



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y SU RELACIÓN
CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN
SAGA FALABELLA, SAN ISIDRO, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

SÁNCHEZ ALVA ESTEFANY SOCORRO

ASESOR:

Dr. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018


PÁGINA DEL JURADO



Dr. Ivan Orlando Tantalean Tapia
PRESIDENTE



Dra. María Dolores Martínez Zavala
SECRETARIA



Dr. Pedro Constante Costilla Castillo
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres Don Nicolás Sánchez Salazar y Socorro Alva Colunche, por su sacrificio que día a día se esforzaron por sacar adelante a nuestra familia.

AGRADECIMIENTO

A mi padre,

Nicolás Sánchez Salazar

Por su lucha y esfuerzo constante, que me impulsó a cumplir mi meta.

A mi madre,

Socorro Alva Colunche

Por sus constantes críticas que me hicieron más fuerte, por sus actividades y afecto incondicional.

A mi asesor,

Pedro Constante Costilla Castillo

quien a diario nos iluminó y proporcionó herramientas vitales para hacer frente a nuevos retos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Estefany Sánchez Alva con DNI N.º 76265036, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

A mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima 30 de noviembre del 2018.



Estefany Sánchez Alva
76265036

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN SAGA FALABELLA, SAN ISIDRO, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Estefany Sánchez Alva.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	4
PRESENTACIÓN	5
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4 Formulación del problema	17
1.5 Justificación del estudio	17
1.6 Hipótesis	18
1.7 Objetivos	19
MÉTODO	20
2.1 Diseño de investigación	20
2.2 Variables, operacionalización	21
2.3 Población y muestra	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.4 Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
3.1 Análisis descriptivos de resultados	35
3.1.2 Variable Motivación intrínseca	39
3.2 Análisis inferencial	43
IV DISCUSION:	48
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variable a investigar	34
Tabla 2	Operacionalización de variables	35
Tabla 3	Tabla de Validez	38
Tabla 4	Resumen de procesamiento de casos	39
Tabla 5	Estadísticas de fiabilidad	39
Tabla 6	Frecuencias de respuesta de la variable Rotacion de personal	42
Tabla 7	Frecuencias de respuesta de la dimensión Comunicación Lineal	43
Tabla 8	Frecuencias de respuesta de la dimensión Liderazgo	44
Tabla 9	Frecuencias de respuesta de la dimensión Formación del empleado	45
Tabla 10	Frecuencias de respuesta de la variable Motivación intrínseca	46
Tabla 11	Frecuencias de respuesta de la dimensión desconfianza	48
Tabla 12	Frecuencias de respuesta de la dimensión falta de compromiso	49
Tabla 13	Frecuencias de respuesta de la dimensión ausencia de motivación	50
Tabla 14	Frecuencia de normalidad de la variable Rotacion de personal y la Motivación Intrínseca	51
Tabla 15	Correlación no paramétrica- Rho Spearman según la hipótesis general	52
Tabla 16	Correlación no paramétrica- Rho Spearman entre la dimensión de comunicación lineal y la variable Rotacion de personal	53
Tabla 17	Correlación no paramétrica- Rho Spearman entre la dimensión de liderazgo y la variable de rotacion de personal	54
Tabla 18	Correlación no paramétrica- Rho Spearman entre la dimensión de formación del empleado y la variable Rotacion del empleado	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1	Gráfico de barras de la variable Rotacion de personal	42
Figura 2	Gráfico de barras de la dimensión comunicación Lineal	43
Figura 3	Gráfico de barras de la dimensión Liderazgo	44
Figura 4	Gráfico de barras de la dimensión Formación del empleado	45
Figura 5	Gráfico de barras de la variable Motivación Intrínseca	46
Figura 6	Gráfico de barras de la dimensión de desconfianza	47
Figura 7	Gráfico de barras de la dimensión de falta de compromiso	48
Figura 8	Gráfico de barras de la dimensión de ausencia de motivación	49

RESUMEN

Se presentó un trabajo que tiene como objetivo principal Determinar la relación de la Rotacion de personal y la motivación intrínseca en la empresa Saga Falabella, San Isidro 2018, lo cual realizamos búsquedas de información para poder realizar dichos estudios de esta investigación. La población fue realizada a los colaboradores de la empresa Saga Falabella, la muestra fue conformada por 132 personas las cuales tomamos de referencia para poder generar dichas investigaciones.

