



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO,
Lima Metropolitana, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Bolo Alvarez, Deysy Julissa (orcid.org/0000-0001-8870-8318)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (orcid.org/0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada a mis padres; Maria y Virgilio y también a mis hermanas que fueron un gran apoyo y motivación para lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias a mi asesora Liliana Mairena Fox por sus enseñanzas para la elaboración de la presente investigación y a mi familia por su constante apoyo en toda mi carrera universitaria.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023", cuyo autor es BOLO ALVAREZ DEYSY JULISSA, 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 Completa 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, 26 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA DNI: 16631152 ORCID: 0000-0001-9402-5601	Firmado electrónicamente por: MFOXPL el 26-06- 2023 11:43:27

Código documento Trilce: TRI - 0551885



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BOLO ALVAREZ DEYSY JULISSA 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: "Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 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
BOLO ALVAREZ DEYSY JULISSA DNI: 73616085 ORCID: 0000-0001-8870-8318	Firmado electrónicamente por: DBOLOAL el 26-06- 2023 12:14:30

Código documento Trilce: INV - 1303684

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
VIII. PROPUESTA	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1	Puntuación de los ítems en la escala Likert	20
Tabla 8	Estadísticos descriptivos	24
Tabla 9	Porcentaje de retención del personal desarrollado por un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	25
Tabla 10.a	Porcentaje de retención monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	26
Tabla 10.b	Interpretación de los componentes de las brechas retención monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	28
Tabla 10.c	Objetivos y estrategias generadas a favor de la retención monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	28
Tabla 11.a	Porcentaje de retención no monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	29
Tabla 11.b	Interpretación de los componentes de las brechas retención no monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	30
Tabla 11.c	Objetivos y estrategias generadas a favor de la retención no monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	31
Tabla 12	Nivel de motivación intrínseca del personal desarrollado por un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	32

Tabla 13.a	Nivel de sentimientos positivos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	33
Tabla 13.b	Interpretación de los componentes de las brechas sentimientos positivos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	35
Tabla 13.c	Objetivos y estrategias generadas a favor de los sentimientos positivos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	35
Tabla 14.a	Nivel de sentimientos negativos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	36
Tabla 14.b	Interpretación de los componentes de las brechas sentimientos negativos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	37
Tabla 14.c	Objetivos y estrategias generadas a favor de los sentimientos negativos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	38
Tabla 16	Correlación entre la Variable retención del personal y la Variable motivación intrínseca	39
Tabla 17	Correlación entre la Variable retención del personal y la dimensión sentimientos positivos	40
Tabla 18	Correlación entre la Variable retención del personal y la dimensión sentimientos negativos	41

Índice de figuras

Figura 1	Ubicación del área geográfica del CETPRO en la provincia Lima	2
Figura 2	Proceso de la recolección de datos	22
Figura 3	Porcentaje de retención del personal desarrollado por un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	25
Figura 4	Porcentaje de retención monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	27
Figura 5	Porcentaje de retención no monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	29
Figura 6	Nivel de motivación intrínseca del personal desarrollado por un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	32
Figura 7	Nivel de sentimientos positivos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	34
Figura 8	Nivel de sentimientos negativos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023	36

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la retención con la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023. La población estuvo conformada por 48 colaboradores, la técnica que se utilizó para recolectar los datos fue la encuesta a través de un cuestionario de Likert conformada por 24 ítems, los resultados se procesaron mediante el método estadístico y el programa Ms. Excel el cual fue utilizado, la metodología empleada en la investigación fue hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, en cuanto al tipo de investigación fue aplicada de nivel correlacional, con el diseño no experimental y de corte transversal. De acuerdo con los resultados se determinó que si existe relación significativa positiva moderada de 0,434 ($p < 0,05$) entre las variables de retención del personal y motivación intrínseca. Para finalizar, conforme a los resultados y la investigación realizada se formuló la propuesta para aumentar la retención del personal y la motivación intrínseca mediante estrategias y actividades.

Palabras clave: Motivación, intrínseca, retención, colaboradores, competencias.

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between retention and intrinsic motivation of the personnel of a CETPRO, Metropolitan Lima, 2023. The population consisted of 48 employees, the technique used to collect data was the survey through a Likert questionnaire consisting of 24 items, the results were processed by the statistical method and the Ms. Excel program, which was used, the methodology used in the research was hypothetical deductive with quantitative approach, as for the type of research was applied correlational level, with non-experimental design and cross-sectional. According to the results it was determined that there is a significant positive moderate relationship of 0.434 ($p < 0.05$) between the variables of personnel retention and intrinsic motivation. Finally, based on the results and the research conducted, a proposal was formulated to increase staff retention and intrinsic motivation through strategies and activities.

Keywords: Motivation, intrinsic, retention, employees, competencies.

I. INTRODUCCIÓN

Año tras año, la rotación del personal va en aumento a causa de diversos factores, por lo cual, cada día es más complicado para las organizaciones lograr la motivación de sus colaboradores tanto interna como externa, siendo la retención del talento un reto importante que se encuentra dentro de sus listas, puesto que el personal es el recurso más importante para toda organización, con ello comprendemos que mantener motivado a nuestros colaboradores no consiste sólo en otorgarles un salario adecuado al puesto o incentivos económicos, sino también lograr la motivación interna en ellos, porque un personal que se siente bien física y psicológicamente tendrá un buen desempeño en el trabajo. Las organizaciones que fomentan la motivación interna en sus colaboradores son escasas porque difícilmente contribuyen en retener a sus colaboradores, optando sólo por brindar algún incentivo monetario como aumentarles el salario, sin darse cuenta de que esto sólo genera en ellos una obligación a seguir trabajando en la empresa por obligación y necesidad, sin tomar en cuenta su bienestar interno y externo.

En diversas partes del mundo la prioridad que le otorgan las personas a su trabajo es distinta debido a la cultura laboral y los beneficios que reciben en el trabajo, sin embargo en los años que atravesamos una pandemia pensar en la prioridad que tiene el trabajo sobre la salud fue muy complicada debido a la escasez del trabajo y al riesgo que se exponían en el trabajo presencial, Microsoft en su estudio realizado a nivel mundial Work Trend Index (2022) indicó que en comparación con años anteriores a la pandemia, en el 2022 el 53% de colaboradores en el mundo tuvo como prioridad su bienestar y salud dejando en segundo lugar el trabajo, contando América Latina con un 70%; siendo el porcentaje más elevado en el mundo. Las organizaciones que se preocupan por mantener al talento humano de su empresa tendrían que tomar en cuenta estos puntos de vista de los colaboradores.

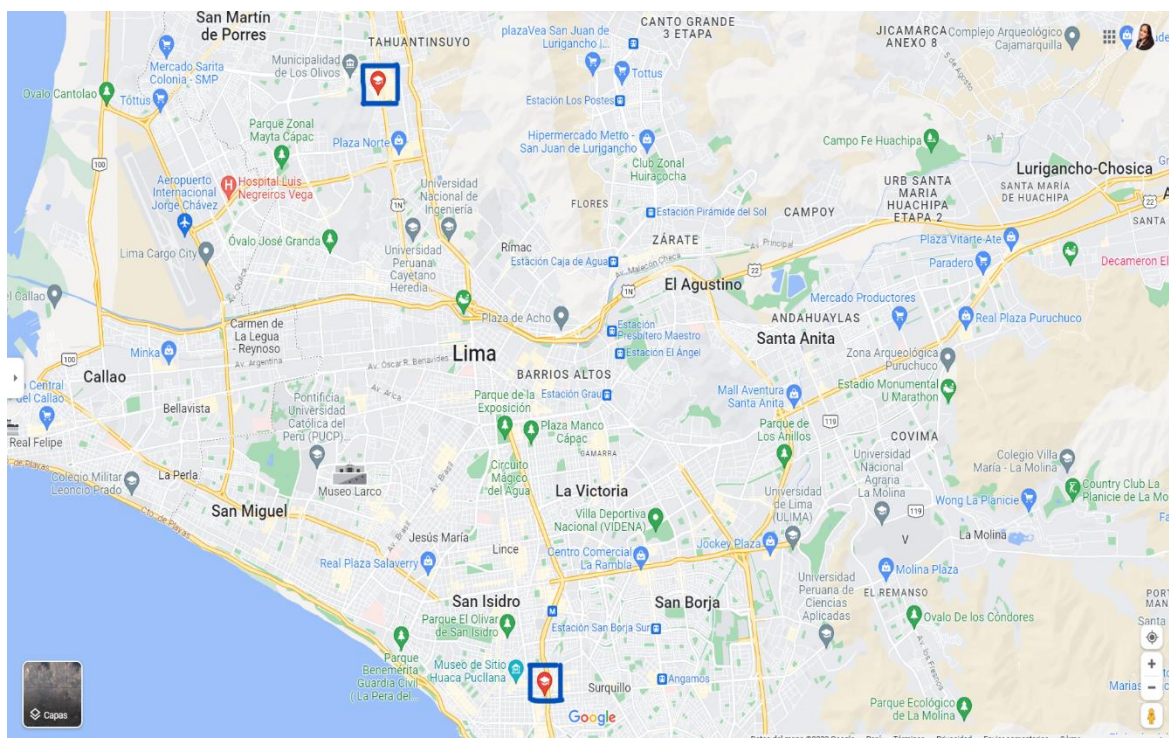
En el Perú, al igual que en el resto del mundo en los años de pandemia se cumplió con la cuarentena, el cual generó una disminución considerable del trabajo, por tanto la rotación del personal que era un problema en nuestro país fue en aumento, causando preocupación en todo el país, Price Waterhouse Coopers (2022) aseguró que desde años atrás al 2022 a Perú se le consideró como uno de

los países que presentan los mayores porcentajes de rotación del personal en toda América Latina, con el 20%; reducir este porcentaje y retener al personal es un desafío para las empresas de nuestro país principalmente para las pequeñas y medianas empresas.

La presente investigación tuvo como escenario para el estudio un CETPRO que se dedica al rubro educación, que se encuentra ubicado en los distritos de Los Olivos y Miraflores de la provincia Lima (ver Figura 1), asimismo el Campus virtual los cuales fueron tomados en cuenta para la población, también cuenta con una sede en la provincia Chiclayo y una oficina central administrativa en el distrito San Isidro, el CETPRO brinda el servicio de educación técnica de corta duración.

Figura 1

Ubicación geográfica de las sedes del CETPRO en la provincia Lima



Nota: En los distritos que se ubica el CETPRO existe una gran cantidad de CETPROS, institutos y universidades que brindan el servicio de educación, lo cual genera preocupación a los colaboradores por la cantidad de competencia. Captura de Google Maps
(<https://www.google.com/maps/@-12.0542709,77.1280122,12z/data=!3m1!4b1!4m2!11m1!3e4?hl=es&entry=ttu>)

El CETPRO demuestra poca exigencia con el perfil del puesto de su personal, sin embargo el puesto de asesora comercial demanda inteligencia emocional para brindar una excelente atención al cliente, debido a ello muchas personas no son capaces de permanecer en el puesto por la presión laboral y la escasa motivación en el trabajo. Se pudo identificar como problemática visible que en el CETPRO se evidencia sólo en el campus virtual lo siguiente: (a) alta rotación del personal, debido a que en el transcurso del último año 2022, 5 asesoras decidieron retirarse de la institución, siendo el total 7 asesoras comerciales; (b) las asesoras brindan una deficiente atención a sus clientes, evidenciando su desmotivación y falta de compromiso; (c) las asesoras con menos de 3 meses desempeñando funciones, han sido capacitadas inadecuadamente debido a que desconocen sobre ciertos procesos y escasamente brindan la información completa a los clientes, por último, carecen de la habilidad para resolver problemas.

Ante la realidad expuesta líneas arriba, se tomó como punto de investigación generar la relación de las variables retención del personal y motivación intrínseca con la finalidad de plantear algunas soluciones a los problemas identificados.

Se manifestó el problema general ¿Cuál es la relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023?, de igual forma los problemas específicos fueron (a) ¿Cuál es la relación entre la retención y los sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023? (b) ¿Cuál es la relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023?

Referente a la justificación desde la **perspectiva teórica**, se consideró como base teórica a investigadores que se enfocaron en estudiar las variables de la investigación, y sus factores; Mckinsey (2018) planteó la teoría Diseño de una estrategia de talento exitosa en la que identificó los tres factores más resaltantes para la gestión del talento, los cuales fueron distribución rápida y correcta de los talentos, diseño de una buena experiencia para el personal, asegurar que el área de recursos humanos promueva e implemente estrategias, Maslow en 1991 propuso la teoría de la pirámide de necesidades básicas, en la cual es necesario enfocarnos en las necesidades de autorrealización para la presente investigación,

estas necesidades involucran el aprendizaje y valores que poseen las personas, cuando una persona satisface estas necesidades que son netamente internas tiende a tener una buena actitud, si bien es cierto la autorrealización depende propiamente del sentir de la persona hay algunos factores externos que influyen en su crecimiento positivo.

Desde el **enfoque metodológico** la presente investigación se realizó con la finalidad de ser útil para los investigadores en el futuro, a través del objetivo que buscó establecer la relación de las variables poco estudiadas así como los factores de cada una de ellas y que son vital para el crecimiento de las empresas, por otro lado, la técnica aplicada fue la encuesta, por ello se elaboró un nuevo instrumento validado por expertos, para recabar datos de las variables estudiadas, el cual fue un cuestionario de 24 ítems para conocer las opiniones de la población.

Por último, desde la **perspectiva práctica**, la investigación se efectuó con la finalidad de conocer si existe relación entre las variables retención del personal y motivación intrínseca en un CETPRO, seguidamente se brindó el aporte necesario con la sugerencia de algunas opciones para la mejora a los problemas planteados, siendo de ayuda para el área administrativa que maneja al personal y para los mismos colaboradores. También contribuyó a que las organizaciones puedan darse cuenta de la importancia de estas variables y como podrán reducir con ello la rotación del personal, mejorar la productividad, asimismo aporta a que los colaboradores obtengan mejores oportunidades y calidad de vida en el trabajo.

Se plantearon los siguientes objetivos: el objetivo general estuvo orientado a establecer la relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023; mientras que los objetivos específicos se establecieron en (a) Determinar la relación entre la retención y los sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023, (b) Determinar la relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023.

De igual manera, se planteó la hipótesis general: que se orientó en identificar si existe relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023; posteriormente se condujeron a las hipótesis específicas que fueron saber si (a) Existe relación entre la retención y los

sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023, (b) Existe relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con los **antecedentes nacionales** hallados sobre las variables retención del personal y motivación intrínseca, Marchan (2020) planteó reconocer los factores que permiten el diseño de la propuesta del programa de motivación intrínseca para la retención del talento humano en una tienda por departamentos del sector Retail, Piura-2017. La metodología que utilizó fue no experimental descriptiva. Con los resultados que obtuvo el autor concluyó que el liderazgo autoritario está ocasionando percepción negativa del ambiente laboral.

Hilario (2018) planteó conocer la relación entre las variables, motivación laboral y la retención de los colaboradores en una empresa de crédito prendario, en la ciudad de Lima-2018. El método utilizado fue de enfoque cuantitativo con un nivel correlacional. El resultado fue la correlación de $p = ,021$, la cual mostró una relación entre las variables muy débil, por ende, mientras mayor motivación el compromiso organizacional también aumenta.

Rivera (2019) estableció relacionar las variables, motivación laboral y la retención del personal del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima en el año 2018. Utilizó el método cuantitativo correlacional, con el diseño no experimental transversal. De acuerdo con los resultados que obtuvo el autor, llegó a la conclusión que si existe relación significativa entre las variables que se estudiaron, con la correlación ($r = 0.669$, $p < 0.05$).

Ames (2017) realizó el análisis de la relación que existe entre los factores de atracción, retención del talento y el nivel de compromiso organizacional del personal de una empresa del sector minero, en la ciudad de Arequipa, 2015. Utilizó una metodología de tipo cuantitativo, con el nivel correlacional descriptivo y tuvo un diseño transversal. Con los resultados se observó que no existe relación significativa estadísticamente entre los factores de retención del talento y el compromiso laboral ($p > 0.05$). En cambio, se determinó la correlación negativa, entre cada factor de atracción y compromiso de continuidad, la cual muestra que la data es primordial para investigar estrategias para promover los niveles de compromiso en la organización.

Vilcas (2020) buscó identificar la relación existente entre retención de talento y compensación emocional del área de Dry Food de una empresa mayorista del

sector Retail del distrito Bellavista, Callao-2020. El método que se empleó fue de enfoque cuantitativo, con el nivel descriptivo correlacional y tuvo el diseño no experimental. El resultado fue la significancia de Spearman de 0.000 y 0.556 de correlación entre las variables y dimensión.

Allcahuaman y Chaquere (2019) plantearon establecer la relación entre salario emocional y retención de los colaboradores en la empresa TCINGE S.A.C., Rímac-2019. Se empleó un método de tipo descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental. El resultado fue Rho de Spearman (Rho= 131, Sig. (Bilateral)=0.001 ($p \leq 0.05$)), lo que quiere decir que si existe relación de significancia entre las variables.

Vizcarra (2021) determinó la relación entre motivación y desempeño laboral de una empresa de construcción de la ciudad de Lima. La investigación utilizó el método descriptivo-correlacional. Luego de los resultados obtenidos el autor concluyó que si existe una relación positiva y de significancia entre los factores motivación extrínseca e intrínseca con la otra variable que es desempeño laboral.

Velásquez et al. (2017) propusieron determinar la relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño del personal del Seguro Social de Salud de la ciudad de Puerto Maldonado. El método desarrollado tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional. Los resultados fueron el coeficiente de correlación de 0,873 y la confianza tuvo un nivel de 95% por lo que concluyeron que existe una relación de significativa alta, por ende, mientras el colaborador muestra motivación intrínseca en sus funciones, mejorará su desempeño laboral.

Sánchez (2018) formuló determinar si existe relación entre las variables motivación intrínseca y rotación de personal en una tienda por departamentos en el distrito San Isidro. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, con el diseño no experimental. El autor concluyó que, si existe correlación positiva baja entre las variables, aprobando así la hipótesis.

Gonzáles (2021) planteó corroborar la relación existente entre la motivación intrínseca y extrínseca con la variable satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del rubro salud. Se aplicó el método correlacional de tipo cuantitativo. Con los resultados el autor concluyó que la motivación intrínseca demuestra una relación de significancia inversa (Sig.<0.05) con la satisfacción laboral, mientras

que la motivación extrínseca demuestra una relación de significancia directa (Sig.<0.05) con la variable satisfacción.

De acuerdo con los **antecedentes internacionales** hallados sobre las variables mencionadas anteriormente, Villasana y Sánchez (2022) propusieron determinar la relación entre motivación y retención del personal del sector industrial y tecnológico en la ciudad de San Luís Potosí, México, y los factores que influyen en las variables. Se empleó un método de tipo cuantitativo con enfoque mixto, correlacional-transeccional y no experimental. Según los resultados que obtuvieron concluyeron que la variable motivación y la variable satisfacción laboral tienen una correlación directa y que, a su vez, son causas directas para la retención.

Madero (2019) formuló establecer la relación entre retención laboral y los procesos de recursos humanos. La metodología tuvo un alcance explicativo y correlacional, de tipo no experimental transeccional. De acuerdo con el resultado que obtuvo el autor llegó a la conclusión que la correlación existente entre las variables nos muestra que aparte de poseer la misma cultura y estar considerados como generación Y, deben estar pendientes a los factores de cambio que se muestran en el mercado de trabajo, los que influyen en la eficiencia de la producción de forma positiva en el ambiente laboral que se promueve en la empresa.

