3726362>

Hernández, Y., Jaramillo, J. y Hernández, G. (2021). Relationship between organizational commitment and employee turnover. *Estudios de Administración*, 28(1), 102-129. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2021.60211>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Hirschi, A., & Spurk, D. (2021). Striving for success: Towards a refined understanding and measurement of ambition. *Journal of Vocational Behavior*, 127, 103577. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103577>
- Instituto Peruano de Economía (2021). Termómetro Económico – segunda quincena de septiembre 2021. <https://www.ipe.org.pe/portal/termometro-economico-segunda-quincena-septiembre-2021/>
- Juaneda, E. y Gonzáles, L. Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234965>
- Kaneko, J. (2013). Inventario de personalidad con Tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana.
- Lam, J., y Rahma, Y. (2014). “Top Management Commitment to Lean: The Effects of Side-Bets on The Implementation’s Success”, Master Thesis, Halmstad.
- Loli, A., Montgómery, W., Cerón, F., del Carpio, J., Navarro, V. y Llacho, K. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. IIPSI, 18(1), <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/11781/10539>
- Lorca, S., Carrera, X. y Casanovas, M. (2016). Análisis de herramientas gratuitas para el diseño de cuestionarios on-line. Pixel-Bit. *Revista de Medios y Educación*, 49, 91-104. <https://www.redalyc.org/pdf/368/36846509007.pdf>
- Meyer, J. y Allen, N. (1984). Testing the “side-bets theory” of organizational commitment: some methodological considerations”. *Journal of applied Psychology*, 69, 372-378. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00050-2](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00050-2)



- Meyer, J., y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.  
[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021). Informe Mensual del Empleo formal Privado (IMEFP) N.º 37.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2193370/IMEF%2037%20R.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2021). Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. 7ª edición.  
[https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_767045.pdf](https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf)
- Park, In-Jo y Jung, H. (2015). Relationships Among Future Time Perspective, Career and Organizational Commitment, Occupational Self-efficacy, and Turnover Intention. <https://doi.org/10.2224/sbp.2015.43.9.1547>
- Patista, D. y Reyes, J. (2019). Factores que inciden en la rotación de personal en las MIPYMES afiliadas a la Canacintra.  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiv/docs/1.03.pdf>
- Powell, D., y Meyer, J. (2004). "Side-Bet Theory and The Three-Component Model of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, 65:157-177
- Quispe, R. y Paucar, S. (2019). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 10(2),  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467662252006/467662252006.pdf>
- Salvaggio, D. y Sicardi, E. (2014). La personalidad.  
<http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/2410>

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Seelbach, G. (2012). Teorías de la personalidad. [http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/701/1/Teorias\\_de\\_la\\_personalidad.pdf](http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/701/1/Teorias_de_la_personalidad.pdf)
- Singh, R. (2014). Organizational Turnover. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5\\_127-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_127-1)
- WeiBo, Z., Kaur, S. y Jun, W. (2010) *New development of organizational commitment: A critical review (1960-2009)*. African Journal of Business Management, 4 (1). pp. 12-20. <http://eprints.um.edu.my/id/eprint/15314>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### *Operacionalización de las variables*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	BAREMOS
Personalidad con tendencia a la rotación voluntaria	La Personalidad con tendencia a la Rotación laboral Voluntaria Temprana es aquella que se caracteriza por ser insegura, con dificultad para comprometerse y poca confianza en su capacidad para asumir tareas complejas. (Kaneko, 2013	Compromiso	Responsabilidades. Obligaciones. Promesas asumidas	1, 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28.	Ordinal	Muy Bajo: 30 - 36 Bajo: 37 - 43 Promedio: 44 - 62 Alto: 63 - 69 Muy alto: 70 - 150
		Autoconfianza	Confianza	2, 6, 10, 13, 15, 18, 22, 26, 29.		
		Seguridad	Toma de decisiones	3, 5, 7, 9, 11, 14, 17, 19, 21, 23, 25, 27, 30		

Compromiso organizacional	Es un estado psicológico que se caracteriza por la relación del colaborador con la organización y que además tiene implicaciones para la decisión de continuar o dejar de ser miembro de la organización. (Meyer y Allen, 1991)	Compromiso afectivo	Deseo	1,2,3,4,5,6.	Ordinal	Débil: 18-41 Moderado: 42-65 Fuerte: 66-90
		Compromiso de continuidad	Necesidad	7,8,9,10,11, 12.		
		Compromiso normativo	Obligación	13,14,15,16,17,18.		