Como instrumento el cuestionario estuvo compuesta por 20 preguntas de acuerdo con las dimensiones e indicadores de mis variables, estos resultados fueron procesados por el programa del SPSS, lo cual a través de ellos se logró medir la confiabilidad de las preguntas mediante el alfa de cronbach, y al final se interpretaron todos los gráficos que tuvimos como resultado obtenidos de las preguntas realizadas. Finalmente se obtuvo resultado lo cual se generó recomendaciones para la empresa y pueda lograr sus objetivos planteados.

Palabras claves: Variable y dimensiones.

ABSTRACT

A work was presented whose main objective was to determine the relationship of personnel turnover and intrinsic motivation in the company Saga Falabella, San Isidro 2018, which we conducted information searches to perform these studies of this research. The population was made to the employees of the company Saga Falabella, the sample was composed of 132 people which we took as a reference to generate such research.

As an instrument the questionnaire was composed of 20 questions according to the dimensions and indicators of my variables, these results were processed by the SPSS program, which through them was able to measure the reliability of the questions using the cronbach alpha, and at the end all the graphs we had as a result obtained from the questions asked were interpreted. Finally, a result was obtained, which generated recommendations for the company and could achieve its stated objectives.

Keywords: Staff rotation, Intrinsic.

1.1 Realidad problemática

Un buen programa de contratación puede ser una influencia segura para incrementar los puestos de trabajo, el compromiso, la productividad y la calidad del trabajo incluyendo un buen rendimiento de los colaboradores. El departamento de recursos humanos estudia las necesidades, contratan y distribuyen al personal, manifiestan las políticas de retención de personal y proponen un trato de igualdad.

En el Perú, las organizaciones utilizan los planes de compensación no solo para la retención de personal, sino también para la captación y motivación del mismo, que al final de cuentas genera tanto para la empresa como para el mismo colaborador un beneficio que mantiene la estrategia de trabajo siendo funcional.

Saga Falabella es una cadena de tiendas departamentales en el Perú, creada en 1996 luego de que la empresa chilena Falabella adquiriera la extinta cadena SAGA. Se observa que la falta de comunicación del gerente hacia sus empleados provoca que el personal sienta un abandono por parte del líder de la empresa lo que los hace dudar diariamente si la empresa tiene un futuro claro en el mercado y si es competitiva o rentable. Viendo la realidad que presenta se ve que la persona que toma las decisiones y que hace todo tipo de gestión es el asistente administrativo, se analizó varios días mediante la observación y el gerente general es una persona ausente no se dirige a nadie, solo se concentra en su propio mundo, y no se encuentra presente mucho tiempo en la empresa, se concentra en cumplir más sus propias metas personales que las de la empresa. Él es el que tiene el poder, pero lo delega. Cumple con todo lo que se acordado con los trabajadores en el aspecto de remuneraciones, pero es una persona que no tiene un contacto directo con sus colaboradores donde él no les hace saber cuáles son los objetivos que tiene la empresa o como se encuentra la empresa ante la competencia.