Fabara (2017) propuso analizar la relación entre calidad de sueño, motivación intrínseca y el engagement. La metodología tuvo un enfoque investigativo mixto (cualitativo y cuantitativo) con un diseño no experimental de corte transversal. De acuerdo con los resultados se pudo comprobar que, a mayor motivación intrínseca del individuo, mayor es su compromiso con su trabajo.

Chunga et al. (2022) formularon establecer la repercusión de las variables inteligencia emocional y motivación intrínseca en la satisfacción laboral en el personal docente de Instituciones Educativas de la Red 16, UGEL 02 Rímac, 2021. El método fue un diseño no experimental, correlacional. Los investigadores concluyeron que las variables inteligencia emocional y la motivación intrínseca influyen de forma positiva en la satisfacción de los trabajadores.

Foley (2022) mencionó en su artículo que las empresas deberían enfocarse en desarrollar nuevas habilidades en sus colaboradores, aunque es difícil decirlo, es importante que la nueva generación de jóvenes motivados en trabajar tengan la oportunidad que obtener un puesto de trabajo y no sólo tomar en cuenta los años

de experiencia, por ello también es primordial capacitar a los colaboradores con funciones con mayor responsabilidad y así promover una línea de carrera, esto contribuye a la disminución de la rotación del personal.

Do Nascimento et al. (2019) argumentaron en su artículo que al igual que en otros rubros o sectores económicos es importante retener al personal de enfermería en los centros de salud y por lo tanto reducir la rotación del personal, ya que ello genera retraso en la atención y servicio al paciente, como en la productividad de la empresa.

El **enfoque teórico** de la variable retención de personal de acuerdo a Miranda (2016) indicó que Frederick Herzberg en 1959, formuló la teoría conocida como la teoría de los dos factores, en esta teoría el autor afirmó que el desempeño de los trabajadores se basa en cuán satisfechos se sienten en su centro de trabajo y para lograr la retención del talento se debe mantener motivado al trabajador, los dos factores que propone son factor higiene y factor motivación, el factor higiene da referencia al ámbito social y las necesidades fisiológicas, aquí influye directamente el centro laboral del colaborador, mientras que en el factor motivación no necesariamente se satisface con un valor físico o monetario, con el simple hecho de aportar a la obtención de conocimientos del colaborador y darle el espacio y lugar para que se desarrolle, estamos promoviendo su satisfacción.

Gonzales (2009) en su postulado estrategias de retención del personal afirmó que se considera retención del personal cuando las organizaciones no permiten que un colaborador con buen desempeño renuncie, asimismo indicó que las organizaciones enfocadas en retener a su personal y que toman acciones de retención son de menor cantidad, pues la mayoría de ellas no lo realiza. La gran mayoría de las empresas no reconocen a su personal con talento y no se preocupan en potenciar las habilidades de sus colaboradores.

Mckinsey (2018) confirmó de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada por la compañía en el 2017, que las organizaciones con un efectivo plan de control del talento humano tienen mayores oportunidades de destacar sobre su competencia, también se identificaron los tres factores más resaltantes para la gestión del talento, los cuales fueron asignar rápidamente los talentos, diseñar una experiencia positiva del ambiente laboral, asegurar que el

área de recursos humanos o talento humano tenga la capacidad de promover e implementar estrategias.

Respecto a la variable motivación intrínseca de acuerdo con Maslow (1991) aseguró que la motivación intrínseca se origina de las necesidades de autorrealización que es parte de la teoría de la pirámide de necesidades básicas, el aprendizaje y valores que poseen las personas, cuando una persona satisface estas necesidades. Es importante que las organizaciones tomen en cuenta la motivación intrínseca porque ello les permitirá mejorar el bienestar psicológico de sus colaboradores, así como su desempeño y por ende lograr retener al personal con talento.

Por otra parte, Cecchini et al. (2004) guiados por la teoría de meta del logro indicaron que el factor que incentiva al ser humano a movilizarse es la motivación intrínseca, este tipo de motivación es importante en todos los ámbitos de nuestras vidas, nos motiva a ser perseverantes, a esforzarnos por nuestros objetivos, incluso en el trabajo nos ayuda a los colaboradores a trabajar mejor, porque nos sentimos más competentes, este tipo de motivación se considera más importante que la motivación extrínseca.

Por otro lado, el **enfoque conceptual** de la primera variable lo precisa Carazas (2019) indicó que Thomas Davenport en 1998 manifestó en su postulado que “los colaboradores son parte fundamental de toda organización y deben ser considerados como inversionistas de la empresa, no como parte de costos” por lo que ambos deben obtener el mismo beneficio tanto interno como externo, con ello se mejora la retención del talento.

De igual forma, Díaz (2014) señaló que la retención del personal con talento es uno de los principales temas dentro del área de recursos humanos, el cual debe ser priorizado por encima de la reducción de costos. También mencionó la relación que tiene con el vínculo emocional, puesto que no sólo existe la motivación externa o monetaria sino también la motivación interna, los cuales son clave para retener al talento.

Por otro lado, Tupper y Ellis (2022) expuso que la retención del personal le permite a las organizaciones disminuir o evitar la rotación de personal y también se busca la satisfacción del colaborador, esto es clave para toda empresa, sin embargo en la práctica muchas veces no se cumple debido a que el área de

Recursos Humanos o Talento Humano toman como prioridad el proceso de reclutamiento y selección, no quiere decir que no sea importante, pero las organizaciones podrían poner mayor énfasis en implementar estrategias de retención del personal con talento.

Chiavenato (2009) aportó a la retención del personal indicando que todas las personas para permanecer en un lugar tomamos en cuenta tres factores los cuales son; físicos, psicológicos y sociales, estos factores son vitales para sentirnos cómodos en un espacio y lugar. Y se dimensiona por (1) retención monetaria y (2) retención no monetaria.

Asimismo, respecto a la segunda variable Ryan y Deci (2000) señalaron en el postulado; tres necesidades psicológicas innatas (competencia, autonomía y relación), guiado por la Teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo social y el bienestar, que la motivación intrínseca consiste en la motivación que sentimos las personas de aprender, poner en práctica nuestras capacidades y realizar acciones por nuestra voluntad que nos de satisfacción, el autor en su investigación evalúa los factores que estimulan aquella motivación frente a los factores que no permiten su desarrollo. Y se dimensiona por (1) sentimientos positivos y (2) sentimientos negativos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación tuvo un **enfoque cuantitativo**, Hernández et al. (2016) indicaron que siguen una secuencia, puesto que los datos se miden con valores cuantificables obtenidos a través del instrumento y se procesan con la estadística para corroborar si se aprueba o no la hipótesis, también se asignó valor numérico al instrumento de medición.

El método utilizado fue **hipotético deductivo**, Díaz et al. (2011) mencionaron que con este método se plantean las hipótesis de acuerdo con los supuestos con el fin de comprender el problema e identificar su origen.

El tipo de investigación fue **aplicada**, de acuerdo con el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2019), en su “Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT”, este tipo de estudio se direcciona a promover por medio del conocimiento científico y los recursos (metodologías, tecnologías y protocolos), con ello se puede satisfacer una necesidad constante y específica.

El nivel fue **correlacional**, Hernández et al. (2014) definieron al nivel como estudios que solamente investigan relaciones entre variables con coeficientes de correlación simple.

El diseño fue **no experimental**, Ato et al. (2013) mencionaron que el diseño a utilizar no se adultera ni manipulan las variables, tampoco se seleccionan a los integrantes de forma aleatoria.

El estudio tuvo un **corte transversal**, Arias et al. (2022) indicaron que se realiza en un periodo de tiempo específico. Por lo cual, se comprende que su uso es primordial en el momento que se evalúa temas importantes, en otras palabras, tiene la finalidad de establecer la cantidad que se considerará para la muestra de la investigación de la población seleccionada en periodo exacto de tiempo y por única vez.

3.2. Variables y operacionalización

En el presente proyecto de investigación se describe las siguientes variables, (1) retención del personal y (2) motivación intrínseca. A continuación, se procede a definir las variables de manera conceptual y operacional, así como las dimensiones con sus indicadores y señalando también la escala de medición a desarrollar (ver Anexo 1):

Variable 1: Retención monetaria

Definición conceptual

Chiavenato (2009) definió a la retención del personal como el conjunto de factores que implica las relaciones con los colaboradores y la higiene, seguridad y calidad de vida. Los factores considerados como influencia en la retención del personal son: físicos, psicológicos y sociales. Con ello podemos clasificar estos factores en dos, los cuales son Retención monetaria y Retención no monetaria.

Gonzales (2009) argumentó que es el proceso de evitar que el colaborador se retire de la empresa, y así disminuir la rotación de personal, puesto que la pérdida de un colaborador generaría retraso en la producción y también baja productividad. Con ello comprendemos, que es importante darle prioridad a la retención del personal como a los demás procesos, porque el capital humano es la base de la organización.

Definición operacional

Las dimensiones de retención del personal determinadas por Chiavenato (2009) para el desarrollo de la investigación fueron (1) Retención monetaria y (2) Retención no monetaria.

Dimensión1. Retención monetaria

Vidal et al. (2015) consideraron a la retención monetaria como la clasificación de los factores que implican acciones con el uso de una inversión de dinero otorgado directamente al colaborador, es decir, las acciones para motivar al personal y retener a través de beneficios económicos, bonos, aumento de salario, entre otros.

Indicadores

Indicador 1. Remuneraciones

Vallejo y Portalanza (2017) es un indicador clave y de los primeros considerados como influencia en la satisfacción del colaborador, si se otorga el adecuado salario según el puesto que desempeña, y su permanencia dentro de la empresa.

Indicador 2. Beneficios sociales

Torres et al. (2020) indicaron que es el indicador importante para la retención del talento, algunas organizaciones sólo brindan los beneficios sociales obligatorios, y otras empresas que tienen una mejor gestión del talento humano brindan beneficios adicionales que motivan al personal.

Indicador 3. Incentivos

Madero (2019) estos incentivos también aportan a la retención del talento, los incentivos se pueden ofrecer al colaborador son de tipo monetario y no monetario.

Dimensión 2. Retención no monetaria

Mesta y Muro (2019) definieron a la retención no monetaria como el grupo de factores que involucran acciones que benefician al colaborador internamente como la capacitación, línea de carrera, clima laboral y calidad de vida.

Indicadores

Indicador 1. Calidad de vida

Cruz (2018) mencionó que este indicador permite medir si la organización se preocupa por la salud física y psicológica del colaborador, así como brindarles un apoyo para que logren el equilibrio de su vida con el trabajo.

Indicador 2. Clima laboral

Charry (2018) este indicador nos ayuda a conocer cómo se sienten los colaboradores dentro del trabajo, ya sea por su equipo de trabajo o el trato de los jefes.

Indicador 3. Capacitación

Espinoza y Toscano (2020), este es un indicador fundamental para retener al personal, debido a que motiva al colaborador a crecer personal y profesionalmente, también aporta a la organización beneficios en la productividad.

Escala de medición

La variable es de naturaleza cuantitativa, por ello la escala de medición fue ordinal de tipo Likert.

Variable 2: Motivación intrínseca

Definición conceptual

De acuerdo con Ryan y Deci (2000) la motivación intrínseca consiste en el reconocimiento de nuestros sentimientos, la relación que formamos con los demás, las oportunidades que nos permiten desarrollar nuestra autonomía. Debido al aporte de los autores podemos clasificar los factores de la motivación intrínseca en

sólo dos factores, Sentimientos positivos y Sentimientos negativos, esto se da según la percepción de la persona.

Por otra parte, con relación a la Maslow (1991) afirmó que la motivación intrínseca es la motivación relacionada a la necesidad de autorrealización de la persona. A través del aporte de Abraham Maslow se hace énfasis en que la motivación intrínseca también es fundamental tanto como la motivación monetaria, puesto que, las personas tenemos un mejor desempeño si nos sentimos bien internamente.

Definición operacional

Las dimensiones de motivación intrínseca de acuerdo con Ryan y Deci (2000) para el desarrollo de la investigación fueron (1) Sentimientos positivos y (2) Sentimientos negativos.

Dimensión 1. Sentimientos positivos

Herzberg (1974) afirmó que los sentimientos positivos de las personas influyen en la actitud positiva y se desarrollan a raíz del reconocimiento, buen desempeño y buenas relaciones con los compañeros de trabajo.

Indicadores

Indicador 1. Autorrealización

Torres et al. (2020) indicaron que este indicador muestra si el colaborador toma la iniciativa dentro de la organización y si siente que toman en cuenta sus decisiones.

Indicador 2. Reconocimiento

Torres et al. (2020) este indicador nos ayuda a saber si el colaborador se siente motivado internamente al realizar sus funciones eficientemente.

Indicador 3. Crecimiento profesional y laboral

Contreras et al. (2019) afirmaron que este indicador nos ayuda a saber si el colaborador siente que la empresa se interesa por su crecimiento profesional y si tiene la oportunidad de ascender dentro de la organización.

Dimensión 2. Sentimientos negativos

Respecto a la dimensión sentimientos negativos, Luza (2018) mencionó que se originan por la desmotivación que sienten los colaboradores por parte de la empresa y el estado de ánimo que puedan tener, como también la falta de compromiso.

Indicadores

Indicador 1. Falta de compromiso

Rojas (2020) indicó que este indicador se muestra en la percepción del colaborador cuando llega tarde al trabajo y no tienen un buen desempeño.

Indicador 2. Desmotivación laboral

Rojas (2020) consiste en la percepción que tiene el colaborador cuando no se siente motivado, como, por ejemplo; cuando no es reconocido por su buen desempeño o cuando no recibe un buen trato.

Indicador 3. Estado de ánimo

Rojas (2020) este indicador consiste en cómo se siente el colaborador y cómo se encuentra psicológicamente.

Escala de medición

La variable es de naturaleza cualitativa, por ello empleó la escala de medición ordinal de tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población de la investigación estuvo conformada por 48 colaboradores del CETPRO en las dos sedes de Lima metropolitana y el campus virtual, que se encontraban trabajando en el año 2022-2023 dentro de la empresa. Aponte et al. (2020) definieron a la población como las personas en conjunto que poseen características similares y los cuales se tomaron en cuenta para la investigación, así como para la aplicación del cuestionario si en caso la investigación no tuviera muestra.

La población fue en censo, por ello se incluyó a todo el personal del CETPRO, sin embargo se consideraron criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión: los criterios que se tomaron en cuenta para la población tuvieron las siguientes características:

- a. Colaboradores de las sedes de Lima metropolitana.
- b. Género masculino y femenino, edad a partir de 20 años en intervalos de 10 años, grado de instrucción a partir de nivel secundario, condición laboral.
- c. Colaboradores que laboran dentro de la empresa, a partir de 1 mes en el periodo 2022-2023, lugar de residencia Lima metropolitana.
- d. Por último, las áreas a considerar son área académica (asistente y docentes), área comercial (asistente y asesoras) y administrativo.

Criterios de exclusión: No se consideraron las siguientes características:

- a. Personal que labora en la sede Chiclayo.
- b. Colaboradores que tengan menos de 20 años, sólo si se diera el caso, los colaboradores que tengan un grado de instrucción primaria o que no cuenten con estudios.
- c. Colaboradores con menos de 1 mes dentro de la empresa en el periodo 2022-2023, los colaboradores que se encuentren de vacaciones y/o descanso médico.

- d. Por último, los colaboradores que tengan algún otro cargo diferente al especificado en los criterios de inclusión.

Unidad de análisis

Estuvo conformado por el colaborador del área académica, comercial y administrativa del CETPRO, que se encontraba laborando en la empresa al momento de aplicar la encuesta, según los criterios de inclusión mencionados líneas arriba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de observación para identificar el problema y la que se utilizó para recopilar los datos es la encuesta, referente a ello Arias et al. (2022) mencionaron que esta técnica va dirigida a personas para conocer sus percepciones, opiniones y comportamientos, para ello se emplea el cuestionario. La técnica se aplica a una población determinada anteriormente.

Se utilizó el instrumento con el fin de recolectar los datos, este instrumento fue el cuestionario, con el que, a través de enunciados respondidos por la población, con una escala ordinal, obtuve datos cuantitativos que me ayudaron a medir la relación de variables, con ello pude analizar los resultados, empleando criterios de validez y confiabilidad.

En la investigación se utilizó el cuestionario, para medir las variables, que estuvo conformado por 24 ítems, 12 ítems para cada variable, en la escala ordinal de Likert, el cuestionario se observa en el Anexo N°3.

La escala que se empleó para la medición de las variables fue la Escala Ordinal de tipo Likert, que presenta las categorías con sus valores como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1*Valoración de los ítems en la Escala Likert*

CATEGORÍA	INICIAL	VALOR
Totalmente de acuerdo	TA	5
De acuerdo	DA	4
Ni acuerdo ni desacuerdo	NAND	3
En desacuerdo	ED	2
Totalmente en desacuerdo	TD	1

La escala se muestra en el cuestionario para que los colaboradores puedan responder correctamente a cómo piensan y cómo se sienten en la organización con relación a las variables del estudio.

La escala que se utilizó fue útil para analizar y medir la percepción de lo que piensa y siente el personal del CETPRO, de aquella población considerada para aplicar el cuestionario, asignando un valor de tipo ordinal a las respuestas que obtendremos de los colaboradores encuestados. Los ítems que se plantean en la encuesta tienen opciones de respuestas para que los encuestados puedan elegir según su percepción con el fin de recolectar opiniones, puntos de vista y enfoques específicos.

Es preciso obtener y organizar la información primordial y de utilidad para conocer qué nivel presenta el grado de conformidad, por lo cual en específico se contesta si el colaborador está de acuerdo o desacuerdo en cada ítem planteado así podremos obtener el porcentaje.

La escala utilizada es sencilla de aplicar y responder, otorgando medidas precisas de calidad para proceder con los análisis correspondientes y así alcanzar los objetivos que se propusieron en la investigación.

Para la validación del cuestionario que se utilizó, con el fin de recopilar la percepción de los 48 colaboradores, se logró una validez total (constructo, criterio y contenido), según Martínez y Galán (2014), quienes indican la importancia de contar con un instrumento que cumpla los indicadores de validez que propusieron De Lara y Ballesteros en el 2001. Asimismo se consideró el método juicio por expertos, el cual

estuvo conformado por 3 expertos del área administrativa, ello se observa en el Anexo N° 4.

Para la confiabilidad del cuestionario se realizó una prueba piloto a 15 colaboradores, los resultados se procesaron en el programa SPSS a través del Alfa de Cronbach y también con el programa Jamovi, obteniendo un 0,854 de confiabilidad interpretada como fiabilidad muy buena o adecuada, ello se observa en el Anexo N° 6, tabla 4 y 5.