## Anexo 2

### *Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana (IPRL) - Dr. Juan José Kaneko Aguilar*

#### IPRL

Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: M  F   
Nivel de Instrucción: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Cargo al que postula: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario contiene una serie de afirmaciones. Lea cada una de ellas e indique con qué frecuencia ocurre en usted las acciones descritas en las frases. Para ello cuenta con cinco (5) alternativas de respuestas:

Rara Vez o Nunca.  
Pocas Veces.  
Algunas Veces.  
Muchas Veces.  
Muy frecuentemente o Siempre.

Una vez decidida su respuesta, usted debe indicarla en el lugar correspondiente marcando con un aspa (x) en el casillero de la alternativa elegida. Ejemplo: si ante la frase: “*Me resulta fácil resolver los problemas*”, decide que eso es, “MUCHAS VECES” verdadero para usted, entonces marcará con un aspa el casillero correspondiente a dicha alternativa, así:

N	ITEMS	Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuencia o siempre
1	<i>Me resulta fácil resolver los problemas</i>				X	

Si desea cambiar alguna respuesta, borre o anule la señal hecha encerrándola con un círculo y marque el espacio que considera correcto.

La prueba incluye varios métodos para detectar falseamiento de respuestas, por lo que se le solicita sea lo más sincero y honesto posible. Aquella persona cuya prueba contengan respuestas distorsionadas, será descalificada del proceso de selección.

No hay límite de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrese de responder **todas** las frases.

<b>N</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Rara vez o nunca</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>A veces</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Con mucha frecuencia o siempre</b>
1	Mis amigos confían en que culminaré aquello que he prometido realizar					
2	Me doy por vencido frente a los problemas					
3	Cuando tomo una decisión, dudo si fue lo más correcto					
4	Cumplo lo que he prometido hacer					
5	Dudo mucho al tomar una decisión					
6	Me desanimo fácilmente ante los fracasos					
7	Cuando tengo un problema, me es difícil decidirme por una solución					
8	Cumplo con los deberes asumidos					
9	Me resulta difícil tomar decisiones					
10	Me siento incapaz de manejar problemas complicados					
11	Estoy absolutamente seguro de todas mis decisiones					
12	Me comprometo con cosas que luego no termino					
13	Sé cómo manejar problemas complejos					
14	Tomar decisiones es algo difícil para mí					
15	Si creo que una situación va a ser complicada, trato de evitarla					
16	Cumplo con las responsabilidades que he asumido					
17	Cuando tomo una decisión, me mantengo firme en ella					
18	Me doy por vencido cuando las cosas van mal					
19	Dudo bastante antes de decidirme por algo					
20	Si me he comprometido a hacer algo importante, lo hago					
21	Tengo dudas de si lo que he decidido fue lo más adecuado					
22	Me siento incapaz de asumir tareas desafiantes					
23	Me es fácil tomar decisiones					
24	Cuando prometo algo, lo cumplo					
25	Me es difícil tomar una decisión					
26	Tiendo a dejar de lado los trabajos desagradables					
27	Puedo tomar decisiones fácilmente					
28	Cuando me hago cargo de algo, cumplo con mi deber					
29	Tengo capacidad para manejar los problemas difíciles					
30	Después de tomar una decisión, sigo pensando si fue lo más acertado					

Gracias por su colaboración

Anexo 3

*Escala de Compromiso organizacional- Elaborado por Meyer y Allen (1997), adaptado por Villa (2016)*

**CUESTIONARIO TCM**

Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: M • F

• Nivel de Instrucción: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provoca el trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación:

<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>Muy en Desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>Muy de Acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>Muy en Desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>Muy de Acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>
1	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi vida laboral en esta organización						
2	Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran míos						

