



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Los incentivos laborales y la rotación de los trabajadores
de un call center de Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Rojas Florian, Jose Luis (orcid.org/0009-0007-8599-9384)

ASESORA:

Mg. Reyes Linares, Angela Elsa (orcid.org/0000-0003-3416-038X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ
2023

DEDICATORIA

A mi madre y a mi hija, cada una de ellas me dio la fuerza y motivación en el momento exacto.

José Rojas

AGRADECIMIENTO

A Dios por majear mi tiempo y a la universidad por permitirme alcanzar mi meta.

José Rojas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES LINARES ANGELA ELSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Los Incentivos Laborales y la Rotación de los Trabajadores de un Call Center de Lima, 2023

", cuyo autor es ROJAS FLORIAN JOSE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, 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, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES LINARES ANGELA ELSA DNI: 40170331 ORCID: 0000-0003-3416-038X	Firmado electrónicamente por: ANGELAREYESL el 22-11-2023 20:43:28

Código documento Trilce: TRI - 0661122



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROJAS FLORIAN JOSE LUIS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Los Incentivos Laborales y la Rotación de los Trabajadores

de un Call Center de Lima, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROJAS FLORIAN JOSE LUIS DNI: 43786244 ORCID: 0009-0007-8599-9384	Firmado electrónicamente por: JROJASFL1986 el 24- 11-2023 19:50:45

Código documento Trilce: INV - 1438623

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5 Procedimientos.....	12
3.6 Método de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la variable Incentivos laborales	14
Tabla 2. Resultados de la variable Rotación.....	15
Tabla 3. Correlación entre las variables Incentivos Laborales y Rotación	16
Tabla 4. Correlación entre la dimensión Incentivos Monetarios y Rotación	17
Tabla 5. Correlación entre la dimensión Incentivos No Monetarios y Rotación	18

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Resultados de la variable Incentivos laborales	14
Figura 2. Resultados de la variable Rotación.....	15

RESUMEN

Esta tesis tuvo como objetivo general determinar la relación de los incentivos laborales en la rotación de un call center de Lima 2023; el tipo de investigación fue aplicado con diseño no experimental, realizado a una muestra de 25 empleados de un call center de Lima mediante la técnica de encuesta haciendo uso de un cuestionario, de esta forma el resultado obtenido fue, que si existe una relación entre los incentivos laborales y la rotación en un call center de Lima 2023, la relación fue negativa y muy alta, con esto quedó evidenciado que al elaborar y ejecutar medidas con los incentivos laborales la rotación de personal disminuye.

Palabras clave: Incentivos laborales, rotación, incentivos monetarios, incentivos no monetarios.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the relationship between labor incentives and turnover in a call center in Lima 2023; the type of research was applied with a non-experimental design, carried out on a sample of 25 employees of a call center in Lima by means of a survey technique using a questionnaire, thus the result obtained was that if there is a relationship between labor incentives and turnover in a call center in Lima 2023, the relationship was negative and very high, with this it was evidenced that by developing and implementing measures with labor incentives, staff turnover decreases.

Keywords: Labor incentives, turnover, monetary incentives, non-monetary incentives.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Rotación Laboral (RL) es un factor preocupante para el área de recursos humanos de los call center y empresas en general, debido a que el porcentaje de RL del personal es cada vez más alto, ante esta situación surgen diferentes medidas para frenar la RL y de esa forma poder conservar el talento humano y la experiencia, en esta línea de acción se tiene como principal atributo a los Incentivos Laborales (IL).

En el plano internacional (Arcelia et al., 2021) señalan que en México el nivel de R está por encima del 17% en comparación de otros países de habla hispana, donde fluctúa entre el 5% y 10% generando costos muy complicados de cuantificar. Dogru et al. (2023) nos menciona que el porcentaje de RL elevado es conocido en algunos sectores, sin embargo, no se ha podido determinar con exactitud la relación con la economía en Estados Unidos.

A nivel nacional Reynaga y Ramírez-Rondán (2021) indica que la RL, mantiene cercanía con el alto índice de trabajo informal que se tiene en el país, ya que muchos trabajadores deciden trasladarse al sector informal debido a que reciben un mayor importe económico. En el mismo campo León y García-Saavedra (2021) indican que el talento humano también está ligado a la RL, y que mientras mejor esté capacitado el personal menor es su necesidad de renunciar, por lo tanto, para frenar la RL y mantener el talento humano es necesario mantener al personal con actualizaciones constantes.

A nivel internacional en cuanto a los IL Kaynar y Siddiq (2023) mencionan que en India el sistema de IL para plataformas en línea, supone problemas de índoles éticos debido al rendimiento real y genera una dependencia de la producción del personal en relación al esfuerzo. En Italia Salimi et al. (2023) informan que en las empresas de grupos familiares se establecen objetivos de índole colectivo, sin embargo, existe mucha variación de resultados en función de la estructura de cada empresa, así mismo para Monnot (2018) los trabajadores tiene la necesidad de percibir Incentivos Monetarios (IM) pero también incentivos

psicológicos que permitan explotar su máximo potencial incrementando su motivación, con esto no solo se mejora el resultado sino también el ambiente laboral y el compromiso con la organización

En nuestro país Dávila et al. (2022) manifiestan que el desempeño organizacional en el País y la política de incentivos económicos se encuentran ligadas, buscando de esta manera la estabilidad a través de los años en las empresas, sin embargo, también se ve como tema importante otros aspectos por ejemplo el bienestar general y el crecimiento individual. Buttenheim et al. (2023) indican también que los IL son muy importantes en el desempeño y la motivación, sin embargo, existe un factor negativo y se da cuando las organizaciones dejan de emplear los incentivos y esto repercute de forma emocional en los empleados afectando su rendimiento.

A nivel local en el rubro de los call centers en Lima, el nivel de RL para las campañas de ventas oscila entre el 25% y el 30% en ese aspecto la pérdida económica por diferentes factores afecta directamente a la ganancia que se debería obtener debido a que el alto porcentaje de RL genera nuevos costos para capacitar al nuevo personal, a esto se suma el bajo rendimiento del personal que se incorpora y está dentro de la curva de adaptación a la gestión, entre otros factores, respecto al tema de incentivos, en la actualidad se manejan diferentes tipos de incentivos como los económicos, los de reconocimiento individual y grupal, campañas internas de motivación y sin embargo por más que se tenga la misma estructura de incentivos la RL sigue siendo muy similar mes a mes.

De acuerdo a lo visto se tiene la siguiente formulación de problema ¿Cuál es la relación existente de los IL y la RL en un call center en Lima 2023?

La justificación teórica de la presente investigación radica en la necesidad de poder identificar los IL en sus diferentes tipos de manera que al emplearlos podamos conseguir una RL de personal mucho más efectiva, funcional y que permita mantener al talento humano, la justificación social se basa en buscar que los empleados puedan sentir que su trabajo y desempeño logre ser reconocido

mediante programas de IL que los beneficien a ellos y a todo su entorno, de manera que vean su actual entorno de trabajo como un lugar seguro sin la necesidad de cambiar a otra empresa, la justificación práctica consiste en establecer diferentes escenarios y como poder actuar ante ellos con incentivos eficaces ante cada situación, logrando así soluciones a problemas recurrentes y evitar gastos de formación para nuevos empleados.

Ante esta situación el objetivo global buscó identificar si hay relación existente de los IL y la RL en el área de ventas de un call center 2023, los objetivos específicos fueron planteados para identificar si hay relación existente de los Incentivos Monetarios (IM) sobre la RL y si hay relación existente de los Incentivos No Monetarios (INM) sobre la RL.

II. MARCO TEÓRICO

En el aspecto de antecedentes internacionales para la R, Alshammri (2020) busca establecer si hay relación entre la RL y los conflictos interpersonales, en este estudio se aplicó un análisis cuantitativo y se midieron los resultados mediante coeficientes de correlación, obteniendo como resultados que si existe relación y sobre todo se muestra mayor tasa de RL en los hombres, así mismo la tasa de RL es mayor en las instituciones públicas que las privadas, concluyendo que la RL se puede disminuir aun teniendo conflictos interpersonales aplicando estrategias claves como la experiencia del personal y los incentivos propuestos por las propias empresas.

Ryu y Jinnai (2021) tuvo como objetivo identificar si la RL de profesores en Carolina del Norte está determinada por las variables en los IM, usando un método cuantitativo simple se obtuvo como resultado que existen dos tipos de profesores los sobrecalificados y los infraqualificados y en su mayoría la RL está situada en los últimos debido a que terminan percibiendo un menor importe económico, concluyendo que efectivamente existe relación entre los percibido económicamente y la RL.