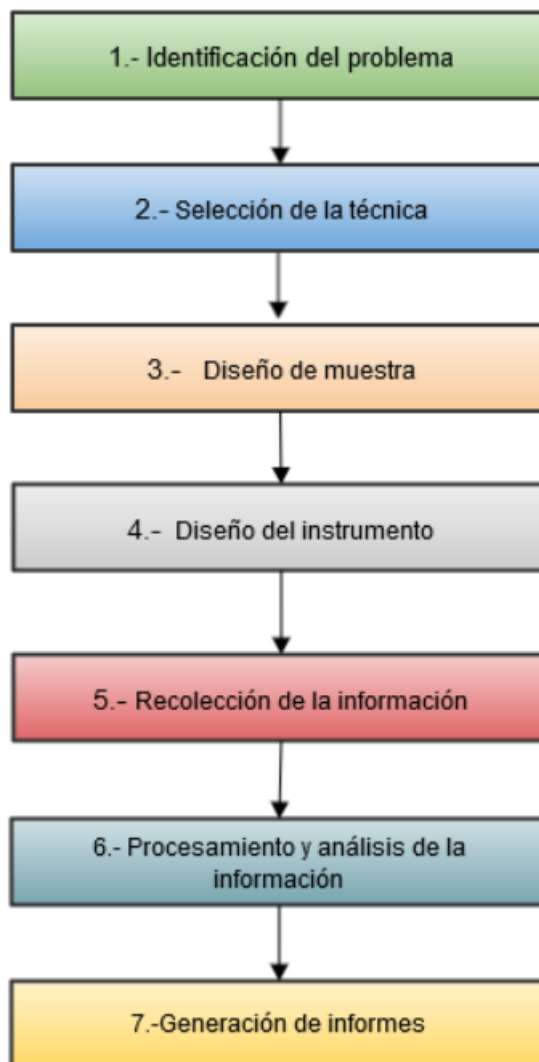
3.5. Procedimientos

Para la elaboración de la investigación, se inició con el diagnóstico del problema a través de la observación, luego la identificación de las dos variables, asimismo se determinaron las dimensiones e indicadores de cada variable, recurriendo a fuentes de información confiables y verídicas. Seguidamente se formuló el cuestionario con 24 ítems, para medir la fiabilidad del cuestionario se realizó la prueba piloto a 15 colaboradores, la cual después se aplicó a los 48 colaboradores, ello se efectuó a través de un formulario de Google donde se trasladaron los ítems del cuestionario y se compartió a los 48 colaboradores por medio de un enlace que se envió por WhatsApp o correo electrónico.

Posteriormente, se recopilaron los datos y respuestas obtenidas de los colaboradores, para poder trasladar la información y procesarlos en el programa de Ms. Excel que finalmente se interpretó y analizó. Estos pasos son parte del procedimiento de recolección de datos que se observa en la figura 2.

Figura 2

Procedimiento de recolección de datos



Fuente: López (1998)

3.6. Método de análisis de datos

Para el estudio y análisis de los datos se empleó el **método estadístico** que fue fundamental para el análisis realizado porque, permitió procesar la información recopilada. Hidalgo (2019) precisó que el método estadístico es de gran utilidad para los investigadores, porque se logran resultados confiables y que aportan a la investigación; este método comprende a la estadística descriptiva e inferencial.

Método descriptivo. - Se consideró el enfoque cuantitativo para la medición de las variables, en el que se aplicó el cuestionario a la población seleccionada, los datos se procesaron en Ms. Excel a través de tablas y gráficos, que fueron analizados con el método descriptivo y se determinó el nivel de correlación entre las variables.

Método inferencial. - A través del método inferencial se determinó si la hipótesis se aprueba o se rechaza conociendo si existe correlación o no entre las variables, ello se dedujo con el análisis estadístico Rho Spearman y el valor de significancia.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo que se desarrolló se efectuó respetando los principios profesionales éticos, las normas APA, los lineamientos y directrices que establece la Universidad César Vallejo en base a la ética e integridad de la investigación científica. Por otro lado, los datos de los encuestados se conservaron en total confidencialidad y los resultados del cuestionario no fueron manipulados, copiados o falsificados, por lo que se aseguró la veracidad.

Según el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2013) en su Declaración de Principios para la Integridad de la Investigación, indicó que el cumplimiento de los principios son responsabilidad de los investigadores y la comunidad científica. Los principios que consideró más importantes fueron: educación, procesos transparentes, respuesta a acusaciones de mala conducta, condiciones para el apoyo a la investigación y cooperación internacional.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 8

Estadísticos descriptivos

	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	PROMEDIO	COEFICIENTE VARIABILIDAD
V1: Retención del personal	0.95	3.82	0.26
Retención monetaria	0.89	3.89	0.24
Retención no monetaria	1.00	3.76	0.27
V2: Motivación intrínseca	0.82	3.54	0.26
Sentimientos positivos	0.69	4.27	0.16
Sentimientos negativos	0.96	2.80	0.35

Interpretación

Dentro de los promedios de las variables retención del personal y motivación intrínseca se obtuvo un valor promedio para la primera variable de 3.82 y para la segunda variable un valor promedio de 3.54. Asimismo, se tuvo en cuenta que para la dimensión e la primera variable, el promedio más bajo fue la retención no monetaria, ya que presentó un promedio de 3.76, referente a que la iniciativa de la institución de fomentar actividades recreativas entre los colaboradores, su familia y la empresa es escasa, por lo que ellos sienten la falta de integración; para la dimensión de la variable dos el promedio más bajo fue sentimientos negativos con 2.80, debido a que los colaboradores en ciertas ocasiones decidieron quedarse en casa porque sienten que su trabajo es rutinario, por lo tanto no se siente motivados; de igual forma en cuanto a los promedios más altos de las dimensiones, para la primera variable fue retención monetaria con 3.89, referente a que los colaboradores aseguran recibir de manera puntual el pago de su sueldos; para la segunda variable fue sentimientos positivos con 4.27 en vista de que los colaboradores se sienten parte fundamental para la realización de los objetivos de la empresa.

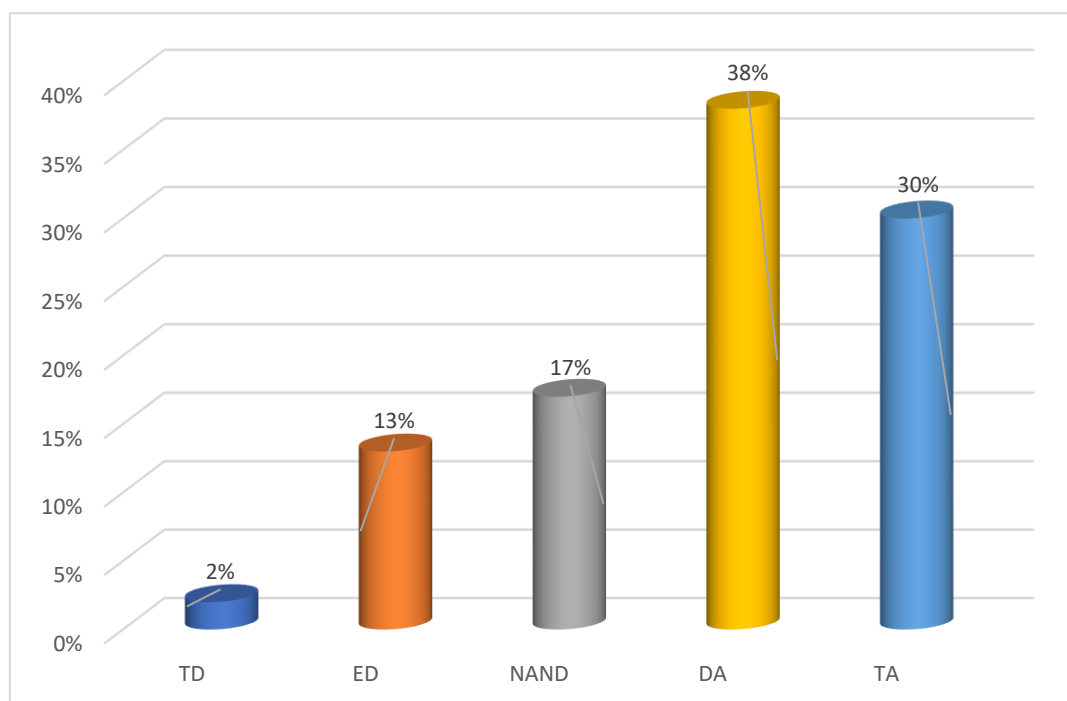
Tabla 9

Porcentaje de retención del personal desarrollado por un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

	Frecuencia (Frec.)	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (% val.)	Porcentaje acumulado (% acum.)
TD	10	2%	2%	2%
ED	73	13%	13%	15%
NAND	100	17%	17%	32%
DA	218	38%	38%	70%
TA	175	30%	30%	100%
TOTAL	576	100%	100%	

Figura 3

Porcentaje de retención del personal desarrollado por un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023



Interpretación

El 38% de los encuestados expresaron que están De Acuerdo (**DA**) en que la remuneración que perciben por sus labores es justa, mientras que el 30% manifestó estar Totalmente de Acuerdo (**TA**) en que la organización sea puntual con el pago de remuneraciones. Por otro lado, el 17% indicó No estar De Acuerdo Ni en Desacuerdo (**NAND**) en que la organización se preocupa por incentivar a sus

colaboradores a través de la entrega bonos por cumplir las metas planteadas, mientras que el 13% aseguró estar En Desacuerdo (**ED**) con la calidad de vida que le aporta la institución debido a que no le permite cumplir con algunos gustos como salir de paseo y, un 2% determinó estar Totalmente en Desacuerdo (**TD**) en que la institución cumple con fomentar las actividades de integración entre los colaboradores, sus familiares y la institución. Chiavenato (2009) hace referencia a la retención del personal como el conjunto de factores externos e internos que influyen en la permanencia del colaborador dentro de la empresa. Si el CETPRO toma en cuenta los factores más determinantes para retener a su personal e implementa un plan de retención del personal; entonces los colaboradores que no se sienten satisfechos con la calidad de vida que poseen debido al trabajo disminuirá en un 32%, mientras que el 68% de encuestados que se encuentran conformes aumentará hasta llegar al 100%.

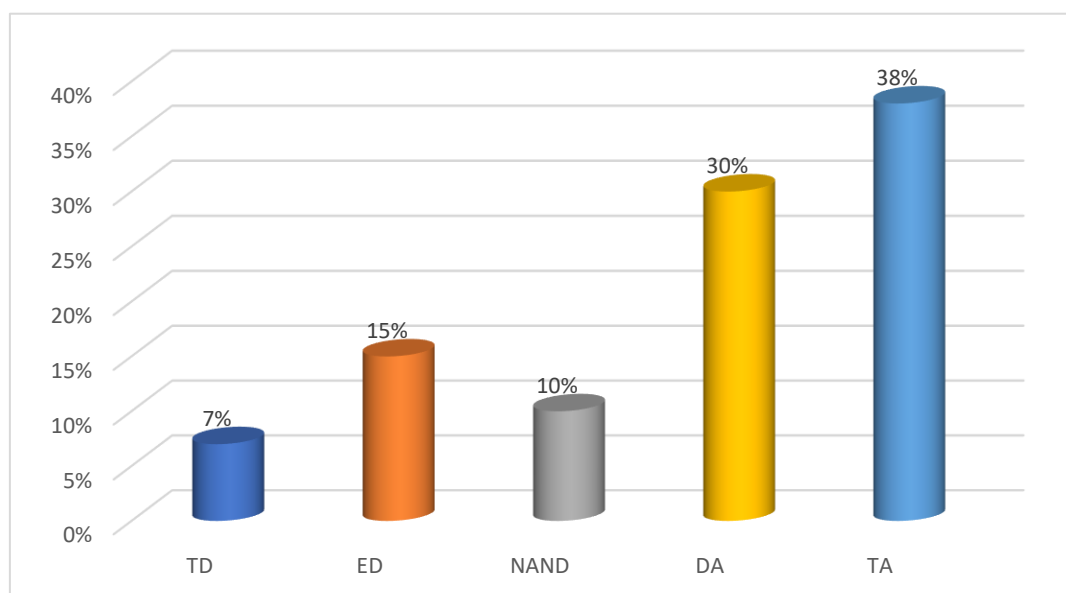
Tabla 10.a

Porcentaje de retención monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

	Frec.	%	% val.	% acum.
TD	3	7%	7%	7%
ED	36	15%	15%	22%
NAND	48	10%	10%	32%
DA	103	30%	30%	62%
TA	98	38%	38%	100%
TOTAL	288	100%	100%	

Figura 4

Porcentaje de retención monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023



Interpretación

El 38% de los encuestados manifestaron estar Totalmente de Acuerdo (**TA**) en que la organización cumple con los pagos de honorarios profesionales en su debido momento; mientras que el 30% determinó estar De Acuerdo (**DA**) con el pago que reciben por parte de la institución según las funciones que realizan. Por otro lado, el 15% indicó estar En Desacuerdo (**ED**) en que la institución señala en el contrato laboral los días feriados que no se trabaja y la asignación familiar en el caso de colaboradores padres de familia, mientras que el 10% aseguró No estar De Acuerdo Ni en Desacuerdo (**NAND**) en que la institución fomenta el ascenso laboral en su personal, por último, el 7% expresó estar Totalmente en Desacuerdo (**TD**) en que la empresa cumple con incluir a sus colaboradores a planilla desde el día que empiezan sus labores. Vidal et al. (2015) hacen referencia a la retención monetaria como acciones motivadoras para retener al personal, a través de la inversión de dinero y otorgamiento de beneficios económicos. Si el CETPRO implementa estrategias funcionales como la promoción del ascenso y cumple con sus deberes laborales; entonces los colaboradores que no se sienten satisfechos por la falta de transparencia en su contrato disminuirá en un 32%, mientras que el 68% de los encuestados que se encuentran satisfechos aumentará hasta llegar a 100%.

Tabla 10.b

Interpretación de los componentes de las brechas retención monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

PORCENTAJE (%)	CRITERIO (CR)	OBJETIVO (OBJ)	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR LAS BRECHAS (metas) (NECB)	EVENTO ESPERADO (EE)
10%	NAND	CORTO PLAZO (CP)	10% POCO ESFUERZO (PE)	0,10
15%	ED	MEDIANO PLAZO (MP)	15% REGULAR ESFUERZO (RE)	0,25
7%	TD	LARGO PLAZO (LP)	7% MAYOR ESFUERZO (ME)	0,32

Tabla 10.c

Objetivos y estrategias generadas a favor de la retención monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

PORCENTAJE	CONCEPTO
100%	Vidal et al. (2015) manifiestan que la retención monetaria consiste en efectuar acciones que implica otorgar algún beneficio económico al colaborador con la finalidad de retener al personal que es pieza fundamental para la empresa.
IMPLEMENTAR UN PLAN DE MEJORA EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	
	ACTIVIDADES
	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
10% NAND	1. Evaluar el desempeño del área de Recursos Humanos 2. Determinar las alternativas de solución para los factores más determinantes 3. Establecer la duración para la aplicación de las soluciones 4. Ejecutar el plan de mejora en el área
	Lista de factores deficientes en el área Lista de alternativas de solución por cada factor determinante Cronograma de actividades Foto de la ejecución y Feedback de la implementación
MEJORAR LA EVALUACIÓN DE CANDIDATOS PARA UNA EFICIENTE PROMOCIÓN DEL ASCENSO	
	ACTIVIDADES
	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
10% NAND + 15% ED	1. Evaluar la eficiencia del proceso de línea de carrera 2. Reformular el proceso de línea de carrera e identificar un puesto disponible para ascender a un colaborador 3. Realizar la prueba piloto del nuevo proceso de línea de carrera 4. Establecer una política de transparencia en el proceso de línea de carrera
	Ficha de evaluación de la eficiencia del proceso de línea de carrera Informe del nuevo proceso de línea de carrera Reporte de los resultados de la prueba piloto Artículo de la política dentro del Reglamento interno de trabajo
CONTROL EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CON SUS COLABORADORES	
	ACTIVIDADES
	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
10% NAND + 15% ED + 7% TD	1. Revisar la base de datos de colaboradores actuales de la empresa 2. Identificar a los colaboradores que no se encuentran en planilla y los que no reciben asignación familiar a pesar de tener hijos 3. Investigar el motivo y regularizar el proceso del trámite 4. Informar a los colaboradores sobre los beneficios de encontrarse en planilla a través de correo
	Lista de colaboradores que laboran actualmente Lista de colaboradores que no están en planilla y lista de colaboradores que les corresponde asignación familiar y no lo reciben aún Lista de colaboradores que pasaron a planilla luego de regularizar documentos Screenshot del correo informativo enviado a los colaboradores
68% DE ACUERDO Y TOTALMENTE DE ACUERDO	ALIADOS

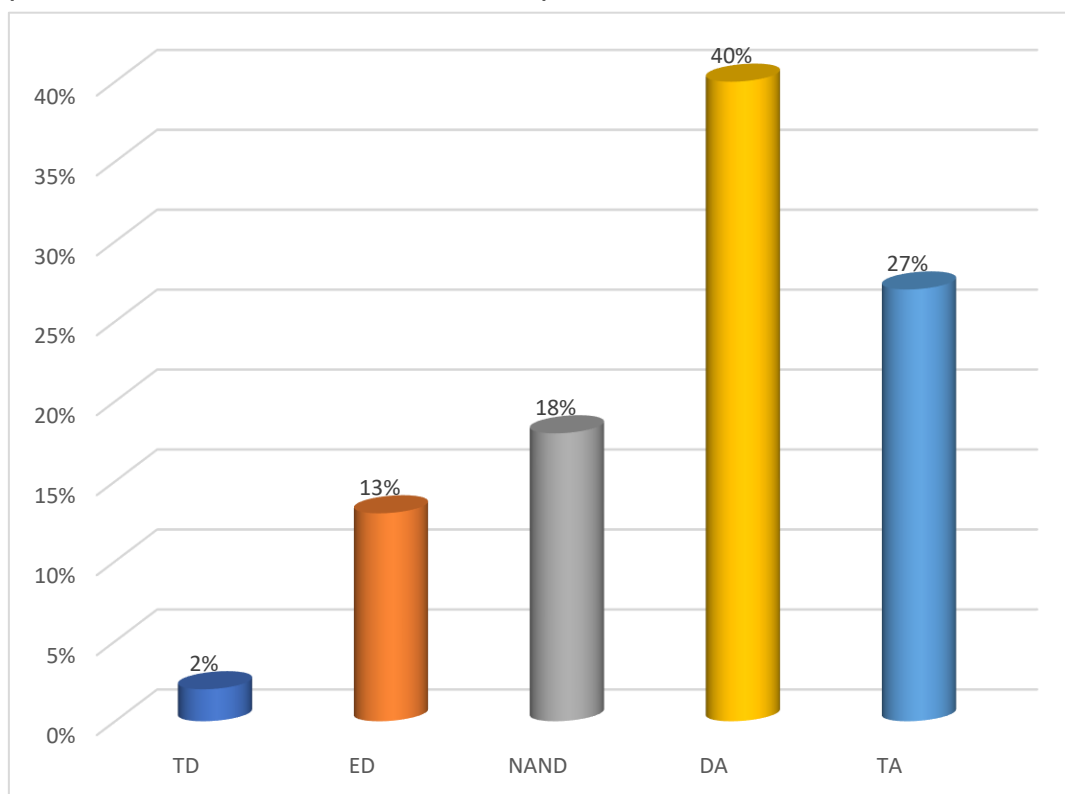
Tabla 11.a

Porcentaje de retención no monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

	Frec.	%	% val.	% acum.
TD	7	2%	2%	2%
ED	37	13%	13%	15%
NAND	52	18%	18%	33%
DA	115	40%	40%	73%
TA	77	27%	27%	100%
TOTAL	288	100%	100%	

Figura 5

Porcentaje de retención no monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023



Interpretación

El 40% de los encuestados manifestaron estar De Acuerdo (**DA**) en que la organización motiva entre los colaboradores y el área de gerencia, una comunicación horizontal; mientras que el 27% determinó estar Totalmente de Acuerdo (**TA**) en que se fomenta el trabajo en equipo según las tareas que se designan equitativamente. Por otro lado, el 18% indicó No estar de Acuerdo Ni en Desacuerdo (**NAND**) en sentirse contento por formar parte de la institución debido

a que no les permite tener una buena posición económica, mientras que el 13% aseguró estar En Desacuerdo (**ED**) en que la institución cumple con brindar capacitación a su personal para mejorar su desempeño, por último, el 2% expresó estar Totalmente en Desacuerdo (**TD**) en que la institución se preocupa por que sus colaboradores aprendan a manejar sus emociones. Mesta y Muro (2019) hace referencia a la retención no monetaria como factores que implican acciones para satisfacer internamente al colaborador. Si el CETPRO implementa estrategias funcionales para mantener satisfechos a sus colaboradores y se preocupan por su bienestar psicológico; entonces los colaboradores que no se sienten conformes con la carencia de capacitación en habilidades técnicas y blandas disminuirá en un 33%, mientras que el 67% de los encuestados que se encuentran satisfechos aumentará hasta llegar a 100%.