3	Tengo un sentimiento de "pertenencia" a mi organización						
4	Me siento "emocionalmente ligado" a esta organización						
5	Me siento como "parte de la familia" en esta organización						
6	Esta organización tiene una gran cantidad de personas que significan mucho para mi						
7	Sería muy difícil para mí dejar esta organización en este momento, incluso si yo quisiera						
8	Si decidiera dejar esta organización ahora, demasiadas cosas en mi vida se interrumpirían						
9	Siento que tengo muy pocas opciones a considerar al dejar esta organización						
10	Si yo no hubiera puesto demasiado de mí mismo en esta organización, podría						



	considerar trabajar en otro lugar.						
11	Aunque fuera ventajoso para mí, siento que no estaría bien dejar mi organización en este momento						
12	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora						
13	Esta organización merece mi lealtad						
14	No dejaría mi organización ahora mismo porque tengo un sentimiento de obligación con la gente en ella						
15	Le debo mucho a mi organización						

## Anexo 3

### Autorización de las pruebas

### Autorización: Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Voluntaria Temprana

9/9/21 0:39

Correo de Universidad Cesar Vallejo - Autorización para el uso del IPRL



GLORIA ESTEFANIA SANDONAS LUDEÑA <gsandonas@ucwvirtual.edu.pe>

#### Autorización para el uso del IPRL

3 mensajes

GLORIA ESTEFANIA SANDONAS LUDEÑA <gsandonas@ucwvirtual.edu.pe>  
Para: psickaneke@gmail.com

6 de septiembre de 2021, 18:55

Estimado Juan Kaneko Aguilar

Me comunico con usted en calidad de estudiante de la Universidad César Vallejo, ubicada en la av. Argentina 1795 - Callao, Perú, a fin de solicitarle permiso para hacer uso del Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria (IPRL), ya que junto a mi compañera de investigación quisiéramos incluir su instrumento de evaluación en nuestra tesis.

Quedo atenta a su respuesta. Muchas Gracias.

Gloria Sandonás Ludeña | Bachiller en Psicología  
[gsandonas@ucwvirtual.edu.pe](mailto:gsandonas@ucwvirtual.edu.pe)

Juan Kaneko <psickaneke@gmail.com>

7 de septiembre de 2021, 8:16

Para: GLORIA ESTEFANIA SANDONAS LUDEÑA <gsandonas@ucwvirtual.edu.pe>


Estimada Gloria, adjunto los materiales para que puedan emplearlos en su investigación, agradecería que me envíen los resultados obtenidos (tesis en formato word) y su base de datos (formato excel).


Saludos cordiales

Juan Kaneko

[El texto citado está oculto]

#### 2 adjuntos

 Programa de calificacion.xls  
66K

 IPTR.pdf  
1302K

GLORIA ESTEFANIA SANDONAS LUDEÑA <gsandonas@ucwvirtual.edu.pe>  
Para: Juan Kaneko <psickaneke@gmail.com>

7 de septiembre de 2021, 18:17

Muchísimas gracias, tendré en cuenta lo solicitados y nos mantendremos en contacto.

[El texto citado está oculto]

--

Sandonás Ludeña Gloria

# Autorización: Escala de Compromiso Organizacional

9/9/21 0:29

Correo de Universidad Cesar Vallejo - Request Permission to use The TCM Employee Commitment Survey Personality.



LUZ GRACIELA PALOMINO FIGUEROA <lpalominofi@ucvvirtual.edu.pe>

---

## Request Permission to use The TCM Employee Commitment Survey Personality.

2 mensajes

---

**LUZ GRACIELA PALOMINO FIGUEROA** <lpalominofi@ucvvirtual.edu.pe>

8 de septiembre de 2021, 3:14

Para: meyer@uwo.ca

Cco: GLORIA ESTEFANIA SANDONAS LUDEÑA <gsandonas@ucvvirtual.edu.pe>

Dear John Meyer

I'm writing as a student of the César Vallejo University, located at av. Argentina 1795 - Callao, Peru, to actively request your permission to use the *TCM Employee Commitment Survey Personality*, also I want to request the investigation that was achieved to create the survey, with my research partner, whom we would like to include your instrument in our thesis.