Strobel et al. (2018) tuvo como objetivo estudiar el efecto del apoyo organizativo en la intención de RL de los deportistas de equipos profesionales, usando un enfoque combinado de investigación cualitativa y cuantitativa considerando tres aspectos, el primero un análisis cualitativo del apoyo a los deportistas por parte de las organizaciones en INM, el segundo es un estudio cuantitativo de los resultados con IM y el tercer aspecto es un análisis de RL en función de la edad, obteniendo como resultados en el primer aspecto que los principales INM son el apoyo con problemas privados, la integración familiar y el apoyo en una segunda carrera de estudios, en el caso del segundo estudio los deportistas que perciben mayor cantidad en IM presentan mejor rendimiento y finalmente en el tercer estudio la RL es menor mientras más joven sea el deportista, concluyendo lo siguiente el dinero es importante para disminuir la RL sin embargo los INM también tiene un indicador importante para frenar la RL.

En el aspecto internacional para los IL, Al-Qathmi y Haya (2021) plantearon evaluar la satisfacción en un sistema de incentivos existente y cómo genera mejoras en la motivación, se utilizó un método cuantitativo a través de encuestas, teniendo como resultados que el 51% del motivo de RL era debido a la mala asignación salarial y el bajo sistema de incentivos, teniendo como conclusión que la unidad de gestión de talento humano, debe buscar la contratación de personal calificado así como también encargarse de la motivación mediante incentivos debido a la productividad y satisfacción del personal.

Oah et al. (2019) investigaron cómo afectan en la productividad los distintos tipos de incentivos utilizando incentivos individuales, incentivos grupales equitativos y también incentivos grupales distribuidos diferencialmente, utilizaron un diseño de tratamiento alterno y se fueron alternando en cada sesión las 3 condiciones de incentivos, se analizaron las tareas completadas y el tiempo en el que se ejecutaron, los resultados fueron que el incentivo grupal diferencial daba el mayor rendimiento, mientras que en el incentivo individual y grupal equitativo los tiempos de inactividad fueron mayores, con ello se concluyó que la participación para llegar a un objetivo global bajo el régimen diferencial de incentivos es el más adecuado en los grupos de trabajos pequeños.

Odolinski (2019) tuvo como objetivo analizar los contratos en el rendimiento del mantenimiento ferroviario mediante incentivos en Suecia, se usó el método cualitativo con datos de recuento, obteniendo como resultado que los incentivos al rendimiento han dado lugar a una reasignación del esfuerzo de los fallos que no causan retrasos a los fallos que causan retrasos, concluyendo que esto indica un deterioro del estado de los activos, lo que subraya la necesidad de considerar los efectos a largo plazo de esta estructura de incentivos. En conjunto, este trabajo demuestra que el diseño de las estructuras de incentivos tiene un gran impacto en el rendimiento del mantenimiento, y que los efectos estimados son importantes para tenerlos en cuenta a la hora de evaluar los diseños de los contratos en este ámbito.

En el aspecto nacional para la RL laboral, Vásquez-Robles et al. (2022)

buscó identificar la relación entre el clima organizacional con la R laboral, aplicaron un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, bajo el diseño no experimental correlacional, encontrándose una relación directa, concluyendo que el clima laboral y la RL mantienen una relación directa por este motivo se ve necesario mantener un ambiente de trabajo saludable.

Campos et al. (2019) busca establecer la conexión entre RL y desempeño laboral, para esto se utilizó un estudio correlacional, prospectivo, de corte transversal, aplicando muestreo no probabilístico por conveniencia, con un instrumento de 24 preguntas, donde se obtuvieron como resultado que el 58% de participante veía la RL como un factor indiferente, teniendo como conclusión que la RL ocurre cuando no se tiene personal en determinado puesto, no se tiene en cuenta el contexto familiar, no se incluye una motivación financiera y no se percibe como una oportunidad para el desarrollo laboral, por lo tanto no se encontró una conexión clara entre la RL y el rendimiento en el trabajo.

Alvarado et al. (2022) en su estudio estableció como objetivo identificar la correlación que existe de la variable satisfacción laboral y RL, se utilizó la metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional, estableciendo que hay una asociación beneficiosa y la confirmación de la hipótesis, concluyendo que el nivel de satisfacción influye de forma directa en la RL.

En el aspecto nacional para los IL, Aranda (2021) buscaba reconocer el impacto o la repercusión que tienen los incentivos en la capacitación organizacional de la institución, se utilizó un diseño analítico, cuantitativo y correlacional en una investigación básica, aplicada y explicativa, llegando a la conclusión que los incentivos si son determinantes en la capacitación organizacional, en ese sentido es muy importante poder establecer un sistema de incentivos para optimizar la capacitación organizacional.

Castro y Esposito (2022) tenían como objetivo determinar con los incentivos adicionales pagados a los profesores lograban evitar su RL en las escuelas rurales en el Perú, para ello se analizaron datos de forma cuantitativa, se logró establecer

que los incentivos adicionales si permitieron evitar dicha RL, sin embargo esto afectó de forma negativa a los colegios donde no se aplicaba dicha bonificación y no se lograba suplir los puestos vacantes, también se logró establecer que el incentivo adicional que recibieron los profesores no tuvo relación directa con la educación recibida por los alumnos, con esto se concluye que se deben establecer incentivos adicionales para mejorar en el aspecto de la educación pero al personal calificado que ayude en un cambio exponencial positivo de los alumnos.

Fernández et al. (2022) presentó como objetivo identificar los factores influyentes en la investigación científica en el Perú, para ello hizo uso de un enfoque cuantitativo aplicado a un nivel básico, descriptivo-explicativo, se concluye que el factor predominante que influye en la producción científica es el estímulo y los indicadores predominantes son los incentivos, bonificaciones, conocimiento y participación en cursos.

En el aspecto teórico Ayensa (2022) para la variable RL nos dice que se trata de la relación de personal que ingresa y personal que se retira de la empresa en una determinada cantidad de tiempo, también indica que esto nos ayuda a identificar el clima laboral y el progreso en la administración del potencial humano. López et al. (2017) concuerda con el concepto mencionado previamente, pero agrega información importante mostrando también que la RL está ligada a la oferta laboral y la conformidad que tengan los empleados con su estatus actual.

En la dimensión de RL forzada u obligatoria Vellisca (2021) nos dice que se da cuando la empresa toma la decisión de no contar con el trabajador debido a su bajo rendimiento o por algún aspecto económico que afecte a la empresa. López (2022) lo define como la búsqueda de la empresa para resolver conflictos personales, incrementar la dinámica interna, reemplazo de personal para mejorar el perfil del puesto y desempeño general.

En la dimensión de RL no forzada o voluntaria, Rueda et al. (2022) la definen como la salida del personal por decisión propia como consecuencia de aspectos personales, la insatisfacción dentro de la empresa o un clima laboral desgastado.

Mojica et al. (2017) mencionan que es un problema real dentro de las empresas generado por varios factores como las mejores propuestas laborales de los competidores en el mercado, búsqueda de cambio del ambiente de trabajo y poco o nulo reconocimiento por el desempeño.

En el aspecto teórico para la variable IL, Zhang et al. (2021) explica que los IL son compensaciones que utilizan las empresas para poder estimular a los trabajadores de modo que se puedan alcanzar determinados objetivos o metas, en ese sentido existen diferentes tipos de incentivos, así como también se puede medir el impacto en un corto, mediano y largo plazo. Liang & Wang (2023) Hacen referencia a que los IL son importantes en la definición de objetivos y cumplimiento de metas, además de ser cruciales al momento de la motivación hacia los empleados para el cumplimiento de estos Para Chiavenato (2018) los IL son estímulos que se brindan a los empleados como salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, reconocimientos, etc, con el objetivo de obtener una ganancia en común como el logro de algún objetivo o la mejora del desempeño.

En la dimensión de IM, Bogoviz et al. (2018) indica que en las empresas de alto rendimiento se busca ejecutar sistemas de incentivos económicos para fortalecer el desempeño y desarrollo de las empresas, los esquemas monetarios de incentivos tienen como principales componentes al salario por experiencia y las bonificaciones por desempeño grupal o individual. Para Promberger y Marteau (2013) los IM son importantes en la realización de un objetivo, sin embargo, resaltan que al término del objetivo si no se mantiene el incentivo la motivación y actitud se ven disminuidas, con lo que es importante saber manejar los IM según el escenario y la necesidad de la empresa.

Para Madero (2019) la dimensión de INM se trata de aquellos que activan la actitud, impulsan a realizar acciones y mejoran el rendimiento, mediante programas de reconocimiento, buen ambiente laboral, apoyo de la organización, horarios flexibles de trabajo entre otros. Así mismo Ortiz-Campillo et al. (2019) maneja como concepto de INM a los que permiten mejorar la productividad y el clima

organizacional sin generar un alto costo y con los recursos que ya posee la organización para esto menciona que los factores a tomar en cuenta son las capacitaciones, emplear la comunicación efectiva de los jefes y sus empleados, estimular la comunicación entre departamentos, así crear un mejor ambiente laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Investigación cuantitativa aplicada. Para Bañuelos & Galindo (2023) la investigación cuantitativa es objetiva, permite confirmar, deducir y orientar en resultados.