Se dio a notar que los colaboradores tienen una aspecto muy rígido al hacer sus labores, tienen un reconocimiento monetario que es la remuneración que cada uno recibo al igual que sus incentivos, bonos, seguro, etc, pero si un colaborador cumple con sus metas no tienen a alguien que le diga muy bien, buen trabajo el que hiciste hoy, lo cual es causante de desmotivación a los colaboradores y hace que no se preocupen y que hagan un trabajó rígido, y a la ves como que no aspiren a mayores metas como la de subir jerárquicamente y es por eso que los trabajadores se aburren y quieren cambiar de trabajo, y ocasiona rotación del personal.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. Artículo científico

Según Rodríguez S, López E. (2014), Estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de UNIMINUTO de Bogotá, Rotación de personal en call center calldinero, El objetivo general es determinar las causas según las cuales los empleados no se adaptan a las condiciones laborales de la empresa, por medio de las encuestas de retiro, para sugerir qué cambios se deben realizar. En cuanto a lo teórico pretendemos profundizar en el tema “rotación de personal” por medio de la búsqueda de textos, tesis, artículos científicos, como conclusión tenemos la empresa Calldinero presenta un alto índice de rotación de personal por causa del inadecuado ambiente laboral. Los empleados no lo soportan y no están cómodos con el entorno. Otro aspecto que también influye en la decisión de renunciar a la empresa lo constituye el salario que la organización les brinda. No obstante, si realmente una persona está bien satisfecha y motivada con la organización no es algo que le preocupe mucho pues confía en sus buenas prácticas empresariales.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Según Chappaz, M. (2016). Universidad de Buenos Aires, tesis para obtener el grado de maestro. Cuáles fueron los factores de la motivación intrínseca y extrínseca que influyeron en el desarrollo personal y profesional de los estudiantes de 1er y 2do año de la maestría de recursos humanos, las cuales tuvo como objetivo determinar los factores motivacionales que influyeron en el desarrollo personal y profesional de los estudiantes de 1er y 2do año de la maestría de recursos humanos de la universidad de Buenos Aires. La investigación se trabajó sobre las siguientes variables: motivación intrínseca y extrínseca, y desarrollo personal y profesional. Este último, entendido como una unidad inseparable, considerado que no se pudo separar lo personal de lo profesional debido a su mutua influencia. El tipo de investigación fue aplicada ya que se describieron diversas situaciones y acontecimientos. Por lo tanto concluyó que los factores de la motivación que influenciaron en el desarrollo personal y profesional fueron: la autorrealización, el dinero, el bienestar psíquico, el ascenso/promoción jerárquica, la pasión por temáticas del área, el compromiso, la curiosidad, el reconocimiento social, la familia, la tranquilidad, el poder, la ausencia de favoritismos, la independencia, el clima laboral.

Según Regalado E. (2015). Universidad Rafael Landívar, para obtener el grado de maestro

en educación y aprendizaje, "relación entre motivación de logro y rendimiento académico en la asignatura de actividades prácticas en los estudiantes de séptimo, octavo y noveno grado del instituto departamental san José de la ciudad de el progreso, honduras", La investigación fue de tipo cuantitativa, diseño descriptivo-correlacional, tomando en cuenta a los estudiantes de séptimo, octavo y noveno grado del Instituto departamental "San José" que correspondieron al ciclo académico 2015, con el objetivo de determinar la relación entre motivación de logro y rendimiento académico. Como conclusión se dio a conocer que no existió relación entre motivación de logro y rendimiento académico con base a los resultados obtenidos. A su vez, los niveles de motivación de los estudiantes se encontraron en un nivel promedio.

Según Granja A. (2016), Universidad de Guayaquil, facultad de ciencias psicológicas para obtener grado de licenciado, proceso de ingreso de personal y su influencia en la rotación de empleados del área de producción de la empresa Selapsa. El objetivo fue investigar el proceso de ingreso de personal y sus implicaciones en la rotación. Los objetivos buscaron analizar estas variables en los colaboradores del área de producción de la empresa Selapsa. Esta investigación estaba basada en un diseño cualitativo, se usó técnicas como la entrevista y la observación e instrumentos como guías de preguntas para grupos focales y entrevistas individuales, fichas de observación y documentos de la empresa. Como conclusión se dedujo que el proceso de ingreso de personal fue considerablemente la rotación de empleados del área de producción debido al mal manejo y poco control del proceso. El tema del proceso de ingreso de personal es inherente a todas las organizaciones, por lo que esta investigación propuso tener un equipo especializado para su desempeño y atención a los que participaron: aspirantes, nuevos empleados y líderes de línea, convirtiéndose así en nuestros principales beneficiarios.