Tabla 11.b

Interpretación de los componentes de las brechas retención no monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

(%)	CR	OBJ	NECB	EE
18%	NAND	CP	18% - PE	0,18
13%	ED	MP	13% - RE	0,31
2%	TD	LP	2% - ME	0,33

Tabla 11.c

Objetivos y estrategias generadas a favor de la retención no monetaria desarrollado a través de la retención del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Mesta y Muro (2019) refieren que la retención no monetaria implica la toma de decisiones de la empresa para prevalecer el bienestar y crecimiento interno de su colaborador, sin necesidad de otorgar algún beneficio monetario	
	IMPLEMENTAR UN SEMINARIO VIRTUAL SOBRE RECOMENDACIONES PARA LLEVAR UNA VIDA BALANCEADA	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
18% NAND	1. Planificar el seminario virtual (recursos, expositor y duración)	Plan del seminario virtual, cronograma y correo de confirmación del expositor del área de gerencia
	2. Elaborar la invitación para el seminario virtual y el formulario de asistencia	Imagen de la invitación y Lista de participantes registrados para el seminario virtual
	3. Ejecutar el seminario virtual a través de zoom	Screenshot de la ejecución del seminario virtual y grabación del video
	4. Feedback del seminario virtual ejecutado	Reporte del Feedback del seminario virtual
	EJECUTAR EL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO DE COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
18% NAND + 13% ED	1. Planificar el programa de entrenamiento de competencias	Plan del programa de entrenamiento
	2. Reunión para informar sobre el programa de entrenamiento con los cursos que se brindan en la institución	Screenshot o foto de la reunión
	3. Identificar a los colaboradores que se encuentran estudiando algún curso o especialidad dentro de la institución e inscribir a los que desean estudiar	Lista de colaboradores que estudian dentro de la institución (curso o especialidad) y Lista de los colaboradores inscritos a un curso o especialidad luego de la reunión
	4. Feedback del programa de entrenamiento	Reporte del Feedback del programa de entrenamiento
	ESTABLECER CAPACITACIONES VIRTUALES PARA LOS COLABORADORES EN EL MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
18% NAND + 13% ED + 2% TD	1. Planificar el programa de capacitación para los colaboradores	Plan del programa de capacitación y cronograma de duración
	2. Elaborar la invitación para el programa de capacitación virtual y el formulario de asistencia	Imagen de la invitación y Lista de participantes registrados para el programa de capacitación
	3. Ejecutar el programa de capacitación	Foto de la ejecución del programa de capacitación
	4. Feedback del programa de capacitación ejecutado	Reporte del Feedback del programa de capacitación
67% DE ACUERDO Y TOTALMENTE DE ACUERDO	ALIADOS	

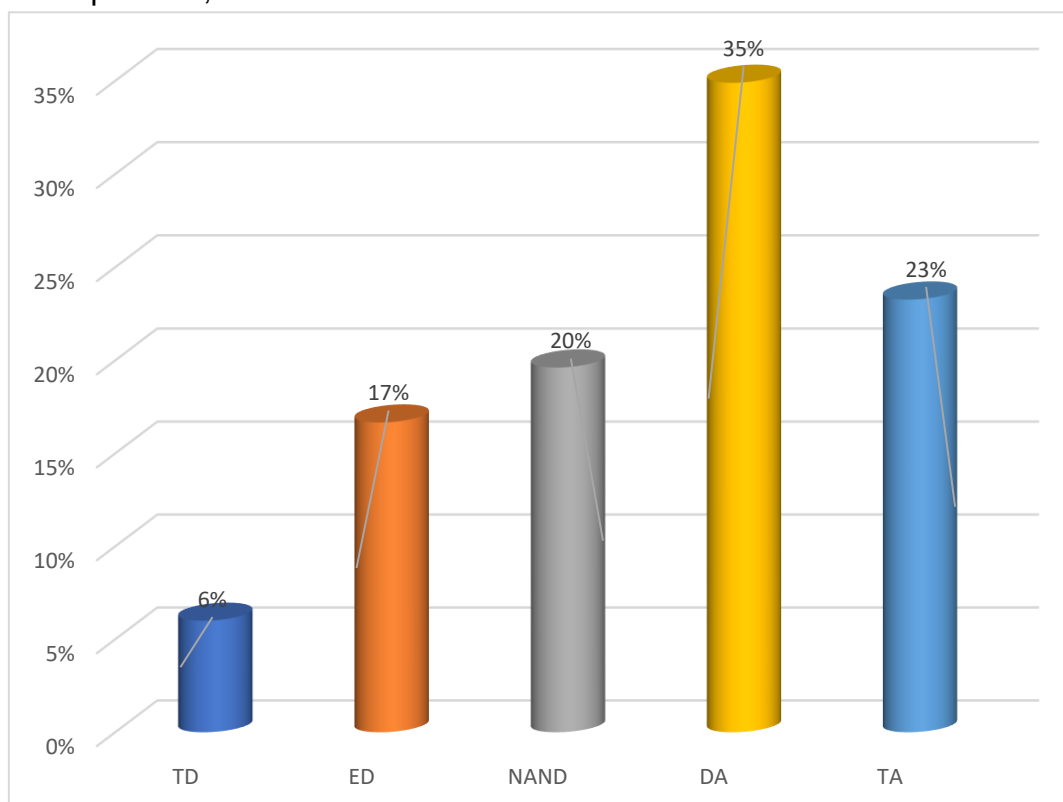
Tabla 12

Nivel de motivación intrínseca del personal desarrollado por un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

	Frecuencia (Frec.)	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (% val.)	Porcentaje acumulado (% acum.)
TD	32	6%	6%	6%
ED	96	17%	17%	23%
NAND	113	20%	20%	42%
DA	201	35%	35%	77%
TA	134	23%	23%	100%
TOTAL	576	100%	100%	

Figura 6

Nivel de motivación intrínseca del personal desarrollado por un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023



Interpretación

El 35% de los encuestados expresaron que están De Acuerdo (**DA**) en sentirse importantes para el cumplimiento de los objetivos de la institución por ello asisten puntualmente al trabajo, mientras que el 23% manifestó estar Totalmente de

Acuerdo (**TA**) que cumpliendo con su trabajo se sienten realizados. Por otro lado, el 20% indicó No estar De Acuerdo Ni en Desacuerdo (**NAND**) en el interés que sienten por su crecimiento en el ámbito profesional y laboral y no buscan aumentar sus conocimientos para tener un mejor desempeño, mientras que el 17% aseguró estar En Desacuerdo (**ED**) en sentir desmotivación y sentirse estresados debido al horario laboral y, un 6% determinó estar Totalmente en Desacuerdo (**TD**) en que su trabajo sea rutinario y por ello quieren quedarse en casa descansando en lugar de trabajar. Ryan y Deci (2000) hace referencia a la motivación intrínseca como la percepción interna que tiene la persona de cómo se siente ante una situación, como en el ámbito laboral. Si el CETPRO considera los factores más determinantes de la percepción del colaborador, identifica si la mayoría son positivos o negativos y establece acciones para reducir ese factor negativo; entonces los colaboradores que no se sienten motivados en el trabajo disminuirá en un 43%, mientras que el 57% de encuestados que se encuentran conformes aumentará hasta llegar al 100%.

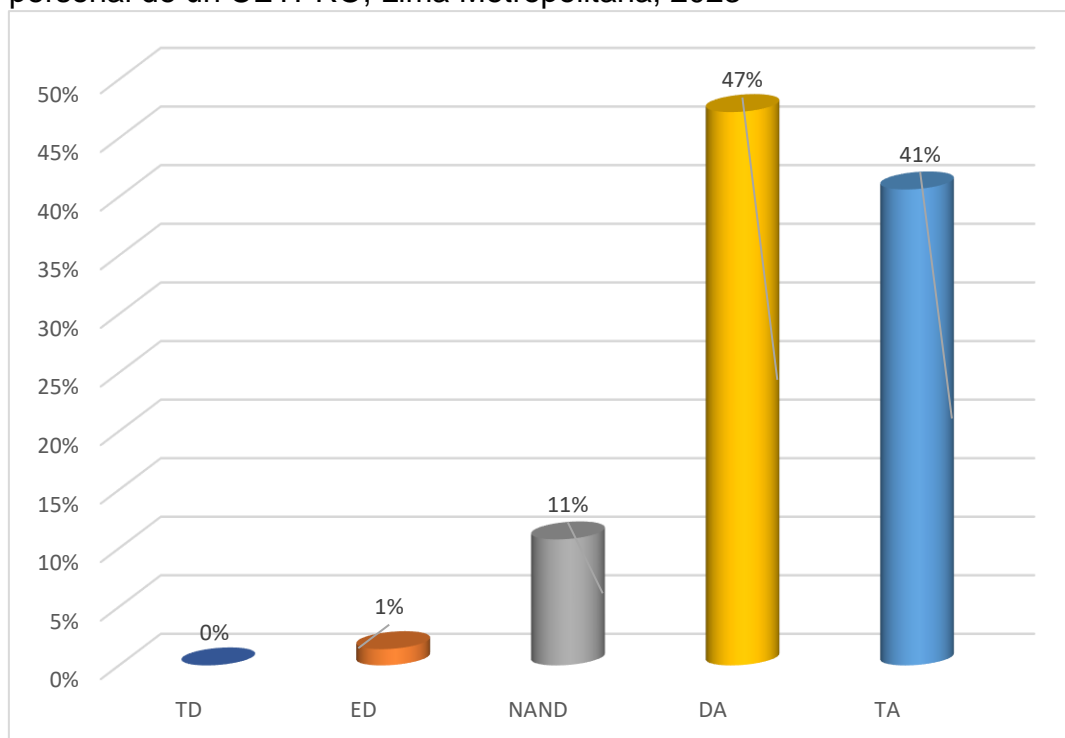
Tabla 13.a

Nivel de sentimientos positivos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

	Frec.	%	% val.	% acum.
TD	0	0%	0%	0%
ED	4	1%	1%	1%
NAND	31	11%	11%	12%
DA	136	47%	47%	59%
TA	117	41%	41%	100%
TOTAL	288	100%	100%	

Figura 7

Nivel de sentimientos positivos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023



Interpretación

El 47% de los encuestados manifestaron estar De Acuerdo (**DA**) en que la organización reconoce su productividad en el trabajo y por ello se esfuerzan en tener un buen desempeño; mientras que el 41% determinó estar Totalmente de Acuerdo (**TA**) en sentirse involucrados inmediatamente cuando la institución les propone un nuevo reto en el trabajo. Por otro lado, el 11% aseguró No estar De Acuerdo Ni en Desacuerdo (**NAND**) en sentirse pieza clave para el cumplimiento de los objetivos, por ello no suelen esforzarse en llegar puntuales, mientras que el 1% indicó estar En Desacuerdo (**ED**) en sentirse realizados con el trabajo que desempeñan. Herzberg (1974) hace referencia que una persona que se siente feliz lo refleja en su actitud, ello se evidencia en su desempeño laboral. Si el CETPRO reconoce a los colaboradores que mantiene un desempeño laboral óptimo y generan actividades para que fermenten esa actitud positiva y motivadora a sus compañeros; entonces los colaboradores que no se sienten realizados con las actividades que realizan disminuirá en un 12%, mientras que el 88% de los encuestados que se encuentran satisfechos aumentará hasta llegar a 100%.

Tabla 13.b

Interpretación de los componentes de las brechas sentimientos positivos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

(%)	CR	OBJ	NECB	EE
11%	ED	MP	11% - RE	0,11
1%	TD	LP	1% - ME	0,12

Tabla 13.c

Objetivos y estrategias generadas a favor de los sentimientos positivos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Herzberg (1974) estipula que los sentimientos positivos que posee un colaborador influyen directamente en su desempeño laboral, por ello es primordial incentivar al colaborador internamente.	
	REALIZAR UNA CHARLA DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
11% NAND	1. Planificar la charla de concientización virtual (recursos y duración) 2. Elaborar la invitación para la charla de concientización virtual y el formulario de asistencia 3. Ejecutar la charla de concientización virtual a través de zoom 4. Feedback de la charla de concientización virtual	Plan de la charla de concientización virtual y el cronograma de duración Imagen de la invitación y Lista de participantes registrados para la charla de concientización Screenshot de la ejecución de la charla de concientización y grabación del video Reporte de la comparación de las asistencias antes y después de la charla
	IMPLEMENTAR UN PLAN DE RECONOCIMIENTO AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
10% NAND + 1% ED	1. Planificar el plan de reconocimiento del desempeño (recursos y temporalidad) 2. Evaluar el desempeño de los colaboradores en 360° 3. Premiar al mejor colaborador del trimestre del año 4. Feedback del plan de reconocimiento del desempeño	Plan de reconocimiento del desempeño Matriz de evaluación del desempeño y resultados de la evaluación Foto de la premiación Reporte del Feedback del plan de reconocimiento del desempeño
88% DE ACUERDO Y TOTALMENTE DE ACUERDO	ALIADOS	

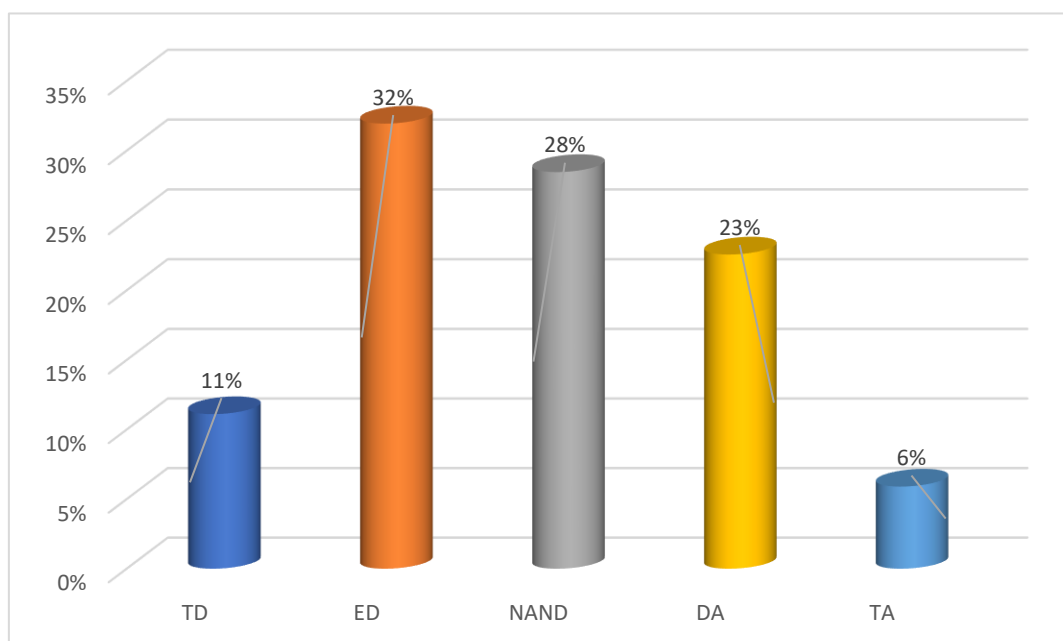
Tabla 14.a

Nivel de sentimientos negativos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

	Frec.	%	% val.	% acum.
TD	32	11%	11%	11%
ED	92	32%	32%	43%
NAND	82	28%	28%	72%
DA	65	23%	23%	94%
TA	17	6%	6%	100%
TOTAL	288	100%	100%	

Figura 8

Nivel de sentimientos negativos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023



Interpretación

El 32% de los encuestados manifestaron estar En Desacuerdo (**ED**) en sentir que sus compañeros reconozcan el cambio en su estado de ánimo; mientras que el 28% determinó No estar De Acuerdo Ni en Desacuerdo (**NAND**) que en algunas ocasiones poco han tomado en cuenta que su trabajo es complemento para las metas de su área. Por otro lado, el 23% aseguró estar De Acuerdo (**DA**) en sentirse constantemente estresados por causa del horario laboral, mientras que el 11% indicó estar Totalmente en Desacuerdo (**TD**) en sentir que su jefe inmediato pocas veces valora su trabajo en equipo, por último, el 6% expresó estar Totalmente de

Acuerdo **(TA)** en que pocas ocasiones quieren cumplir actividades adicionales que le solicita su superior para lograr los objetivos de su área. Luza (2018) hace referencia que los colaboradores tienen sentimientos negativos muchas veces debido a la desmotivación en el trabajo y la carencia del manejo de sus emociones. Si el CETPRO identifica a los colaboradores con bajo desempeño y actitud negativa; y toma medidas para mejorar el estado de ánimo de aquellos; entonces los colaboradores que no se sienten comprometidos con su área, que se sienten estresados y sin ganas de apoyar a su equipo de trabajo disminuirá en un 72%, mientras que el 29% de los encuestados que si se sienten valorados y que ven en sus compañeros empatía aumentará hasta llegar a 100%.

Tabla 14.b

Interpretación de los componentes de las brechas sentimientos negativos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

(%)	CR	OBJ	NECB	EE
28%	NAND	CP	28% - PE	0,28
32%	ED	MP	32% - RE	0,60
11%	TD	LP	11% - ME	0,71

Tabla 14.c

Objetivos y estrategias generadas a favor de los sentimientos negativos desarrollado a través de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Luza (2018) conceptúa a los sentimientos negativos como la carencia de motivación de la persona y como consecuencia el bajo desempeño laboral, por ello es importante que la empresa enfrente esos factores y motive a su personal demostrándole su valor en la empresa.	
	REALIZAR UNA JORNADA DE INTEGRACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES Y JEFES POR CADA SEDE O CAMPUS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
28% NAND	1. Planificar la jornada de integración por cada área (recursos y duración)	Plan de la jornada de integración y el cronograma de duración
	2. Elaborar la invitación para la jornada de integración y el formulario de asistencia	Imagen de la invitación y Lista de participantes registrados para la jornada de integración
	3. Ejecutar la jornada de integración por cada área	Foto de la ejecución de la jornada de integración por cada área
	4. Feedback de la jornada de integración por cada área	Reporte de la jornada de integración por cada área
	ESTABLECER REUNIONES PRESENCIALES CADA MES PARA INFORMAR LOS OBJETIVOS DEL ÁREA	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
28% NAND + 32% ED	1. Planificar la reunión de informe de objetivos mensual (cada área)	Plan del programa de capacitación y cronograma de duración
	2. Comunicar a los colaboradores sobre la fecha, hora y lugar de la reunión	Screenshot del comunicado y Lista de participantes de la reunión
	3. Ejecutar la reunión de informe de objetivos mensual	Foto de la reunión de informe de objetivos mensual
	4. Feedback de la reunión de informe de objetivos mensual ejecutado	Reporte del Feedback de la reunión de informe de objetivos mensual
	ESTABLECER UNA REUNIÓN DE RECONOCIMIENTO AL MEJOR COMPAÑERO Y AL MEJOR EQUIPO DE TRABAJO	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
28% NAND + 32% ED + 11% TD	1. Planificar la reunión de reconocimiento al mejor compañero y al mejor equipo	Plan de la reunión (actividades, premios y cronograma del evento)
	2. Evaluar y elegir a los ganadores para cada reconocimiento	Lista de ganadores para la premiación
	3. Premiar al mejor compañero del año y al mejor equipo de trabajo por productividad	Foto de la premiación
	4. Feedback de la reunión de reconocimiento	Reporte del Feedback de la reunión de reconocimiento
29% DE ACUERDO Y TOTALMENTE DE ACUERDO	ALIADOS	

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023.