3.1.2 Diseño de investigación:

Diseño no experimental: transversal, descriptivo y explicativo.

3.2. Variables y operacionalización: El presente estudio se realizó con dos variables que son los IL y la RL a continuación se detalla cada una de ellas.

Definición conceptual: Según Zhang et al. (2021) explica que los IL son compensaciones que utilizan las empresas para poder estimular a los trabajadores de modo que se puedan alcanzar determinados objetivos o metas, en ese sentido existen diferentes tipos de incentivos, así como también se puede medir el impacto en un corto, mediano y largo plazo.

Definición operacional: Según Chiavenato (2018) los IL son estímulos que se brindan a los empleados como salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, reconocimientos.

Indicadores: Bonificaciones, salarios, premios, reconocimiento, beneficios, motivación y oportunidades.

Escala de medición: Ordinal.

Definición conceptual: López et al. (2017) define a la RL como el ingreso y salida de personal en un determinado intervalo de tiempo y agrega información importante mostrando también que la RL está ligada a la oferta laboral y la conformidad que tengan los empleados con su estatus actual.

Definición operacional: Según Ayensa (2022) podemos encontrar la RL voluntaria e involuntaria, ambas dependen de diferentes factores y

nos ayudan a entender el clima organizacional, la gestión del talento humano, el desempeño del personal o el aspecto económico de la empresa.

Indicadores: Desempeño, economía, clima organizacional, talento humano y oferta laboral.

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población

3.3.1 Población: Según ACCID (2017) Se reúne a personas o diferentes elementos con características similares que son sujetos de análisis. Para Ventura-León (2017) es el conjunto de individuos que se va a investigar, en ese aspecto para la población se han seleccionado a los agentes vendedores de un call center en Lima, teniendo 25 elementos.

Criterios de inclusión: Para esta tesis se tomó en cuenta a todos los agentes vendedores de un call center en Lima, debido al tamaño de la población.

Criterios de exclusión: No se utilizó ningún criterio de exclusión.

3.3.2 Muestra: Para Mucha & Lora (2021) la muestra es un subgrupo de la población que mediante modelos matemáticos permitirán saber el tamaño adecuado para realizar la investigación. Para esta investigación se tomó el mismo valor que la población (25 agentes del área de ventas) por ser menor a 100 elementos.

3.3.3 Muestreo: Se utilizó el muestreo no probabilístico por muestra sesgada.

3.3.4 Unidad de análisis: Se analizaron a los agentes vendedores de un call center en Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue usada en algunos asesores de un call center en Lima para identificar los tipos de incentivos y poder evitar la RL.

Según Yuni (2020) indica que la encuesta es uno de los métodos de

investigación más frecuentemente empleados en las diferentes ciencias, ya que brinda información directa de parte de los sujetos al investigador, con esto se permite describir, analizar y establecer vínculos entre grupos pequeños o poblaciones la misma que privilegia el uso de la estadística para analizar e interpretar datos.

El cuestionario, tuvo una composición en base a las dimensiones de la variable RL, “RL forzada u obligatoria” que comprende los ítems de las preguntas 1 al 2, “RL no forzada o voluntaria” que comprende las preguntas de los ítems del 3 al 5, así mismo se incluirá a la variable “incentivos” con sus respectivas dimensiones, “IM” que comprende las preguntas de los ítems del 6 al 8 y finalmente “INM” que comprende las preguntas de los ítems del 9 al 12. Aplicando este cuestionario se pudo establecer una relación de los incentivos y la R en un call center.

Para Fàbregues et al. (2016) el cuestionario es un instrumento simple que posibilita recopilar información a partir de preguntas formuladas a los objetos de estudio realizando de esta forma una sistematización del autoinforme, el mismo que necesita estar estandarizado para dar una fiabilidad y validez de sus medidas.

Según Mías (2021) la confiabilidad es lo que nos permite determinar si existe una estabilidad y consistencia sobre la selección de cada uno de los ítems, al obtener la confiabilidad garantizamos no tener errores en la medición y podrá ser replicada en nuevas mediciones sin alterar los resultados siempre y cuando no varíen las condiciones críticas. En esta investigación se obtuvieron los siguientes resultados: La confiabilidad en el caso de los IL obtenida fue de 0.893, mientras que para el caso de RL se obtuvo 0.837, lo que nos garantiza la fiabilidad de nuestro instrumento.

3.5 Procedimientos

Para obtener la información necesaria para esta investigación se efectuó la encuesta de forma virtual debido a que en la empresa se está gestionando de esa

forma, con lo cual se facilitó en un formulario de Google el cuestionario a los encuestados.

Así mismo fueron 25 agentes vendedores quienes realizaron la encuesta con el propósito de establecer la relevancia o el valor de los incentivos que les brinda la empresa y sus intenciones de renunciar.

3.6 Método de análisis de datos

Se hizo uso del programa IBM SPSS29 para analizar cada una de las respuestas brindadas por parte de los agentes de venta, se asignó un valor a cada respuesta lo que permitió hacer los cálculos necesarios y los gráficos respectivos, con ellos se pudo determinar si existe una concordancia entre las variables analizadas y pudimos obtener la relevancia de cada una de las preguntas efectuadas.

3.7 Aspectos éticos

Para la presente tesis se tuvo en cuenta los principios éticos de autonomía, con lo cual el participante tuvo todas las facilidades para resolver sus dudas antes de tomar de decisión de ser parte de la tesis, la misma que no lo coacciono para tomar ninguna decisión, el principio de no maleficencia mediante el cual no se vio afectado en ningún aspecto durante esta tesis, además tuvo la libertad de no responder si alguna pregunta le resultó incomoda o la considero perjudicial, finalmente el principio de justicia mediante el cual se le garantizo que los datos serán anónimos y su información no será utilizada para ningún otro fin fuera de esta tesis, de la misma forma una vez terminada la investigación y luego de un periodo prudente esos datos serán eliminados.

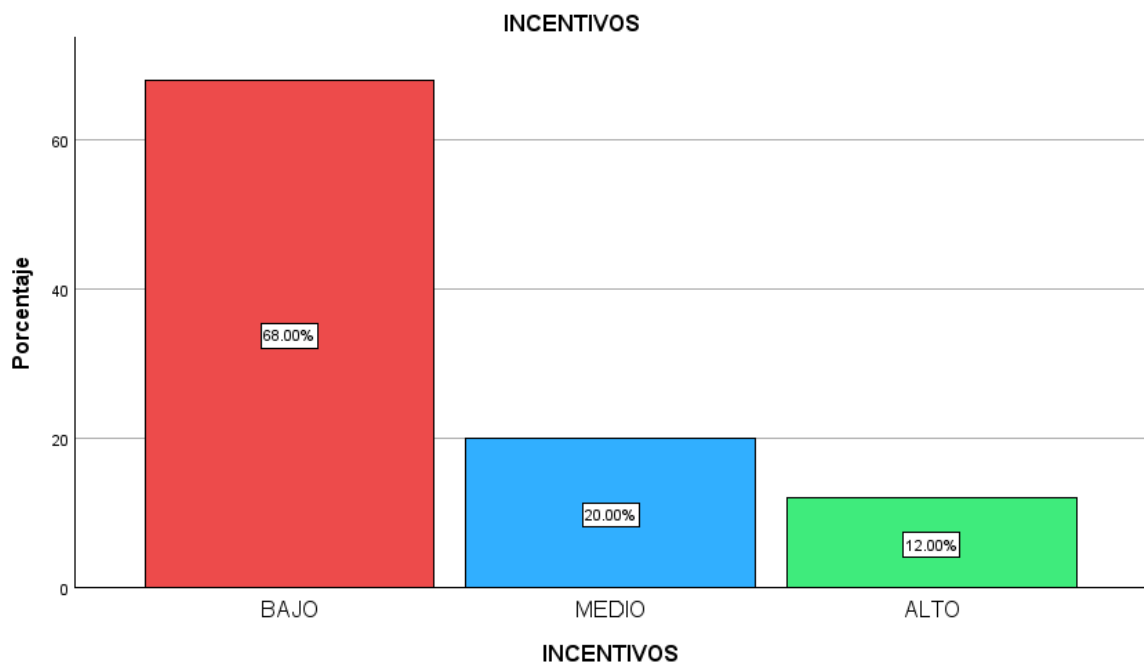
IV. RESULTADOS

ESTADISTICA DESCRIPTIVA

Tabla 1:
Resultados de IL.

		INCENTIVOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	68	68	68
	MEDIO	5	20	20	88
	ALTO	3	12	12	100
	Total	25	100	100	

Figura 1:
Resultados de IL.