De acuerdo a Borbor, A. (2015), Universidad de Guayaquil, facultad de ciencias psicológicas para obtener grado de licenciatura, estudió la motivación dentro de la jornada laboral y su influencia en la inasistencia del personal docente de la unidad educativa salesiana Cristóbal Colón de la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil. El objetivo de este trabajo fue estudiar y valorar de manera detallada la influencia de la motivación y sí contribuye a la inexistencia del docente a su jornada laboral, este trabajo investigativo buscara las causas que influyen para la desmotivación y la inasistencia. El trabajo investigativo es de tipo

cuantitativo no experimental transeccional-correlacional-causal, de metodología y técnicas descriptivas (cuadros estadísticos) y los instrumentos que se utilizaron fueron: entrevistas, cuestionarios, test, encuestas. El resultado de la investigación dio a conocer y demostró que la hipótesis planteada “La motivación constituye un factor influyente en el proceso de asistencia a la jornada laboral del personal docente de la Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón de la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil”, es una hipótesis nula; mediante los estudios de campo, y con las técnicas e instrumentos aplicados, se evidenció que la motivación quedó por debajo de otras causales como: calamidad doméstica y enfermedad.

1.2.3. Antecedentes nacionales.

Según Echevarría A. (2017) Universidad Inca Garcilaso de la Vega, facultad de psicología y trabajo social, en su tesis para la obtención de grado de licenciada, “Efectos de la alta rotación del personal asistencial en el complejo hospitalario Alberto Leopoldo Barton Thomson”, cuyo objetivo es determinar los efectos de la alta rotación del personal asistencial en el Complejo Hospitalario Alberto Leopoldo Barton Thompson, Se caracteriza por ser de tipo descriptivo y diseño no experimental. Para la obtención de los datos estadísticos se aplicó el instrumento del cuestionario conformado por 20 preguntas ítem, el cual se encuentra constituido por preguntas cerradas. En base al estudio realizado se determinó que el 56% del personal asistencial considera que la alta rotación de personal tiene efectos negativos en la productividad laboral. Con los resultados obtenidos se propone un programa de intervención con el propósito de fidelizar y motivar al trabajador asistencial de tal modo que su satisfacción laboral será la indicada para contribuir con los objetivos de la empresa.

De acuerdo a Polanco del Carpio R. (2015) Universidad Inca Garcilaso de la Vega Facultad en administración de negocios, en su tesis para la obtención de grado de licenciado, “las escalas remunerativas y su relación laboral de los obreros de campo de la empresa agrícola tambo colorado S.A.C”. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación de las escalas remunerativas con la rotación laboral de los obreros de campo de la empresa Agrícola Tambo Colorado S.A.C. en el valle de Humay. Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue aplicado y el nivel descriptivo. Se procedió a estudiar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de spearman, debido a que las variables de estudio son cualitativas. Y como resultado, se pudo determinar que las

escalas remunerativas se relacionan significativamente con la rotación laboral de los obreros de campo de la empresa Agrícola Tambo Colorado S.A.C. en el valle de Humay-Pisco-Ica-2015.

