



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince,
2023**

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

AUTORA:

Romero Blas, Evelyn Lucero (orcid.org/0000-0001-6996-1924)

ASESOR:

Mg. Mamani Lozano, Cesar Jhonathan (orcid.org/0000-0001-7998-2462)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, que sin ellos no lo habría logrado sobre todo por el apoyo que me brindaron para poder llevar a cabo esta investigación, en segundo lugar, a mi hija por su comprensión y apoyo moral para seguir en este proceso. Doy gracias a Dios por haberme permitido acabar terminar y trabajar con gran esmero.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que me apoyaron en este proceso, al docente asesor por la guía para poder culminar satisfactoriamente este proceso de investigación. A mi grandiosa universidad permitido darme los conocimientos para poder culminar esta etapa de investigación y también a los docentes encargados de cada uno de los cursos que me permitieron llegar a desarrollar mi tesis de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAMANI LOZANO CESAR JHONATHAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023", cuyo autor es ROMERO BLAS EVELYN LUCERO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Noviembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| MAMANI LOZANO CESAR JHONATHAN : 46617372 ORCID: 0000-0001-7998-2462 | Firmado electrónicamente por: CMAMANIL67 el 09- 11-2023 18:10:05 |

Código documento Trilce: INV - 1430329



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROMERO BLAS EVELYN LUCERO 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: "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 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 |
|--|---|
| ROMERO BLAS EVELYN LUCERO : 72967878 ORCID: 0000-0001-6996-1924 | Firmado electrónicamente por: EROMEROBL el 10-11- 2023 15:48:11 |

Código documento Trilce: INV - 1430334



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 | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 22 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 22 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 23 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis | 30 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 32 |
| 3.5. Procedimientos | 33 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 34 |
| 3.7 Aspectos éticos | 35 |
| IV. RESULTADOS | 36 |
| V. DISCUSIÓN | 51 |
| VI. CONCLUSIONES | 57 |
| VII. RECOMENDACIONES | 58 |
| REFERENCIAS | |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023 | 29 |
| Tabla 2: Correlación de las variables motivación extrínseca y rotación laboral | 30 |
| Tabla 3: Correlación de las variables motivación positiva y rotación laboral | 31 |
| Tabla 4: Correlación de las motivación negativa y rotación laboral | 32 |
| Tabla 5: Correlación de las variables motivación autorregulada y rotación laboral | 33 |
| Tabla 6: Baremo para estimación del nivel de confiabilidad | 79 |
| Tabla 7: Estadísticos de fiabilidad del instrumento para la variable Motivación Extrínseca | 79 |
| Tabla 8: Estadísticos de fiabilidad del instrumento para la variable Rotación Laboral | |
| Tabla 9: Variable 1 Motivación Extrínseca | 79 |
| Tabla 10: Variable 2 Rotación Laboral | 80 |
| Tabla 11: Tabla de la frecuencia agrupada de la variable Motivación Extrínseca en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023. | 81 |
| Tabla 12: Tabla de la frecuencia agrupada de la dimensión Motivación Positiva en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023. | 82 |
| Tabla 13: Tabla de la frecuencia agrupada de la dimensión Motivación Negativa en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023. | 82 |
| Tabla 14: Tabla de la frecuencia agrupada de la dimensión Motivación Autorregulada en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023. | 82 |
| Tabla 15: Tabla de la frecuencia agrupada de la variable Rotación Laboral en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023. | 83 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Figura de la frecuencia agrupada de la variable Motivación Extrínseca en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023. | 24 |
| Figura 2 Figura de la frecuencia agrupada de la dimensión Motivación Positiva en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023. | 25 |
| Figura 3 Figura de la frecuencia agrupada de la dimensión Motivación Autorregulada en los trabajadores en un Call Center, Lince,2023. | 26 |
| Figura 4 Figura de la frecuencia agrupada de la dimensión Motivación Autorregulada en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023. | 27 |
| Figura 5 Figura de la frecuencia agrupada de la variable Rotación Laboral en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023. | 28 |

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y rotación del personal en los trabajadores de un Call Center, Lince, 2023. Para lo cual se utilizó la metodología cuantitativa tipo aplicada con nivel correlacional y diseño descriptivo no experimental y de corte transversal, se tuvo una población de 100 colaboradores para lo cual se obtuvo una muestra de 80 colaboradores. Los datos se recopilaron como una encuesta, utilizando la escala Likert, Sobre el procesamiento de datos de inferencia, se utilizó la prueba "Rho de Spearman", lo que indica un valor ($r = ,000$), encontrando así una relación directa. Por lo que se concluye que existe relación entre la motivación extrínseca y la alta rotación del personal en los trabajadores del Call Center, Lince, 2023.

Palabras clave: Personal, rotación de personal, rendimiento, productividad, empleado.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship that exists between extrinsic motivation and staff turnover in the workers of a Call Center, Lince, 2023. For which the basic quantitative methodology with correlational level and non-experimental descriptive design and cross section, there was a population of 100 collaborators for which a sample of 80 collaborators was obtained. The data was collected as a survey, using the Likert scale. Regarding inference data processing, the "Spearman's Rho" test was used, which indicates a value ($r = .000$), thus finding a direct relationship. Therefore, it is concluded that there is a relationship between extrinsic motivation and high staff turnover in Call Center workers, Lince, 2023.

Keywords: Personnel, personnel turnover, performance, productivity, employee.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, se aborda el tema de la motivación extrínseca que involucra a los colaboradores, particularmente en un sector como el de los Call Centers, que experimenta un alto flujo de personal. A pesar de ello, se observa que algunas empresas aún no brindan una motivación extrínseca adecuada. Según Perraes et al. (2022) en Ecuador, el éxito de una asociación está intrínsecamente vinculado a la consideración de la positividad entre los socios comerciales. Esto resalta la importancia de otorgar la debida atención a la motivación extrínseca, ya que esta tiene un impacto directo en el desempeño diario de los colaboradores en la empresa.

Por lo consiguiente Álvarez y Rojas (2021) nos menciona que las motivaciones extrínsecas es un estímulo externo que recibe una persona al realizar o demostrar una acción. Como bien sabemos en los Call Center la motivación extrínseca es un estímulo que se brinda ya sea a base de bonos, remuneraciones, premios y concursos. En este sentido la motivación extrínseca también está estrechamente relacionado con la alta rotación de empleados que existe en el Call Center ya que a base de que en muchas ocasiones estas motivaciones no se cumplen de manera adecuada, y es por ello que se genera una incomodidad mayor hacia los colaboradores.

A nivel nacional, Cordero (2018) planteó que la motivación extrínseca es un factor que hace que las personas realicen acciones para obtener ciertos beneficios o ventajas que les ha otorgado la empresa, es decir, los empleados realizan acciones no porque les guste, sino porque eso conlleva una recompensa. Es por ello que las empresas para poder tener un buen ambiente laboral deben de tener una buena motivación extrínseca ya que así se puede recompensar las labores que realizan los colaboradores.

Por lo consiguiente, a nivel local en un Call Center, Lince. Se ha podido observar los problemas relacionados en cuanto a la motivación extrínseca y la alta rotación que existe dentro de sus colaboradores, debido a la falta de motivación extrínseca y al cumplimiento de la poca motivación que existe y que no es constante dentro de los colaboradores.

Teniendo en cuenta este panorama, se formuló como problema general: ¿Existe relación entre la motivación extrínseca y la rotación de personal dentro de los colaboradores en un Call Center, Lince, 2023? Asimismo, como problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la motivación positiva y la rotación del personal, en los colaboradores en un Call Center, Lince, 2023?; b) ¿Cuál es la relación entre la motivación negativa y la rotación del personal en un Call Center, Lince, 2023?; y c) ¿Cuál es la relación entre la motivación autorregulada y la rotación del personal en un Call Center, Lince, 2023?.

Este estudio se justifica en lo teórico, en base a las variables y a los estudios que se realiza de ello mediante los autores, donde se va a conceptualizar cada variable y de las dimensiones realizadas. Es por ello que Musallam et al., (2019) nos indica que describe el conocimiento existente que el estudio pretende abordar. Desde el punto de vista teórico, existen diversos argumentos que justifican la importancia de la investigación. Se puede observar que varias revistas tienen una sección que cuestiona la trascendencia de la investigación, donde la base teórica es un factor clave para verificar su trascendencia.

En lo práctico, se va a realizar instrumentos para cada una de las variables para así poder recolectar la información, mediante las encuestas realizadas hacia los colaboradores, que se va a presentar mediante un riguroso proceso de validación y por ende se va a probar la confiabilidad de los mismos para que así se pueda ganar una veracidad y confiabilidad en los resultados obtenidos. Por otro lado, nos indica que Fernández-Bedoya (2023) Señalan que la investigación puede hacer contribuciones prácticas directas o indirectas relacionadas con el problema práctico en estudio y proporcionar conceptos más amplios, y señalan que, si el desarrollo de la investigación ayuda a resolver el problema o al menos sugiere una forma de implementarlo en la práctica, el sentido práctico, contribuirá a su solución.

En cuanto a lo metodológico debido a que se utilizó herramientas debidamente estructuradas que luego otros investigadores pueden aplicar a temas relacionados con la discusión. Es por ello que Fernández-Bedoya Muestran que

la investigación es metódicamente sólida cuando se proponen o desarrollan nuevos métodos o estrategias para obtener conocimiento válido o confiable; proporcionan una imagen más amplia de la investigación que es metodológicamente sólida cuando se crean nuevas herramientas o estrategias para reunir o recolectar conocimiento. Analizar los datos o sugerir un nuevo enfoque que implique probar otros métodos para una o más variables o estudiar una población específica de una manera más adecuada.

Así mismo en este proyecto de investigación se estableció como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y rotación del personal en los trabajadores de un Call Center. Como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la motivación positiva y la rotación del personal, en los colaboradores de un Call Center. Lince, 2023. b) Determinar la relación entre la motivación negativa y la rotación del personal en un Call Center, Lince, 2023. c) Determinar la relación entre la motivación autorregulada y la rotación del personal en un Call Center, Lince, 2023.

Finalmente se planteó como Hipótesis general H_i : Existe relación entre la motivación extrínseca y la alta rotación del personal en los colaboradores de los Call Center, H_o : No existe relación entre la motivación extrínseca y la alta rotación del personal en los colaboradores del Call Center. Como hipótesis específicas: H_{i1} : Existe relación entre la motivación positiva y la rotación del personal, en los colaboradores de un Call Center. Lince, 2023. H_{i2} : Existe la relación entre la motivación negativa y la rotación del personal en un Call Center, Lince, 2023. H_{i3} : Existe la relación entre la motivación autorregulada y la rotación del personal en un Call Center, Lince, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional tenemos a Quispe (2018) Su objetivo es definir la correlación entre la motivación laboral y la participación de los empleados en el municipio de Amayo, mediante una aplicación no experimental del método y de tipo correlacional transversal con una muestra de 100 empleados. El nivel de confianza es del 95% y el Sig bilateral es del 0,05. Se utiliza como instrumento una escala Likert. Para el análisis inferencial de la data se utilizó la prueba Rho de Spearman, ($r=0,678$), revelando así una correlación directa. Se concluyó que hay correlación a través las variables motivación laboral y participación.

Martínez et al, (2022) El objetivo es definir la relación a través de la motivación y la satisfacción laboral entre los asalariados de la compañía. Esta investigación se ejecutó por medio del método hipotético-deductivo. Por otro lado, el alcance de nuestro estudio será descriptivo y correlativo. El procedimiento de recaudación de datos empleado en el estudio son los cuestionarios para completar la recogida de datos. Se puede concluir que existe una correlación (0.433), se observó un valor significativo de $p = 0.039$, $p < 0.05$, por lo que se decidió reconocer la hipótesis de investigación (H1) y rechazar la hipótesis nula (H_0), es decir existe una correlación con la satisfacción de los empleados.

Castillo (2018) Posee como finalidad definir la relación a través de la motivación laboral y la productividad de los vendedores TRIATHLON SAC, Lima, 2018. Cuenta con un método deductivo hipotético, tipo de aplicación, nivel de descripción adecuado, método cuantitativo de diseño transversal no experimental utilizando como muestra a 269 empleados y 158 empleados como muestra utilizando técnicas de recogida de datos, cuestionarios y herramientas de encuesta para cuestiones de medición muy importantes. La información fue analizada en SPSS v.2 con Rho de Spearman 0,067 y un valor $p = 0,000$. Finalmente, se determinó que si existe una correlación significativa entre la motivación laboral y la productividad.

Silva (2022) nos indica que la finalidad del estudio es conocer la conexión entre el estrés y la motivación laboral en los adultos que trabajan a distancia en cinco países del norte, ha sido realizado a través del planteamiento cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 129 personas, en cuanto al análisis de la data se utilizó la prueba “Rho de Spearman” ($r = 0,578$), obteniendo una relación los resultados y por ende se concluyó que, a mayor estrés, mayor es el impacto en su motivación laboral.

Vásquez-Robles et al. (2022) El objetivo fue conocer si el clima laboral está relacionado con la rotación de empleados en las organizaciones de los call center. Asimismo, se aborda la fundamentación metodológica utilizando métodos cuantitativos, niveles de descriptivo y diseños no experimentales correlacionales. La muestra fue 372 y la cantidad de contribuyentes fue 12000. Los datos se recopilaron utilizando una encuesta como método y un cuestionario como instrumento utilizando la escala Likert. Para procesar los datos inferenciales se utilizó la prueba Rho de Spearman, la cual tuvo un valor numérico de ($r = -0,578$), revelando así una correlación directa. Se concluye que “el clima laboral tiene una relación directa con el flujo del personal”.

Rojas (2022) El objetivo del estudio fue definir la relación a través de las variables de estudio de motivación extrínseca y retención de empleados, Puente Piedra 2022. La recolección de datos fue obtenida mediante un cuestionario de escala Likert a 30 empleados que trabajan en la empresa. Se utilizaron tipos de investigación aplicada, diseño no experimental, descriptiva e hipotética deductiva. Dado que la significancia es $0.000 < 0.05$, se concluye que existe relación entre la motivación extrínseca y la retención de empleados, rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Asimismo, el coeficiente de determinación mediante la prueba Rho de Spearman fue de 0,625, confirmando la existencia de correlación entre ambas variables.

Ortiz (2022) La finalidad del estudio fue establecer el impacto de la motivación extrínseca en el rendimiento. Las estrategias metodológicas utilizadas son: métodos aplicados, cuantitativos, diseño transversal no experimental, grado de explicación causal y métodos de investigación hipótesis-

deductivos. Considerando toda la población para la muestra, está conformada por 60 empleados. Los datos utilizaron un cuestionario Likert como herramienta y se recopilaron mediante tecnología de encuestas. Los datos inferenciales se procesaron mediante la prueba " Rho de Spearman". La puntuación de esta prueba fue 0,619 y el Sig. bilateral fue 0,000. Por tanto, se puede concluir que la motivación extrínseca tiene un impacto significativo en el rendimiento.