Podemos apreciar en la Tabla 1 y Figura 1 que según las personas que respondieron, el 68% considera que los IL en la empresa son de nivel Bajo, el 20% lo considera de nivel Medio y el 12% lo considera de nivel Alto.

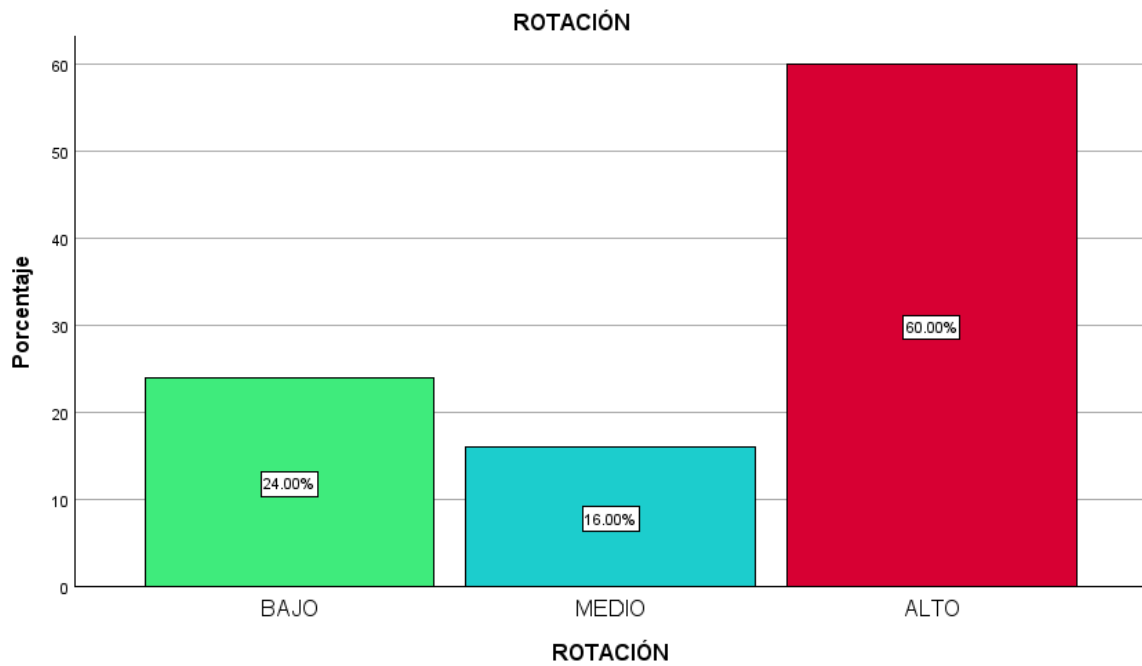
Tabla 2:

Resultados de RL.

		RL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	24	24	24
	MEDIO	4	16	16	40
	ALTO	15	60	60	100
	Total	25	100	100	

Figura 2:

Resultados de RL.



Podemos apreciar en la Tabla 2 y Figura 2 que según las personas que respondieron, el 6% considera que la RL en la empresa es de nivel Alto, el 16% lo considera de nivel Medio y el 24% lo considera de nivel Bajo.

ESTADISTICA INFERENCIAL

Análisis Correlacional:

Hipótesis Global:

HO: No hay relación existente de los IL y RL en un Call Center, Lima 2023

Ha: Si hay relación existente de los IL y RL en un Call Center, Lima 2023

Tabla 3:

Correlación entre las variables IL y RL.

			Correlaciones	
			INCENTIVOS	RL
Rho de Spearman	INCENTIVOS	Coeficiente de correlación	1.000	-.925
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	25	25
R	R	Coeficiente de correlación	-.925	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	25	25

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

Podemos interpretar que hay una correlación (-0,925) negativa fuerte entre las variables de IL y RL, siendo estadísticamente significativa ($p = 0.00 < 0.05$). Esto conduce al rechazo de la hipótesis nula y da respaldo a la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 1:

HO: No hay relación existente de los IM y la RL en un Call Center, Lima 2023

Ha: Si hay relación existente de los IM y la RL en un Call Center, Lima 2023

Tabla 4:
Correlación de IM y RL.

			Correlaciones	
			INCENTIVO MONETARIO	RL
Rho de Spearman	INCENTIVO MONETARIO	Coeficiente de correlación	1.000	-.893
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	25	25
	R	Coeficiente de correlación	-.893	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	25	25

Podemos interpretar que hay una correlación (-0,893) negativa fuerte entre las variables de IL y RL, siendo estadísticamente significativa ($p = 0.01 < 0.05$). Esto conduce al rechazo de la hipótesis nula y da respaldo a la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 2:

HO: No hay relación existente de los INM y la RL en un Call Center, Lima 2023

Ha: Si hay relación existente de los INM y la RL en un Call Center, Lima 2023

Tabla 5:
Correlación de INM y RL.

			INCENTIVO NO MONETARIO	RL
Rho de Spearman	INCENTIVO NO MONETARIO	Coeficiente de correlación	1.000	-.891
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	25	25
	R	Coeficiente de correlación	-.891	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	25	25

Podemos interpretar que hay una correlación (-0,891) negativa fuerte entre las variables de IL y RL, siendo estadísticamente significativa ($p = 0.01 < 0.05$). Esto conduce al rechazo de la hipótesis nula y da respaldo a la hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos obtenidos en la investigación, aceptamos la HO general donde se determina que, si hay una relación existente de los IL y la RL de un call center en Lima 2023, se pudo realizar la validación con un Rho del $-0,925$, esta correlación negativa y demuestra una correlación inversa alta, con lo que si se mejoran los IL decae la RL.

De los resultados obtenidos para la variable IL se observa que según los colaboradores de un call center en Lima 2023, el 68% considera que está en un nivel bajo, mientras que un 20% lo considera de nivel medio y finalmente un 12% lo considera de nivel alto.

Para la variable de RL se observa que según los colaboradores de un call center en Lima 2023, el 24% lo considera de nivel bajo, el 16% lo considera de nivel medio y el 60% lo considera de nivel alto.

Este primer resultado concuerda con Al-Qathmi y Haya (2021) donde señala que el 51% del motivo de RL era debido a la mala asignación salarial y el bajo sistema de incentivos teniendo como conclusión que RRHH debe buscar contratar personal calificado así como también encargarse de la motivación mediante incentivos debido a la productividad y satisfacción del personal.

Así mismo en el estudio de Alshammri (2020) se midieron los resultados mediante coeficientes de correlación, obteniendo como resultados que, si existe relación y sobre todo se muestra mayor tasa de RL en los hombres, así mismo la tasa de RL es mayor en las instituciones públicas que las privadas, concluyendo que la RL se puede disminuir aun teniendo conflictos interpersonales aplicando estrategias claves como la experiencia del personal y los incentivos propuestos por las propias empresas.

En el artículo científico de Odolinski (2019) se obtuvo como resultado que

los incentivos al rendimiento han dado lugar a una reasignación del esfuerzo de los fallos que no causan retrasos a los fallos que causan retrasos, concluyendo que esto indica un deterioro del estado de los activos, lo que subraya la necesidad de considerar los efectos a largo plazo de esta estructura de incentivos. En conjunto, este trabajo demuestra que el diseño de las estructuras de incentivos tiene un gran impacto en el rendimiento del mantenimiento, y que los efectos estimados son importantes para tenerlos en cuenta a la hora de evaluar los diseños de los contratos en este ámbito.

Así mismo para Castro y Esposito (2022) se logró establecer que los incentivos adicionales si permitieron evitar dicha RL sin embargo esto afectó de forma negativa a los colegios donde no se aplicaba dicha bonificación y no se lograba suplir los puestos vacantes, también se logró establecer que el incentivo adicional que recibieron los profesores no tuvo relación directa con la educación recibida por los alumnos, con esto se concluye que se deben establecer incentivos adicionales para mejorar en el aspecto de la educación pero al personal calificado que ayude en un cambio exponencial positivo de los alumnos.

Al analizar el objetivo específico número uno, se respalda la hipótesis alternativa, si hay relación existente de IM y la RL en un Call Center, Lima 2023 con un Rho de -0,893 y una significancia de 0.001 esta correlación es negativa y alta.

Concuerda también el resultado con el artículo científico de Ryu y Jinnai (2021) donde se obtuvo como resultado que existen dos tipos de profesores los sobrecalificados y los infraqualificados y en su mayoría la RL está situada en los últimos debido a que terminan percibiendo un menor importe económico, concluyendo que efectivamente existe relación entre lo percibido económicamente y la RL.

En el caso del estudio realizado por (Oah et al., 2019) los resultados fueron que el incentivo grupal diferencial daba el mayor rendimiento, mientras que

en el incentivo individual y grupal equitativo los tiempos de inactividad fueron mayores, con ello se concluyó que la participación para llegar a un objetivo global bajo el régimen diferencial de incentivos es el más adecuado en los grupos de trabajos pequeños.