H1: Existe relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023.

De acuerdo con el baremo propuesto por Spearman para conocer el nivel de correlación se tuvo en cuenta lo que indicó Martínez en el periodo 2009 (ver anexo 3, Tabla 16).

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

La significancia y decisión es:

Si la Significancia Bilateral < 0.05 , entonces se rechaza H0 y se acepta la H1

Si la Significancia Bilateral > 0.05 , entonces se rechaza H1 y se acepta H0

Tabla 16

Correlación entre la Variable retención del personal y la Variable motivación intrínseca

		V1_RETENCION_DEL_PERSONAL	V2_MOTIVACIÓN_INTRÍNSECA
V1_RETENCION_DEL_PERSONAL	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_MOTIVACIÓN_INTRÍNSECA	Rho de Spearman	0.434 **	—
	gl	46	—
	valor p	0.002	—

*Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$*

Análisis

Como el p-valor es menor a 0,005 ($< .002$) y el valor del Rho de Spearman es de 0,434, se interpreta que la variable retención del personal con la variable motivación intrínseca tienen una correlación significativa (positiva moderada); lo cual indica que las variables se relacionan, como también a mayor retención del personal se logra mayor acción y enfoque en la motivación intrínseca. Por ello se comprende que sí existe relación significativa entre las variables, y estadísticamente se acepta la hipótesis alterna (H1); de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 17

Correlación entre la Variable retención del personal y la dimensión sentimientos positivos

		V1_RETENCION_DEL_PERSONAL	V2_D1_SENTIMIENTOS_POSITIVOS
V1_RETENCION_DEL_PERSONAL	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_D1_SENTIMIEN TOS_POSITIVOS	Rho de Spearman	0.517	—
	gl	46	—
	valor p	$< .001$	—

*Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$*

Prueba de hipótesis específicas

H₀: No existe relación entre la retención y los sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023.

H_{E1}: Existe relación entre la retención y los sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023.

Análisis

Como el p-valor es menor a 0,005 ($< .001$) y el valor del Rho de Spearman es de 0,517, se interpreta que la variable retención del personal con la dimensión sentimientos positivos tienen una correlación significativa (positiva moderada); lo cual indica que la variable y la dimensión se relacionan, como también a mayor retención del personal se logra mayor acción y enfoque en los sentimientos positivos del colaborador en el trabajo. Por ello se comprende que si existe relación significativa entre la variable 1 con la dimensión 1 y estadísticamente se acepta la hipótesis alterna (HE1); de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 18

Correlación entre la Variable retención del personal y la dimensión sentimientos negativos

		V1_RETENCION_DEL_PERSONAL	V2_D1_SENTIMIENTOS_NEGATIVOS
V1_RETENCION_DEL_PERSONAL	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_D1_SENTIMIEN TOS_NEGATIVOS	Rho de Spearman	0.043	—
	gl	46	—
	valor p	0.774	—

*Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$*

H₀: No existe relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023.

H_{E2}: Existe relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023.

Análisis

Como el p-valor es mayor a 0,005 (0.774), se interpreta que la variable retención del personal y la dimensión sentimientos negativos no se relacionan. Por ello se comprende que no existe relación significativa entre la variable 1 con la dimensión 2 y estadísticamente se acepta la hipótesis nula específica 2 (H0) y se rechaza la hipótesis variable.

V. DISCUSIÓN

PRIMERA:

Como hipótesis general se determinó que existe relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023, en la cual se tuvo como objetivo establecer la relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023. Por medio de la Prueba Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0.002 por lo que es menor a la estimación aceptable de 0.05, de dicho modo se rechaza la hipótesis nula. Además, la correlación que tienen ambas variables es de 0.434 por lo cual se indica que poseen una relación significativa de valor positiva moderada. Ante ello, se acepta la hipótesis general alterna del estudio en donde se señala que existe relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023, de tal manera que el objetivo general queda demostrado. Según Marchan (2020) planteó como objetivo proponer un programa de motivación intrínseca para retener al talento humano en un Retail, utilizó la metodología de tipo aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental, de acuerdo con los resultados que obtuvo el autor concluyó que el liderazgo rígido de los superiores generó en los colaboradores desmotivación laboral, por ello es importante promover estrategias para mejorar la retención. En relación Villasana y Sánchez (2022) tuvieron como objetivo medir de componentes que intervienen en la retención y motivación del personal del conocimiento, tipo de método cuantitativo de enfoque mixto, correlacional y no experimental, según los resultados que obtuvieron concluyeron que al pasar de los años los colaboradores del conocimiento, los cuales tienen mayor capacidad de generar aporte de ideas como los científicos, ingenieros entre otros son los que sustituyen a los trabajadores habituales, por ello es un reto mayor retener a aquellos colaboradores. Se concuerda con Marchan en que se debe incentivar estrategias para retener al personal competente, para ello se inicia con la mejora en la dirección de la empresa como el tipo de liderazgo de los jefes. Por otro lado, no concuerdo completamente con Villasana y Sánchez en que los colaboradores del conocimiento sustituyen a los colaboradores tradicionales, ya que todo personal que posee habilidades blandas y competencias merece ser motivado por la empresa donde desempeña sus labores. Mckinsey (2018) en su

teoría Diseño de una estrategia de talento exitosa en la cual a través de los resultados obtenidos por la encuesta realizada a 1,820 trabajadores, confirma que la eficiente gestión del talento humano genera resultados muy favorables para las empresas. Asimismo, explicó la importancia de promover estrategias tomando en cuenta los factores fundamentales que aportan a la retención del personal competente. Ryan y Deci (2000) en su postulado tres necesidades psicológicas innatas, las cuales son; competencia, autonomía y relación, afirmaron que satisfacer estas necesidades aumenta la automotivación y el bienestar psicológico de la persona. Gonzales (2009) argumentó que es la capacidad de la empresa de lograr que los colaboradores más competentes y productivos permanezcan trabajando para la empresa. Mientras que Maslow (1991) definió a la segunda variable como la satisfacción a la necesidad de sentirse autorrealizado. Por lo que se propone implementar un plan de mejora en el área de recursos humanos.

SEGUNDA:

Como hipótesis específica 1 se determinó si existe relación entre la retención y los sentimientos positivos del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023, donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre la retención con los sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023. A través de la Prueba Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0.001 por lo que es menor a la estimación aceptable de 0.05, de dicho modo se rechaza la hipótesis nula. Además, la correlación que tienen la variable y la primera dimensión es de 0.517, por tal motivo se indica que poseen una relación positiva moderada. Ante ello, se acepta la hipótesis específica 1 del estudio en donde se señala que existe relación entre la retención y los sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023, de tal forma que el objetivo específico 1 queda demostrado. Según Ames (2017) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los factores de atracción, retención del talento y el nivel de compromiso organizacional del personal de una empresa minera, utilizó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, de acuerdo con los resultados que obtuvo el autor concluyó que los

factores capacitación, salario, programas de desarrollo y línea de carrera, como el prestigio institucional incrementan la retención del talento. Se concuerda con Ames en que los factores capacitación, desarrollo y línea de carrera son factores determinantes que motivan el sentimiento positivo en los colaboradores, si bien es cierto, la motivación intrínseca es un sentimiento autónomo de la persona, con estrategias relacionadas a aquellos factores se puede mejorar la percepción del colaborador sobre el valor que tiene en la empresa y como lo motivan, con ello se promueve la retención de los colaboradores. Maslow (1991) en la teoría denominada teoría de la pirámide de necesidades básicas, menciona la necesidad de autorrealización que es uno de los factores del sentimiento positivo en la persona, con ello se confirma que si la empresa genera mayor percepción positiva en el colaborador mayor será el porcentaje de retención del personal. Herzberg (1974) argumenta que el sentimiento que tenga la persona en aquel instante impacta en la actitud que muestre, como por ejemplo, si la persona se levantó con buen ánimo tendrá un buen rendimiento laboral. Como propuesta para disminuir la brecha de 12% se propone implementar un plan de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores.

TERCERA:

Como hipótesis específica 2 se determinó si existe relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023, donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023. A través de la Prueba Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0.774 por lo que es mayor a la estimación aceptable de 0.05, de dicho modo se acepta la hipótesis nula demostrada estadísticamente. Además, la correlación que tienen la variable y la primera dimensión es de 0.043. Ante ello, la variable retención del personal y la dimensión sentimientos negativos como parte de la motivación intrínseca tienen independencia. Según Vilcas (2020) tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre retención de talento y compensación emocional de un supermercado, el método utilizado fue de tipo

aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, de acuerdo con los resultados que obtuvo el autor concluyó que si existe relación entre las variables, ello quiere decir que a mayor compensación emocional mayor retención del talento. Se concuerda con Vilca en que la compensación emocional que se brinda a los colaboradores debe ser fundamental para reducir los sentimientos negativos que tengan y con ello mejorar su desempeño en el trabajo, la finalidad de lograr que los colaboradores tengan más sentimientos positivos que negativos aporta a disminuir la rotación del personal. Cecchini et al. (2004) con la teoría de meta del logro indicaron que los factores como la autoconfianza, la ansiedad y el estado de ánimo son determinantes en cómo se siente la persona, y muchas veces la motivación interna aporta a que la persona tenga mayor productividad en sus actividades, caso contrario si se sienten desmotivados pueden tener estrés y ansiedad. Luza (2018) argumenta que los sentimientos negativos de la persona consisten en cómo percibe el trato que recibe de la empresa donde trabaja, y ello influye en el desempeño laboral. Como propuesta para disminuir la brecha de 71% se propone realizar una jornada de integración entre los colaboradores y jefes por cada sede o campus.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se estableció que existe una relación de 43.4% entre la retención y la motivación intrínseca del personal (considerada como positiva moderada) en el CETPRO, localizado en la provincia Lima Metropolitana, durante el periodo 2023. La correlación se evidencia debido a que los CETPROS con mayores acciones y actividades para satisfacer a su personal y retenerlos aportan a la motivación interna que puedan sentir dentro del trabajo.

Segunda

Se determinó que existe una relación de 51.7% entre la retención y los sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal (considerada como positiva moderada) en el CETPRO ubicado en Lima Metropolitana durante el periodo 2023. La relación se demuestra debido a que las personas que tienen actitudes positivas de acuerdo con sus sentimientos tendrán un mejor desempeño laboral y por ende la empresa se preocupará por retener su talento.

Tercera

Se determinó estadísticamente (p -valor $> 0,05$) que no existe relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal en el CETPRO ubicado en Lima Metropolitana durante el periodo 2023. Se evidencia la carencia de relación en vista de que los colaboradores con una actitud negativa y pesimista no serán valorados por la empresa donde trabajan y las acciones para motivar al personal no tendría que influir negativamente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a los gerentes que gestionan las organizaciones CETPRO, que es fundamental promover la integración de sus colaboradores a través de actividades recreacionales entre los colaboradores y la institución, aún mejor si se incorpora a las familias de los colaboradores, por lo que se debe planificar un plan o jornada de integración donde los colaboradores tengan un tiempo para compartir entre ellos fuera del trabajo; por otro lado, se recomienda a los colaboradores planificar sus actividades cada mes con un orden diferente sin perder el enfoque de la prioridad, plantearse metas específicas nuevas cada día, de tal manera que puedan salir de la rutina y no sentir que su trabajo es aburrido.

Segunda

Se recomienda a los gerentes del Área de Recursos Humanos de los CETPROS que implementen un programa de capacitación del manejo de emociones con la finalidad de mejorar las habilidades blandas en sus colaboradores, lo que proporciona a la empresa colaboradores mejores capacitados; por otra parte, se recomienda a los colaboradores primero capacitarse con los cursos que dicta la institución en la que trabajan para mejorar su productividad en el trabajo, para que posteriormente puedan postular a algún ascenso de puesto.

Tercera

Se recomienda a los gerentes de los CETPROS que es importante invertir en programas de capacitación enfocado en el desarrollo de competencias de sus colaboradores, porque ello genera mayor satisfacción en el personal y mejora de su desempeño; de otro modo, se recomienda a los colaboradores tomar conciencia de la importancia de la responsabilidad que desempeñan en el trabajo, porque ellos son pieza fundamental en la empresa y el trabajo en equipo les permitirá lograr los objetivos de la empresa, beneficiando a ambos.

VIII. PROPUESTA

La propuesta que se planteó tuvo como propósito aumentar la motivación intrínseca y la retención del personal en un CETPRO, debido al problema observado en la investigación, siendo uno de ellos la rotación del personal como consecuencia de la presión laboral que implica el puesto de atención al cliente, y la alta competencia en el sector educación, lo que genera a los colaboradores la desmotivación y falta de compromiso. Las variables determinadas de acuerdo con el problema identificado derivan diversas dimensiones que aportarán al mejor estudio de ellas, asimismo, se abordaron teorías y enfoques conceptuales para sustentar la investigación, así como para proponer actividades estratégicas que aporten solución a los problemas encontrados.

A través de los resultados obtenidos en la investigación se comprobó que el 32% de los colaboradores perciben que la empresa tiene escasas estrategias de retención y el 43% siente la carencia de motivación interna, debido a factores como; el ambiente laboral y social, económico, psicológico y motivacional, estado de ánimo, entre otros; por consiguiente, se propusieron actividades para influir de forma positiva a estos factores, y en este capítulo se tomaron las principales estrategias que se plasmaron en un modelo.

El modelo MotiRet propone la solución enfatizando el problema identificado en un CETPRO, que comprenden las variables retención del personal y motivación intrínseca, de las cuales se establecieron dos dimensiones por cada variable. De igual forma, se recurrió a modelos y teorías para tener conocimiento a profundidad. Para finalizar, con todo lo expuesto líneas se elaboró el siguiente modelo propuesto.

Modelo MotiRet



Realice una jornada de integración entre los colaboradores y jefes por cada sede o campus.

Implementar un plan de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores.

PROPUESTAS



- Teoría Diseño de una estrategia de talento exitosa
- Teoría de los dos factores

retención monetaria
retención no monetaria



- Teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación intrínseca
- Teoría de la pirámide de necesidades básicas
- Teoría de meta del logro

DIMENSIONES
sentimientos positivos
sentimientos negativos



VARIABLES



Establecer capacitaciones virtuales para los colaboradores en el manejo de habilidades blandas.

Mejorar la evaluación de candidatos para una eficiente promoción del ascenso.

PROPUESTAS



REFERENCIAS

- Allcchahuaman Quillahuaman, P. L., y Chaquere Coronación, M. F. (2019). *Salario emocional y retención del personal en la empresa TCINGE S.A.C, Rímac 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55164>
- Ames Guerrero, R. J. (2017). *FACTORES DE ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL, EN UNA EMPRESA DEL SECTOR MINERO, AREQUIPA 2015* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5378/ADMamgurj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aponte Rojas, O., Orihuela Izquierdo, E. A., Elespuro Najar, T. de J., y Angulo Romero, A. (2020). *Metodología de la Redacción Científica* [Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5304>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Ato, M., López, J. J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038–1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Carazas Chávez, J. L. (2019). *Gestión del talento humano y retención de personal en el Hospital II – 1 Nuestra Señora de las Mercedes Paita, 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42687>
- Cecchini, J. A., González, C., Carmona, A. M., y Contreras, O. (2004). Relaciones entre clima motivacional, la orientación de meta, la motivación intrínseca, la autoconfianza, la ansiedad y el estado de ánimo en jóvenes deportistas. *Psicothema*, 16, 104-109.
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.