Valle y Janneth (2017) indican en el estudio, destinado a establecer la influencia de la motivación externa para la satisfacción con el trabajo de Lima - 2017. Se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño transversal. La población consistió en 50 empleados de la empresa, y la muestra fue censal. Se utilizó el cuestionario, que constaba de 20 preguntas formuladas de acuerdo con 6 dimensiones. Se realizó la obtención de datos mediante la encuesta utilizando el cuestionario de tipo Likert, respecto al análisis de la data inferencial se utilizó la prueba "Rho de Spearman" que es 0.548 y el Sig. bilateral es 0,000. Los resultados nos enseñan que existe relación entre la variable motivación extrínseca y satisfacción laboral.

Aponte (2020) El objetivo es demostrar la relación a través de la motivación extrínseca y la productividad laboral Publimax Servicios Generales E.I.R.L., Chorrillos, 2020. Utiliza métodos aplicados, cuantitativos, modelos no experimentales y niveles de descripción adecuados. La población está compuesta por 80 trabajadores. El procedimiento para la recaudación fue un cuestionario con 25 preguntas mediante escala Likert, la cual fue validada por evaluación de expertos y tiene alta confiabilidad. Los datos obtenidos fueron procesados y compilados en el programa estadístico SPSS, y se obtuvo el índice de correlación Rho de Spearman de 0.876, el cual se considera positivo, y el Sig.0.000. En base a los resultados anteriores, se concluyó que la motivación extrínseca tiene una correlación significativa con la productividad laboral, logrando así el objetivo general del estudio.

Barrientos (2022) El objetivo es establecer la motivación laboral y la rotación voluntaria entre los empleados de un call center utilizando un diseño correlacional no experimental. La población está compuesta por 763 empleados.

El cuestionario consta de 15 preguntas en escala Likert. Para el proceso inferencial de la data se utilizó la prueba Rho de Spearman con un valor de 0,615 y un valor significativo bilateral de 0,000. Los resultados indican que existe una correlación estadísticamente significativa a través de la motivación del voluntariado y la voluntad de trabajar.

Del y Humano (2017) Se presenta el propósito de establecer la relación entre la motivación laboral y la rotación de empleados. El método utilizado fue de carácter cuantitativo, descriptivo, con un diseño no experimental y niveles de cruce adecuados. La muestra estuvo conformada por un total de 30 trabajadores. Para la recaudación de la data se utilizó un cuestionario de escala Likert. Los resultados muestran que la empresa Kuhehon es que existe una correlación entre la motivación laboral y el flujo de empleados, según el coeficiente de Spearman de 0.717, también en las dimensiones factor de higiene y rotación de empleados existe una correlación de 0.667 y finalmente en cuanto a la motivación. También hay coherencia. Este factor de dimensión está relacionado con la rotación de empleados con un coeficiente de correlación de 0,717. A partir de los resultados, concluyeron que la motivación laboral es importante en intervalos relevantes basados en parámetros aceptables.

Para el nivel internacional, tenemos en su investigación Ruiz et al, (2023)El propósito de este trabajo es definir si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral entre los empleados del sector salud. Metodológicamente, en el estudio se empleó un planteamiento cuantitativo y es de diseño transversal. En términos de población, tenía 31 personas. Para el análisis de los datos se utilizó estadística descriptiva y escalas Likert. El cuestionario se elabora a partir de una tabla. Entre ellos, el valor crítico calculado del predictor de motivación laboral relacionado con la variable desempeño laboral es 0,889 y el valor p (sig) es 0,354. El estudio indica que existe una correlación positiva a través las variables, que demuestra que la motivación laboral afecta el cumplimiento laboral de los empleados.

Coronel, et al, (2021) El objetivo es establecer la relación a través de la rotación laboral y clima organizacional en la empresa Estatal de Energía

Eléctrica. Se utilizó un enfoque cuantitativo de correlación descriptiva. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con escala Likert. Los resultados obtenidos indican que la rotación de personal tiene un impacto directo en el clima organizacional. Tiene una población de 321 y tiene una prueba de probabilidad simple y aleatoria, por lo que tiene una muestra de 112 empleados. Muestran la rotación del personal y el clima de la organización. Por otro lado, Rho de Spearman es 0.531, lo que indica que cuanto mayor sea la rotación del entorno de trabajo y porque el valor P es 0.000 menor que 0.05. Por lo tanto, se concluye que la correlación es positiva.

Romero Espínola y F Palacini, (2020) La finalidad de este estudio es definir la relación a través de los niveles de responsabilidades de los empleados y las intenciones de rotación en dos empresas de Asunción. Se utilizó un enfoque transversal cuantitativo, descriptivo con una población de 242.626 y una muestra de 179 participantes. Para la obtención de datos se empleó un cuestionario en línea de escala Likert. Respecto al coeficiente de Spearman se obtuvieron los siguientes valores ($r = .583$, $p < .001$). Los resultados mostraron una correlación entre los niveles de compromiso y los niveles de intención de rotación en la muestra total de empleados de ambas organizaciones, confirmando la hipótesis de la investigación. Esto muestra una relación inversa a través del compromiso y las intenciones de rotación.

Lisbeth (2019) La finalidad fue comprender cómo la rotación laboral afectó el desempeño del personal operativo de Financiera FJG durante el año 2019. Tiene un enfoque cualitativo, tipo de aplicación, nivel de correlación. La población del estudio estuvo compuesta por 80 colaboradores de la organización y se optó por una encuesta para la recolección de datos considerando que todos los empleados participaron en el estudio y se utilizó un cuestionario escala Likert como herramienta para la recolección de datos, la Rho de Spearman es 0,685, lo que señala que, a mayor rotación, mayor impacto en el ambiente laboral, con un valor de p de 0,000. Por lo tanto, se concluye que la rotación de cargos tiene un impacto significativo en los resultados de la plantilla de trabajo de la Financiera. Los resultados adquiridos enseñan que, el flujo laboral afecta el desempeño de los empleados, dará lugar a una rotación de empleados debido

al ausentismo. Aumento de requisitos. Obtenga reconocimiento y mejores beneficios que otras empresas.

Mas (2018) El objetivo es analizar la rotación laboral y su impacto en los costos de SAC en Constructora Edificaciones del Sur. El estudio es descriptivo con un diseño transversal para el cual se utilizará como herramienta de recaudación una encuesta. Se contó con un total de 120 colaboradores y la muestra estuvo conformada por 56 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta, por otro lado, el Rho de Spearman fue de 0.866 y según lo obtenido el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.763, lo que demuestra que el crecimiento de costos tiene una fuerte relación con la rotación laboral de la empresa, lo que muestra la rotación laboral de la empresa. investigación, por lo que la herramienta es precisa.

Luis et al, (2021) Tiene como propósito establecer la relación a través de esfuerzo laboral y la satisfacción laboral y el flujo laboral por la satisfacción laboral en el contexto público amplio provocado por el Covid-19. El estudio utilizará un enfoque cuantitativo y tendrá un diseño observacional, analítico, y transversal. En este estudio participaron 280 asociados y 162 operadores remotos. Se utilizaron cuestionarios como herramienta de recopilación de datos. En consecuencia, el esfuerzo laboral y la satisfacción laboral nos muestran que existe una relación positiva y negativamente con el deseo de rotación (la prueba estadística de la aplicación muestra un valor $P < 0.05$, por lo que se considera significativo) El tamaño de la entidad se puede reducir si aumenta el compromiso laboral y la satisfacción laboral.

Para el desarrollo del enfoque teórico y con el fin de desarrollar una aproximación teórica a la variable de la motivación extrínseca, se determinaron las siguientes teorías, y se consideraron las siguientes teorías y cabe señalar que varias teorías que complementan esta investigación enfatizan el sentido de pertenencia al grupo circundante, así como el reconocimiento de un sentido de autorrealización. Principales autores de la motivación como Maslow y su jerarquía de necesidades Humanas, Herzberg y la higiene y los factores motivacionales y McGregor desde la teoría "X e Y" de la motivación

“Recompensa-castigo o sensación-gratificación” se dan varios factores que finalmente nos llevan al último autor, Pérez, quien ofrece métodos motivacionales aplicables al campo laboral, donde tenemos “motivación intrínseca, extrínseca y trascendental”.

Vega (2020) El modelo Lawler La cantidad de esfuerzo mostrado dependerá del valor de la recompensa por el trabajo, así como la posibilidad de recibir una recompensa. Su esfuerzo y capacidad para recibir recompensas también se ven afectados por la misma capacidad para completar tareas. Lo cual implica varios factores tales como: Relación metas – recompensas personales: En este caso se valora el grado de satisfacción que las recompensas generales de la organización evocan en el empleado en relación con la solución o satisfacción de sus propios objetivos o necesidades. Vínculo esfuerzo – desempeño: Es la posibilidad percibida por la persona de ejercer una cierta dosis de esfuerzo que dará como resultado el desempeño. Esto significa qué esfuerzos se deben hacer para completar la tarea encomendada. Relación desempeño – recompensa: Determina el nivel en el que un trabajador cree que tiene que trabajar para lograr el resultado deseado. Cuanto mayor sea la remuneración, mayor será la disposición del empleado a desempeñarse.

Por lo tanto, en conclusión, la teoría de Lawer dice que las personas intentan y quieren obtener efectivo no solo porque accede a complacer sus carencias básicas y de seguridad, sino también porque crea oportunidades para retribuir otras necesidades sociales, como satisfacer las condiciones necesarias y la autorrealización. El dinero es un medio para lograr satisfacción, no la satisfacción en sí. Las personas creen que sus actividades son posibles y necesarias para obtener más dinero, por lo que esto es una motivación directa para realizar sus tareas.

Asimismo, la dimensión de la motivación positiva es considerada la teoría de la pirámide de Maslow en cuanto a sus dimensiones. Lifeder (2023) nos dice que es una teoría de la motivación que utiliza una jerarquía piramidal para explicar las obligaciones humanas. Cuando las personas satisfacen tales necesidades, surgen necesidades primordiales, nuevas necesidades y deseos,

lo que indica que las acciones de la sociedad están impulsadas por una serie de necesidades desde las más básicas hasta las más avanzadas, y estas necesidades comienzan en el siguiente punto: Necesidades fisiológicas: Son aquellas que se relacionan con satisfacer las condiciones mínimas que permiten a las personas funcionar. Se trata de comida, sed, respiración, descanso, sexo, vivienda y homeostasis. Necesidades de seguridad: Se refieren al deseo de sentirnos seguros, de que nos movamos en un entorno estable, de que podamos ordenar y estructurar nuestro entorno, así como la necesidad que nos permita mantener la estructura y la seguridad imprescindible. Aquí la estabilidad se convierte en la fuerza dominante de la personalidad. Pertenencias sociales: Se trata de la necesidad de pertenencia: encontramos el cariño, el amor, el hecho de ser parte de un grupo, estamos arraigados a un país y ya no nos sentimos solos. Necesidad de reconocimiento o estima: Estas necesidades están relacionadas con la condición psicológica de los propios humanos. La autoestima se construye en parte a partir del respeto a los demás. Los humanos necesitan conocerse a sí mismos, respetarse, sentirse seguros y legítimos en la sociedad y por último a Las necesidades de autorrealización se encuentran en la cima de la pirámide de necesidades. Esto nos dice que se trata de las necesidades superiores o más subjetivas. En el curso del desarrollo humano, existe una tendencia a satisfacer el deseo de volverse más humano. Es una necesidad difícil de explicar, pero que implica la satisfacción de todos los aspectos de la personalidad. Significa desarrollar tus necesidades internas y únicas. Significa desarrollarse espiritualmente, alcanzar el desarrollo moral, encontrar el sentido de la vida y ser altruista. Entonces concluye que nos dice que todo comportamiento humano necesita ser explicado. La razón por la que una persona hace algo es para complacer sus propias necesidades.

En cuanto a la medición de la motivación autorreguladora, Peyraud (2023) nos dice que la teoría de las expectativas de Vroom afirma que las personas tienden a comportarse de una determinada manera dependiendo de la recompensa o resultado que recibirán si realizan una acción. Se ha establecido que la motivación humana depende de tres factores: expectativa, valencia e instrumentalidad. Vroom centra su teoría en el ámbito de las organizaciones y por ello presta especial atención a la motivación en el trabajo. Es decir, se refiere

a los tres factores mencionados para demostrar cómo una persona siente y exhibe esta fuerza motivacional.

Para desarrollar el enfoque conceptual se establecieron las siguientes definiciones de variables de motivación extrínsecas, Sánchez-Bolívar et al. (2022) refieren que la motivación extrínseca se define como un modelo de motivación donde una persona está motivada por los beneficios externos de una acción o decisión. Para Pizarro (2021) se muestran estímulos y consecuencias en el ambiente, como comestibles, efectivo, privilegios, becas y diversos programas de incentivos. La motivación extrínseca no significa participar en una actividad por la satisfacción intrínseca que puede proporcionar (motivación intrínseca), sino que es un resultado independiente de la actividad misma. Incentivos y sus consecuencias para el medio ambiente, como alimentos, dinero, privilegios, becas y diversos programas de incentivos.

Por otro lado, para Delgado (2019) nos dice que la motivación extrínseca surge de estimular y premiar las tareas que realizan los compañeros de trabajo para lograrlas, ya que se propaga por factores externos como el reconocimiento de los logros, los incentivos laborales y las condiciones de trabajo en las que realizan las tareas. alcanzar las metas establecidas y así generar mayor eficiencia y mejores resultados. Eurythmie (2017) nos dice que la motivación extrínseca está determinada por causalidades externas, que se refieren a estímulos o reforzadores negativos o positivos ajenos al sujeto y a la actividad en sí.

Por lo cual las dimensiones de la motivación extrínseca son: motivación positiva: Es cuando una persona inicia o continúa un comportamiento debido a una recompensa, ya sea extrínseca o intrínseca. García-Allen (2018) motivación negativa es el deber de hacer obedecer a las personas mediante castigos, amenazas, etc. familia o sociedad. López et al. (2017) motivación autorregulada esta energía es la que nos impulsa a hacer algo, no porque nos comparemos con los demás y nos sintamos obligados a hacerlo, sino porque realmente nos miramos a nosotros mismos y vemos lo que realmente queremos y necesitamos.

En este caso, la motivación, ya sea externa o interna, no depende de lo que otros hayan hecho, sino de nuestras verdaderas metas y sueños.

Concluimos que la motivación extrínseca a su vez permite que los empleados se comprometan y asuman riesgos en la empresa, y a través de esta definición podemos reconocer la relación entre estas dos variables, la motivación extrínseca para el logro de metas está muy relacionada con la rotación laboral. Un entorno adecuado que brinde los incentivos y las condiciones de trabajo necesarias no solo brindará a los empleados una mejor capacitación en sus funciones, sino también una comunicación más segura, una mayor movilidad en las relaciones y, por lo tanto, puede promover la rotación activa de los empleados. El mejor socio para empresas que buscan puestos de dirección general.

Para la segunda variable de rotación laboral se precisa la siguiente teoría de Porter Gonzales (2017) nos dice que la rotación laboral está relacionada con el trabajo y la satisfacción relacionada con el trabajo. Las organizaciones proporcionan compensación extrínseca de las siguientes maneras las personas muy satisfechas tienden a preferir una organización.