En el estudio de Ponta et al. (2020) los IM configuran una parte importante en la obtención de resultados cuando son aplicados en una escala ordinal y según el mérito obtenido en función al desempeño laboral, esta aplicación se determina sólo al final del periodo laboral motivo por el cual fomenta siempre el espíritu de competitividad existiendo una relación directa entre los IM el desempeño y la RL.

Sin embargo, para Campos et al. (2019) los resultados obtenidos fueron que el 58% de participante veía la RL de personal como un factor indiferente, teniendo como conclusión que la RL ocurre cuando no se tiene personal en determinado puesto, no se tiene en cuenta el contexto familiar, no se incluye una motivación financiera y no se percibe como una oportunidad para el desarrollo laboral, por lo tanto no se halló una relación directa.

Al analizar el objetivo específico número dos, se respalda la hipótesis alternativa, si hay relación existente de INM y la RL en un Call Center, Lima 2023 con un Rho de -0,891 y una significancia de 0.001 esta correlación es negativa y alta.

En concordancia con esta tesis en el estudio realizado por Strobel et al. (2018) donde se realizó un análisis cualitativo del apoyo a los deportistas por parte de las organizaciones en INM, se concluyó que el dinero es importante para disminuir la RL sin embargo los INM también tiene un indicador importante para frenar la RL, identificando de esta forma que existe correlación entre la RL y los INM.

El estudio realizado por Vásquez-Robles et al. (2022) concluye que la RL y el clima laboral mantienen una relación directa por este motivo se ve

necesario mantener un ambiente de trabajo saludable.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que el call center analizado en la investigación cuenta con una política de incentivos desmotivadora, es decir, poco efectiva y poco eficiente. Esta política no ha logrado mejorar la pérdida de talento en la organización. Los empleados evaluaron a los incentivos con un 68% de calificación baja, mientras que 3 empleados calificaron de forma alta, representando el 12%.
2. Se pudo identificar que el call center presenta una elevada tasa de RL, lo cual refleja desmotivación, disminución en la productividad, aumento de los costos para la empresa y la pérdida de empleados importantes. Los empleados evaluaron la RL mayoritariamente como alta, alcanzando el 60%, mientras que un 24%, equivalente a 6 trabajadores, evaluaron con calificación baja.
3. Se pudo identificar una frecuencia elevada, negativa y fuerte de los incentivos y la RL en un call center en Lima 2023, teniendo el Rho de -0.925 (escala de Spearman); siendo estadísticamente significativa $0.00 < a 0.05.$, con esto se evidencia que, si se emplean incentivos mucho más atractivos, se puede reducir la RL. Por consecuencia se aceptó la HO alternativa principal: Si hay relación existente de IL y la RL en un call center en Lima, 2023.
4. Pudimos identificar una frecuencia elevada, negativa y fuerte de los IM en la RL de un call center en Lima 2023, teniendo el Rho de -0.893 (escala de Spearman); siendo estadísticamente significativa $0.001 < a 0.05.$, con esto se evidencia que, si se emplean IM, se puede reducir la RL. Por consecuencia se aceptó la HO específica número uno: Si hay relación existente de IM y la RL en un call center en Lima, 2023.
5. Pudimos identificar una frecuencia elevada, negativa y fuerte de los INM en la RL de un call center en Lima 2023, teniendo el Rho de -0.891 o -89.1% (escala de Spearman); siendo estadísticamente significativa $0.001 < a 0.05.$, con esto se evidencia que, si se emplean INM, se puede reducir la RL. Por consecuencia se aceptó la HO específica número dos: Si hay relación existente de los INM y la RL en un call center en Lima, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al jefe del área de operaciones y al jefe de RRHH, se recomienda planificar una política de incentivos, abordando los factores que permitan a los empleados estar enfocados en las metas conjuntas para el cumplimiento de objetivos que pueda sustentar una mejora en el desempeño, así como también un sentimiento de valoración hacia el personal.
2. Al jefe del área de operaciones y al jefe de RRHH, se recomienda efectuar planes de retención dirigido al personal de mayor antigüedad y que haya presentado un rendimiento acorde a los objetivos planteados, de esta manera se podrá conservar a los elementos destacados y mantener el conocimiento dentro de la empresa.
3. Al jefe del área de operaciones y al jefe de RRHH, se recomienda diseñar y difundir planes de acción en corto tiempo respecto a IL, realizando la difusión inmediata ya que se pudo determinar que, si existe una relación entre los incentivos y la RL, es necesario que los mismos mantengan claridad de objetivos y sobre todo que sean medibles y alcanzables, con ello se podrá frenar el porcentaje de RL dentro de la empresa.
4. Al jefe del área de operaciones y al jefe de RRHH, se recomienda establecer escalas de IM por cumplimiento de objetivos que logren acelerar los objetivos de la empresa y sobre todo que permita a los empleados tener la posibilidad de aumentar sus ingresos económicos, con ello se mejora en la remuneración final a los empleados esto vuelve menos atractiva una oferta laboral de la competencia.
5. Al jefe del área de operaciones y al jefe de RRHH, se recomienda, establecer actividades y concursos internos que fomenten los reconocimientos internos, así como dinámicas grupales que permitan mantener un ambiente laboral sano, generando mayor sentido de pertenencia hacia la empresa y reforzando el vínculo con los colaboradores.

REFERENCIAS

ACCID. (2017). *Cómo investigar: Trabajo fin de grado, tesis de máster, tesis doctoral y otros proyectos de investigación*. Profit Editorial.

Al-Qathmi & Haya, Z. (2021). The Effect of Incentive Management System on Turnover Rate, Job Satisfaction and Motivation of Medical Laboratory Technologists. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 8. <https://doi.org/10.1177/2333392820988404>

Alshammri, S. N. (2020). The Relationship between Interpersonal Conflict and Turnover Intention: Do Incentives, Gender, Managerial Position, Experience, and Organization Type Matter? *Pacific Business Review International*, 13(4), 141-153.

Alvarado Saldaña, D. T., Rodríguez Mozombite, S. J., & Sagástegui Cruz, J. O. (2022). *Satisfaction and its relationship with the staff turnover of the company Corporación Sánchez-Trujillo 2021. 2022-December*. Scopus. <https://doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.66>

Aranda Arrese, W. M. (2021). The Influence of the Incentives in the Organizational Training of an Air Navigation Company. *Revista Universidad Y Sociedad*, 13(1), 195-205.

Arcelia, T. A., Juan Alfredo, T. P., María Hortensia, V. P., & Liliana Victoria, C. C. (2021). Endomarketing: Strategy to reduce the turnover of millennial personnel in Mexican organizations. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(SpecialIssue 4), 267-282. Scopus.

AYENSA ESPARZA. (2022). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa (Edición 2022)*. Ediciones Paraninfo, S.A.

Bañuelos, M. del C. F., & Galindo, A. G. (2023). *¿Cualitativo o cuantitativo?: El*

estudio del Customer Journey desde un enfoque metodológico. *Lúmina*, 24(2).

<https://www.proquest.com/docview/2876500714/abstract/B0217ED13D884E9APQ/4>

Bogoviz, A. V., Chistov, I. V., Zakutnev, S. E., Shkodinsky, S. V., & Prodchenko, I. A. (2018). Financial Incentives for the Creation of High-Performance Jobs. *Quality-Access to Success*, 19, 67-70.

Buttenheim, A. M., Castillo-Neyra, R., Arevalo-Nieto, C., Shinnick, J. E., Sheen, J. K., Volpp, K. G., Paz-Soldan, V., Behrman, J. R., & Levy, M. Z. (2023). Do Incentives Crowd Out Motivation? A Feasibility Study of a Community Vector-Control Campaign in Peru. *Behavioral Medicine*, 49(1), 53-61.
<https://doi.org/10.1080/08964289.2021.1977603>

Campos Avellaneda, P. I., Gutierrez Crespo, H., & Matzumura Kasano, J. P. (2019). Job Rotation and Work Performance of Nurse Practitioners at a Specialized Healthcare Center. *Revista Cuidarte*, 10(2), e626.
<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>

Castro, J. F., & Esposito, B. (2022). THE EFFECT OF BONUSES ON TEACHER RETENTION AND STUDENT LEARNING IN RURAL SCHOOLS: A STORY OF SPILLOVERS. *Education Finance and Policy*, 17(4), 693-718. Scopus. https://doi.org/10.1162/edfp_a_00348

Chiavenato, I. (2018). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*.

Dávila Moran, R. C., Corzo, E. del C. A., Quispe, J. F. P., Diaz, D. Z. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583.