Según Castillo A. (2017), Universidad Inca Garcilaso de la vega, escuela de posgrado para obtener el grado de magister, “Ambiente laboral y rotación de los colaboradores en la empresa nexos S.A.C.” La investigación tiene como objetivo identificar los factores que más influyen en la rotación tanto interna como externa en los colaboradores de la empresa NEXOS S.A.C. El ambiente laboral es uno de los factores más importantes que puede influir de una forma muy directa en la rotación por tanto se trata de establecer la influencia de cada dimensión del clima laboral con la rotación. La población estuvo conformada por 310 colaboradores de la empresa NEXOS S.A.C. y la muestra por 172 colaboradores de dicha empresa para definir el tamaño de la muestra se usó el muestreo alatorio simple, El estudio utilizó la técnica de encuestas para medir las variables ambientes laboral y rotación del personal. Finalmente, podemos afirmar que no todas las dimensiones del ambiente laboral influyen significativamente en la rotación de los colaboradores en la empresa NEXOS S.A.C. porque solo se ha podido establecer la influencia significativa con las dimensiones conflictos y recompensa.

Sulca G.(2015) universidad nacional mayor de San Marcos, escuela de post grado, para obtener el grado de magister en administración “Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial”, cuyo objetivo es definir de qué forma las estrategias de motivación impacta en la efectividad de las comisarías de la Policía Nacional del Perú. El método de investigación que se utilizó fue deductivo ya que se parte desde un arco general de referencia hacia algo particular, analizando las diversas teorías de motivación, las personas que fueron entrevistadas consideran que las estrategias motivacionales extrínsecas sobre personal capacitado en investigación policial, disponibilidad de tiempo para resolver denuncias, así como gestión de personal y recursos logísticos deben mejorarse para aumentar la efectividad policial. Las instalaciones de las comisarías no lo consideran seguras ya que no cuenta con permiso de Defensa Civil, de igual manera el mobiliario y equipo, por lo que las condiciones de trabajo no son adecuadas para elevar los niveles de efectividad laboral, sobre todo, que el personal policial se da cuenta que sus jefes no muestran interés en mejorar esta situación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías científicas relacionadas al tema

1.3.1.1. Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas, también se conoce como escuela humanística de la administración, fue desarrollada por George Elton Mayo en el año 1930, científico australiano lo cual sostiene:

Necesidad de humanizar y democratizar la administración, soltando de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica, la teoría de las relaciones humanas fue un movimiento para poder democratizar los conceptos de la administración. Las características de esta teoría son: delegación plena de autoridad, confianza y apertura, énfasis en las relaciones humanas entre los empleados, confianza en las personas, autonomía del trabajador (p. 117).

1.3.1.2. Teoría del comportamiento.

Abraham Maslow fue quien en el año 1950 desarrolló esta teoría desde una perspectiva conductista nos indicó que:

La organización formal e informal se enfocó en la psicología organizacional. A su vez, el concepto de organización se basó en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social. Los aportes de la teoría del comportamiento es la teoría de Maslow de las necesidades humanas sobre la base de una pirámide de necesidades que la persona se satisface a medida que cumple metas. Los incentivos tienen que ver con la pirámide de necesidades, y busca al empleado satisfecho (p. 118).

1.3.2. Variable 1: motivación intrínseca

Ajello N. (2003) señala que la motivación intrínseca se refiere a aquellas situaciones donde la persona realiza sus actividades por el gusto de hacerlas y no necesariamente si obtiene un reconocimiento o no (P. 153).

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) indican que: “la motivación es una de las claves más importantes del comportamiento humana con respecto al porqué de la conducta. Es decir, la motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción (iniciativa), se dirige hacia un objetivo planteado y persiste en alcanzar la meta” (P. 151).

Según Chiavenato (1999), existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son:

1) El comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente. 2) El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias son los motivos del comportamiento. 3) El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo (p. 6).

1.3.3. Variable 2: Rotacion de personal.

Marc J. Wallace Jr. / N. Fredric Crandall y Charles H. Fay, consideran que: “es un proceso mediante el cual los individuos seleccionados son ubicados en diferentes puestos a través de las diferentes posiciones de la empresa”. El movimiento de los empleados es a través de promociones, transferencias, despidos o terminación de contratos. Relacionados con el concepto de rotación de puestos se encuentran el de promoción y el de transferencia. La primera es un cambio de las funciones, lo que representa normalmente nuevas posiciones, nuevos títulos, mayor autoridad y responsabilidad, se da normalmente cuando el individuo puede aplicar su experiencia a contextos más amplios, sin excepción, en el caso de una promoción se deberá tomar en cuenta.