Por otro lado, asimismo, se considera la dimensión Rotación de persona natural donde tenemos al Modelo de March y Simón Talía et al. (2016) hace mención que el flujo voluntario del personal es el producto de una determinación racionales, decisiones personales de no involucrarse en la empresa", se desarrollan dos tipos de percepción. Por un lado, saber cómo se está considerado lo ideal que sería dejar la empresa y, por otro lado, la gente piensa que es simple dejar la compañía. En este modelo existen factores que influyen como la identificación del trabajo: descubrieron que existe una relación significativa entre la adecuación laboral, las relaciones laborales y el apego laboral. Por lo tanto, se considera importante que las organizaciones mantengan el equilibrio a medida que responden a las expectativas de los empleados para aumentar la satisfacción laboral. Percepción de oportunidades de empleo externas: Estas oportunidades de empleo están determinadas por la disponibilidad de empleos en el mercado laboral en relación con la educación,

habilidades, conocimientos y experiencia del trabajador; La determinación de una u otra opción de empleo depende de las particularidades personales del empleado, como género, edad, estatus social, profesión y nivel de especialización, así como del número de organizaciones disponibles en el sector seleccionado de la economía.

Con el fin de desarrollar un enfoque conceptual, se establecieron las siguientes definiciones de la variable rotación laboral, Gutiérrez (2018) Medir las tasas de rotación de empleados de la empresa; el requisito previo es que la empresa cumpla con la responsabilidad social corporativa, cumpla con las leyes laborales y proteja el bienestar de los empleados; el vínculo entre la empresa y los empleados es fuerte y tienen un sentido de identidad con su organización. Avellaneda et al (2019) La rotación, también conocida como traslado o movimiento de personas, se define administrativamente como el flujo de personas entre la organización y el entorno. Por otro lado Prado (2016) Algunos indican que el flujo del personal es una de las grandes preocupaciones, el número de oficiales de recursos humanos está aumentando los empleados deben ser compensados con un nuevo embarque, por lo que las empresas deben ser capaz de mantener la mano de obra necesaria para la operación continua normal.

Por otro lado, los enfoques sobre la rotación de personal como el modelo de March y Simón propuesto en 1958, Mobley en 1980 sobre el comportamiento real del abandono o involuntario del colaborador a la organización, Milkovich y Boudreau en 1997 sostienen que existen tres categorías: Sin embargo, al examinar estos enfoques previos a los factores antes mencionados, surgieron factores organizacionales, factores individuales y factores económicos dentro del mercado laboral. Empleando, principalmente en función de las recompensas financieras y las oportunidades de desarrollo profesional que la organización puede ofrecer.

Las dimensiones de rotación Laboral son las siguientes: Rotación de persona interna Qualtrics (2021) Indica que los empleados permanecen en la compañía actual, pero cambian su trabajo, esto se conoce como rotación interna. Tal cambio de trabajo puede ocurrir, por ejemplo, si el empleado complementa sus conocimientos o adquiere nuevas habilidades y, por ende, califica para un

puesto más alto. Por lo tanto, este tipo de rotación de empleados a menudo se considera un progreso profesional. Rotación de persona externa Edenred (2022) Este tipo de rotación de empleados es una situación en la que un empleado deja su actividad profesional con el empleador y se traslada a otra empresa, lo que significa que la empresa debe encontrar un reemplazo de manera oportuna y eficiente. Rotación de persona natural Vargas (2022) indica que esta rotación laboral se produce sin la voluntad del empleado o del empleador. Son empleados que dejan la organización por jubilación o fallecimiento.

Para el enfoque conceptual utilizaremos los siguientes términos: Personal: Pérez & Merino (2018) nos dice que es un conjunto de individuos que trabajan en una organización, empresa o unidad se denomina empleados. El personal se refiere al número total de empleados que trabajan en la organización en cuestión., Rendimiento: Ortega, (2023) El desempeño laboral se refiere a la efectividad y eficacia con la que un individuo realiza sus labores en un entorno organizacional y logra los resultados esperados. Cubre las características generales, la productividad y el desempeño de una persona en relación con su función laboral y las expectativas del empleador, Productividad: Sevilla (2021) Es el rendimiento de una medida económica que provee cuántos bienes y servicios produjo cada factor individual en un período de tiempo determinado. Por lo cual tiene como objetivo medir la eficacia de la elaboración para cada factor o recurso utilizado, donde la eficiencia se entiende como el hecho de lograr la mejor o máxima productividad con un mínimo de recursos. Empleado: Westreicher (2023) El empleado es una persona que presta servicios a cambio de un salario del empleador. Cabe señalar que un empleado puede trabajar para una entidad pública o privada, que puede tener o no con fines de lucro.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

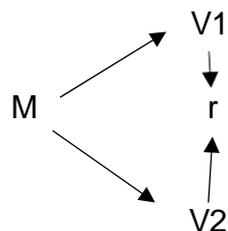
3.1.1 Tipo de investigación

Ortega (2020) En este tipo de investigación aplicada, el foco de la investigación está en la resolución de problemas prácticos. Se centra específicamente en cómo poner en práctica la teoría general.

3.1.2 Diseño de investigación

Este estudio fue de diseño no experimental por ello Velázquez (2018) Nos dice que un estudio no experimental es aquel que carece de variables independientes. Por otro lado, los investigadores observan el contexto en el que ocurre el fenómeno y lo analizan en busca de información. Para el presente estudio se realizó un método cuantitativo porque es de proceso y demostrativo. Sampieri (2014) nos dice que el orden es estricto, Comienza con una idea abstracta, defina objetivos y preguntas de investigación, revise y desarrolle un marco teórico o perspectiva. Además, esta investigación tuvo un nivel correlacional, Se trata de formular una hipótesis que sugiere una relación entre dos o más variables. A nivel cuantitativo se han utilizado procedimientos estadísticos inferenciales para intentar extrapolar los resultados a favor de la sociedad. Ramos-Galarza, (2020) es de un corte transversal porque se clasifica como observación personal, que suele tener dos finalidades: descriptiva y analítica. También conocido como prueba de prevalencia o estudio cruzado (Rodríguez y Mendivelso, 2018).

Teniendo el siguiente esquema:



M: Muestra

V1: Motivación Extrínseca

V2: Rotación Laboral

r: Relación entre variables de relación de estudio

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

Definición conceptual

Según Fischman (2014) La motivación extrínseca es aquella que impulsa a lograr que los individuos actúen en respuesta a recompensas o factores externos que satisfacen necesidades biológicas, seguridad, pertenencia, amor y aprecio.

Definición operacional

La operacionalización y medición de la variable motivación extrínseca será a través de dimensiones y sus respectivas métricas

Dimensión1. Motivación positiva: (García-Allen, 2018) La motivación positiva es cuando una persona inicia o continúa un comportamiento debido a una recompensa, ya sea extrínseca o intrínseca.

Indicadores

Indicador 1. Beneficios: Rodríguez (2023) Proporcionar algún tipo de compensación laboral, ya sea financiera o no, además del salario prescrito. También se le llama bienestar social. Recibo bonos, premios o beneficios exclusivos por cumplir o llegar a las metas trimestrales de la organización.

Indicador 2. Reconocimientos: Torres (2019) Esta táctica Se utiliza para expresar gratitud, motivar al personal y reforzar el comportamiento anhelado. El propósito de los elogios y los logros es alentar a los empleados. y resaltar su buen desempeño y resultados comerciales positivos.

Indicador 3. Oportunidades: Méndez (2023) Son los caminos hacia el crecimiento, la realización personal y el éxito profesional. Descubrir estas oportunidades requiere autoconciencia, networking y una mente abierta. Se esfuerza por mantener la atención en las sus funciones, evitando aquellos

estímulos distractores que le impidan lograr los objetivos establecidos por la empresa.

Dimensión 2. Motivación Negativa: López et al. (2017) es el deber de hacer obedecer a las personas mediante castigos, amenazas, etc. familia o sociedad.

Indicadores

Indicador 1. Críticas: Apoyar un clima lo suficientemente motivador para participar en tareas, planes y organizaciones. Mejorar los puntos débiles como críticas constructivas.

Indicador 2. Amonestaciones: Flores (2020) Es un castigo disciplinario contra un empleado que no cumple con sus deberes laborales. El objetivo del cargo es lograr que el empleado corrija su comportamiento para evitar el despido. Por otro lado, existe un procedimiento establecido en el que el trabajador es amonestado o sancionado por faltas en sus funciones y tenga derecho a impugnar la sanción.

Indicador 3. Descuentos: Rosario (2023) Los descuentos legales se definen como descuentos que un empleador debe otorgar a sus colegas cuando pagan sus salarios para cumplir con sus obligaciones sociales (bienestar, salud, indemnización por despido) y fiscales (impuestos). La empresa realiza solo descuentos necesarios en planilla sin perjudicar a su personal.

Dimensión 3 Motivación Autorregulada: Prieto (2020) Es esta energía la que nos impulsa a hacer algo, no porque nos comparemos con los demás y nos sintamos obligados a hacerlo, sino porque realmente nos miramos a nosotros mismos y vemos lo que realmente queremos y necesitamos.

Indicadores

Indicador 1. Procesos cognitivos: Comprender, identificar y utilizar estrategias cognitivas para comprender, procesar, organizar, interpretar y recuperar información en sus funciones dentro de la empresa. Pérez & Merino (2018) Son los procesos mediante los cuales las personas integran el conocimiento. Estos procesos involucran una amplia variedad de habilidades. Esto significa que los procesos cognitivos pueden analizarse desde diferentes disciplinas y ciencias.

Indicador 2. Manejo de emociones: Ishler, (2022) Es un grupo de habilidades que hacen que una persona pueda identificar los sentimientos que existe ante situaciones que pueden parecer fuera de control o gestionar porque las emociones pueden ser más gratificantes.

Indicador 3. Desempeño: Prevé el tiempo de ejecución, considera un entorno favorable para el desarrollo de sus funciones y acude en ayuda de sus jefes inmediatos cuando lo necesitan. Velásquez (2018) Es el desempeño del empleado en la ejecución de las actividades que le son encomendadas. Permite evaluar la idoneidad de la persona para la posición asignada. Se trata de la eficiencia, calidad y eficacia de su trabajo.

Escala de medición

Qualtrics (2021) Una escala Likert es un procedimiento de medición utilizado por los investigadores para medir las opiniones y actitudes de las personas.

Existen muchos modelos de escalas de medición del comportamiento humano, de las cuales las escalas Likert son las más utilizadas.

La cual para esta investigación esta valorizada de la siguiente manera:

5: Siempre

4: Casi siempre

3: A veces

2: Casi nunca

1: Nunca

Variable 2: ROTACIÓN LABORAL

Definición conceptual

Álvarez (2020) define el flujo del personal es como la separación laboral de un colaborador, dejando una vacante no planeada que representa desajuste para la organización. (pág. 15)

Definición operacional

La operacionalización y evaluación de la variable de rotación laboral será mediante las dimensiones y sus indicadores.

Dimensión 1. La rotación de personal interna

(Edenred, 2018) Se refiere a los cambios relacionados con el trabajo que ocurren en una organización cuando un empleado es ascendido o cambia de área laboral.

Indicadores

Indicador 1. Línea de Carrera: Carranza (2018) Es el proceso de determinar las prácticas de desarrollo de los asociados dentro de una organización. Al mismo tiempo, también es una de las cualidades que más valoran los empleados a la hora de incorporarse al mercado laboral.

Indicador 2. Flexibilidad: García (2022) Se trata de introducir medidas que permitan a los empleados elegir libremente determinadas normas que afectan a su lugar de trabajo, por ejemplo, cuando vienen a trabajar o realizan sus tareas en casa. Su objetivo es promover la unión del trabajo y la vida privada.

Indicador 3. Seguridad y salud en el trabajo: Permite desarrollar sus funciones en otros espacios habilitados en caso de encontrarse enfermo o indispuesto (gripe, cólicos, etc.)

Dimensión 2. La rotación de personal externa

(Edenred, 2018) Es una posición en la que un empleado cesa su actividad profesional con el empresario y se traslada a otra empresa, lo que supone pérdidas para la empresa, porque hay que encontrar un sustituto de forma rápida y eficaz.

Indicadores

Indicador 1. Rotación precoz: Rodríguez (2019) Afecta la integración de los grupos de trabajo, ya que los nuevos elementos necesitan mucho tiempo para adaptarse a la dinámica de la empresa y asumir plenamente sus funciones.

Indicador 2. Rotación posterior: Montalvo (2019) El ambiente de trabajo es suficiente para motivar a las personas a permanecer en la organización durante varios años.

Indicador 3. Rotación de competencia: Guerra (2019) La competencia cuenta con mejores condiciones de trabajo sea sueldos, ambiente laboral o equipos de trabajo.

Dimensión 3. La rotación de personal natural: Edenred (2018) Esto ocurre por motivos independientes de la empresa o de la estrategia, como el momento

oportuno, la jubilación de un empleado o, en casos más dramáticos, el fallecimiento de un empleado.

Indicador 1. Licencia: Romero (2019) Es un permiso que un empleado puede solicitar a la empresa en la que trabaja, el cual le permite ausentarse del trabajo por un período determinado de tiempo por razones definidas por la ley y continuar percibiendo un salario si cumpliera con sus funciones. Por lo cual se refuerza el equipo durante la ausencia de los colaboradores que soliciten su licencia respectiva, disminuyendo exceso de trabajo u tensión.

Indicador 2. Fallecimiento: Morín (2019) Este es el fin de vuestra vida biológica y significa la disolución irreversible de vuestro organismo. Es deber de la medicina determinar concretamente si una persona ha muerto mediante métodos prácticos, rápidos y seguros. Y por otro lado cumple con brindar el apoyo emocional a los colaboradores que estén siendo afectados por el fallecimiento de algún compañero.

Indicador 3. Cese: Vargas (2018) Es un proceso en el que un empresario decide detener temporalmente sus operaciones, pero esto no significa que el negocio deje de existir. Esto significa que la organización se adhiere a contratos definidos continuamente, así como a la terminación y/o renovación de contratos.

Escala de medición

Qualtrics (2021) Una escala Likert es un procedimiento de medición utilizado por los investigadores para medir las opiniones y actitudes de las personas.

Existen muchos modelos de escalas de medición del comportamiento humano, de las cuales las escalas Likert son las más utilizadas.

La cual para esta investigación esta valorizada de la siguiente manera:

- 5: Siempre
- 4: Casi siempre
- 3: A veces
- 2: Casi nunca
- 1: Nunca

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Arias (2016) El grupo de investigación es una sucesión de casos, está definido, restringido, accesible y formado. Para seleccionar una muestra y cumplir con una serie de estándares predeterminados. Es importante especificar un grupo de investigación En la muestra de este grupo, es posible generalizar o extraer los resultados obtenidos.

La cantidad de colaboradores será de 100 colaboradores de un Call Center. Lince, 2023.

Criterios de inclusión: Particularidades que hacen que un individuo o un elemento sean considerados como parte de la población.

- Colaboradores con más de 3 meses dentro de experiencia en un Call Center
- Colaboradores que realicen la campaña de Atención al cliente
- Colaboradores dentro entre los 18 y 55 años.

Criterios de exclusión: Condiciones que los residentes no tienen que llevarían a la exclusión del estudio esto no significa negar los criterios de inclusión.