- Dogru, T., McGinley, S., Sharma, A., Isik, C., & Hanks, L. (2023). Employee turnover dynamics in the hospitality industry vs. The overall economy. *Tourism Management*, 99. Scopus.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104783>
- Fàbregues Feijóo, S., Meneses Naranjo, J., & Rodríguez Gómez, D. (2016). *Técnicas de Investigación Social y Educativa*. Editorial UOC.
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=7025885>
- Fernández, Y. O., Fuster-Guillén, D., Ponce Sánchez, C. F., & Zavaleta Oliver, J. M. (2022). Factors that Influence the Scientific Production of Teachers in Peru. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13, 282-289. Scopus.
<https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.S03.045>
- Kaynar, N., & Siddiq, A. (2023). Estimating Effects of Incentive Contracts in Online Labor Platforms. *Management Science*, 69(4), 2106-2126. Scopus.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.2022.4450>
- León, F. R., & García-Saavedra, J. L. (2021). Testing three assumptions of talent management about the motivation to quit in Lima, Peru. *International Journal of Human Resource Management*, 32(22), 4772-4791. Scopus.
<https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1704823>
- Liang, Y., & Wang, C. (2023). HOW TO DESIGN AN INCENTIVE MECHANISM OF ENTERPRISES TO FARMERS IN CONTRACT FARMING CONSIDERING RECIPROCITY PREFERENCE. *Journal of Industrial and Management Optimization*, 19(7), 4910-4925. Scopus.
<https://doi.org/10.3934/jimo.2022154>
- López, A. G. (2022). *El líder y el trabajo en equipo*. Ediciones Servicop.
- López, M. D. R., Gómez, D. M., & Restrepo, L. R. (2017). *Ingeniería*

Administrativa: Contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestión del talento humano. Ediciones de la U.

Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Mías, C. (2021). *Metodología, Estadística Aplicada e Instrumentos en Neuropsicología*. Editorial Brujas & Encuentro Grupo Editor. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=3019364>

Mojica, A. T., Sioli, A. L., Arboledas, J. R. P., Maldonado, A. S. y, Ríos, A. V., Martí, C., Hollander, R., Ramos, N., Lagomarsino, R., Chinchilla, N., Jiménez, E., & Moreno-Salamanca, A. (2017). *9 claves para una gestión humana estratégica: Catorce expertos internacionales explican como alinear la gestión de personas con el negocio*. LID Editorial.

Monnot, M. J. (2018). The effect of incentives on intrinsic motivation and employee attitudes: A multilevel study across nations and cultural clusters. *Thunderbird International Business Review*, 60(4), 675-689. <https://doi.org/10.1002/tie.21949>

Mucha Hospinal, L. F., & Lora Loza, M. G. (2021). *Técnica de muestreo para investigación cuantitativa: Aplicación informática*. Fondo Editorial UCV. <https://doi.org/10.18050/tecnicasmuestreo>

Oah, S., Shon, D., & Moon, K. (2019). Effects of Different Incentive Distribution Methods on Work Performance and Satisfaction in Small Groups: A Simulation Study. *Psychological Record*, 69(1), 83-93. <https://doi.org/10.1007/s40732-018-0303-2>

- Odolinski, K. (2019). Contract design and performance of railway maintenance: Effects of incentive intensity and performance incentive schemes. *Economics of Transportation*, 18, 50-59.
<https://doi.org/10.1016/j.ecotra.2019.05.001>
- Ortiz-Campillo, L., Ortiz-Ospino, L. E., Coronell-Cuadrado, R. D., Hamburger-Madrid, K., & Orozco-Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): Un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertension*, 14(2), 187-193.
- Ponta, L., Cainarca, G. C. & Cincotti, S. (2020). Monetary Incentives in Italian Public Administration: A Stimulus for Employees? An Agent-Based Approach. *Complexity*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/6152017>
- Promberger, M., & Marteau, T. M. (2013). When Do Financial Incentives Reduce Intrinsic Motivation? Comparing Behaviors Studied in Psychological and Economic Literatures. *Health Psychology*, 32(9), 950-957.
<https://doi.org/10.1037/a0032727>
- Reynaga, N. C., & Ramírez-Rondán, N. R. (2021). Job finding and separation rates in an economy with high labor informality. *Research in Labor Economics*, 49, 277-302. Scopus. <https://doi.org/10.1108/S0147-912120210000049010>
- Rueda, S. V., Ramírez, M. A. V., Sandoval, J. C. E., & Pérez, R. P. (2022). *Factores de riesgo psicosocial*. UNAM | FES-Iztacala | LEED.
- Ryu, S., & Jinnai, Y. (2021). Effects of Monetary Incentives on Teacher Turnover: A Longitudinal Analysis. *Public Personnel Management*, 50(2), 205-231.
<https://doi.org/10.1177/0091026020921414>

- Salimi, M., Della Torre, E., & Miniaci, R. (2023). Why do firms adopt collective incentives? An analysis of family and non-family firms. *Employee Relations*, 45(3), 721-742. Scopus. <https://doi.org/10.1108/ER-10-2021-0453>
- Strobel, T., Maier, C., & Woratschek, H. (2018). How to reduce turnover intention in team sports? Effect of organizational support on turnover intention of professional team sports athletes. *Sport Business and Management-an International Journal*, 8(2), 98-117. <https://doi.org/10.1108/SBM-05-2017-0032>
- Vásquez-Robles, F., Napán, A. C., Miranda-Tejedo, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 29-42. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0.
- Yuni, J. A. (2020). *Metodología y Técnicas para Investigar*. Editorial Brujas & Encuentro Grupo Editor. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=3019363>
- Zhang, J., Xie, C., Morrison, A. M., & Yang, Q. (2021). Incentives and motivations of Chinese destination management organization officers. *Tourism Review of AIAEST - International Association of Scientific Experts in Tourism*, 76(6), 1197-1213. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2020-0259>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ROTACIÓN LABORAL	Según López et al. (2017) define a la rotación laboral como el ingreso y salida de personal en un determinado intervalo de tiempo y agrega información importante mostrando también que la rotación de personal está ligada a la oferta laboral y la conformidad que tengan los empleados con su estatus actual.	Según Ayensa (2022) podemos encontrar la rotación voluntaria e involuntaria, ambas dependen de diferentes factores y nos ayudan a entender el clima organizacional, la gestión del talento humano, el desempeño del personal o el aspecto económico de la empresa.	Rotación forzada u obligatoria	Desempeño	Ordinal
				Economía	
			Rotación no forzada o voluntaria	Clima Organizacional	
				Talento Humano	
INCENTIVOS LABORALES	Según Zhang et al. (2021) explica que los incentivos laborales son compensaciones que utilizan las empresas para poder estimular a los trabajadores de modo que se puedan alcanzar determinados objetivos o metas, en ese sentido existen diferentes tipos de incentivos, así como también se puede medir el impacto en un corto, mediano y largo plazo.	Según Chiavenato (2018) los incentivos laborales son estímulos que se brindan a los empleados como salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, reconocimientos	Incentivos monetarios	Bonificaciones	Ordinal
				Salarios	
				Premios	
			Incentivos no monetarios	Reconocimiento	
				Beneficios	
				Motivación	
	Oportunidades				

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Lee cada una de las preguntas con mucha atención, luego marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas.

Sexo: M () F ()	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indiferente 4. Desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo				
Edad: _____					
Estado civil: Soltero () casado() otro: _____					
Grado de instrucción: Post grado () Superior Universitario() Técnico () Secundaria ()					
	1	2	3	4	5
1. ¿Consideras que la evaluación de tu desempeño es justa?					
2. ¿Consideras que en otra empresa podrías tener una mejora salarial?					
3. ¿Consideras que en tu empresa hay un buen clima organizacional?					
4. ¿Consideras que tus aportes han sido beneficiosos en la empresa?					
5. Si recibieras una oferta laboral con el mismo pago ¿Dejarías la empresa?					
6. ¿Estas satisfecho con los bonos anuales que recibes?					
7. ¿Consideras que tu salario actual va acorde con tu gestión?					
8. ¿Consideras que se deben implementar más premios por cumplimiento de objetivos?					
9. ¿Consideras que recibes el reconocimiento que mereces por tu desempeño?					
10. ¿Los incentivos económicos que percibes son suficientes según tu gestión?					
11. ¿Consideras que estas motivado para desempeñar tus funciones?					
12. ¿Consideras que tienes oportunidades de ascender en la empresa?					