Según Chiavenato, (1999), El intercambio de personal entre una organización y su ambiente se define:

Por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. Casi siempre la rotación se expresa en índices mensuales o anuales con la intención de permitir comparaciones. Tanto la entrada como la salida de recursos debe mantener entre sí mecanismos homeostático-capaces de autorregularse mediante comparaciones entre los, y garantizar un equilibrio dinámico y constante. Estos mecanismos de control se denominan retroalimentación. Esta cantidad de entrada y salida de personal se denomina rotación de personal. En toda organización saludable debe hacer una pequeña rotación. La rotación del personal puede estar destinada a inflar el sistema de nuevos recursos (mayores entradas que salidas) para acrecentar resultados, o dirigida a desocupar el sistema (mayores salidas que entradas), reduciendo resultados. A veces rotación escapa al control de la

organización cuando el volumen de retiros efectuados por decisiones de empleados aumentar notablemente, en estos casos resulta esencial establecer los motivos para que la organización pueda actuar sobre ellos.

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general.

¿Cómo se relaciona la motivación intrínseca con la rotación de personal en Saga Falabella, San Isidro, 2018?

1.4.2. Problemas Específicos.

¿Cómo se relaciona la comunicación lineal con la rotación de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018?

¿Cómo se relaciona el liderazgo con la rotación de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018?

¿Cómo se relaciona la formación del empleado con la rotación de personal de Saga Falabella, San Isidro, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Pertinencia.

La investigación relacionada a la motivación intrínseca y la rotación de personal tiene importancia ya que hay necesidad de conocer y entender al personal de la empresa, y nos enseña que medidas tomar para fidelizar al trabajador en nuestra organización.

1.5.2. Relevancia social

La investigación tiene como objetivo determinar si existe relación entre la motivación intrínseca y la rotación de personal, lo que permitirá a la sociedad a reflexionar y tomar conciencia de que tan preparados estamos para formar parte de una organización y cuáles son sus objetivos y sus estrategias para persuadirnos a tomar la decisión de mantenernos a gusto en un centro de trabajo.

1.5.3 Implicancias prácticas

Con esta investigación se pretende poner en evidencia la importancia que tiene el personal en la empresa ya que son los que desarrollan el trabajo y la productividad de bienes y

servicios para así generar mayor rentabilidad y satisfacer las necesidades de los clientes.

1.5.4. valor teórico o metodológico.

Esta investigación es fundamental para las micro, pequeñas y medianas empresas, para que puedan darse cuenta de que errores están cometiendo con sus colaboradores para no perderlos y así evitar gastos en la empresa, logrando que puedan trabajar en Un clima laboral optimo y aprovechar las herramientas que nos brinda distintas teorías relacionadas con el tema. De esta manera generar valor a las empresas y crezcan en conocimiento como en ingresos teniendo un personal fiel a la organización dispuestos a laborar con entusiasmo y sinceridad.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H_a: Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la rotación de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro 2018.

1.6.2 Hipótesis Especificos

H_a: La comunicación lineal tiene relación con la rotación de personal en la empresa saga Falabella, San isidro, 2018.

H₀: La comunicación lineal no tiene relación con la rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.

H_a: El liderazgo tiene relación con la rotación de personal en la empresa saga Falabella, san isidro, 2018.

H₀: El liderazgo no tiene relación con l rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro,2018.

H_a: La Formación del empleado tiene relación con la rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro,2018.

H₀: La formación del empleado no tiene relación con la rotación de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación de la motivación intrínseca y rotación de personal en la empresa saga Falabella, san isidro, 2018

1.7.2. Objetivo Especifico

Determinar la relación de la comunicación lineal con la rotación de personal de la empresa saga Falabella, san isidro, 2018.