- Se excluirá a los clientes de un Call Center, Lince, 2023
- Se excluirá al personal que se encuentre con descanso médico y vacaciones.

3.3.2 Muestra

(Daniel, 2015) El subconjunto de cualquier universo. Las estadísticas pueden ser probabilísticas o no probabilísticas. Elemento o Parte de esa población que Fue elegido para un Estudio de esas características o condición

Marge: 5 %

Nivel de confianza: 95%

Población: 100

Tamaño de muestra: 80 colaboradores

La formula del muestreo utilizado es:

$$n = \frac{N * Z^2 (p*q)}{e^2 * (N - 1) + Z^2 p*q}$$

Donde:

N= Muestra

N= Total de la población

Z= 01.96 al cuadrado

p = proporción esperada (0.8)

e = precisión (0.05)

En esta investigación se considera una muestra de 80 colaboradores en un Call Center, Lince, 2023.

3.3.3 Muestreo

(Martínez,2017) El muestreo probabilístico es un procedimiento de individuos que se distinguen al azar y cada individuo tiene la misma ocasión de ser seleccionado e incluido en la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis

Un colaborador de un Call Center, Lince,2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó como método de recaudación de datos a las encuestas ya que mediante ello recopilaremos la información respectiva de cada variable que ayudará a determinar los objetivos planteados. Según (Useche et al., 2019) La encuesta puede determinar la aplicación de procedimientos estándar para recopilar información de diversos temas. Esta recaudación es un método utilizado para conseguir información directa de personas vinculadas con el objeto de estudio. Esta información podrá recopilarse a través de cuestionarios, pruebas o pruebas de conocimientos como se describe a continuación.

En esta investigación se aplicó como mecanismo el cuestionario, por lo cual Useche et al., (2019) Un cuestionario es un instrumento que resume una serie de cuestiones relacionadas con un tema en específico sobre el cual el investigador desea recolectar información. Por otro lado, también se observa

que consta de una amplia gama de preguntas con el objetivo de obtener respuestas, datos e información sobre un tema o problema específico.

Para evaluar las variables y sus indicadores fue el cuestionario, en nuestro estudio se utilizó preguntas de tipo Likert. En este caso la variable motivación extrínseca ha sido de propia realización y estuvo conformado por 9 preguntas en total. De igual forma para la segunda variable rotación laboral el cuestionario fue elaboración propia estuvo conformado por 9 preguntas en total.

El instrumento pasó por una prueba de validez que fue realizada por expertos. Medina-Díaz et al. (2020) La validez se define en qué medida la evidencia y la teoría respaldan las interpretaciones de las revisiones de un instrumento de prueba o medición para los usos propuestos, un juicio sobre la interpretación de las calificaciones o la información obtenida con un instrumento. En la presente investigación se realizará el juicio de expertos de la especialidad de metodología de la escuela profesional de administración donde los profesionales capacitados podrán dar una apreciación y evaluar en el proceso para determinar la eficacia y determinación en la evaluación de las variables realizadas.

La confiabilidad del instrumento pasó por una prueba de Cronbach ante ello Useche et al. (2019) La fiabilidad del dispositivo se refiere solo a generar el mismo resultado repitiendo las mismas condiciones al mismo agente del proveedor de información en las mismas condiciones y aplicándolo al mismo agente del proveedor de información. Por lo tanto, no es sensible a los cambios o fluctuaciones variables (entre evaluadores u observadores).

Por otro lado, cabe indicar que para la validez de un instrumento se debe considerar un valor mínimo del 0,7.

Para esta investigación se obtuvo una confiabilidad de la primera variable de 0.74 y para la segunda variable de 0.77.

3.5 Procedimientos

Primero se debe realizar un análisis para determinar la solución al problema y luego estudiarlos individualmente para obtener información básica sobre variables cuando se fusionan experiencias de diferentes campos para construir marcos teóricos y luego preparar una serie de preguntas para cada variable. La información recopilada será analizada estadísticamente para comprenderla. Existe una relación entre las variables, por lo que se puede utilizar. Comparar la información obtenida en la fase de discusión. Hernández (2014)

3.6 Método de análisis de datos

Según Díaz (2020), se refiere a recolectar datos de una muestra y luego analizarlos para responder preguntas, permitiendo rechazar o aceptar hipótesis. La determinación de las preguntas principales permitió utilizar cuestionarios adecuados para obtener los datos necesarios y analizarlos con métodos descriptivos e inferenciales.

Velázquez, (2018) En la estadística descriptiva se describe el análisis, resumen o presentación de los resultados relacionados con un compuesto de datos de una muestra o población completa.

El análisis inferencial se llevó a cabo mediante la aprobación de la hipótesis general y específicas estas van conforme a los estadísticos adecuados, mediante el programa de SPSS. Ortega (2021) Estadística inferencial es una rama de la ciencia estadística que se basa en hacer inferencias y generalizaciones sobre una población a partir de datos de muestra.

3.7 Aspectos éticos

La ética de la investigación es un conjunto de principios que determinan y liderar el diseño, desarrollo, gestión, uso y difusión de todos los resultados de investigación relevantes. El término “investigación” se utiliza en estas directrices en forma amplia: incluye diagnósticos e investigaciones analíticas sobre cuestiones sociales de interés, así como aquellos en el marco del seguimiento, evaluación, Responsabilidad y aprendizaje. Por otro

lado en cuanto al aspecto moral, habrá opiniones inofensivas que indiquen que la información general resultante no pretende causar perjuicio alguno, ni se puede comprender la posición en la que se encuentran.

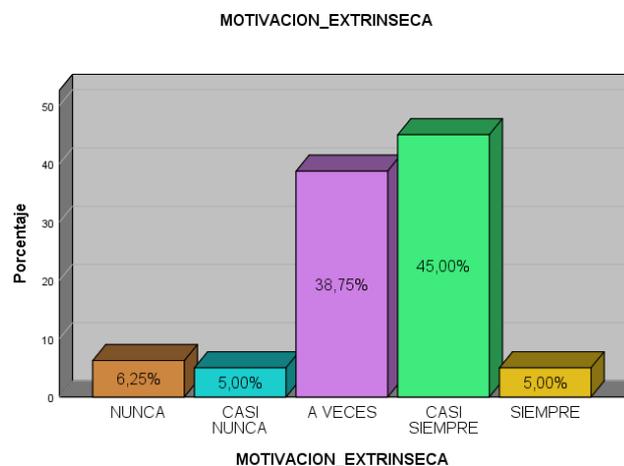
IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tablas de frecuencia agrupada de las variables Motivación extrínseca y sus dimensiones: Motivación positiva, Motivación negativa y Motivación autorregulada y la variable Rotación laboral en un Call Center en el distrito de Lince – Lima, durante el periodo 2023.

Figura 1

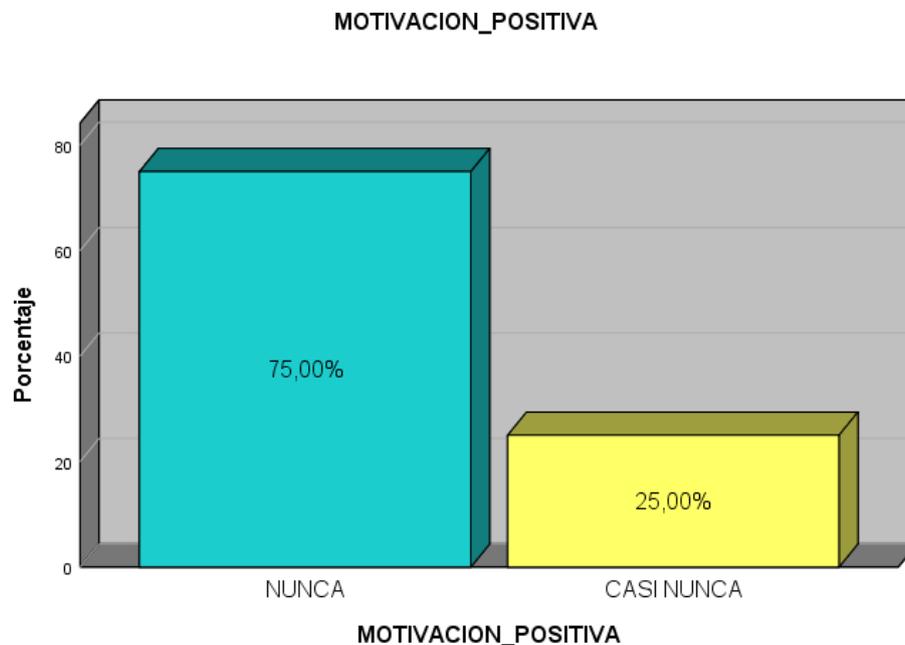
Figura de la frecuencia agrupada de la variable Motivación Extrínseca en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023.



Interpretación : El 45% del personal respondió que Casi Siempre (CS) existe una motivación hacia el colaborador , por lo cual muchos de ellos tienden a tener una rotación alta ya que en este rubro no existe la retención del personal , sin embargo, un 38.75% respondió a veces (AV) por lo cual considera un manejo necesario e importante para el call center la motivación que se le pueda brindar a los colaboradores y un 5% respondió siempre (S) esto indica que se adapta al entorno donde se cumple la motivación por lo cual indica que los colaboradores por lo general siempre cumplen las metas propuestas por su jefe inmediato, como también un 5% dijeron nunca (N) se cuenta con el compromiso de crear estrategias para mejorar su función y un 5% dijo casi nunca (CN) que no utilizan las diversas motivaciones dentro de su puesto laboral. En lo cual el call center se debe considerar nuevas gestiones y nuevas estrategias de adaptación para poder saber llegar al colaborador y por ende que se sienta satisfecho en el puesto en el que se encuentra.

Figura 2

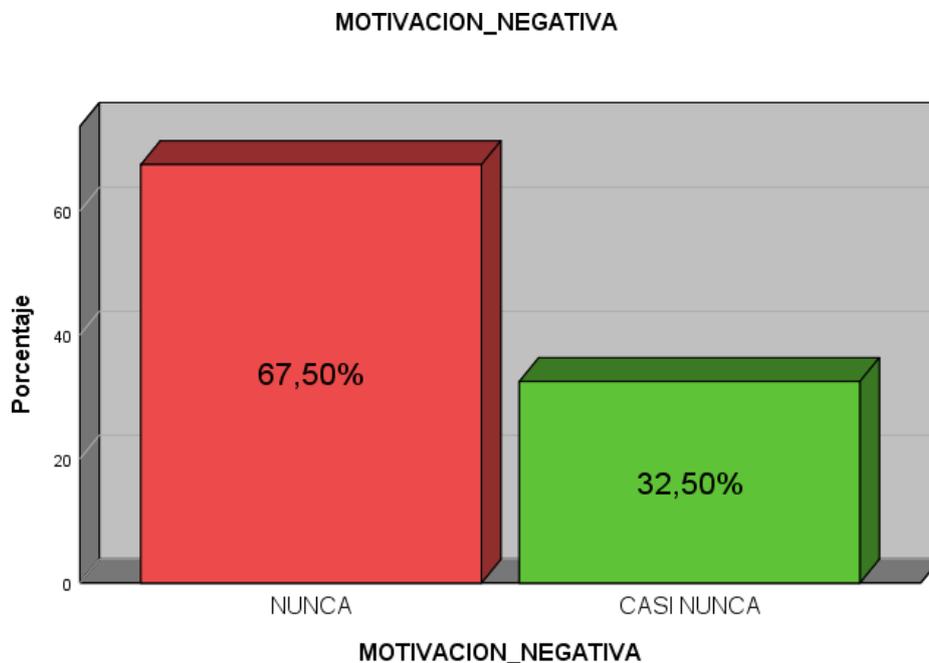
Figura de la frecuencia agrupada de la dimensión Motivación Positiva en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023.



Interpretación: El 75% del personal respondió que Nunca (N) se puede evidenciar una motivación positiva dentro del call center; mientras que el 25% indicó que Casi nunca (CS) se le brinda una motivación positiva por parte del jefe inmediato sintiendo así que no se le brinda el apoyo necesario respecto a su gestión diaria y por ende no tiene el respaldo requerido a diario. Por lo cual se recomienda que el call center que brinde y realice estrategias para poder llegar a sus colaboradores y por ende hacer que se sientan a gusto tanto en el puesto que desempeñan como en sus funciones diarias y no perder colaboradores y poder satisfacer las necesidades, de igual forma, el 75% de los participantes conformes aumentará hasta llegar alcanzar el 100% del call center.

Figura 3

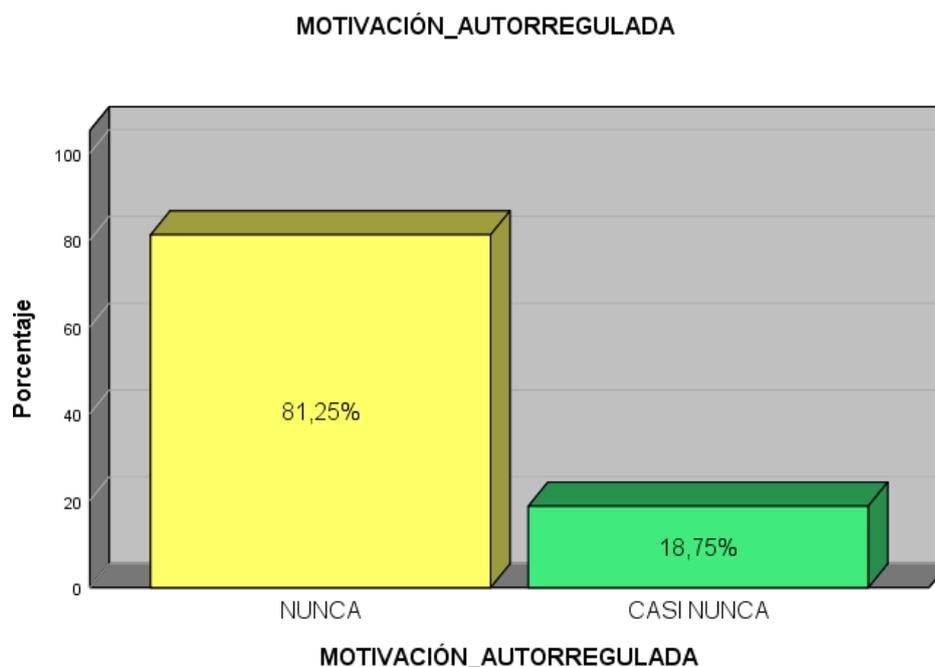
Figura de la frecuencia agrupada de la dimensión Motivación Autorregulada en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023.



Interpretación: El 67,50% se refirió a nunca (N) por lo que indicaron que se encuentra una motivación mediante la cual el call center no usa amenazas, ni castigos, por lo contrario se puede evidenciar que existe un grato ambiente laboral, como también un 32.50% indicó que casi nunca (CN) están comprometidos ya sea mediante hostigamiento para que puedan los colaboradores llegar a cumplir los objetivos de acuerdo al puesto que desarrollan, por consiguiente, la cantidad de encuestas que se van conformando proliferará a un 97% hasta llegar alcanzar un 100% de su totalidad.