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Los incentivos laborales y la rotación de los trabajadores de un call center de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	David Fernando Alvarca Correa	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	José Luis Rojas Florián
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Asesores de un call center en Lima
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable es incentivos laborales que contiene 2 dimensiones, de 7 indicadores y 7 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 5 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Los incentivos laborales y la rotación de los trabajadores de un call center de Lima, 2023" elaborado por José Luis Rojas Florián en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Rotación laboral

- Primera dimensión: Rotación forzada u obligatoria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño	1	4	4	4	
Economía	2	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rotación no forzada o voluntaria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clima Organizacional	3	4	4	3	
Talento Humano	4	4	4	3	
Oferta Laboral	5	3	3	3	

Variable del instrumento: Incentivos Laborales

- Primera dimensión: Incentivos monetarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Bonificaciones	6	3	3	3	
Salarios	7	4	4	4	
Premios	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Incentivos no monetarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento	9	4	4	4	
Beneficios	10	4	4	4	
Motivación	11	4	4	4	
Oportunidades	12	4	4	4	



Dr. David Fernando Alaya Correa
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)
DNI N° 27168879

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a consultar. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hykás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos

**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Los incentivos laborales y la rotación de los trabajadores de un call center de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mequel Angel Danori Romero		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	José Luis Rojas Florián
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Asesores de un call center en Lima
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable es incentivos laborales que contiene 2 dimensiones, de 7 indicadores y 7 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 5 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.





4. Soporte teórico

• Variable 1: Rotación laboral

Según López et al. (2017) define a la rotación laboral como el ingreso y salida de personal en un determinado intervalo de tiempo y agrega información importante mostrando también que la rotación de personal está ligada a la oferta laboral y la conformidad que tengan los empleados con su estatus actual.

• Variable 2: Incentivos laborales

Según Zhang et al. (2021) explica que los incentivos laborales son compensaciones que utilizan las empresas para poder estimular a los trabajadores de modo que se puedan alcanzar determinados objetivos o metas, en ese sentido existen diferentes tipos de incentivos, así como también se puede medir el impacto en un corto, mediano y largo plazo.

Variable	Dimensiones	Definición
Rotación laboral	-Rotación forzada u obligatoria. -Rotación no forzada o voluntaria.	Según Ayensa (2022) podemos encontrar la rotación voluntaria e involuntaria, ambas dependen de diferentes factores y nos ayudan a entender el clima organizacional, la gestión del talento humano, el desempeño del personal o el aspecto económico de la empresa.
Incentivos laborales	-Incentivos monetarios. -Incentivos no monetarios.	Según Chiavenato (2018) los incentivos laborales son estímulos que se brindan a los empleados como salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, reconocimientos



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Los incentivos laborales y la rotación de los trabajadores de un call center de Lima, 2023" elaborado por José Luis Rojas Florán en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial fejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

VARIABLE DEL INSTRUMENTO: Rotación laboral

- Primera dimensión: Rotación forzada u obligatoria

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño	1	4	4	4	
Economía	2	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rotación no forzada o voluntaria

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clima Organizacional	3	4	4	4	
Talento Humano	4	3	3	3	
Oferta Laboral	5	3	3	3	

VARIABLE DEL INSTRUMENTO: Incentivos Laborales

- Primera dimensión: Incentivos monetarios

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Bonificaciones	6	4	4	4	
Salarios	7	4	4	4	
Premios	8	3	3	3	

- Segunda dimensión: Incentivos no monetarios

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento	9	4	4	4	
Beneficios	10	4	4	4	
Motivación	11	3	3	3	
Oportunidades	12	4	4	4	




Miguel Ángel Domercq Romero
 (Grado, Nombres y Apellidos del juez)
 DNI N° 2.517.7286

PD: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hykás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Los incentivos laborales y la rotación de los trabajadores de un call center de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre y Apellidos del juez:	Juan Manuel Alarcón Camero		
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	<input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica	<input type="checkbox"/>	Social <input type="checkbox"/>
	Educativa	<input type="checkbox"/>	Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	<input type="checkbox"/>	
	Más de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	José Luis Rojas Florián
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Asesores de un call center en Lima
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable es incentivos laborales que contiene 2 dimensiones, de 7 indicadores y 7 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 5 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

- **Variable 1: Rotación laboral**

Según López et al. (2017) define a la rotación laboral como el ingreso y salida de personal en un determinado intervalo de tiempo y agrega información importante mostrando también que la rotación de personal está ligada a la oferta laboral y la conformidad que tengan los empleados con su estatus actual.

- **Variable 2: Incentivos laborales**

Según Zhang et al. (2021) explica que los incentivos laborales son compensaciones que utilizan las empresas para poder estimular a los trabajadores de modo que se puedan alcanzar determinados objetivos o metas, en ese sentido existen diferentes tipos de incentivos, así como también se puede medir el impacto en un corto, mediano y largo plazo.

Variable	Dimensiones	Definición
Rotación laboral	-Rotación forzada u obligatoria. -Rotación no forzada o voluntaria.	Según Ayerra (2022) podemos encontrar la rotación voluntaria e involuntaria, ambas dependen de diferentes factores y nos ayudan a entender el clima organizacional, la gestión del talento humano, el desempeño del personal o el aspecto económico de la empresa.
Incentivos laborales	-Incentivos monetarios. -Incentivos no monetarios.	Según Chlavenato (2018) los incentivos laborales son estímulos que se brindan a los empleados como salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, reconocimientos.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Los incentivos laborales y la rotación de los trabajadores de un call center de Lima, 2023" elaborado por José Luis Rojas Florán en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide esto.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del Instrumento: Rotación laboral

- Primera dimensión: Rotación forzada u obligatoria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño	1	4	4	4	
Economía	2	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rotación no forzada o voluntaria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clima Organizacional	3	4	4	4	
Talento Humano	4	4	4	3	
Oferta Laboral	5	3	3	3	

Variable del Instrumento: Incentivos Laborales

- Primera dimensión: Incentivos monetarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Bonificaciones	6	4	4	4	
Salarios	7	4	4	4	
Premios	8	3	3	3	

- Segunda dimensión: Incentivos no monetarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento	9	4	4	4	
Beneficios	10	4	4	4	
Motivación	11	4	4	4	
Oportunidades	12	4	4	4	



Juan Manuel Alarón Llamero
 (Grado, Nombres y Apellidos del juez)
 DNI N° ...44830868

Magister, Juan Manuel Alarón Llamero

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Cable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos

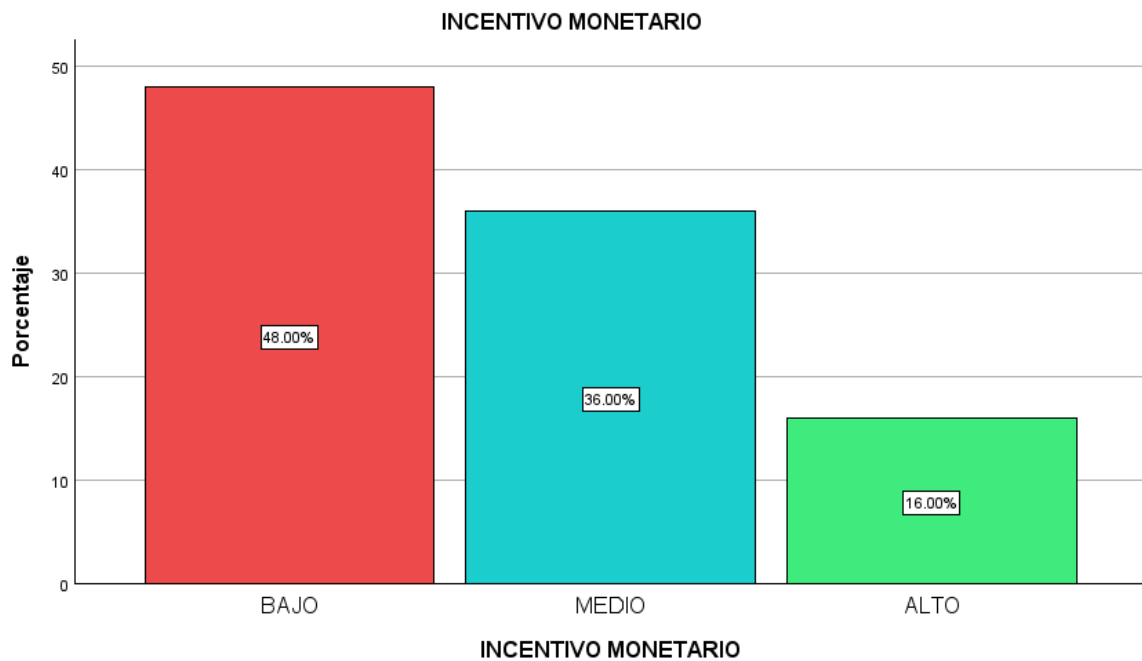
Anexo 4:

Resultados de la dimensión Incentivo Monetario.

INCENTIVO MONETARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	48.0	48.0	48.0
	MEDIO	9	36.0	36.0	84.0
	ALTO	4	16.0	16.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Resultados de la dimensión Incentivo Monetario.



Interpretación: Se aprecia en la Tabla 3 y Figura 5 que, de las personas que respondieron, el 48% considera que los incentivos monetarios en la empresa son de nivel Bajo, el 36% lo considera de nivel Medio y el 16% lo considera de nivel Alto.