- http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
<http://104.207.147.154:8080/handle/54000/1143>
- Chunga Diaz, T. O., Escuza Pasco, E. P., Araujo Robles, E. D., Alza Salvatierra, M. S., y Morán Requena, Hugo Samuel, Paredes Peñafiel, Rejis Renato. (2022). *Inteligencia emocional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en docentes*. Grupo Compás.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/857/1/libro%202%20230822.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2013). *Declaración de Principios para la Integridad de la Investigación*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/cooperacion/4DdP_para_la_Integridad_de_la_Investigacion-go.pdf
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2019). *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
- Contreras-Pacheco, O. E., Lesmez-Peralta, J. C., y Vecino-Arenas, C. E. (2019). Intercambio de conocimiento, motivación intrínseca y congruencia de valores en instituciones microfinancieras. *Revista ESPACIOS*, 40(24).
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n24/19402403.html>
- Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, 45, 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Díaz, A. (2014). El desarrollo del engagement, una apuesta por la retención del talento. *Capital Humano*, 27(285), 16-18.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=94888556&lang=es&site=ehost-live>

- Díaz Novás, J., Gallego Machado, B. R., & Calles Calviño, A. (2011). Bases y aplicación del método hipotético-deductivo en el diagnóstico. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 27(3), 378-387. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252011000300008
- do Nascimento, L. H., Guerra, G. M., Perbone Nunes, J. G., & Lopes Monteiro da Cruz, D. de A. (2019). Strategies for nurse retention in hospitals: scoping review protocol. *Revista de Enfermagem Referência*, 4(22), 169–175. <https://doi.org/10.12707/RIV19033>
- Espinoza Saldívar, A. K., y Toscano Moctezuma, J. A. (2020). SALARIO EMOCIONAL: UNA SOLUCIÓN ALTERNATIVA PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO LABORAL. *NovaRUA*, 12(20), 72-89. <https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Fabara Orbe, K. M. (2017). *MOTIVOS DE ROTACIÓN DE PERSONAL: UN ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SUEÑO, MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y ENGAGEMENT EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL* [Universidad Espíritu Santo]. <http://201.159.223.2/handle/123456789/2249>
- Foley, S. (2022). Employee retention: The challenge of finding and keeping the best people. *Smart business Pittsburgh*, 28(9), 5-5. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=156285124&lang=es&site=ehost-live>
- Gonzales Miranda, R. D. (2009). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Revista universidad EAFIT*, 45(156), 45-72. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/16762>
- González Tomiyama, M. (2021). *Motivación intrínseca y extrínseca y su relación con la satisfacción laboral en el Consorcio Nefrológico del Norte Chiclayo - 2019* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA]. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2998>
- Hernández Castro, N. E., de la Garza Martínez, E. I., y Ortiz Lugo, A. I. (2014). *Generación De Capital Social A Partir De La Eficacia, La Cultura Y El Aprendizaje Organizacional: Un Estudio Correlacional (Capital Social Generation from Effectiveness, Organizational Culture and Learning: A Study Correlational)*. <https://papers.ssrn.com/abstract=2327823>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, Pilar (2016). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. RH Sampieri, Metodología de la Investigación, 22
- Herzberg, F. (1974). *Work and the nature of man*, 7aEd., Crosby Lockwood Staples, ISBN: 9780258970119, Londres, Inglaterra
- Hidalgo, A. (2019). Técnicas estadísticas en el análisis cuantitativo de datos. *Revista sigma*, 15(1), 28-44
- Hilario Dominguez, M. E. (2018). *Motivación laboral y retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima-2018* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27623/Hilario_DME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luza Jáuregui, O. A. (2018). *Motivación intrínseca y compromiso organizacional de los trabajadores de las Comisiones Ordinarias del Congreso de la República del Perú en el periodo 2016-2017* [UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/54bf7776-d800-4869-aa86-d0ac55d3122b>
- Madero Gómez, S. M. (2019). Modelo de Retención Laboral de Millennials, desde la Perspectiva Mexicana. *Redalyc.org*. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456059299001/>
- 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, 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Marchan Rueda, J. E. (2020). *Propuesta de programa de motivación intrínseca para la retención del talento humano en la empresa Ripley Sucursal I Piura - Año 2017* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52083>
- Martínez Mediano, C. & Galán González A. (2014). Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. Editorial UNED. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=iiTHAWAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=procedimiento+de+la+recogida+de+datos+en+una+tesis&ots=GXLUcVswMY&sig=b0i-8yWmsdkkCAvFNgoNY0ypUVM#v=onepage&q=procedimiento%20de%20a%20recogida%20de%20datos%20en%20una%20tesis&f=false>

- Maslow, A. H. (1991). Motivación y personalidad. *Díaz de Santos*.
- Mckinsey (2018). Winning with your talent-management strategy. <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/winning-with-your-talent-management-strategy>.
- Mesta Gómez, R. J., y Muro Vargas, E. C. (2019). *Relación del compromiso organizacional y retención del personal en la Industria Agroexportadora Tropical Farm S.A.C. 2017* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2132>
- Miranda Hoyes, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Revista Investigación y Negocios*, 9(13), 20-27. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372016000100005&script=sci_arttext
- PricewaterhouseCoopers. (2022). *Indicadores de RH*. PwC. <https://www.pwc.com/mx/es/recursos-humanos/indicadores-rh.html>
- R Core Team (2021). R: A Language and environment for statistical computing. (Version 4.1) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from MRAN snapshot 2022-01-01).
- Revelle, W. (2019). psych: Procedures for Psychological, Psychometric, and Personality Research. [Rpackage]. Retrieved from <https://cran.r-project.org/package=psych>
- Rivera Flores, N. A. (2019). *Relación entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima 2018* [UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/6d614e6f-8d2b-44c0-9256-a3c8c3c32d87>
- Rojas Paredes, C. F. (2020). *La motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos, empresa Graña y Montero Arequipa 2019* [Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8070>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *The American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.55.1.68>

- Sánchez Alva, E. S. (2018). *Motivación intrínseca y su relación con la rotación del personal en Saga Falabella, San Isidro, 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25224>
- Sánchez Cano, J. E. (2019). *Cadena de valor e innovación*. Durango, México: Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Thacker, S. B. (1993). Metanálisis: un enfoque cuantitativo para la integración de investigaciones. *Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana (OSP)*; 115 (4), oct. 1993. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/16300>
- The jamovi project (2022). jamovi. (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- Torres Flórez, D., Arce Bonilla, L. C., y Iburguen Mosquera, H. (2020). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *Económicas CUC*, 41(1), 9-24. <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.econ.1>
- Tupper, H., & Ellis, S. (2022). It's time to reimagine employee retention. *Harvard Business Review Digital Articles*, 1-8. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=157905768&lang=es&site=ehost-live>
- Vallejo Espinoza, V. S., y Portalanza Chavarría, A. (2017). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas del Ecuador. *Podium*, 145-168. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/podium/article/view/76>
- Velásquez-Bernal, L.-R., Gutiérrez-Huallpa, R., Larico-Uchamaco, G.-R., Masías-Guevara, S., y Mendoza-Zuñiga, M. (2017). MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ESSALUD VÍCTOR ALFREDO LAZO PERALTA DE PUERTO MALDONADO. *REVISTA EL CEPROSIMAD*, 06 (1) 06-23. <https://journal.ceprosimad.com/index.php/ceprosimad/article/view/57/68>
- Vidal-Salazar, M. D., Córdón-Pozo, E., & de la Torre-Ruiz, J. M. (2015). Impacto de los Modelos de Compensación Flexible en la atracción y retención del talento. *Universia Business Review*, 46, 14–36.
- Vilcas Valderrama, S. S. (2020). *Retención del talento y compensación emocional del área de Dry Food de Makro Supermayorista S.A. sede Bellavista, Callao*

– 2020 [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64257/Vilcas_VSS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villasana Arreguín, L. M., y Sánchez Macías, A. (2022). Factores que inciden en la motivación y retención de trabajadores del conocimiento. *Revista San Gregorio*, 1(49), 16-34. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i49.2092>

Vizcarra Ganoza, V. M. (2021). *Motivación y desempeño laboral en trabajadores de empresas de construcción en Lima* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://doi.org/10.19083/tesis/652940>

Work Trend Index Special Report. (2022). Microsoft.com.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
RETENCIÓN DEL PERSONAL	Chiavenato (2009), quien afirmó que la retención del personal implica las relaciones con los colaboradores y la higiene, seguridad y calidad de vida. Los factores que influyen en la retención del personal son: físicos, psicológicos y sociales. Con ello podemos clasificar estos factores en dos, los cuales son Retención monetaria y Retención no monetaria.	Se elaboraron 12 preguntas con escala de Likert que están vinculadas con las dimensiones de la variable y se aplicará a la muestra.	Retención monetaria	Remuneraciones	Escala de medición Ordinal, tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Beneficios sociales	
				Incentivos	
			Retención no monetaria	Calidad de vida	
				Clima laboral	
				Capacitación	
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Ryan y Deci (2000), la motivación intrínseca consiste en el reconocimiento de nuestros sentimientos, la relación que formamos con los demás, las oportunidades que nos permiten desarrollar nuestra autonomía. Debido al aporte de los autores podemos clasificar los factores de la motivación intrínseca en sólo dos factores, Sentimientos positivos y Sentimientos negativos, esto se da según la percepción de la persona.	Se elaboraron 12 preguntas con escala de Likert que están vinculadas con las dimensiones de la variable y se aplicará a la muestra.	Sentimientos positivos	Autorrealización	Escala de medición Ordinal, tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Reconocimiento	
				Crecimiento profesional y laboral	
			Sentimientos negativos	Falta de compromiso	
				Desmotivación laboral	
				Estado de ánimo	

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023.									
AUTOR: Deysy Julissa Bolo Alvarez									
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la retención y los sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la relación entre la retención y los sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023.</p> <p>b) Determinar la relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación entre la retención y los sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023.</p> <p>b) Existe relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023.</p>	Variable 1: RETENCIÓN DEL PERSONAL					<p>Escala de medición Ordinal, tipo Likert</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p>	
			DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems				Escala y Valores
			Retención monetaria	Remuneraciones	La organización paga puntualmente los honorarios profesionales de sus colaboradores.				Escala de medición Ordinal, tipo Likert
					El pago asignado por la institución se encuentra de acuerdo con las funciones que realizo.				
					Se le incorpora al sistema de planillas a cada colaborador que inicia actividades en la institución.				
				Beneficios sociales	En el contrato de trabajo indica que el colaborador cuenta con días no laborables (feriados nacionales) y asignación familiar.				
					Se les otorga un bono a los colaboradores que cumplen las metas programadas por la institución.				
				Incentivos	La institución promueve entre sus colaboradores la línea de carrera.				
			Retención no monetaria	Calidad de vida	Me encuentro a gusto de pertenecer a la institución porque me permite tener un estatus económico holgado.				Escala de medición Ordinal, tipo Likert
					La institución promueve entre sus colaboradores actividades recreativas entre la institución y los miembros de la familia de los trabajadores.				
				Clima laboral	Se promueve la comunicación horizontal entre la gerencia/dirección y los colaboradores.				
					Las tareas asignadas se desarrollan con armonía porque se distribuyen equitativamente entre los equipos de trabajo.				
				Capacitación	La institución invierte en programas de entrenamiento para mejorar las competencias de sus colaboradores.				
					La institución cuenta con el área de manejo de habilidades blandas con el propósito de desarrollar el manejo de emociones en sus colaboradores.				
			Variable 2: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA						<p>Escala de medición Ordinal, tipo Likert</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p>
			Sentimientos positivos	Autorrealización	Me siento como una persona realizada desempeñando mi trabajo.				
					Me esfuerzo en llegar temprano a mi trabajo porque considero que soy pieza fundamental para que la organización cumpla con las metas propuestas.				
				Reconocimiento	Me esfuerzo en todo lo que hago porque la empresa reconoce la proactividad de sus colaboradores. Cuando la institución propone a los colaboradores un nuevo desafío para la rentabilidad de la organización, me involucro rápidamente.				
			Crecimiento profesional y laboral	Busco talleres o cursos que aumenten la productividad de mi trabajo.					
				Estoy en la búsqueda constante de conocer más de lo que involucra mis labores de trabajo porque me considero una persona preocupada en el aprendizaje.					
Sentimientos negativos	Falta de compromiso	En algunas oportunidades, poco he tenido en cuenta que el trabajo que desarrollo complementa las actividades de mi área.							
		Cuando mi superior me hace un pedido especial para culminar con los objetivos del área, escasamente lo cumplo.							
	Desmotivación laboral	Algunas veces he decidido quedarme en casa descansando porque mi trabajo es muy rutinario. Con frecuencia pienso que el horario de trabajo asignado me está generando estrés laboral. Siento que mi jefe inmediato escasamente valora el trabajo compartido.							
Estado de ánimo	Mis compañeros de trabajo fácilmente reconocen mi cambio de estado emocional.								

Anexo 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

INSTRUCCIONES:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo:

Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023.

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo dboloal@ucvvirtual.edu.pe

A continuación, se muestra una relación de preguntas, las cuales deberá marcar de acuerdo con su opinión y punto de vista con una X en los cuadros conforme a la escala de criterios.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Género:

Masculino () Femenino ()

2. Edad:

20-30 () 31-40 () 41-50 () 51 a más ()

3. Grado de Instrucción:

Nivel Secundario () Nivel Técnico Superior () Nivel Universitario ()

4. Condición Laboral:

Periodo de prueba o capacitación () Nombrado o en Planilla ()

5. Tiempo que lleva laborando dentro de la empresa

1 a 3 meses () 3 meses a 1 año () 1 año a 3 años () Más de 3 años ()

6. Lugar de procedencia:

Lima Norte () Lima Sur () Lima Centro () Lima Este () Lima Oeste ()

7. Área de trabajo:

Área académica () Área comercial () Área administrativa ()


ESCALA VALORATIVA

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

N°	ÍTEM	VARIABLE				
		1	2	3	4	5
1	La organización paga puntualmente los honorarios profesionales de sus colaboradores.					
2	El pago asignado por la institución se encuentra de acuerdo con las funciones que realizo.					
3	Se le incorpora al sistema de planillas a cada colaborador que inicia actividades en la institución.					
4	En el contrato de trabajo indica que el colaborador cuenta con días no laborables (feriados nacionales) y asignación familiar.					
5	Se les otorga un bono a los colaboradores que cumplen las metas programadas por la institución.					
6	La institución promueve entre sus colaboradores la línea de carrera.					
7	Me encuentro a gusto de pertenecer a la institución porque me permite tener un estatus económico holgado.					
8	La institución promueve entre sus colaboradores actividades recreativas entre la institución y los miembros de la familia de los trabajadores.					
9	Se promueve la comunicación horizontal entre la gerencia/dirección y los colaboradores.					
10	Las tareas asignadas se desarrollan con armonía porque se distribuyen equitativamente entre los equipos de trabajo.					
11	La institución invierte en programas de entrenamiento para mejorar las competencias de sus colaboradores.					
12	La institución cuenta con el área de manejo de habilidades blandas con el propósito de desarrollar el manejo de emociones en sus colaboradores.					
13	Me siento como una persona realizada desempeñando mi trabajo.					
14	Me esfuerzo en llegar temprano a mi trabajo porque considero que soy pieza fundamental para que la organización cumpla con las metas propuestas.					
15	Me esfuerzo en todo lo que hago porque la empresa reconoce la proactividad de sus colaboradores.					
16	Cuando la institución propone a los colaboradores un nuevo desafío para la rentabilidad de la organización, me involucro rápidamente.					
17	Busco talleres o cursos que aumenten la productividad de mi trabajo.					
18	Estoy en la búsqueda constante de conocer más de lo que involucra mis labores de trabajo porque me considero una persona preocupada en el aprendizaje.					
19	En algunas oportunidades, poco he tenido en cuenta que el trabajo que desarrollo complementa las actividades de mi área.					
20	Cuando mi superior me hace un pedido especial para culminar con los objetivos del área, escasamente lo cumpla.					
21	Algunas veces he decidido quedarme en casa descansando porque mi trabajo es muy rutinario.					
22	Con frecuencia pienso que el horario de trabajo asignado me está generando estrés laboral.					
23	Siento que mi jefe inmediato escasamente valora el trabajo compartido.					
24	Mis compañeros de trabajo fácilmente reconocen mi cambio de estado emocional.					


¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS - RETENCIÓN DEL PERSONAL

Título de la investigación: Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023									
Apellidos y nombres del investigador: Deysy Julissa Bolo Alvarez									
Apellidos y nombres del experto: Dr. ALIAGA CORREA DAVID FERNANDO									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
RETENCIÓN DEL PERSONAL	Retención monetaria	Remuneraciones	La organización paga puntualmente los honorarios profesionales de sus colaboradores.	Escala de medición Ordinal, tipo Likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni acuerdo ni desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	X				
			El pago asignado por la institución se encuentra de acuerdo con las funciones que realizo.		X				
		Beneficios sociales	Se le incorpora al sistema de planillas a cada colaborador que inicia actividades en la institución.		X				
			En el contrato de trabajo indica que el colaborador cuenta con días no laborables (feriados nacionales) y asignación familiar.		X				
		Incentivos	Se les otorga un bono a los colaboradores que cumplen las metas programadas por la institución.		X				
			La institución promueve entre sus colaboradores la línea de carrera.		X				
	Retención no monetaria	Calidad de vida	Me encuentro a gusto de pertenecer a la institución porque me permite tener un estatus económico holgado.		X				
			La institución promueve entre sus colaboradores actividades recreativas entre la institución y los miembros de la familia de los trabajadores.		X				
		Clima laboral	Se promueve la comunicación horizontal entre la gerencia/dirección y los colaboradores.		X				
			Las tareas asignadas se desarrollan con armonía porque se distribuyen equitativamente entre los equipos de trabajo.		X				
		Capacitación	La institución invierte en programas de entrenamiento para mejorar las competencias de sus colaboradores.		X				
			La institución cuenta con el área de manejo de habilidades blandas con el propósito de desarrollar el manejo de emociones en sus colaboradores.		X				
		Firma del experto:			Fecha <u>22/04/2023</u>				
		 Dr. Aliaga Correa David Fernando DNI: 27168879							



Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS - MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

Título de la investigación: Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023							
Apellidos y nombres del investigador: Deysy Julissa Bolo Alvarez							
Apellidos y nombres del experto: Dr. ALIAGA CORREA DAVID FERNANDO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Sentimientos positivos	Autorrealización	Los colaboradores toman la iniciativa en las funciones que realizan.	Escala de medición Ordinal, tipo Likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni acuerdo ni desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	X		
			Los colaboradores toman decisiones de forma asertiva con el fin de buscar la solución.		X		
		Reconocimiento	Mi jefe inmediato reconoce mi desempeño laboral.		X		
			Los colaboradores reciben un reconocimiento al mejor colaborador en el semestre por cada área.		X		
		Crecimiento profesional y labora	Los colaboradores reciben capacitación y cursos para su crecimiento profesional.		X		
			Los colaboradores tienen la oportunidad de ascender dentro de la organización.		X		
	Sentimientos negativos	Falta de compromiso	Los colaboradores no se sienten comprometidos con la organización.	X			
			Los colaboradores no cumplen con el horario de trabajo.	X			
		Desmotivación laboral	Los colaboradores no se sienten motivados por su jefe inmediato.	X			
			Los colaboradores no se sienten satisfechos con el trato que reciben por parte de la organización.	X			
		Estado de ánimo	Cuando realizo mis funciones no me siento con buen ánimo.	X			
			Cuando realizo mal mi trabajo me causa ansiedad, estrés y frustración.	X			
Firma del experto:			Fecha <u>22/04/2023</u>				
 Dr. Aliaga Correa David Fernando DNI: 27168879							



Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS - RETENCIÓN DEL PERSONAL

Título de la investigación: Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023									
Apellidos y nombres del investigador: Deysy Julissa Bolo Alvarez									
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. FLORES CALDERÓN ELVIS RICARDO									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
RETENCIÓN DEL PERSONAL	Retención monetaria	Remuneraciones	La organización paga puntualmente los honorarios profesionales de sus colaboradores.	Escala de medición Ordinal, tipo Likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni acuerdo ni desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	X				
			El pago asignado por la institución se encuentra de acuerdo con las funciones que realizo.		X				
		Beneficios sociales	Se le incorpora al sistema de planillas a cada colaborador que inicia actividades en la institución.		X				
			En el contrato de trabajo indica que el colaborador cuenta con días no laborables (feriados nacionales) y asignación familiar.		X				
		Incentivos	Se les otorga un bono a los colaboradores que cumplen las metas programadas por la institución.		X				
			La institución promueve entre sus colaboradores la línea de carrera.		X				
	Retención no monetaria	Calidad de vida	Me encuentro a gusto de pertenecer a la institución porque me permite tener un estatus económico holgado.		X				
			La institución promueve entre sus colaboradores actividades recreativas entre la institución y los miembros de la familia de los trabajadores.		X				
		Clima laboral	Se promueve la comunicación horizontal entre la gerencia/dirección y los colaboradores.		X				
			Las tareas asignadas se desarrollan con armonía porque se distribuyen equitativamente entre los equipos de trabajo.		X				
		Capacitación	La institución invierte en programas de entrenamiento para mejorar las competencias de sus colaboradores.		X				
			La institución cuenta con el área de manejo de habilidades blandas con el propósito de desarrollar el manejo de emociones en sus colaboradores.		X				
		Firma del experto:			Fecha <u>22/04/2023</u>				
		  Mgtr. Flores Calderon Elvis Ricardo DNI: 47926008							

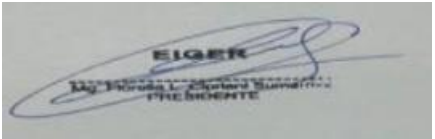
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS - MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