Figura 4

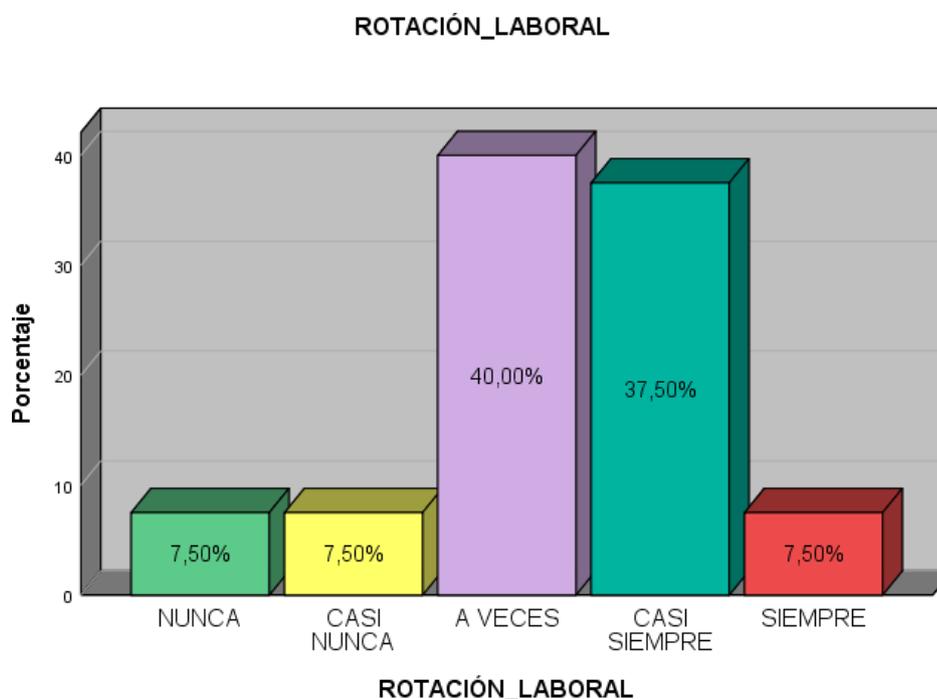
Figura de la frecuencia agrupada de la dimensión Motivación Autorregulada en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023.



Interpretación: El 81,25% del personal respondió que Nunca (N) se han sentido obligados por sus jefes inmediatos a realizar acciones que los ayude a llegar a las metas diarias y por ende mensuales, por otro lado, un 18,75% respondió que Casi nunca (CN) han recibido este tipo de motivación autorregulada por ende significa que no se han sentido ni obligados ni presionados en el puesto que laboran. Por otro parte, el 81,25% de los cooperantes concuerdan que aumentará hasta un 100%.

Figura 5

Figura de la frecuencia agrupada de la variable Rotación Laboral en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023.



Interpretación: El 40 % del personal respondió que A veces (S) han visto una gran rotación dentro del call center ya que como bien sabemos es un rubro que se mide mediante indicadores claro está que esto depende del puesto donde laboren; mientras que el 37,50% indicó que Casi Siempre (CS) existe una alta rotación en este rubro de empresa; Por otro lado un Nunca , Casi nunca y siempre respondieron que un 7.50% existe rotación laboral ya sea una rotación natural que significa que sea por despido y no por renuncia de parte del colaborador. Si bien es cierto este es un rubro que se considera altamente rotativo no siempre sucede esto con todas las empresas del mismo rubro es por eso que se considera la creación de nuevas estrategias que nos ayude a disminuir esta rotación laboral por otro parte, el 40% de los cooperantes concordaron que aumentará hasta un 100%.

4.2 Análisis inferencial

4.2.1 Prueba de Normalidad

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

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

Significancia y decisión

- Si el nivel de significancia es menor ($<$) a 0.05; siendo así, rechazamos Ho y aceptamos Ha.
- Si el nivel de significancia es mayor o igual ($>$) a 0.05; siendo así, aceptamos Ho y rechazamos Ha.

Tabla 1

Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023

| | Pruebas de normalidad | | |
|------------------|-----------------------|---------------------------------|------|
| | | Kolmogorov-Smirnov ^a | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Motivación | ,255 | 80 | ,000 |
| ROTACION_LABORAL | ,230 | 80 | ,000 |

Nota: Se obtuvo con el Software IBM SPSS Statistics V25.

De acuerdo al análisis, por la comprobación de normalidad, se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov a, teniendo en cuenta el total de la muestra $n > 50$, respecto a las variables Motivación Extrínseca y Rotación Laboral en un call center, 2023, dando como resultado en ambas variables una significancia de $p < 0.05$, señalando que presentan que no hay una participación normal de los datos, considera no paramétrica, lo que permitió elegir como verificación estadística de correlación de Rho de Spearman para responder a las hipótesis planteadas en la investigación.

4.2.2 Prueba de hipótesis general

Ha: Existe relación entre la motivación extrínseca y la alta rotación del personal en los trabajadores del Call Center, Lince, 2023.

Ho: No existe relación entre la motivación extrínseca y la alta rotación del personal en los trabajadores del Call Center, Lince, 2023

H1: Existe relación entre la motivación extrínseca y la alta rotación del personal en los trabajadores del Call Center, Lince, 2023.

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

Significancia y decisión

- Si el nivel de significancia bilateral es menor o inferior (<) a 0.05; siendo así, rechazamos Ho y aceptamos H1.
- Si el nivel de significancia bilateral es mayor o superior (>) a 0.05; siendo así, aceptamos Ho y rechazamos H1.

Tabla 2

Correlación de las variables motivación extrínseca y rotación laboral

| | | Motivación | ROTACION_LABORAL |
|-----------------|------------------|----------------------------|------------------|
| Rho de Spearman | Motivación | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,750** |
| | | N | 80 |
| | ROTACION_LABORAL | Coeficiente de correlación | ,750** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 80 |

Interpretación: Si p (Sig. = 0.001) es menor que el valor significativo de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1); por lo tanto, existe una correlación entre la motivación extrínseca de los empleados del call center y la alta rotación de empleados, Lince, 2023, existe un coeficiente de correlación Rho Spearman positivo alto con un valor de 0.750.

Prueba de hipótesis específicas 1

Ho: No existe relación entre la motivación positiva y la rotación del personal, en los colaboradores de un Call Center, Lince, 2023.

HE1: Existe relación entre la motivación positiva y la rotación del personal, en los colaboradores de un Call Center, Lince, 2023.

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

Significancia y decisión

- Si el nivel de significancia bilateral es menor o inferior (<) a 0.05; siendo así, rechazamos Ho y aceptamos HE1.
- Si el nivel de significancia bilateral es mayor o superior (>) a 0.05; siendo así, aceptamos Ho y rechazamos HE1.

Tabla 3

Correlación de las variables motivación positiva y rotación laboral

| | | | POSITIVA | ROTACIÓN_LABORAL |
|-----------------|------------------|----------------------------|----------|------------------|
| Rho de Spearman | POSITIVA | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,698 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 80 | 80 |
| | ROTACIÓN_LABORAL | Coeficiente de correlación | ,698 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,699 | . |
| | | N | 80 | 80 |

Interpretación: Si p (Sig. = 0.002) es menor que el valor significativo de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1); por lo tanto, Existe relación entre la motivación positiva y la rotación del personal, en los colaboradores de un Call Center, Lince, 2023 con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de ,698.

Prueba de hipótesis específicas 2

Ho: No existe la relación entre la motivación negativa y la rotación del personal en un Call Center, Lince,2023.

HE2: Existe la relación entre la motivación negativa y la rotación del personal en un Call Center, Lince,2023.

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

Significancia y decisión

- Si el nivel de significancia bilateral es menor o inferior (<) a 0.05; siendo así, rechazamos Ho y aceptamos HE2
- Si el nivel de significancia bilateral es mayor o superior (>) a 0.05; siendo así, aceptamos Ho y rechazamos HE2.

Tabla 4

Correlación de las variables motivación negativa y rotación laboral

| | | | NEGATIVA | ROTACIÓN LABORAL |
|-----------------|------------------|----------------------------|----------|---------------------|
| Rho de Spearman | NEGATIVA | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,645 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 80 | 80 |
| | ROTACIÓN_LABORAL | Coeficiente de correlación | ,645 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 80 | 80 |

Interpretación: Si el p valor (Sig. = 0,001) es menor al valor de significativo de 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (HE1); por ende, Existe la relación entre la motivación negativa y la rotación del personal en un Call Center, Lince,2023 con un factor de correlación de Rho Spearman positiva medida con un valor de ,645.

Prueba de hipótesis específicas 3

Ho: No existe la relación entre la motivación autorregulada y la rotación del personal en un Call Center, Lince,2023

HE3: Existe la relación entre la motivación autorregulada y la rotación del personal en un Call Center, Lince,2023

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

Significancia y decisión

- Si el nivel de significancia bilateral sea menor o inferior (<) a 0.05; siendo así, rechazamos Ho y aceptamos HE3.
- Si el nivel de significancia bilateral sea mayor o superior (>) a 0.05; siendo así, aceptamos Ho y rechazamos HE3.

Tabla 5

Correlación de las variables motivación autorregulada y rotación laboral

| | | | AUTORREGU- LADA | ROTACIO_LA- BORAL |
|----------|--------------|----------------------------|--------------------|----------------------|
| Rho de | AUTORREGU- | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,695* |
| Spearman | LADA | Sig. (bilateral) | . | ,003 |
| | | N | 80 | 80 |
| | ROTACION_LA- | Coeficiente de correlación | ,695* | 1,000 |
| | BORAL | Sig. (bilateral) | ,003 | . |
| | | N | 80 | 80 |

Interpretación: Si el p (Sig. = ,003) es menor al valor de significativo de 0.05, de tal modo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (HE3); por ende, Existe la relación entre la motivación autorregulada y la rotación del personal en un Call Center, Lince,2023 con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de ,695.

V. DISCUSIÓN

En torno al objetivo general se buscó determinar la relación entre la primera variable motivación extrínseca y la rotación laboral en un call center, Lince, 2023. Se obtuvo en los resultados descriptivos que indicaron que la motivación extrínseca se da casi siempre un 45% , a veces un 38,75% , nunca un 6% , casi nunca un 5% y un siempre con un 5%, de la misma forma para la segunda variable rotación laboral que evidenciaron resultados descriptivos como a veces con un 40% , casi siempre con un 37,50% , nunca con 7,5% , casi nunca con un 7,5% y con un siempre con un 7,5% y corroborando con la prueba de correlación de 0.750 indicando una correlación positiva alta entre las variables. Estos resultados guardan relación con lo pronunciado por Quispe (2018) Su objetivo es definir la correlación entre la motivación laboral y la participación de los empleados en el municipio de Amayo, mediante una aplicación no experimental del método y de tipo correlacional transversal con una muestra de 100 empleados. El nivel de confianza es del 95% y el Sig. bilateral es del 0,05. Se utiliza como instrumento una escala Likert. Para el análisis inferencial de la data se utilizó la prueba Rho de Spearman, ($r=0,678$), revelando así una correlación directa. Se concluyó que hay correlación a través las variables motivación laboral y participación.

En cuanto a nivel internacional estos resultados guardan relación con lo mencionado Lisbeth (2019) La finalidad fue comprender cómo la rotación laboral afectó el desempeño del personal operativo de Financiera FJG durante el año 2019. Tiene un enfoque cualitativo, tipo de aplicación, nivel de correlación. La población del estudio estuvo compuesta por 80 colaboradores de la organización y se optó por una encuesta para la recolección de datos considerando que todos los empleados participaron en el estudio y se utilizó un cuestionario escala Likert como herramienta para la recolección de datos, la Rho de Spearman es 0,685, lo que señala que, a mayor rotación, mayor impacto en el ambiente laboral, con un valor de p de 0,000. Por lo tanto, se concluye que la rotación de cargos tiene un impacto significativo en los resultados de la plantilla de trabajo de la Financiera. Los resultados adquiridos enseñan que, el flujo laboral afecta el

desempeño de los empleados, dará lugar a una rotación de empleados debido al ausentismo. Aumento de requisitos. Obtenga reconocimiento y mejores beneficios que otras empresas.

A nivel de objetivo específico 1 y de acuerdo con la premisa se estableció que existe a través de la motivación positiva y la rotación laboral en un call center, Lince, 2023. Corroborando con la prueba de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un factor de ,698 indicando una correlación positiva medida entre la primera dimensión y la segunda variable Del y Humano (2017) Se presenta el propósito de establecer la relación entre la motivación laboral y la rotación de empleados. El método utilizado fue de carácter cuantitativo, descriptivo, con un diseño no experimental y niveles de cruce adecuados. La muestra estuvo conformada por un total de 30 trabajadores. Para la recaudación de la data se utilizó un cuestionario de escala Likert. Los resultados muestran que la empresa Kuhehon es que existe una correlación entre la motivación laboral y el flujo de empleados, según el coeficiente de Spearman de 0.717, también en las dimensiones factor de higiene y rotación de empleados existe una correlación de 0.667 y finalmente en cuanto a la motivación. También hay coherencia. Este factor de dimensión está relacionado con la rotación de empleados con un coeficiente de correlación de 0,717. A partir de los resultados, concluyeron que la motivación laboral es importante en intervalos relevantes basados en parámetros aceptables.

Romero Espínola y F Palacini, (2020) La finalidad de este estudio es definir la relación a través de los niveles de responsabilidades de los empleados y las intenciones de rotación en dos empresas de Asunción. Se utilizó un enfoque transversal cuantitativo, descriptivo con una población de 242.626 y una muestra de 179 participantes. Para la obtención de datos se empleó un cuestionario en línea de escala Likert. Respecto al coeficiente de Spearman se obtuvieron los siguientes valores ($r = .583$, $p < .001$). Los resultados mostraron una correlación entre los niveles de compromiso y los niveles de intención de rotación en la muestra total de empleados de ambas organizaciones, confirmando la hipótesis de la investigación. Esto muestra una relación inversa a través del compromiso y las intenciones de rotación.

A nivel de objetivo específico 2 y de acuerdo con la premisa se estableció que existe relación entre la motivación negativa y la rotación laboral en un call center, Lince, 2023. Corroborando con la prueba de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de ,645 indicando una correlación positiva en medio de la segunda dimensión y la variable. Asimismo, para esta dimensión se considera la dimensión de Motivación Positiva la teoría de La pirámide de Maslow es una teoría de la motivación que explica las necesidades humanas utilizando una jerarquía piramidal. Cuando las personas satisfacen las siguientes necesidades, se desarrollan necesidades básicas, nuevas necesidades y deseos. Por otro lado, Coronel, et al, (2021) El objetivo es establecer la relación a través de la rotación laboral y clima organizacional en la empresa Estatal de Energía Eléctrica. Se utilizó un enfoque cuantitativo de correlación descriptiva. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con escala Likert. Los resultados obtenidos indican que la rotación de personal tiene un impacto directo en el clima organizacional. Tiene una población de 321 y tiene una prueba de probabilidad simple y aleatoria, por lo que tiene una muestra de 112 empleados. Muestran la rotación del personal y el clima de la organización. Por otro lado, Rho de Spearman es 0.531, lo que indica que cuanto mayor sea la rotación del entorno de trabajo y porque el valor P es 0.000 menor que 0.05. Por lo tanto, se concluye que la correlación es positiva.