I would be grateful for your prompt reply.

Thank you.

**Luz Palomino Figueroa | Bachelor of Psychology**

lpalominofi@ucvvirtual.edu.pe

+51 964 027 162

---

**John Peter Meyer** <meyer@uwo.ca>

8 de septiembre de 2021, 8:34

Para: LUZ GRACIELA PALOMINO FIGUEROA <lpalominofi@ucvvirtual.edu.pe>

Hello,

Thank you for your interest in using the Three-Component Model (TCM) Employee Commitment Survey in your research. You can get information about the measure, a Users' Guide, and the measure itself at:

<http://employeecommitment.com/>

For academic / research purposes, please choose the Academic Package. (There is no charge for this package.) I have attached two articles regarding measure development.

I wish you well with your research!

Best regards,

John Meyer

[El texto citado está oculto]

---

### 2 adjuntos

**Allen & Meyer - JOP 1990.pdf**  
1264K

**Meyer et al - JAP 1993.pdf**  
1410K

## Anexo 4

### Consentimiento informado

# Personalidad con Tendencia a la Rotación Voluntaria y Compromiso Organizacional en Trabajadores de Call Center en Lima Metropolitana, 2021

Estimado(a) participante.

La presente investigación es realiza por Luz Palomino y Gloria Sandonás de la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo de este estudio es determinar la relación de la personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y el compromiso organizacional de trabajadores de call center en Lima Metropolitana, 2021

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas relacionadas a la variable de este estudio.

La participación es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar a Luz Palomino y Gloria Sandonás los correos electrónicos [lpalominofi@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lpalominofi@ucvvirtual.edu.pe) y [gsandonas@ucvvirtual.edu.pe](mailto:gsandonas@ucvvirtual.edu.pe)

Desde ya le agradecemos su participación.

 [gsandonas@ucvvirtual.edu.pe](mailto:gsandonas@ucvvirtual.edu.pe) (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)



**\*Obligatorio**

Usted ¿acepta participar en el presente estudio? \*

Anexo 5

Tabla 5

*Resultados de los índices de fiabilidad por consistencia interna del Inventario de Personalidad con tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana (IPRL)*

	<b><math>\alpha</math> de Cronbach</b>	<b><math>\omega</math> de McDonald</b>
Escala	0.956	0.958

En la tabla 5, se evidencia que el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es de .956; el cual demuestra la confiabilidad de la prueba.

Anexo 6

Tabla 6

*Análisis Factorial Confirmatorio del Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana (IPRL)*

<b>Factor</b>	<b>Indicador</b>	<b>Estimador</b>	<b>EE</b>	<b>Z</b>	<b>p</b>
Compromiso	IPTR 1	1.11001	0.0479	23.159	< .001
	IPTR 4	0.91119	0.0455	20.045	< .001
	IPTR 8	0.96921	0.0428	22.620	< .001
	IPTR 12	0.63464	0.0568	11.166	< .001
	IPTR 16	0.87388	0.0423	20.641	< .001
	IPTR 20	0.75887	0.0494	15.375	< .001
	IPTR 24	0.59666	0.0600	9.942	< .001
	IPTR 28	1.04024	0.0483	21.529	< .001
Autoconfianza	IPTR 2	1.22788	0.0632	19.441	< .001
	IPTR 6	0.11852	0.0576	2.057	0.040
	IPTR 10	0.42516	0.0641	6.629	< .001
	IPTR 13	0.71124	0.0749	9.501	< .001
	IPTR 15	1.15106	0.0585	19.669	< .001
	IPTR 18	1.01723	0.0526	19.349	< .001
	IPTR 22	0.00404	0.0360	0.112	0.911
	IPTR 26	1.29321	0.0593	21.797	< .001
	IPTR 29	0.19431	0.0426	4.565	< .001
Seguridad	IPTR 3	0.91810	0.0466	19.690	< .001
	IPTR 5	1.01319	0.0605	16.749	< .001
	IPTR 7	1.07104	0.0498	21.513	< .001
	IPTR 9	0.89929	0.0508	17.691	< .001
	IPTR 11	1.32730	0.0580	22.881	< .001
	IPTR 14	0.88846	0.0472	18.812	< .001
	IPTR 17	0.31526	0.0712	4.428	< .001
	IPTR 19	0.81908	0.0487	16.836	< .001
	IPTR 21	0.96432	0.0655	14.721	< .001
	IPTR 23	0.01024	0.0303	0.338	0.735
	IPTR 25	1.35437	0.0608	22.264	< .001
	IPTR 27	0.08357	0.0627	1.332	0.183
	IPTR 30	0.62088	0.0450	13.789	< .001