Título de la investigación: Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023							
Apellidos y nombres del investigador: Deysy Julissa Bolo Alvarez							
Apellidos y nombres del experto: Mgr. FLORES CALDERÓN ELVIS RICARDO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Sentimientos positivos	Autorrealización	Los colaboradores toman la iniciativa en las funciones que realizan.	Escala de medición Ordinal, tipo Likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni acuerdo ni desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	X		
			Los colaboradores toman decisiones de forma asertiva con el fin de buscar la solución.		X		
		Reconocimiento	Mi jefe inmediato reconoce mi desempeño laboral.		X		
			Los colaboradores reciben un reconocimiento al mejor colaborador en el semestre por cada área.		X		
		Crecimiento profesional y labora	Los colaboradores reciben capacitación y cursos para su crecimiento profesional.		X		
			Los colaboradores tienen la oportunidad de ascender dentro de la organización.		X		
	Sentimientos negativos	Falta de compromiso	Los colaboradores no se sienten comprometidos con la organización.	X			
			Los colaboradores no cumplen con el horario de trabajo.	X			
		Desmotivación laboral	Los colaboradores no se sienten motivados por su jefe inmediato.	X			
			Los colaboradores no se sienten satisfechos con el trato que reciben por parte de la organización.	X			
		Estado de ánimo	Cuando realizo mis funciones no me siento con buen ánimo.	X			
			Cuando realizo mal mi trabajo me causa ansiedad, estrés y frustración.	X			
Firma del experto:			Fecha <u>22/04/2023</u>				
  Mgr. Flores Calderon Elvis Ricardo DNI: 47926008							

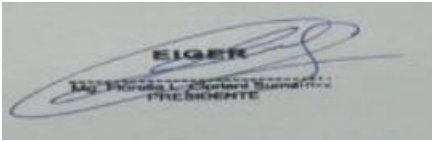
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS - RETENCIÓN DEL PERSONAL

Título de la investigación: Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023									
Apellidos y nombres del investigador: Deysy Julissa Bolo Alvarez									
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. CIPRIANI SUMARRIVA FIORELLA									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
RETENCIÓN DEL PERSONAL	Retención monetaria	Remuneraciones	La organización paga puntualmente los honorarios profesionales de sus colaboradores.	Escala de medición Ordinal, tipo Likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni acuerdo ni desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	X				
			El pago asignado por la institución se encuentra de acuerdo con las funciones que realizo.		X				
		Beneficios sociales	Se le incorpora al sistema de planillas a cada colaborador que inicia actividades en la institución.		X				
			En el contrato de trabajo indica que el colaborador cuenta con días no laborables (feriados nacionales) y asignación familiar.		X				
		Incentivos	Se les otorga un bono a los colaboradores que cumplen las metas programadas por la institución.		X				
			La institución promueve entre sus colaboradores la línea de carrera.		X				
	Retención no monetaria	Calidad de vida	Me encuentro a gusto de pertenecer a la institución porque me permite tener un estatus económico holgado.		X				
			La institución promueve entre sus colaboradores actividades recreativas entre la institución y los miembros de la familia de los trabajadores.		X				
		Clima laboral	Se promueve la comunicación horizontal entre la gerencia/dirección y los colaboradores.		X				
			Las tareas asignadas se desarrollan con armonía porque se distribuyen equitativamente entre los equipos de trabajo.		X				
		Capacitación	La institución invierte en programas de entrenamiento para mejorar las competencias de sus colaboradores.		X				
			La institución cuenta con el área de manejo de habilidades blandas con el propósito de desarrollar el manejo de emociones en sus colaboradores.		X				
		Firma del experto:			Fecha <u>22/04/2023</u>				
		 Mgtr. Cipriani Sumarriva Fiorella DNI: 42278665							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS - MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

Título de la investigación: Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023							
Apellidos y nombres del investigador: Deysy Julissa Bolo Alvarez							
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. FLORES CALDERÓN ELVIS RICARDO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Sentimientos positivos	Autorrealización	Los colaboradores toman la iniciativa en las funciones que realizan.	Escala de medición Ordinal, tipo Likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni acuerdo ni desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	X		
			Los colaboradores toman decisiones de forma asertiva con el fin de buscar la solución.		X		
		Reconocimiento	Mi jefe inmediato reconoce mi desempeño laboral.		X		
			Los colaboradores reciben un reconocimiento al mejor colaborador en el semestre por cada área.		X		
		Crecimiento profesional y labora	Los colaboradores reciben capacitación y cursos para su crecimiento profesional.		X		
			Los colaboradores tienen la oportunidad de ascender dentro de la organización.		X		
	Sentimientos negativos	Falta de compromiso	Los colaboradores no se sienten comprometidos con la organización.	X			
			Los colaboradores no cumplen con el horario de trabajo.	X			
		Desmotivación laboral	Los colaboradores no se sienten motivados por su jefe inmediato.	X			
			Los colaboradores no se sienten satisfechos con el trato que reciben por parte de la organización.	X			
		Estado de ánimo	Cuando realizo mis funciones no me siento con buen ánimo.	X			
			Cuando realizo mal mi trabajo me causa ansiedad, estrés y frustración.	X			
Firma del experto:			Fecha <u>22/04/2023</u>				
							
Mgtr. Cipriani Sumarriva Fiorella DNI: 42278665							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 6: CONTENIDOS ESTADÍSTICOS

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Tabla 2

Expertos para la validación del instrumento

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Doctor	David Fernando Aliaga Correa	Aplicable
Magister	Elvis Ricardo Flores Calderón	Aplicable
Magister	Fiorella Cipriani Sumarriva	Aplicable

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Tabla 3

Baremo para estimación del nivel de confiabilidad

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
Coefficiente alfa $>,9$	Es excelente
Coefficiente alfa $>,8$	Es bueno
Coefficiente alfa $>,7$	Es aceptable
Coefficiente alfa $>,6$	Es cuestionable
Coefficiente alfa $>,5$	Es probable
Coefficiente alfa $<,5$	Es inaceptable

Fuente: Sánchez (2019).

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos del instrumento retención del personal

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	12	100,0

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad del instrumento retención del personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,926	12

Tabla 6*Resumen de procesamiento de casos del instrumento motivación intrínseca*

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	12	100,0

Tabla 7*Estadísticos de fiabilidad del instrumento motivación intrínseca*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,762	12

Tabla 15

Coeficientes de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez, 2009

**CONSENTIMIENTO INFORMADO
CUESTIONARIO**

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **establecer la relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023**. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: dboloal@ucvvirtual.edu.pe.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, 22 de abril del 2023

Estimado Dr.
David Fernando Aliaga Correa

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023”** Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- c) Instrumento de obtención de datos
- d) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Deysy Julissa Bolo Alvarez
DNI: 73616085

Retención y motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023

1. Problema

1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023?

1.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre la retención y los sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023?
- b. ¿Cuál es la relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023?

2. Hipótesis

2.1. Hipótesis general

Existe relación entre la retención y la motivación intrínseca del personal de un CETPRO, Lima Metropolitana, 2023.

2.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación entre la retención y los sentimientos positivos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023
- b. Existe relación entre la retención y los sentimientos negativos de la motivación intrínseca del personal de un CETPRO ubicada en Lima Metropolitana durante el periodo 2023.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

VARIABLE 1: Retención del personal

Chiavenato (2009) mencionó que la retención del personal implica las relaciones con los colaboradores y la higiene, seguridad y calidad de vida. Los factores que influyen en la retención del personal son: físicos, psicológicos y sociales. Con ello podemos dividir estos factores en dos, los cuales son Retención monetaria y Retención no monetaria.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

1. Retención monetaria

Vidal et al. (2015) definieron a la retención monetaria como la clasificación de los factores que implican acciones con el uso de una inversión de dinero otorgado directamente al colaborador, es decir, las acciones para motivar al personal y retener a través de beneficios económicos, bonos, aumento de salario, entre otros.

Indicadores: Remuneraciones, beneficios sociales, incentivos.

2. Retención no monetaria

Mesta y Muro (2019) definieron a la retención no monetaria como el grupo de factores que involucran acciones que benefician al colaborador internamente como la capacitación, línea de carrera, clima laboral y calidad de vida.

Indicadores: Calidad de vida, Clima laboral, Capacitación.

VARIABLE 2: Motivación intrínseca

Ryan y Deci (2000) indicaron que la motivación intrínseca consiste en el reconocimiento de nuestros sentimientos, la relación que formamos con los demás, las oportunidades que nos permiten desarrollar nuestra autonomía. Debido al aporte de los autores podemos clasificar los factores de la motivación intrínseca en sólo dos factores, Sentimientos positivos y Sentimientos negativos, esto se da según la percepción de la persona.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

1. Sentimientos positivos

Herzberg (1974) afirmó que los sentimientos positivos de las personas influyen en la actitud positiva y se desarrollan a raíz del reconocimiento, buen desempeño y buenas relaciones con los compañeros de trabajo.

Indicadores: Autorrealización, reconocimiento, crecimiento profesional y laboral.

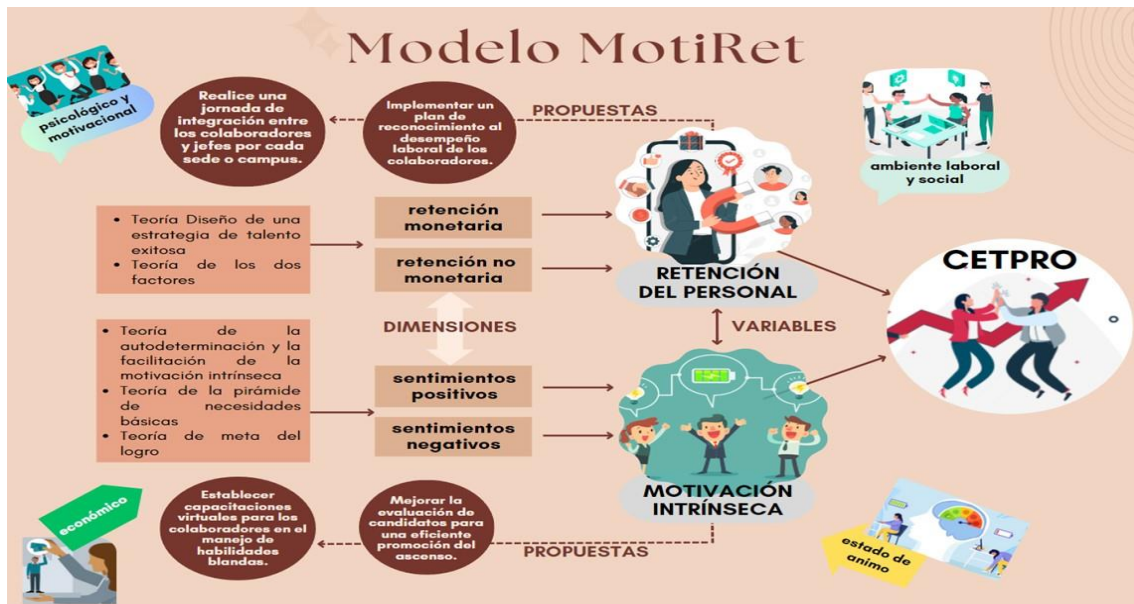
2. Sentimientos negativos

Luza (2018) mencionó que se originan por la desmotivación que sienten los colaboradores por parte de la empresa y el estado de ánimo que puedan tener, como también la falta de compromiso.

Indicadores: Falta de compromiso, desmotivación laboral, estado de ánimo.

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

Modelo MotiRet



AUTORA:

Bolo Alvarez, Deysy Julissa

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana

LIMA - PERÚ

2023

I. INTRODUCCIÓN

La propuesta está constituida por un programa y/o plan de mejoras estratégicas para aumentar el porcentaje de la retención del personal e incrementar el nivel de la motivación intrínseca en sus colaboradores; mediante un plan de estrategias se busca cumplir con los objetivos organizacionales permitiendo que los gerentes de instituciones CETPRO posean herramientas de cambio donde las utilicen para el aumento de la retención del personal y el incremento de la motivación intrínseca. El plan estratégico a través de una propuesta proporcionará a los gerentes y al área de recursos humanos de las empresas CETPRO, sean desarrolladas mediante estrategias y objetivos de corto, mediano y largo plazo. La propuesta está desarrollada mediante las dimensiones de las variables; retención monetaria, retención no monetaria, sentimientos positivos y sentimientos negativos con sus respectivas estrategias, objetivos, actividades y medios de verificación.

II. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

- Implementar estrategias motivadoras para mejora en la retención de los colaboradores de un CETPRO, Lima metropolitana.
- Implementar actividades para el aumento de la motivación intrínseca en los colaboradores de un CETPRO, Lima metropolitana.

III. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DIRECCIONADAS A LA RETENCIÓN DEL PERSONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

La propuesta fue sistematizada mediante una matriz conteniendo las dimensiones de las variables retención del personal y motivación intrínseca que involucran estrategias con sus correspondientes objetivos, con sus actividades respectivas, en la propuesta se tiene estructurado en 6 columnas que seguidamente se detallan:

1. En la columna de la variable retención del personal (variable 1) y motivación intrínseca (variable 2) para enmarcar todo lo que concierne a cada una de ellas.
2. En la columna de la dimensión se presenta cada una de las dimensiones que fue estructurada para cada variable.
3. En la columna concepto para denotar la definición o concepto que nace de la formalidad de la ciencia de acuerdo con cada autor que fue parte del informe de la investigación.
4. En la columna de los objetivos estratégicos orientados a las acciones propias y directamente que serán ejecutadas en la empresa CETPRO.
5. En la columna objetivos operativos/actividades propuestas de actividades para disminuir las brechas encontradas a través de las actividades.
6. En la columna medios de verificación para consolidar las evidencias para corroborar posterior a la ejecución y evaluación del cambio de mejora en la organización se mencionan los medios necesarios para dar veracidad a las actividades ejecutadas.

VARIABLE	DIMENSIÓN	CONCEPTO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Nº	OBJETIVO OPERATIVO / ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
RETENCIÓN DEL PERSONAL	Retención monetaria	Vidal et al. (2015) manifiestan que la retención monetaria consiste en efectuar acciones que implica otorgar algún beneficio económico al colaborador con la finalidad de retener al personal que es pieza fundamental para la empresa.	IMPLEMENTAR UN PLAN DE MEJORA EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	01	Evaluar el desempeño del área de Recursos Humanos	Lista de factores deficientes en el área
				02	Determinar las alternativas de solución para los factores más determinantes	Lista de alternativas de solución por cada factor determinante
				03	Establecer la duración para la aplicación de las soluciones	Cronograma de actividades
				04	Ejecutar el plan de mejora en el área	Foto de la ejecución y Feedback de la implementación
			MEJORAR LA EVALUACIÓN DE CANDIDATOS PARA UNA EFICIENTE PROMOCIÓN DEL ASCENSO	05	Evaluar la eficiencia del proceso de línea de carrera	Ficha de evaluación de la eficiencia del proceso de línea de carrera
				06	Reformular el proceso de línea de carrera e identificar un puesto disponible para ascender a un colaborador	Informe del nuevo proceso de línea de carrera
				07	Realizar la prueba piloto del nuevo proceso de línea de carrera	Reporte de los resultados de la prueba piloto
				08	Establecer una política de transparencia en el proceso de línea de carrera	Artículo de la política dentro del Reglamento interno de trabajo
			CONTROL EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CON SUS COLABORADORES	09	Revisar la base de datos de colaboradores actuales de la empresa	Lista de colaboradores que laboran actualmente
				10	Identificar a los colaboradores que no se encuentran en planilla y los que no reciben asignación familiar a pesar de tener hijos	Lista de colaboradores que no están en planilla y lista de colaboradores que les corresponde asignación familiar y no lo reciben aún
				11	Investigar el motivo y regularizar el proceso del trámite	Lista de colaboradores que pasaron a planilla luego de regularizar documentos
				12	Informar a los colaboradores sobre los beneficios de encontrarse en planilla a través de correo	Screenshot del correo informativo enviado a los colaboradores
	Retención no monetaria	Mesta y Muro (2019) refieren que la retención no monetaria implica la toma de decisiones de la empresa para prevalecer el bienestar y crecimiento interno de su colaborador, sin necesidad de otorgar algún beneficio monetario	IMPLEMENTAR UN SEMINARIO VIRTUAL SOBRE RECOMENDACIONES PARA LLEVAR UNA VIDA BALANCEADA	13	Planificar el seminario virtual (recursos, expositor y duración)	Plan del seminario virtual, cronograma y correo de confirmación del expositor del área de gerencia
				14	Elaborar la invitación para el seminario virtual y el formulario de asistencia	Imagen de la invitación y Lista de participantes registrados para el seminario virtual
				15	Ejecutar el seminario virtual a través de zoom	Screenshot de la ejecución del seminario virtual y grabación del video
				16	Feedback del seminario virtual ejecutado	Reporte del Feedback del seminario virtual
			EJECUTAR EL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO DE COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES	17	Planificar el programa de entrenamiento de competencias	Plan del programa de entrenamiento
				18	Reunión para informar sobre el programa de entrenamiento con los cursos que se brindan en la institución	Screenshot o foto de la reunión
				19	Identificar a los colaboradores que se encuentran estudiando algún curso o especialidad dentro de la institución e inscribir a los que desean estudiar	Lista de colaboradores que estudian dentro de la institución (curso o especialidad) y Lista de los colaboradores inscritos a un curso o especialidad luego de la reunión
			ESTABLECER CAPACITACIONES VIRTUALES PARA LOS	20	Feedback del programa de entrenamiento	Reporte del Feedback del programa de entrenamiento
				21	Planificar el programa de capacitación para los colaboradores	Plan del programa de capacitación y cronograma de duración
				22	Elaborar la invitación para el programa de capacitación	Imagen de la invitación y Lista de participantes

			COLABORADORES EN EL MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS	virtual y el formulario de asistencia	registrados para el programa de capacitación
				23 Ejecutar el programa de capacitación	Foto de la ejecución del programa de capacitación
				24 Feedback del programa de capacitación ejecutado	Reporte del Feedback del programa de capacitación
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Sentimientos positivos	Herzberg (1974) estipula que los sentimientos positivos que posee un colaborador influyen directamente en su desempeño laboral, por ello es primordial incentivar al colaborador internamente.	REALIZAR UNA CHARLA DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO	25 Planificar la charla de concientización virtual (recursos y duración)	Plan de la charla de concientización virtual y el cronograma de duración
				26 Elaborar la invitación para la charla de concientización virtual y el formulario de asistencia	Imagen de la invitación y Lista de participantes registrados para la charla de concientización
				27 Ejecutar la charla de concientización virtual a través de zoom	Screenshot de la ejecución de la charla de concientización y grabación del video
				28 Feedback de la charla de concientización virtual	Reporte de la comparación de las asistencias antes y después de la charla
			IMPLEMENTAR UN PLAN DE RECONOCIMIENTO AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES	29 Planificar el plan de reconocimiento del desempeño (recursos y temporalidad)	Plan de reconocimiento del desempeño
				30 Evaluar el desempeño de los colaboradores en 360°	Matriz de evaluación del desempeño y resultados de la evaluación
				31 Premiar al mejor colaborador del trimestre del año	Foto de la premiación
	32 Feedback del plan de reconocimiento del desempeño	Reporte del Feedback del plan de reconocimiento del desempeño			
	Sentimientos negativos	Luza (2018) conceptúa a los sentimientos negativos como la carencia de motivación de la persona y como consecuencia el bajo desempeño laboral, por ello es importante que la empresa enfrente esos factores y motive a su personal demostrándole su valor en la empresa.	REALIZAR UNA JORNADA DE INTEGRACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES Y JEFES POR CADA SEDE O CAMPUS	33 Planificar la jornada de integración por cada área (recursos y duración)	Plan de la jornada de integración y el cronograma de duración
				34 Elaborar la invitación para la jornada de integración y el formulario de asistencia	Imagen de la invitación y Lista de participantes registrados para la jornada de integración
				35 Ejecutar la jornada de integración por cada área	Foto de la ejecución de la jornada de integración por cada área
				36 Feedback de la jornada de integración por cada área	Reporte de la jornada de integración por cada área
			ESTABLECER REUNIONES PRESENCIALES CADA MES PARA INFORMAR LOS OBJETIVOS DEL ÁREA	37 Planificar la reunión de informe de objetivos mensual (cada área)	Plan de reconocimiento del desempeño
				38 Comunicar a los colaboradores sobre la fecha, hora y lugar de la reunión	Matriz de evaluación del desempeño y resultados de la evaluación
39 Ejecutar la reunión de informe de objetivos mensual				Foto de la premiación	
40 Feedback de la reunión de informe de objetivos mensual ejecutado				Reporte del Feedback del plan de reconocimiento del desempeño	
ESTABLECER UNA REUNIÓN DE RECONOCIMIENTO AL MEJOR COMPAÑERO Y AL MEJOR EQUIPO DE TRABAJO			41 Planificar la reunión de reconocimiento al mejor compañero y al mejor equipo	Plan de la reunión (actividades, premios y cronograma del evento)	
			42 Evaluar y elegir a los ganadores para cada reconocimiento	Lista de ganadores para la premiación	
			43 Premiar al mejor compañero del año y al mejor equipo de trabajo por productividad	Foto de la premiación	
	44 Feedback de la reunión de reconocimiento	Reporte del Feedback de la reunión de reconocimiento			

IV. DESARROLLO DE ACTIVIDADES PARA EL CAMBIO

DIMENSIÓN RETENCIÓN NO MONETARIA

Actividad 1

I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: CETPRO
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Gerencia
- 1.3. Ejecutores: Jefaturas de cada área

II. Datos de la actividad

Planificación del programa de capacitación para los colaboradores.