A nivel de objetivo específico 3 y de acuerdo con la premisa que se estableció que existe relación entre la motivación negativa y la rotación laboral en un call center, Lince, 2023. Corroborando con la prueba de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de ,695 indicando una correlación positiva entre la tercera dimensión y la variable. Por otro lado, López et al. (2017) motivación autorregulada esta energía es la que nos impulsa a hacer algo, no porque nos comparemos con los demás y nos sintamos obligados a hacerlo, sino porque realmente nos miramos a nosotros mismos y vemos lo que realmente queremos y necesitamos. En este caso, la motivación, ya sea externa o interna, no depende de lo que otros hayan hecho, sino de nuestras verdaderas metas y sueños.

Mas (2018) El objetivo es analizar la rotación laboral y su impacto en los costos de SAC en Constructora Edificaciones del Sur. El estudio es descriptivo con un diseño transversal para el cual se utilizará como herramienta de recaudación una encuesta. Se contó con un total de 120 colaboradores y la muestra estuvo conformada por 56 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta, por otro lado, el Rho de Spearman fue de 0.866 y según lo obtenido el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.763, lo que demuestra que el crecimiento de costos tiene una fuerte relación con la rotación laboral de la empresa, lo que muestra la rotación laboral de la empresa. investigación, por lo que la herramienta es precisa.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general empleando el coeficiente Rho de Spearman, se ha demostrado que existe una correlación positiva entre la variable motivación extrínseca del call center y la rotación laboral de los compañeros de trabajo (Lince, 2023), indicando aceptación un valor de 0,750. la hipótesis alternativa; Por lo tanto, una mayor motivación laboral extrínseca, que representa una fuerza laboral altamente móvil, también conducirá a tasas de rotación más bajas.
2. De acuerdo al primer objetivo específico, el análisis estadístico mediante Rho de Spearman, Linz, 2023 encontró una correlación positiva moderada significativa a través de la primera dimensión de motivación positiva y la variable rotación laboral de los socios del call center con un factor de correlación de 0,698, lo que demuestra que se acepta la hipótesis alternativa, demostrando que existe correlación entre las dimensiones y las variables en estudio.
3. Referente al segundo objetivo específico, se encontró que existe una correlación positiva moderada significativa a través de la dimensión de motivación negativa y la variable rotación de los colaboradores en un call center de Lince, 2023, mediante el análisis estadístico utilizando Rho de Spearman, se obtuvo como resultados que el coeficiente de correlación posterior es 0,645, lo que acepta la hipótesis alternativa, indicando que existe una relación entre la motivación autorreguladora y la rotación laboral.
4. Finalmente, en relación al tercer objetivo específico, se estableció que el análisis estadístico mediante Rho de Spearman mostró un nivel de correlación positivo moderado a través de las dimensiones de motivación autorregulada y la variable rotación laboral de los compañeros de trabajo en el call center de Lince con correlación con un coeficiente 0,695.

VII. RECOMENDACIONES

1. Como recomendación general, se recomienda a las autoridades del call center de Lince organizar seminarios y programas de capacitación en motivación extrínseca para su equipo de trabajo, incluidos gerentes, supervisores y personal de ATC. De igual forma, se recomienda crear una experiencia emocional única para los clientes que realizan sus consultas mediante llamadas. Estas motivaciones pueden incluir eventos, actividades interactivas, reuniones familiares y otras iniciativas para estimular emociones positivas dentro de sus colaboradores y asesores.
2. Como primera recomendación, a nivel específico, se aconseja a los responsables directos que adopten medidas para abordar los problemas derivados del flujo del personal en las empresas de call center, independientemente de las medidas adoptadas para aumentar la motivación de los call center. Porque según los resultados del estudio, estos dos factores están relacionados y deben tenerse en cuenta al mismo tiempo.
3. Se recomienda a la empresa que participó en la investigación que mejoren su entusiasmo y puedan crear un mecanismo de participación de los colaboradores y conviértelos en un equipo de trabajo reunión Las becas son importantes en este sentido, al igual que la educación útil para este tema
4. Se sugiere evaluar la motivación de los empleados para cada trimestre del año para comprender los sentimientos de los socios, su actitud hacia la política, Características, beneficios en la organización para saber más al respecto metas, expectativas y ser capaz de desarrollar planes de acción cuyas metas aumentaría la motivación y evitaría así más rotaciones personales.

REFERENCIAS

- Alergia, Y., México Arias-Gómez, A., Villasís-Keever, J., Ángel, M., Novales, M., & Guadalupe, M. (n.d.). <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Autor, M., Fernández Bedoya, H., Asesor, P., Camones, C., Heráclides, J., Dra, Barrueto Pérez, M., Teresa, V., Rubio, C., Eleuterio, Rojas García, D., & Lima -Perú. (2021). *Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Administración*. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4912/V%C3%8DCTOR%20HUGO%20FERN%C3%81NDEZ%20BEDOYA_DOCTORADO_2021.pdf?sequence=1.
- Avellaneda, P., Hugo Gutiérrez Crespo, & Matzumura, J. P. (2019). *Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado*. 10(2). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Bustamante Medina, J., Fernández Herrera, M., Moscoso Huarca, Y., y Vera Medina, J. (2017). Compromiso organizacional e intención de rotación laboral en el sector cementero de la Región Arequipa.
- Calidad De Vida Laboral En Trabajadores De Construcción En Colombia Parra Ospina, Didier Steven; Torres Bohórquez, Lady Mayerly; Loaiza, Lina Marcela; Montero Clavijo, Yeferson; de Jesús Sarmiento Lemus, Viviana Poliantea, 2020, Vol.15 (27), p.10-15
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill (Chiavenato, 2007, pág. 135)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Coronel, M., Enrique, Joselin, V., Javier, coronel, M., Enrique, Joselin, V., & Javier. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado*, 17(80), 371–381.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300371&lang=es

De, R., Lan, L., & De, D. (2017). *UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS*.
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14973/TECNOLOGIA COMUNICACION BARRIENTOS ROMAN CRISTHIAN JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14973/TECNOLOGIA%20COMUNICACION%20BARRIENTOS%20ROMAN%20CRISTHIAN%20JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Del, G., y Humano, T. (2017).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23260/OLAVARRIA_AJL-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Delgado_SFA.pdf. (s. f.). Recuperado 5 de junio de 2023, de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41015/Delgado_SFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Edenred. (2022, December 2). Rotación de personal: qué es, causas y 5 formas de evitarla. Edenred.mx; Edenred Mexico.
<https://www.edenred.mx/blog/rotacion-de-personal-que-es-causas-y-5-formas-de-evitarla>

Elizalde, A., Martí, M., Martínez, F. Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. Polis.

Estrés y motivación laboral en adultos que realizan trabajo remoto en Lima Norte, 2022 Silva Lago, Mariluz; Pomahuacre Carhuayal, Juan Walter 2022.

Erika Dolores Ruiz, Fernando, J., & de, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 13(26).
<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

Eurythmie-Vol.-4-No.-1-Julio-Diciembre-2017.pdf. (s. f.). Recuperado 5 de junio de 2023, de <https://www.universidad-justosierra.edu.mx/wp->

content/uploads/2019/06/EURYTHMIE-Vol.-4-No.-1-Julio-Diciembre-2017.pdf#page=36

Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: una exploración mixta preliminar

García-Allen, J. (2018). Tipos de motivación: Las 8 fuentes motivacionales.

Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario Castro Vivar, Karla Verónica; Luna Altamirano, Kléber Antonio; Erazo Álvarez, Juan Carlos
Revista Telos, 2020, Vol.22 (1), p.184-203

Gómez, J. E. E. (2018). Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración.

Gonzales_FIK.pdf. (s. f.). Recuperado 28 de junio de 2023, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2350 : es_FIK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2350/es_FIK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Griselda Reyes Flores, Irma, A., Judith Cavazos Arroyo, y Jesús Andrés Hernández Gómez. (2019). Contrato psicológico, agotamiento y cinismo del empleado: su efecto en la rotación del personal operativo en la frontera norte mexicana. Contaduría Y Administración, 64(2), 1–19. <https://www.redalyc.org/journal/395/39571725002/html/>

Gutiérrez, R. T. (2018). Midiendo la gestión de la responsabilidad social empresarial desde el estado en el ámbito laboral y promoción del empleo. Lumen, 14-II, Article 14-II. <https://doi.org/10.33539/lumen.2018.v14n2.122>

Gutiérrez, R. T. (2018). Midiendo la gestión de la responsabilidad social empresarial desde el estado en el ámbito laboral y promoción del empleo. Lumen, 14-II, Article 14-II. <https://doi.org/10.33539/lumen.2018.v14n2.1226>

Gutiérrez, R. T. (2018). Midiendo la gestión de la responsabilidad social empresarial desde el estado en el ámbito laboral y promoción del empleo. Lumen, 14-II, Article 14-II. <https://doi.org/10.33539/lumen.2018.v14n2.1226>

Hernández Colón, M. (2021). Relación entre el estilo de liderazgo del director escolar y la motivación de los maestros y maestras de la generación millennials. *Educación*, 30(58), 188-205.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6th ed.). Pearson.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Ishler, J. (2022). Cómo librarte de la carga emocional y la tensión que la acompaña. Healthline. <https://www.healthline.com/health/es/donde-las-emociones-quedan-atrapadas-en-el-cuerpo-y-como-liberarlas>

Juárez García, Arturo Es parte de Salud UIS, 2020, Vol.52 (4), p.402-413

Langle Flores, M. A., Méndez Cabrera, O., Sánchez Saavedra, J., Langle Flores, M. A., Méndez Cabrera, O., y Sánchez Saavedra, J. (2021). Factores predictores del índice de rotación de personal: El caso de una empresa maquiladora en Reynosa. *Análisis económico*, 36(93), 119-140.
<https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2021v36n93/langle>

Lifeder. (10 de abril de 2023). Pirámide de Maslow. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/piramide-de-maslow/>.

Lisbeth, J., Guadalupe, O., & Patricia, R. (2019). Rotación laboral y desempeño del personal de operaciones de la Financiera FJG, 2019. *Uigv.edu.pe*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6117>

Luis, J., Luis, J., & Vicente, A. (2021). Work Engagement y satisfacción laboral, y su correlación con la intención de rotación laboral de teleoperadores. *Pucp.edu.pe*. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20512>

López Bidone, E. (2020). Aportes para el análisis de la rotación laboral tecno-informacional. *Hipertextos*, 8(13), 151-186.

López, I., Cruz, M., y Cruz, N. (2017). La motivación de los estudiantes de enfermería. *Conference Proceedings (Machala)*, 1(1), Article 1.

<https://investigacion.utmachala.edu.ec/proceedings/index.php/utmach/articloe/view/16>

Madero-Gómez, Sergio M.; Rodríguez-Delgado, Daniela Rachel

María, y Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. 15(2), 270–284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>

Márquez Coronel, A. J., Villegas Yagual, F. E., Moreira Vera, J. K., Gaibor Plúas, A. J., Márquez Coronel, A. J., Villegas Yagual, F. E., Moreira Vera, J. K., y Gaibor Plúas, A. J. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado*, 17(80), 371-381.

Mas. (2018). Análisis de la rotación laboral y cómo influye en el costo de la constructora Edificaciones del Sur S. A. C. en el 2018. *Upn.edu.pe*. <https://doi.org/658.3%20MAS%202019>

Martínez Acuña, Germán. (2022). Revisión sistemática sobre satisfacción laboral en trabajadores/as en Latinoamérica. *Ucsc.cl*. <http://repositoriodigital.ucsc.cl/handle/25022009/2643>

Martínez, D. V. (s. f.). Muestreo probabilístico y no probabilístico.

Mayor, L., Tortosa, F. Tercera fuerza: la psicología humanista. En Tortosa, F. Y Civera, C. *Historia de la psicología*.

Medina, B., Herrera, F., Medina-Díaz, M. del R., Verdejo-Carrión, A. L., Medina-Díaz, M. del R., y Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad.Revista de Educación*, 15(2), 270-284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>

Moscoso Huarca, Yerald, y Medina, V. (2017). Compromiso organizacion a intención de rotación laboral en el sector cementero de la Región Arequipa. *Pucp.edu.pe*. <http://hdl.handle.net/20500.12404/8312>

Motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad de Lambayeque. Boulanger Chirinos, Cinthya Del Milagro; Cotrina Cabrera, María Elena 2022

Motivación laboral y Engagement en los trabajadores de la municipalidad provincial de Acomayo 2018 Autor Quispe Huamani, Mirian Alicioneth

Motivación laboral y Productividad de la fuerza de ventas de TRIATHLON S.A.C., LIMA, 2018 Castillo Trigoso, José Luis; Merino Zevallos, Carlos Antonio

Motivación laboral y retención laboral en trabajadores en la empresa aseguradora Pacifico Seguros, Chiclayo Bazan Reaño, María Isabel; Huiman Tarrillo, Hugo Enrique 2022

Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. Revista JANG, 1(1), 30-39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3> Coutler 2014 ucv revistas

Motivación y personalidad. (2016). Google Books. https://books.google.com.pe/books/about/Motivaci%C3%B3n_y_personalidad.html?id=8wPdJ2Jzqg0C&redir_esc=y

Musallam, S. R. M., Fauzi, H., & Nagu, N. (2019). Family, institutional investors ownerships and corporate performance: the case of Indonesia. *Social Responsibility Journal*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.1108/srj-08-2017-0155>

Peiró, R. (2023). *Teoría de las expectativas de Vroom* | Economipedia. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-expectativas-de-vroom.html>

Piedra, P., Muñoz, R., Elizabeth, M., Huamán, S., & Calderón, J. (n.d.). *FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Motivación extrínseca y retención del personal en confecciones TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: Licenciada en Administración*. Retrieved November 18, 2023, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106840/Rojas_MME-Salazar_HE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=

Pizarro, P. M. G. (s. f.). Influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios.

Prado, T. M. S. (s. f.). Identificación de los factores que determinan la alta rotación del personal de ventas en empresas retail de prendas de vestir: caso tiendas piero.

Qualtrics. (2021, March 9). La rotación de personal: qué es y cómo evitarla | Qualtrics. Qualtrics. <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/empleados/rotacion-de-personal/>

Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), Article 3. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo

Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21, 141-146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>

Rosa, Z. (2009). *La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. 33(1), 155–155. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>

Sánchez-Bolívar, L., Martínez-Martínez, A., Sánchez-Bolívar, L., y Martínez-Martínez, A. (2022). Factores relacionados con la motivación del alumnado universitario e instrumentos para su evaluación: Una revisión sistemática. *Revista Electrónica Educare*, 26(2), 484-505.

Sánchez-Bolívar, L., Martínez-Martínez, A., Sánchez-Bolívar, L., y Martínez-Martínez, A. (2022). Factores relacionados con la motivación del alumnado universitario e instrumentos para su evaluación: Una revisión sistemática. *Revista Electrónica Educare*, 26(2), 484-505. <https://doi.org/10.15359/ree.26-2.26>

Satisfacción laboral como indicador de desarrollo profesional en universidades
Pinto Aragón, Elvis Eliana; Castro Alfaro, Alain; Paz Marcano, Annherys
Isabel Panorama Económico, 2020, Vol.28 (1), p.23-39

UNC_2021_Edwin-González_71530758_1 TESIS.pdf. (s. f.). Recuperado 19 de
junio de 2023, de
http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/4377/UNC_2021_Edwin-González_71530758_1%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Dávila Asto, K. V., y Maguiña
Díaz, R. A. (2019). Impacto de la rotación laboral en el desempeño
organizacional de las microempresas del sector manufactura en Lima Centro
[Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)].
<https://doi.org/10.19083/tesis/648696>

Useche, M, Artigas, W, Queipo, B y Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos
derecolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de la Guajira.