Determinar la relación del liderazgo con la rotación de personal de la empresa saga Falabella, san isidro, 2018.

Determinar la relación de la formación del empleado con la rotación de personal de la empresa saga Falabella, san isidro, 2018.

MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Enfoque: cuantitativo

Según Hernández Sampieri Cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por referencia al ámbito estadístico, es analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para demostrar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y preguntas concretas de lo cual se derivan las hipótesis.

2.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptiva correlacional. López, L., Montenegro, M. y Tapia R. (2006) también nos menciona:

Establecer hasta qué punto están relacionadas dos variables o más. Su relación se determina estadísticamente. Un ejemplo de este tipo de investigación lo constituyen las actitudes gubernamentales locales y los comportamientos políticos de los gobernados. Se puede observar en la abstención electoral y los procedimientos utilizados para las elecciones (p. 39).

2.1.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada ya que en ella se describen situaciones, acontecimientos, etc. no generamos nuevos conocimientos, solo los estudiamos, como nos menciona López, L., Montenegro, M. y Tapia, R. (2006) "Busca solucionar problemas prácticos concretos, fundamentándose en los conocimientos obtenidos de una investigación pura. Su preocupación es aplicarlos a necesidades específicas de la humanidad" (p. 39).

2.1.4 Diseño de investigación

El diseño de la investigación será no experimental de corte transversal. Es no experimental, porque no realizaremos un experimento en base a las variables estudiadas, solo se estudian los resultados. "Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural,

para después analizarlos" (Gómez, 2006, p. 102). Y es de corte transversal, ya que el estudio de ambas variables se realiza en el mismo momento y en el mismo tiempo.

2.1.5 Método de investigación.

Según Bernal (2010), el método hipotético-deductivo consiste en un conocimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confortarse con los hechos.

2.2 Variables, operacionalización

A continuación, se mostrará las variables a investigar del presente proyecto

Tabla 1. Variables a investigar.

VARIABLES	
V1	Rotación de personal
V2	Motivación Intronseca

2. *Fuente: Elaboración propia*

2.2.1 Variable 1: Rotación de personal.

Según Chiavenato (1990) el término rotación de personal de recursos humanos se usa para definir la fluctuación de personal dentro de una organización y su ambiente, en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente es definido por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización.

2.2.1 Dimensiones:

Comunicación lineal

Según Robbins, S.P. (15^{va}). (2013, p.336) nos dice que:

Es probable que la comunicación deficiente sea la fuente de los conflictos interpersonales que se citan con mayor frecuencia. Debido a que los individuos pasan comunicándose cerca de 70 por ciento de las horas que están en vigilia, ya sea escribiendo, leyendo, hablando o escuchando. (...) ningún individuo, grupo u organización puede existir sin la transmisión de mensajes con significado entre sus miembros; solo así se pueden transmitir la información y las ideas. Sin embargo, la comunicación es más que únicamente impartir significado; el significado también debe entenderse. Si tan solo un miembro del grupo habla

alemán y los demás no conocen este idioma, aquel individuo no será comprendido cabalmente. En conclusión la comunicación tiene que incluir tanto la transferencia como la comprensión del significado.

El modelo de Shannon y weaver

Consta en un conocimiento que se inicia de unas confirmaciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones de queden confrontarse con los hechos. La teoría permite estudiar la cantidad de información de un mensaje en función de la capacidad del medio.

El modelo de laswell

En 1948 nos indica que se trata de Un modo adecuado de describir un acto de comunicación y que consiste en responder a las preguntas ¿quién dice qué en qué canal a quién y con qué efectos?

Las críticas al modelo de Lasswell se centran esencialmente en dos aspectos: Su escasa atención al contexto social de la comunicación y Su ausencia de feed-back.