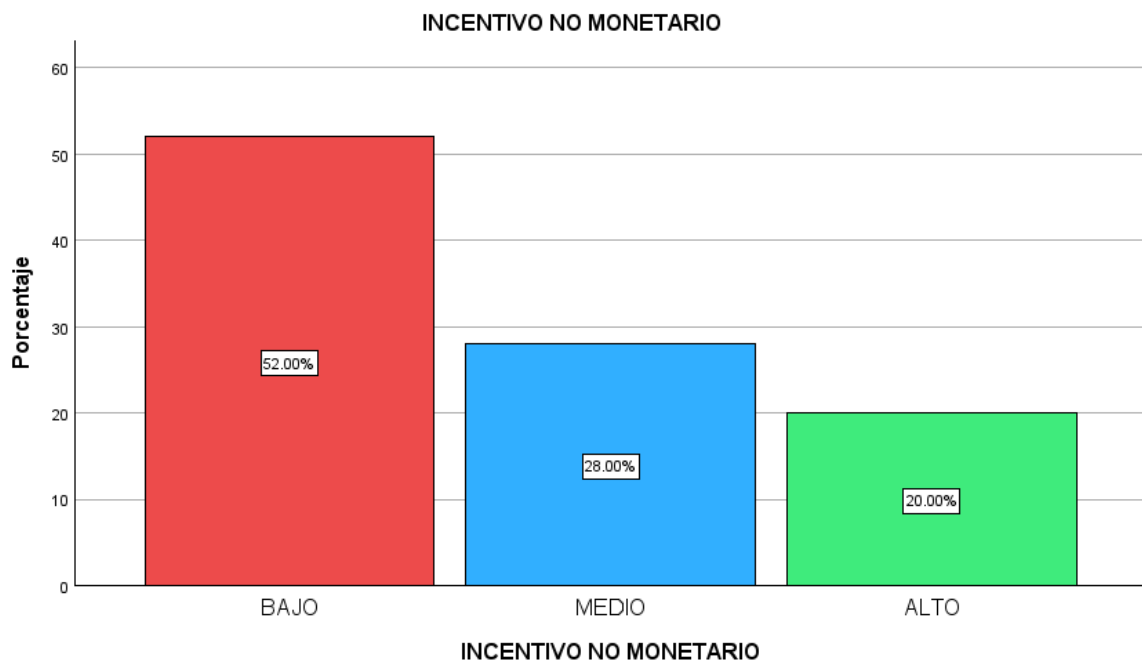
Anexo 5:

Resultados de la dimensión Incentivo No Monetario.

INCENTIVO NO MONETARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	13	52.0	52.0	52.0
	MEDIO	7	28.0	28.0	80.0
	ALTO	5	20.0	20.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Resultados de la dimensión Incentivo No Monetario.



Interpretación: Se aprecia en la Tabla 4 y Figura 6 que, de las personas que respondieron, el 52% considera que los incentivos no monetarios en la empresa son de nivel Bajo, el 28% lo considera de nivel Medio y el 20% lo considera de nivel Alto.

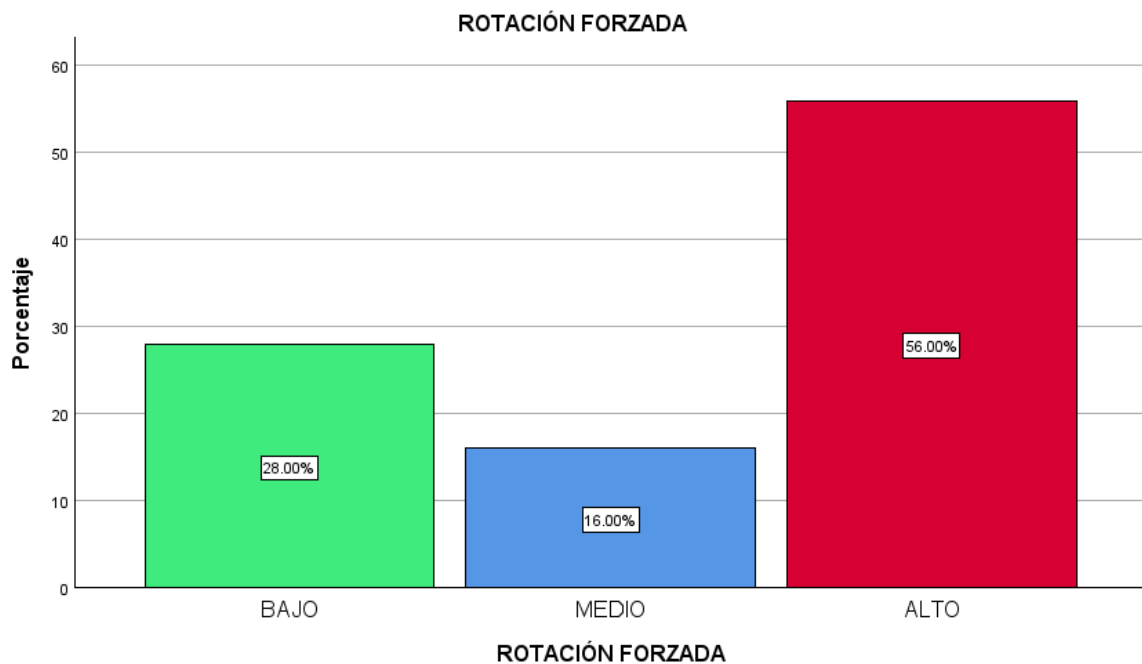
Anexo 6:

Resultados de la dimensión Rotación Forzada.

ROTACIÓN FORZADA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	28.0	28.0	28.0
	MEDIO	4	16.0	16.0	44.0
	ALTO	14	56.0	56.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Resultados de la dimensión Rotación Forzada.



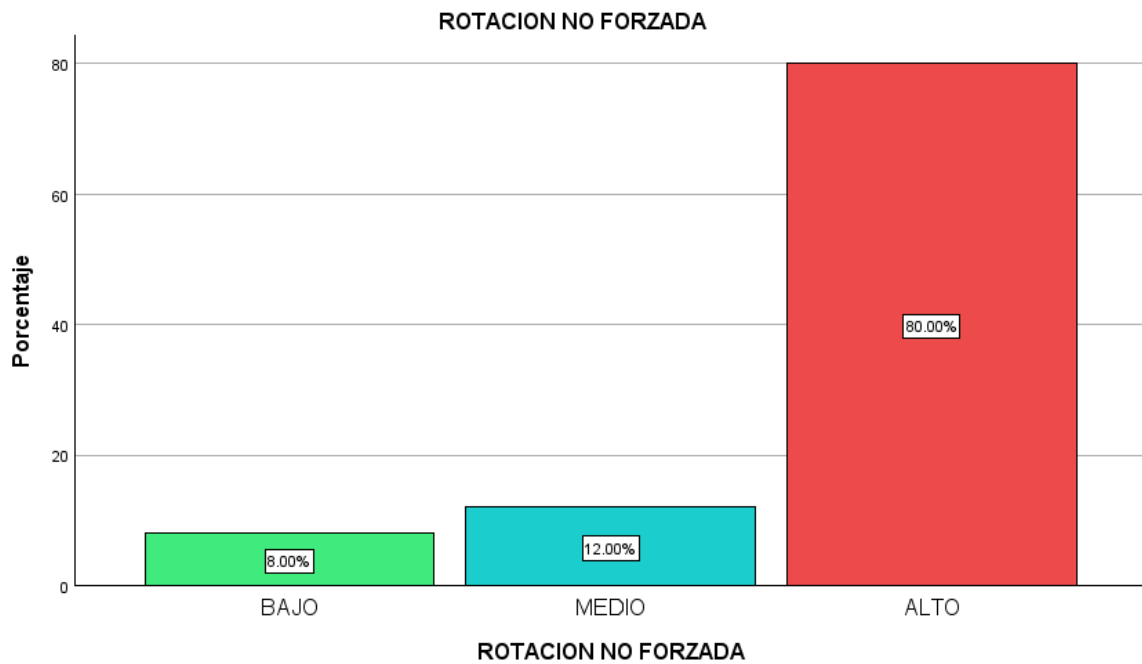
Interpretación: Se aprecia en la Tabla 5 y Figura 7 que, de las personas que respondieron, el 56% considera que la rotación forzada en la empresa es de nivel Alta, el 16% lo considera de nivel Medio y el 28% lo considera de nivel Bajo.

Anexo 7:

Resultados de la dimensión Rotación No Forzada.

ROTACION NO FORZADA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	8.0	8.0	8.0
	MEDIO	3	12.0	12.0	20.0
	ALTO	20	80.0	80.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Resultados de la dimensión Rotación No Forzada.



Interpretación: Se aprecia en la Tabla 6 y Figura 8 que, de las personas que respondieron, el 80% considera que la rotación no forzada en la empresa es de nivel Alta, el 12% lo considera de nivel Medio y el 8% lo considera de nivel Bajo.