Valle, R., y Janneth, L. (s. f.). Tesis para obtener el título profesional de licenciada
en administración.

Vásquez-Robles, F., Ana Cecilia Napán, y Miranda-Tejedo, N. (2022). *Work climate
and its relationship with the rotation of personnel in the call center company
Teleatento del Perú, Lima 2021*. 9(2), 29–42.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>

Velando Rodríguez, M. E. (2004). El proceso de abandono voluntario: Revisión de
las principales aportaciones realizadas en la literatura.

Velázquez, A. (2018, diciembre 28). Investigación no experimental: Qué es,
características y ejemplos. QuestionPro.
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>

Vista de Aportes para el análisis de la rotación laboral tecno-informacional. (2023).
Unlp.edu.ar. <https://revistas.unlp.edu.ar/hipertextos/article/view/10207/8999>

Vista de Relación entre el estilo de liderazgo del director escolar y la motivación de
los maestros y maestras de la generación millennials. (2023). Pucp.edu.pe.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/23581/22555>

Werther, W. B., y Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos (Sexta ed.). México, D.F.: McGraw Hill. Winterton, J. (2004). A conceptual model of labour turnover and retention. *Human Resource Development International*, 3, 371-390

Zaballa Gomaríz, P. E., Assafiri Ojeda, Y. E., Medina Nogueira, Y. E., Nogueira Rivera, D., Medina León, A., Zaballa Gomaríz, P. E., Assafiri Ojeda, Y. E., Medina Nogueira, Y. E., Nogueira Rivera, D., y Medina León, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Academia (Asunción)*, 8(1), 29-41. <https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun>

ANEXOS

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023"

Investigador (a) (es): Evelyn Romero Blas

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y rotación del personal en los trabajadores de un Call Center, Lince, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la motivación extrínseca que influye en la rotación laboral de los colaboradores, en particular en empresas del rubro de los Call center en Lince en el año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es): Evelyn Romero Blas email: eromerobl@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor Mery Gemeli Masías Fernández email: mmasiasf@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Andrea Espino Mau

Fecha y hora: 07 de Julio del 2023.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

| | |
|---|------|
| Nombre de la Organización: | RUC: |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Nombres y Apellidos: | DNI: |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|--|------|
| Nombre del Trabajo de Investigación: | |
| Nombre del Programa Académico: Administración | |
| Autor: Nombres y Apellidos | DNI: |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.



Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Título del proyecto de Investigación: Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023

Autor(es): Evelyn Lucero Romero Blas

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1_ PREGRADO_PILLN_C8_11

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: mmaciasf@ucvvirtual.edu.pe

| N.º | Criterios de evaluación | Cumple | No cumple | No corresponde |
|-----------------------------------|---|--------|-----------|----------------|
| I. Criterios metodológicos | | | | |
| 1 | El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios. | X | | |
| 2 | Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde. | X | | |
| 3 | Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde. | X | | |
| 4 | Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde. | X | | |
| 5 | Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde. | X | | |
| II. Criterios éticos | | | | |
| 6 | Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde. | | | X |
| 7 | Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde. | X | | |
| 8 | Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica. | X | | |
| 9 | La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación. | X | | |

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|-------|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 | |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 | |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 | |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 | |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 | |

Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023", presentado por el autor Evelyn Romero Blas, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 09 de julio de 2023

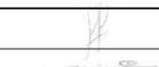


Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023", presentado por el autor Evelyn Lucero Romero Blas, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|---|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 |  |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 |  |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 |  |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 |  |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 |  |

Anexo 5: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | | | | | |
|--|---|--|----------------------------|--------------------|--|--|
| VARIABLE 1 | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
| MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA | Según Fischman (2014) es aquella que impulsa a lograr a los individuos que actúan debido a recompensas o factores externos que satisfacen necesidades biológicas, seguridad, pertenencia, amor y aprecio. (pág. 35) | La operacionalización y medición de las variables de estímulo externo se realizará mediante dimensiones y sus respectivos indicadores. | Motivación positiva | Beneficios | Recibo bonos, premios o beneficios exclusivos por cumplir o llegar a las metas trimestrales de la organización | Likert ordinal: 5=siempre 4 = casi siempre 3=a veces 2=casi nunca 1=nunca |
| | | | | Reconocimientos | La organización reconoce su trabajo mediante programas de recompensas que incluyen premios monetarios o intangibles | |
| | | | | Oportunidades | Se esfuerza por mantener la atención en las sus funciones, evitando aquellos estímulos distractores que le impidan lograr los objetivos establecidos por la empresa. | |
| | | | Motivación negativa | Críticas | Apoyar un clima lo suficientemente motivador para participar en tareas, planes y organizaciones. Mejorar los puntos débiles como críticas constructivas. | |

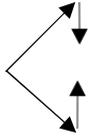
| | | | | | |
|--|--|--|--|---------------------|--|
| | | | | Amonestaciones | Existe un procedimiento establecido en el que el trabajador es amonestado o sancionado por faltas en sus funciones y tenga derecho a impugnar la sanción. |
| | | | | Descuentos | La empresa realiza solo descuentos necesarios en planilla sin perjudicar a su personal |
| | | | MOTIVACIÓN AUTORREGULA DA | Procesos cognitivos | Comprender, identificar y utilizar estrategias cognitivas para comprender, procesar, organizar, interpretar y recuperar información en sus funciones dentro de la empresa. |
| | | | | Manejo de emociones | Cultivar, regular y gestionar las emociones que inciden positivamente en el aprendizaje. y el logro de objetivos de trabajo en equipo. |
| | | | | Desempeño | Prevé el tiempo de ejecución, considera un entorno favorable para el desarrollo de sus funciones y acude en ayuda de sus jefes inmediatos cuando lo necesitan |

| VARIABLE 2 | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------------|---|--|--|---------------------------------|---|--|
| ROTACIÓN LABORAL | Álvarez (2020) define la rotación de personal es como la separación laboral de un colaborador, dejando una vacante no planeada que representa desajuste para la organización. (pág. 15) | La operacionalización y medición de la variable de rotación laboral será mediante las dimensiones y sus indicadores. | La rotación de personal interna | Línea de Carrera | La organización cuenta con línea de carrera que permita su formación y crecimiento profesional | Likert ordinal: 5=siempre 4 = casi siempre 3=a veces 2=casi nunca 1=nunca |
| | | | | Flexibilidad | Permite a los empleados puedan elegir algunas condiciones en función de su puesto. Por ejemplo, horarios de entrada variables en función de las preferencias o necesidades individuales de cada empleado. | |
| | | | | Seguridad y salud en el trabajo | Permite desarrollar sus funciones en otros espacios habilitados en caso de encontrarse enfermo o indispuesto (gripe, cólicos, etc.) | |
| | | | La rotación de personal externa | Rotación precoz | Esto afecta la integración de los grupos de trabajo, ya que los nuevos elementos necesitan mucho tiempo para adaptarse a la dinámica de la empresa y asumir plenamente sus funciones. | |
| | | | | Rotación posterior | La atmósfera de trabajo es lo suficiente motivacional para continuar laborando por varios años en la organización. | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|-------------------------|---|--|
| | | | | Rotación de competencia | La competencia cuenta con mejores condiciones de trabajo sea sueldos, ambiente laboral o equipos de trabajo | |
| | | | La rotación de personal natural | Licencia | Se refuerza el equipo durante la ausencia de los colaboradores que soliciten su licencia respectiva, disminuyendo exceso de trabajo u tensión | |
| | | | | Fallecimiento | Cumple con brindar el apoyo emocional a los colaboradores que estén siendo afectados por el fallecimiento de algún compañero | |
| | | | | Cese | La organización cumple con los contratos establecidos periódicamente, así como de prescindir y/o renovar estos mismos. | |

Anexo 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnicas e Instrumentos |
|--|--|--|--|
| <p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre la motivación extrínseca y la rotación de personal dentro de los colaboradores en un Call Center, Lince, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación positiva y la rotación del personal, en los colaboradores en un Call Center, Lince, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación negativa y la rotación del personal en un Call Center, Lince,2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación autorregulada y la rotación del personal en un Call Center, Lince, 2023?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y rotación del personal en los trabajadores de un Call Center, Lince, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la motivación positiva y la rotación del personal, en los colaboradores de un Call Center. Lince, 2023</p> <p>Determinar la relación entre la motivación negativa y la rotación del personal en un Call Center, Lince,2023.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación autorregulada y la rotación del personal en un Call Center, Lince,2023.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre la motivación extrínseca y la alta rotación del personal en los trabajadores del Call Center</p> <p>Ho: No existe relación entre la motivación extrínseca y la alta rotación del personal en los trabajadores del Call Center</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi1: Existe relación entre la motivación positiva y la rotación del personal, en los colaboradores de un Call Center, Lince, 2023.</p> <p>Hi2: Existe la relación entre la motivación negativa y la rotación del personal en un Call Center, Lince,2023.</p> <p>Hi3: Existe la relación entre la motivación autorregulada y la rotación del personal en un Call Center, Lince,2023</p> | <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p> |



| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----------|-------------|-----------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|--|--|
| <p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal</p> <p style="text-align: center;">V_1</p> <p style="text-align: center;">$M \quad r$</p> <p style="text-align: center;">V_2</p> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V_1 = Motivación extrínseca.</p> <p>V_2 = Rotación Laboral</p> <p>r = Relación entre variables</p> | <p>Población</p> <p>La cantidad poblacional será de 100 colaboradores de un Call Center, Lince, 2023.</p> <p>Muestra</p> <p>Se considera una muestra de 95 colaboradores de un Call Center, Lince, 2023.</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="997 414 1232 488">Variables</th> <th data-bbox="1241 414 1694 488">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="997 488 1241 651" rowspan="3">Motivación Extrínseca</td> <td data-bbox="1241 488 1694 537">Motivación Positiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1241 537 1694 586">Motivación Negativa</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1241 586 1694 651">Motivación Autorregulada</td> </tr> <tr> <td data-bbox="997 651 1241 847" rowspan="3">Rotación Laboral</td> <td data-bbox="1241 651 1694 699">Rotación de personal interna</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1241 699 1694 764">Rotación de personal externa</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1241 764 1694 847">Rotación de persona natural</td> </tr> </tbody> </table> | Variables | Dimensiones | Motivación Extrínseca | Motivación Positiva | Motivación Negativa | Motivación Autorregulada | Rotación Laboral | Rotación de personal interna | Rotación de personal externa | Rotación de persona natural | | |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | |
| Motivación Extrínseca | Motivación Positiva | | | | | | | | | | | | | |
| | Motivación Negativa | | | | | | | | | | | | | |
| | Motivación Autorregulada | | | | | | | | | | | | | |
| Rotación Laboral | Rotación de personal interna | | | | | | | | | | | | | |
| | Rotación de personal externa | | | | | | | | | | | | | |
| | Rotación de persona natural | | | | | | | | | | | | | |



Anexo 7: Instrumentos de recolección de datos.

MODELO DE INSTRUMENTO:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

FICHA DE ENCUESTA

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables de motivación extrínseca y rotación laboral en el Call Center, Lince, 2023.

Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad: Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y enseñal de conformidad marco con una x el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| ESCALA DE VALORACIÓN | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |



| V1. Motivación Extrínseca | | | | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | |
|---------------------------|---------------------|----|---|---------------------|------------|---------|--------------|---------|
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión | Indicador | N° | Ítems | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| Motivación positiva | Beneficios | 1 | Recibiste bonos por llegar a las metas mensual dentro del Call Center | | | | | |
| | Reconocimientos | 2 | El Call Center reconoce su trabajo mediante premios monetarios | | | | | |
| | Oportunidades | 3 | Usted se mantiene concentrada al realizar sus actividades, evitando aquellos estímulos distractores | | | | | |
| Motivación Negativa | Críticas | 4 | Usted apoya a un buen clima laboral, involucrándose en las tareas de los puntos débiles. | | | | | |
| | Amonestaciones | 5 | Existe un procedimiento establecido en el que es amonestado por faltas injustificadas | | | | | |
| | Descuentos | 6 | Apoya usted a un buen clima motivacional involucrándose en las tareas dentro del Call Center | | | | | |
| Motivación Autorregulada | Procesos cognitivos | 7 | Conoce las estrategias cognitivas que le permite entender la información en sus funciones dentro de la empresa. | | | | | |
| | Manejo de emociones | 8 | Desarrolla aquellas emociones que son positivas para el aprendizaje de los objetivos del trabajo en equipo | | | | | |
| | Desempeño | 9 | Prevee usted el tiempo de ejecución en el entorno favorable para el desarrollo de sus funciones | | | | | |



| V2. Rotación Laboral | | | | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|----|---|---------------------|------------|---------|--------------|---------|
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión | Indicador | Nº | Ítems | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| Rotación del personal interna | Beneficios | 1 | El Call Center cuenta con línea de carrera que permita su crecimiento profesional | | | | | |
| | Flexibilidad | 2 | El Call Center te permite elegir las condiciones en relación con su puesto de labor | | | | | |
| | Seguridad y salud en el trabajo | 3 | El Call Center te permite desarrollar tus funciones en otros espacios habilitados en caso de usted encontrarse indispuerto | | | | | |
| Rotación del personal personal | Rotación precoz | 4 | Usted cree que la integración de nuevos colaboradores tarda un plazo considerable en acoplarse a sus funciones. | | | | | |
| | Rotación posterior | 5 | Usted cree que el clima laboral es lo suficiente adecuado para continuar laborando en el Call Center | | | | | |
| | Rotación de competencia | 6 | Usted cree que el competidor directo cuenta con mejores condiciones de trabajo (sueldos, ambiente laboral, etc.) | | | | | |
| Rotación de la persona natural | Licencia | 7 | Usted cree que se refuerza al equipo durante la ausencia de los colaboradores que soliciten su licencia respectiva, disminuyendo exceso de trabajo. | | | | | |
| | Fallecimiento | 8 | Usted cree que se cumple con brindar el apoyo emocional a los colaboradores | | | | | |
| | Cese | 9 | El Call Center cumple con los contratos establecidos periódicamente, así como de prescindir de renovaciones de los mismos. | | | | | |

Muchas gracias



Anexo 8: Validación de juicio de expertos.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|---|--------------------|
| Nombres y Apellidos del juez: | ABRAHAM CARDEAS SALVEDRA | |
| Grado profesional: | Maestría () | Doctor (X) |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social () |
| | Educativa () | Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Docente de la Escuela Profesional de Administración | |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo | |
| Tiempo de experiencia profesional el área: | 2 a 4 años () | |
| | Más de 5 años (X) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario en escala ordinal |
| Autor(es): | Romero Blas, Evelyn |
| Procedencia: | Del autor |
| Administración: | Virtual |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Colaboradores del Call center, Lince |
| Significación: | <p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Motivación Extrínseca