2.1. Objetivo:

Establecer capacitaciones virtuales para los colaboradores en el manejo de habilidades blandas.

III. Proceso de la actividad

1. Jefes de cada área determinan el objetivo, los recursos a utilizar, el presupuesto y la temporalidad del programa de capacitación, también elaboran el plan del programa.
2. Jefes realizan la búsqueda y contratan al capacitador especialista en psicología para el tema de la capacitación.
3. Envían el plan en documento físico y por correo al área de gerencia.

Tabla 1: Elaboración de la actividad 1

Estrategia 1												
Planificación del programa de capacitación para los colaboradores.												
Objetivo												
A) Establecer capacitaciones virtuales para los colaboradores en el manejo de habilidades blandas.												
Justificación:												
Esta estrategia se originó con la finalidad de aportar al desarrollo de habilidades blandas en los colaboradores, debido a su poca capacidad para proponer soluciones a los problemas, baja proactividad y entre otras habilidades blandas que son necesarias, como también a disminuir la rotación del personal por el estrés.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años) La estrategia se realizará en una semana cada 6 meses en el plazo de cinco años, la actividad se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de Abril						1 semana del mes de Octubre					
1. Jefes de cada área determinan el objetivo, los recursos a utilizar, el presupuesto y la temporalidad del programa de capacitación, también elaboran el plan del programa.				X						X		
2. Jefes realizan la búsqueda y contratan al capacitador especialista en psicología para el tema de la capacitación.				X						X		
3. Envían el plan en documento físico y por correo al área de gerencia.				X						X		

Presupuesto de la estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Papel bond	10	Unidades	0.10	1.00
Impresora	1	Unidad	700.00	700.00
Laptop	1	Unidad	1,500.00	1,500.00
Sueldo del jefe de cada área	2 jefes por mes	Soles	2,000.00	4,000.00
Internet	1 mes	Mbps	120.00	120.00
Luz	2 horas	Watts	1.00	2.00
Subtotal				6,323.00
TIPO DE CAMBIO \$ 3.61 AL 24/06/2023				\$ 1,753.72

Actividad 2

I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: CETPRO
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Gerencia
- 1.3. Ejecutores: Jefaturas de cada área

II. Datos de la actividad

Elaboración de la invitación a los colaboradores y el formulario de asistencia para el programa de capacitación virtual.

2.1. Objetivo:

Establecer capacitaciones virtuales para los colaboradores en el manejo de habilidades blandas.

III. Proceso de la actividad

1. Jefes diseñan y elaboran la invitación para la capacitación virtual.
2. Jefes elaboran el formulario en Google para que los colaboradores registren su participación y envían el enlace a los colaboradores, asimismo envían la imagen de la invitación a todo el personal.
3. Enviar lista de participantes registrados al área de gerencia.

Tabla 2: Elaboración de la actividad 2

Estrategia 2												
Elaboración de la invitación a los colaboradores y el formulario de asistencia para el programa de capacitación virtual.												
Objetivo												
A) Establecer capacitaciones virtuales para los colaboradores en el manejo de habilidades blandas.												
Justificación:												
Esta actividad tiene el propósito de motivar la participación de los colaboradores al programa de capacitación virtual y alcanzar la mayor cantidad de personal capacitado en el desarrollo de habilidades blandas.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años) La estrategia se realizará en una semana cada 6 meses en el plazo de cinco años, la actividad se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de Abril						1 semana del mes de Octubre					
1. Jefes diseñan y elaboran la invitación para la capacitación virtual.				X						X		
2. Jefes elaboran el formulario en Google para que los colaboradores registren su participación y envían el enlace a los colaboradores, asimismo envían la imagen de la invitación a todo el personal.				X						X		
3. Enviar lista de participantes registrados al área de gerencia.				X						X		

Presupuesto de la estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Sueldo del jefe del área comercial	1	Soles	2,000.00	2,000.00
Luz	2 horas	Watts	1.00	2.00
Subtotal				2,002.00
TIPO DE CAMBIO \$ 3.61 AL 24/06/2023				\$ 588.55

Actividad 3

I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: CETPRO
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Gerencia
- 1.3. Ejecutores: Jefaturas de cada área

II. Datos de la actividad

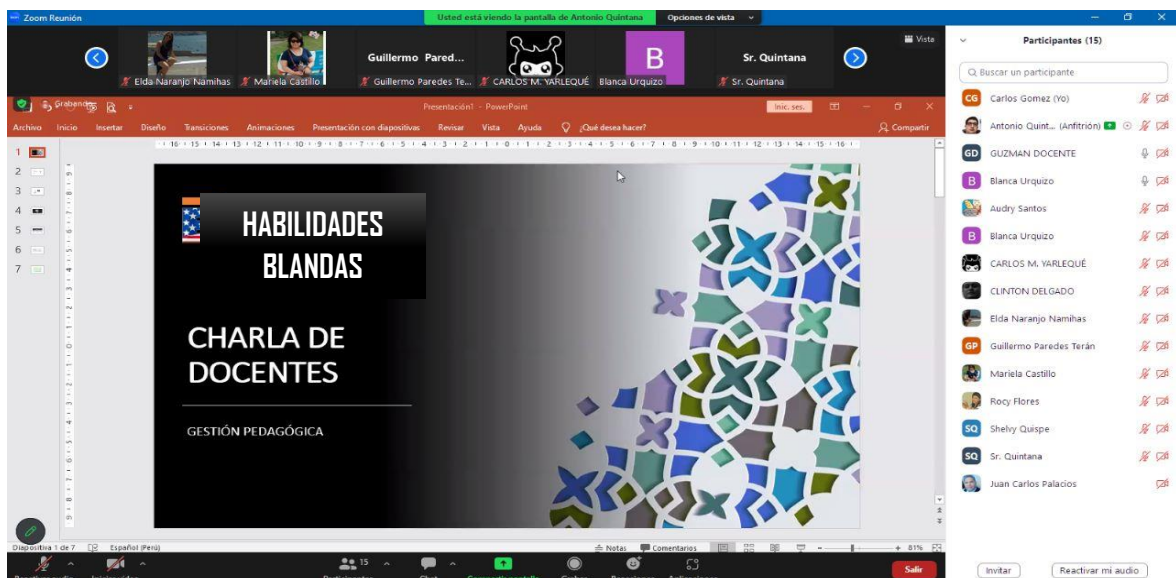
Ejecución del programa de capacitación virtual.

2.1. Objetivo:

Establecer capacitaciones virtuales para los colaboradores en el manejo de habilidades blandas.

III. Proceso de la actividad

1. Comunicar a los colaboradores registrados que deben ingresar puntualmente a la capacitación.
2. Jefes brindan sus palabras de inicio y presentan al o la especialista en psicología que desarrollará el tema de capacitación.
3. Jefes concluyen la capacitación y agradecen a todos su participación.



The screenshot displays a Zoom meeting in progress. The main window shows a PowerPoint slide with the following text: "HABILIDADES BLANDAS", "CHARLA DE DOCENTES", and "GESTIÓN PEDAGÓGICA". The slide features a decorative graphic of colorful geometric shapes on the right side. The Zoom interface includes a top bar with participant names and avatars, a bottom bar with meeting controls, and a right-hand panel titled "Participantes (15)" listing 15 attendees with their names and status icons.

Tabla 3: Elaboración de la actividad 3

Estrategia 3												
Ejecución del programa de capacitación virtual.												
Objetivo												
A) Establecer capacitaciones virtuales para los colaboradores en el manejo de habilidades blandas.												
Justificación:												
Esta actividad ejecuta el programa de capacitación virtual propuesto para lograr el cumplimiento de esta estrategia.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años) La estrategia se realizará en una semana cada 6 meses en el plazo de cinco años, la actividad se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de Abril						1 semana del mes de Octubre					
1. Comunicar a los colaboradores registrados que deben ingresar puntualmente a la capacitación.				X						X		
2. Jefes brindan sus palabras de inicio y presentan al o la especialista en psicología que desarrollará el tema de capacitación.				X						X		
3. Jefes concluyen la capacitación y agradecen a todos su participación.				X						X		

Presupuesto de la estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Capacitador(a) especialista en psicología	2 horas	Soles	148.20	296.40
Plan de zoom	1 día	Soles	1.80	1.80
Luz	2 horas	Watts	1.00	2.00
Subtotal				300.20
TIPO DE CAMBIO \$ 3.61 AL 24/06/2023				\$ 83.26

Actividad 4

I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: CETPRO
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Gerencia
- 1.3. Ejecutores: Jefaturas de cada área

II. Datos de la actividad

Realización de Feedback del programa de capacitación ejecutado.

2.1. Objetivo:

Establecer capacitaciones virtuales para los colaboradores en el manejo de habilidades blandas.

III. Proceso de la actividad

1. Jefes elaboran y realizan una encuesta virtual para conocer la opinión de los colaboradores que participaron de la capacitación virtual en el manejo de habilidades blandas.
2. Jefes se reúnen para evaluar la capacitación virtual realizada y elaboran el reporte del feedback en modalidad virtual.
3. Jefes envían el reporte del feedback por correo al área de gerencia.

Tabla 4: Elaboración de la actividad 4

Estrategia 4												
Realización de Feedback del programa de capacitación ejecutado.												
Objetivo												
A) Establecer capacitaciones virtuales para los colaboradores en el manejo de habilidades blandas.												
Justificación:												
Esta actividad precisa el informe de la evaluación sobre el cumplimiento óptimo de la estrategia propuesta y las recomendaciones para la mejora de las siguientes capacitaciones.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años) La estrategia se realizará en una semana cada 6 meses en el plazo de cinco años, la actividad se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de Abril						1 semana del mes de Octubre					
1. Jefes elaboran y realizan una encuesta virtual para conocer la opinión de los colaboradores que participaron de la capacitación virtual en el manejo de habilidades blandas.				X						X		
2. Jefes se reúnen para evaluar la capacitación virtual realizada y elaboran el reporte del feedback en modalidad virtual.				X						X		
3. Jefes envían el reporte del feedback por correo al área de gerencia.				X						X		

DIMENSIÓN SENTIMIENTOS POSITIVOS

Actividad 1

I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: CETPRO
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Gerencia
- 1.3. Ejecutores: Jefaturas de cada área

II. Datos de la actividad

Planificación del plan de reconocimiento del desempeño evaluando los recursos y temporalidad.

2.1. Objetivo:

Implementar un plan de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores.

III. Proceso de la actividad

1. Jefes de cada área en equipo determinan el objetivo, los recursos a utilizar, el presupuesto y el periodo del plan de reconocimiento del desempeño y elaboran el plan de reconocimiento.
2. Jefes organizan y direccionan las funciones para las actividades del plan de reconocimiento del desempeño.
3. Envían el plan de reconocimiento propuesto por documentación y por correo al área de gerencia.

Tabla 1: Elaboración de la actividad 1

Estrategia 1												
Planificación del plan de reconocimiento del desempeño evaluando los recursos y temporalidad.												
Objetivo												
A) Implementar un plan de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores.												
Justificación:												
Esta estrategia se plantea con el propósito de promover el reconocimiento de los colaboradores con un excelente desempeño y así mejorar la motivación y satisfacción del personal.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años) La estrategia se realizará en una semana cada año en el plazo de cinco años, la actividad se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de Marzo											
1. Jefes de cada área en equipo determinan el objetivo, los recursos a utilizar, el presupuesto y el periodo del plan de reconocimiento del desempeño y elaboran el plan de reconocimiento.			X									
2. Jefes organizan y direccionan las funciones para las actividades del plan de reconocimiento del desempeño.			X									
3. Envían el plan de reconocimiento propuesto por documentación y por correo al área de gerencia.			X									

Presupuesto de la estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Sueldo del jefe de cada área	2	Soles	2,000.00	4,000.00
Internet	1	Mbps	120.00	120.00
Luz	2 horas	Watts	1.00	2.00
Papel bond	10	Unidades	0.10	1.00
Subtotal				4,123.00
TIPO DE CAMBIO \$ 3.61 AL 24/06/2023				\$ 1,143.54

Actividad 2

I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: CETPRO
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Gerencia
- 1.3. Ejecutores: Jefaturas de cada área

II. Datos de la actividad

Evaluar el desempeño de los colaboradores en 360°.

2.1. Objetivo:

Implementar un plan de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores.

III. Proceso de la actividad

1. Los jefes de cada área en equipo se reúnen y elaboran la matriz en archivo digital y en un formulario de Google para la evaluación del desempeño de los colaboradores.
2. Jefes realizan la evaluación del desempeño a cada colaborador a través de un formulario de Google.
3. Elaboran y envían por correo al área de gerencia el reporte de la evaluación del desempeño realizada al personal.

Evaluación de desempeño laboral					
					Fecha: <input style="width: 100px;" type="text"/>
Datos del evaluado:					
Nombre:	<input style="width: 95%;" type="text"/>				
Área:	<input style="width: 95%;" type="text"/>				
Puesto:	<input style="width: 95%;" type="text"/>				
Datos del evaluador:					
Nombre:	<input style="width: 95%;" type="text"/>				
Relación con el evaluado:	<input style="width: 95%;" type="text"/>				
COMPETENCIAS A EVALUAR					
	CALIFICACIÓN				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	1	2	3	4	5
Comunicación					
Comparte información con todos de forma efectiva y asertiva.					
Escucha activamente y respeta las opiniones de los demás.					
Presta atención a los comunicados y en las reuniones.					
Se comunica de manera escrita con claridad y respeto.					
Expone sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.					
Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.					
Organización					
Tiene la capacidad de establecer prioridades en sus tareas laborales.					
Cumple a tiempo y de forma efectiva las funciones asignadas.					
Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.					
Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.					
Eficiencia					
Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.					
Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.					
Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.					
Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.					
Conserva la calma en situaciones complicadas.					
Productividad					
Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.					
No muestra resistencia a las ideas de los demás personas.					
Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.					
Se esfuerza por innovar y aportar ideas.					
Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad.					
Comentarios:					
Firma del colaborador	<input style="width: 95%;" type="text"/>				
Firma del evaluador	<input style="width: 95%;" type="text"/>				

Tabla 2: Elaboración de la actividad 2

Estrategia 2												
Evaluar el desempeño de los colaboradores en 360°.												
Objetivo												
A) Implementar un plan de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores.												
Justificación:												
Esta actividad tiene como finalidad conocer el desempeño de los colaboradores para poder identificar a los merecedores del reconocimiento por cumplir sus funciones satisfactoriamente.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años) La estrategia se realizará en una semana cada año en el plazo de cinco años, la actividad se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de Marzo											
1. Los jefes de cada área en equipo se reúnen y elaboran la matriz en archivo digital y en un formulario de Google para la evaluación del desempeño de los colaboradores.			X									
2. Jefes realizan la evaluación del desempeño a cada colaborador a través de un formulario de Google.			X									
3. Elaboran y envían por correo al área de gerencia el reporte de la evaluación del desempeño realizada al personal.			X									

Presupuesto de la estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Sueldo del colaborador encargado de procesar los resultados de la evaluación	1 hora	Soles	30.00	30.00
Luz	2 horas	Watts	1.00	2.00
Subtotal				32.00
TIPO DE CAMBIO \$ 3.61 AL 24/06/2023				\$ 8.88

Actividad 3

I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: CETPRO
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Gerencia
- 1.3. Ejecutores: Jefaturas de cada área

II. Datos de la actividad

Premiar al mejor colaborador del 1º trimestre del año.

2.1. Objetivo:

Implementar un plan de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores.

III. Proceso de la actividad

1. Se solicita al área de gerencia el dinero presupuestado para adquirir los materiales, premios y catering para el día de la premiación al mejor colaborador.
2. Se organiza y ambienta el lugar para realizar la premiación.
3. Se realiza la premiación al mejor colaborador(a) de cada área.



Tabla 3: Elaboración de la actividad 3

Estrategia 3												
Premiar al mejor colaborador del trimestre del año.												
Objetivo												
A) Implementar un plan de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores.												
Justificación:												
Esta actividad se realiza con el fin de motivar e incentivar la mejora del desempeño en los colaboradores, al mismo tiempo lograr que se sientan reconocidos y valorados.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años) La estrategia se realizará en una semana cada año en el plazo de cinco años, la actividad se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de Marzo											
1. Se solicita al área de gerencia el dinero presupuestado para adquirir los materiales, premios y catering para el día de la premiación al mejor colaborador.			X									
2. Se organiza y ambienta el lugar para realizar la premiación.			X									
3. Se realiza la premiación al mejor colaborador(a) de cada área.			X									

Presupuesto de la estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Materiales para la decoración	1	Soles	25.00	25.00
Premio	2	Unidades	100.00	200.00
Catering	1	Unidad	60.00	60.00
Sueldo del colaborador encargado de comprar el premio y materiales necesarios	2 horas	Soles	15.00	30.00
Sueldo de colaboradores encargados de la decoración	2 colaboradores	Soles	15.00	30.00
Luz	2 horas	Watts	1.00	2.00
Subtotal				347.00
TIPO DE CAMBIO \$ 3.61 AL 24/06/2023				\$ 96.24

Actividad 4

I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: CETPRO
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Gerencia
- 1.3. Ejecutores: Jefaturas de cada área

II. Datos de la actividad

Feedback del plan de reconocimiento del desempeño.

2.1. Objetivo:

Implementar un plan de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores.

III. Proceso de la actividad

1. Jefes se reúnen con sus respectivos equipos para conocer la opinión que tienen de la implementación el plan de reconocimiento del desempeño.
2. Jefes se reúnen para realizar el informe del feedback sobre la primera premiación realizada como plan de reconocimiento del desempeño.
3. Jefes envían el reporte del feedback por correo al área de gerencia.