## Anexo 7

Tabla 7

*Resultados de los índices de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario del Modelo de tres componentes del compromiso (TCM)*

	<b><math>\alpha</math> de Cronbach</b>	<b><math>\omega</math> de McDonald</b>
Escala	0.865	0.893

En la tabla 7, se evidencia que el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es de .865; el cual demuestra la confiabilidad de la prueba.

Anexo 8

Tabla 8

*Análisis Factorial Confirmatorio del Cuestionario del Modelo de tres componentes del compromiso (TCM)*

<b>Factor</b>	<b>Indicador</b>	<b>Estimador</b>	<b>EE</b>	<b>Z</b>	<b>p</b>
Compromiso afectivo	CO1	0.7315	0.0586	12.486	< .001
	CO2	0.6638	0.0427	15.559	< .001
	CO3	1.0537	0.0686	15.350	< .001
	CO4	0.6943	0.0662	10.480	< .001
	CO5	0.8355	0.0455	18.357	< .001
	CO6	1.2984	0.0656	19.790	< .001
Compromiso de Continuidad	CO7	1.2018	0.0696	17.277	< .001
	CO8	0.3977	0.0973	4.088	< .001
	CO9	0.0448	0.0977	0.459	0.646
	CO10	0.6702	0.0986	6.794	< .001
	CO11	0.8405	0.0592	14.201	< .001
Compromiso Normativo	CO13	1.4640	0.0682	21.481	< .001
	CO14	1.3776	0.0785	17.539	< .001
	CO15	0.8991	0.0651	13.808	< .001



Anexo 9

Tabla 9

*Índices de ajuste del Análisis Factorial Confirmatorio del inventario de personalidad con tendencia a la rotación laboral*

<b>Índices de ajuste</b>	<b>Modelo teórico</b>	<b>Índices óptimos</b>	<b>Autor</b>
<b><i>Ajuste absoluto</i></b>			
x2/gl	8.19	$\leq 3.00$	
RMSEA	0.150	$< 0.05$	
SRMR	0.103	Cerca de 0	(Escobedo et al., 2016)
<b><i>Ajuste comparativo</i></b>			
CFI	0.732	$> 0.90$	
TLI	0.710	$> 0.90$	

Anexo 10

Tabla 10

*Índices de ajuste del Análisis Factorial Confirmatorio del Cuestionario del Modelo de tres componentes del compromiso (TCM)*

<b>Índices de ajuste</b>	<b>Modelo teórico</b>	<b>Índices óptimos</b>	<b>Autor</b>
<b><i>Ajuste absoluto</i></b>			
x <sup>2</sup> /gl	8.86	≤ 3.00	
RMSEA	0.147	< 0.05	
SRMR	0.100	Cerca de 0	(Escobedo et al., 2016)
<b><i>Ajuste comparativo</i></b>			
CFI	0.800	> 0.90	
TLI	0.755	> 0.90	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VELARDE CAMAQUI DAVIS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Personalidad con Tendencia a la Rotación Voluntaria y Compromiso Organizacional en Trabajadores de Call Center en Lima Metropolitana, 2021", cuyos autores son SANDONAS LUDEÑA GLORIA ESTEFANIA, PALOMINO FIGUEROA LUZ GRACIELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VELARDE CAMAQUI DAVIS <b>DNI:</b> 70030097 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9064-7104	Firmado electrónicamente por: DVELARDEC el 05- 08-2022 14:39:40

Código documento Trilce: TRI - 0391619