Según Fischman (2014) es aquella que impulsa a lograr a los individuos actúan debido a recompensas o factores externos que satisfacen necesidades biológicas, seguridad, pertenencia, amor y aprecio. (pág. 35)

- **Variable 2:** Rotación Laboral

Alvaréz (2020) define la rotación de personal como la separación laboral de un colaborador, dejando una vacante no planeada que representa desajuste para la organización. (pág. 15)





| Variable | Dimensiones | Definición |
|-----------------------|---------------------------------|--|
| Motivación Extrínseca | Motivación Positiva | (García-Allen, 2018) La motivación positiva es cuando una persona inicia o continúa un comportamiento debido a una recompensa, ya sea extrínseca o intrínseca |
| | Motivación Negativa | (López et al., 2017) es el deber de hacer obedecer a las personas mediante castigos, amenazas, etc. familia o sociedad |
| | Motivación Autorregulada | (Prieto, 2020) Es esta energía la que nos impulsa a hacer algo, no porque nos comparemos con los demás y nos sintamos obligados a hacerlo, sino porque realmente nos miramos a nosotros mismos y vemos lo que realmente queremos y necesitamos. |
| Rotación Laboral | La rotación de personal interna | (Edenred, 2018) hace alusión a los cambios que ocurren dentro de la propia organización con respecto a los puestos de trabajo, es decir, cuando un empleado consigue un ascenso o cambia de área laboral |
| | La rotación de personal externa | (Edenred, 2018) rotación de personal hace referencia a la situación en que un empleado cesa sus actividades profesionales con un patrón para trasladarse a otra empresa, lo que representa una pérdida para un negocio, ya que debe buscarse su reemplazo de manera oportuna y eficiente |
| | La rotación de personal natural | (Edenred, 2018) rotación de personal natural, que no es más que la que ocurre por cosas que la empresa o las estrategias no pueden controlar, como es el caso del tiempo, lo que finaliza con la jubilación de un empleado, o en casos más dramáticos, con el fallecimiento del mismo |



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario instrumento "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023". elaborado por Autor 1, Romero Blas, Evelyn Lucero en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|------------------------------|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |



| | | |
|--|---|--|
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

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

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



Variable del instrumento: Motivación Extrínseca

- Primera dimensión: Motivación Positiva

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-----------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Beneficios | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Reconocimientos | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Oportunidades | 3 | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Motivación Negativa

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Críticas | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Amonestaciones | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| Descuentos | 6 | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Motivación Autorregulada

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Procesos cognitivos | 7 | 4 | 4 | 4 | |
| Manejo de emociones | 8 | 4 | 4 | 4 | |
| Desempeño | 9 | 4 | 4 | 3 | |



Variable del instrumento: Rotación Laboral

- Primera dimensión: La rotación del personal interna

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Línea de Carrera | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Flexibilidad | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Seguridad y salud en el trabajo | 3 | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: La Rotación de persona externa

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Rotación precoz | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Rotación posterior | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| Rotación de competencia | 6 | 4 | 4 | 4 | |



- Tercera dimensión: La Rotación de persona natural

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Licencia | 7 | 4 | 4 | 4 | |
| Fallecimiento | 8 | 4 | 4 | 4 | |
| Cese | 9 | 4 | 4 | 4 | |

DNI N° 07424958

Dr. ABRAHAM CONTRERAS SAAVEDRA

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|---|--------------------|
| Nombres y Apellidos del juez: | ELBA ROSALI BUENO GARCIA | |
| Grado profesional: | Maestría () | Doctor (X) |
| Área de formación académica: | Clinica () | Social () |
| | Educativa () | Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Docente de la Escuela Profesional de Administración | |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo | |
| Tiempo de experiencia profesional el área: | 2 a 4 años () | |
| | Más de 5 años (X) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario en escala ordinal |
| Autor(es): | Romero Blas, Evelyn |
| Procedencia: | Del autor |
| Administración: | Virtual |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Colaboradores del Call center, Lince |
| Significación: | Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Motivación Extrínseca

Según Fischman (2014) es aquella que impulsa a lograr a los individuos actúan debido a recompensas o factores externos que satisfacen necesidades biológicas, seguridad, pertenencia, amor y aprecio. (pág. 35)

- **Variable 2:** Rotación Laboral

Alvaréz (2020) define la rotación de personal como la separación laboral de un colaborador, dejando una vacante no planeada que representa desajuste para la organización. (pág. 15)





| Variable | Dimensiones | Definición |
|-----------------------|---------------------------------|--|
| Motivación Extrínseca | Motivación Positiva | (García-Allen, 2018) La motivación positiva es cuando una persona inicia o continúa un comportamiento debido a una recompensa, ya sea extrínseca o intrínseca |
| | Motivación Negativa | (López et al., 2017) es el deber de hacer obedecer a las personas mediante castigos, amenazas, etc. familia o sociedad |
| | Motivación Autorregulada | (Prieto, 2020) Es esta energía la que nos impulsa a hacer algo, no porque nos comparemos con los demás y nos sintamos obligados a hacerlo, sino porque realmente nos miramos a nosotros mismos y vemos lo que realmente queremos y necesitamos. |
| Rotación Laboral | La rotación de personal interna | (Edenred, 2018) hace alusión a los cambios que ocurren dentro de la propia organización con respecto a los puestos de trabajo, es decir, cuando un empleado consigue un ascenso o cambia de área laboral |
| | La rotación de personal externa | (Edenred, 2018) rotación de personal hace referencia a la situación en que un empleado cesa sus actividades profesionales con un patrón para trasladarse a otra empresa, lo que representa una pérdida para un negocio, ya que debe buscarse su reemplazo de manera oportuna y eficiente |
| | La rotación de personal natural | (Edenred, 2018) rotación de personal natural, que no es más que la que ocurre por cosas que la empresa o las estrategias no pueden controlar, como es el caso del tiempo, lo que finaliza con la jubilación de un empleado, o en casos más dramáticos, con el fallecimiento del mismo |



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario instrumento "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023". elaborado por Autor 1, Romero Blas, Evelyn Lucero en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|------------------------------|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |



| | | |
|--|---|--|
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

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

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



Variable del instrumento: Motivación Extrínseca

- Primera dimensión: Motivación Positiva

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-----------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Beneficios | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Reconocimientos | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Oportunidades | 3 | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Motivación Negativa

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Críticas | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Amonestaciones | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Descuentos | 3 | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Motivación Autorregulada

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Procesos cognitivos | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Manejo de emociones | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Desempeño | 3 | 4 | 4 | 4 | |



Variable del instrumento: Rotación Laboral

- Primera dimensión: La rotación del personal interna

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Línea de Carrera | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Flexibilidad | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Seguridad y salud en el trabajo | 3 | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: La Rotación de persona externa

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Rotación precoz | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Rotación posterior | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Rotación de competencia | 3 | 4 | 4 | 4 | |



- Tercera dimensión: La Rotación de persona natural

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Licencia | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Fallecimiento | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Cese | 3 | 4 | 4 | 4 | |

Dr. 
.....
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)
DNI N° 25.751.6380

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|---|--------------------|
| Nombres y Apellidos del juez: | TELO AGUILAR CARMEN PATRICIA. | |
| Grado profesional: | Maestría () | Doctor (✓) |
| Área de formación académica: | Clinica () | Social () |
| | Educativa () | Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Docente de la Escuela Profesional de Administración | |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo | |
| Tiempo de experiencia profesional el área: | 2 a 4 años () | |
| | Más de 5 años (✓) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario en escala ordinal |
| Autor(es): | Romero Blas, Evelyn |
| Procedencia: | Del autor |
| Administración: | Virtual |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Colaboradores del Call center, Lince |
| Significación: | Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |

4. Soporte teórico

- Variable 1: Motivación Extrínseca

Según Fischman (2014) es aquella que impulsa a lograr a los individuos actúan debido a recompensas o factores externos que satisfacen necesidades biológicas, seguridad, pertenencia, amor y aprecio. (pág. 35)

- Variable 2: Rotación Laboral

Alvaréz (2020) define la rotación de personal como la separación laboral de un colaborador, dejando una vacante no planeada que representa desajuste para la organización. (pág. 15)





| Variable | Dimensiones | Definición |
|-----------------------|---------------------------------|--|
| Motivación Extrínseca | Motivación Positiva | (García-Allen, 2018) La motivación positiva es cuando una persona inicia o continúa un comportamiento debido a una recompensa, ya sea extrínseca o intrínseca |
| | Motivación Negativa | (López et al., 2017) es el deber de hacer obedecer a las personas mediante castigos, amenazas, etc. familia o sociedad |
| | Motivación Autorregulada | (Prieto, 2020) Es esta energía la que nos impulsa a hacer algo, no porque nos comparemos con los demás y nos sintamos obligados a hacerlo, sino porque realmente nos miramos a nosotros mismos y vemos lo que realmente queremos y necesitamos. |
| Rotación Laboral | La rotación de personal interna | (Edenred, 2018) hace alusión a los cambios que ocurren dentro de la propia organización con respecto a los puestos de trabajo, es decir, cuando un empleado consigue un ascenso o cambia de área laboral |
| | La rotación de personal externa | (Edenred, 2018) rotación de personal hace referencia a la situación en que un empleado cesa sus actividades profesionales con un patrón para trasladarse a otra empresa, lo que representa una pérdida para un negocio, ya que debe buscarse su reemplazo de manera oportuna y eficiente |
| | La rotación de personal natural | (Edenred, 2018) rotación de personal natural, que no es más que la que ocurre por cosas que la empresa o las estrategias no pueden controlar, como es el caso del tiempo, lo que finaliza con la jubilación de un empleado, o en casos más dramáticos, con el fallecimiento del mismo |



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario instrumento "Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center, Lince, 2023". elaborado por Autor 1, Romero Blas, Evelyn Lucero en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|------------------------------|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |



| | | |
|--|---|--|
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

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

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

Variable del instrumento: Motivación Extrínseca

- Primera dimensión: Motivación Positiva

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-----------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Beneficios | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Reconocimientos | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Oportunidades | 3 | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Motivación Negativa

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Críticas | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Amonestaciones | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Descuentos | 3 | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Motivación Autorregulada

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Procesos cognitivos | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Manejo de emociones | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Desempeño | 3 | 4 | 4 | 4 | |


Variable del instrumento: Rotación Laboral

- Primera dimensión: La rotación del personal interna

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Línea de Carrera | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Flexibilidad | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Seguridad y salud en el trabajo | 3 | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: La Rotación de persona externa

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Rotación precoz | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Rotación posterior | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Rotación de competencia | 3 | 4 | 4 | 4 | |



- Tercera dimensión: La Rotación de persona natural

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Licencia | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| Fallecimiento | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Cese | 3 | 4 | 4 | 4 | |

(Grado, Nombres y Apellidos del juez)
DNI N° 18072785

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 10: Confiabilidad de instrumentos

Tabla 6

Baremo para estimación del nivel de confiabilidad

| RANGO | EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE |
|----------------------|----------------------------|
| Coeficiente alfa >,9 | Es excelente |
| Coeficiente alfa >,8 | Es bueno |
| Coeficiente alfa >,7 | Es aceptable |
| Coeficiente alfa >,6 | Es cuestionable |
| Coeficiente alfa >,5 | Es probable |
| Coeficiente alfa <,4 | Es inaceptable |

Tabla 7

Estadísticos de fiabilidad del instrumento para la variable Motivación Extrínseca

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,74 | 9 |

Nota: Fuente de datos Spss V25

Tabla 8

Estadísticos de fiabilidad del instrumento para la variable Rotación Laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,77 | 9 |

Nota: Fuente de datos Spss V25

Tabla 9: Variable 1 Motivación Extrínseca

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

| | | |
|------------------------|---|--------|
| α : | Coeficiente de confiabilidad del cuestionario | 0.74 |
| k : | Número de ítems del instrumento | 30 |
| $\sum_{i=1}^k S_i^2$: | Sumatoria de las varianzas de los ítems. | 14.907 |
| S_T^2 : | Varianza total del instrumento. | 52.329 |

Interpretación: Teniendo en cuenta con los resultados obtenidos nos muestra en la tabla que este procedimiento de estadística de Alfa de Cronbach, el índice es de excelente confiabilidad de 0.74 teniendo en cuenta que los resultados son aceptables.

Tabla 10: Variable 2 Rotación Laboral

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

| | | |
|------------------------|---|-------------|
| α : | Coeficiente de confiabilidad del cuestionario | 0.77 |
| k : | Número de ítems del instrumento | 30 |
| $\sum_{i=1}^k S_i^2$: | Sumatoria de las varianzas de los ítems. | 13.316 |
| S_T^2 : | Varianza total del instrumento. | 52.382 |

Interpretación: Teniendo en cuenta con los resultados obtenidos nos muestra en la tabla que este procedimiento de estadística de Alfa de Cronbach, el índice es de excelente confiabilidad de 0.77 teniendo en cuenta que los resultados son aceptables.

Anexo 11: Tablas de frecuencia.

Tabla 11

Tabla de la frecuencia agrupada de la variable Motivación Extrínseca en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023.

| MOTIVACION EXTRINSECA | | | | | |
|------------------------------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 5 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | CASI | 4 | 5,0 | 5,0 | 11,3 |
| | NUNCA | | | | |
| | A VECES | 31 | 38,8 | 38,8 | 50,0 |
| | CASI SIEM- PRE | 36 | 45,0 | 45,0 | 95,0 |
| | SIEMPRE | 4 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| | Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Fuente base de datos spss V25

Tabla 12

Tabla de la frecuencia agrupada de la dimensión Motivación Positiva en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023.

| MOTIVACION POSITIVA | | | | | |
|----------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 60 | 75,0 | 75,0 | 75,0 |
| | CASI | 20 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | NUNCA | | | | |
| | Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Fuente base de datos spss V25

Tabla 13

Tabla de la frecuencia agrupada de la dimensión Motivación Negativa en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023.

| MOTIVACION NEGATIVA | | | | | |
|----------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 54 | 67,5 | 67,5 | 67,5 |
| | CASI | 26 | 32,5 | 32,5 | 100,0 |
| | NUNCA | | | | |
| | Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Fuente base de datos spss V25

Tabla 14

Tabla de la frecuencia agrupada de la dimensión Motivación Autorregulada en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023.

| | | MOTIVACIÓN AUTORREGULADA | | | |
|--------|------------|---------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 65 | 81,3 | 81,3 | 81,3 |
| | CASI NUNCA | 15 | 18,8 | 18,8 | 100,0 |
| | Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Fuente base de datos spss V25

Tabla 15

Tabla de la frecuencia agrupada de la variable Rotación Laboral en los trabajadores en un Call Center, Lince, 2023.

| | | ROTACIÓN_LABORAL | | | |
|--------|--------------|-------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 6 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| | CASI NUNCA | 6 | 7,5 | 7,5 | 15,0 |
| | A VECES | 32 | 40,0 | 40,0 | 55,0 |
| | CASI SIEMPRE | 30 | 37,5 | 37,5 | 92,5 |
| | SIEMPRE | 6 | 7,5 | 7,5 | 100,0 |
| | Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Fuente base de datos spss V25