Interacción

Gegun Garcia M (2006) La comunicación se ha definido:

desde enfoques muy diversos. Uno de ellos, el que pone el acento en las definiciones originarias del término, es el que la vincula con la interacción. La comunicación, como fundamento de la interacción social, es el mecanismo que ha hecho posible la existencia de lo que llamamos sociedad. Es el principio básico de la empresa social, y como tal, es requisito indispensable para las relaciones sociales. Todo ello pone de manifiesto que la comunicación, antes que nada, es un proceso social articulado en torno al fenómeno de compartir, de poner en común, de vincular.

Liderazgo

Chiavenato, Idalberto (1993), Destaca lo siguiente:

"Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos". Cabe señalar que aunque el liderazgo guarda una gran

relación con las actividades administrativas y el primero es muy importante para la segunda, el concepto de liderazgo no es igual al de administración.

Líder Natural

González M. (1998) sostiene que “el liderazgo natural es aquel que surge de forma espontánea con la finalidad de mejorar y enfocar el esfuerzo y cualidades del grupo, se dice que inspira a los demás sus propios valores, los guía de manera equilibrada haciéndolos sentir protegidos.” (P.35).

Líder Democrático

Lewin (1951) definió una de las primeras explicaciones de los estilos de liderazgo basándose específicamente en el comportamiento del líder. El estilo de liderazgo democrático también llamado liderazgo participativo describe a un líder que involucra a los subordinados en la toma de decisiones, delega autoridad, fomenta la decisión de métodos de trabajo y sus metas y emplea la retroalimentación como una oportunidad para dirigir.

Líder transformacional

El concepto de liderazgo transformacional fue generado e introducido por el experto en liderazgo James MacGregor Burns. Éste lo definió como el tipo de liderazgo ostentado por aquellas personas con una fuerte visión y personalidad, gracias a la cual son capaces de cambiar las expectativas, percepciones y motivaciones, así como liderar el cambio dentro de una organización. también, estableció que tal liderazgo era observable “*cuando los líderes y seguidores trabajan juntos para avanzar a un nivel superior de moral y motivación*”.

Formación del empleado

Según Caravedo, en el Perú ha habido tres etapas en la relación de la empresa con su entorno: la filantropía, la inversión y la responsabilidad sociales propiamente dicha (Caravedo 1998). En una primera etapa, los empresarios realizan obras altruistas a favor de ciertos grupos. En la segunda, la de inversión social, sus esfuerzos son evaluados en función del objetivo de viabilizar las operaciones de la empresa y mejorar su imagen en la sociedad. Por último, en una etapa de mayor madurez en sus prácticas sociales, los empresarios buscan, además, una relación mutuamente enriquecedora entre la sociedad y la empresa. Es recién en esa tercera etapa cuando la empresa se convierte en un agente clave en el desarrollo sustentable de su

comunidad y en la que su ámbito de acción contribuye efectivamente en la creación de bienestar. (p. 45).

Oportunidad

Según Aguilar E.(2006, pag.7) es la oportunidad es la conveniencia que se le presenta a determinada persona en un tiempo y lugar preciso. Para una persona empleada por una empresa una oportunidad es la posibilidad de mejorar sus ingresos económicos, de mejorar su prestigio y de alimentar su autoestima. Para un trabajador que ha logrado mejorar sus habilidades y conocimientos, y que además cuenta con un respaldo certificado, las oportunidades se le presentan con mayor número de veces, acompañado de la facilidad de optar por esas mismas oportunidades que se ven muy lejanas para una persona poco estudiada o capacitada.

Capacitación

según” Chiavenato” la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. la capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar.

Inversión

Según Chiavenato(1999) nos dice que en una economía de iniciativa privada, el principio básico orientador plantea que no debe concederse voluntariamente ningún beneficio al empleado, a menos que, como retorno para la organización, haya rendimiento en términos de productividad y moral por parte del empleado. Todo beneficio debe contribuir a la organización, de manera que sea igual a los costos o, por lo menos, los reduzca o los compense al producir algún retorno.

2.2.2 Variable 2: motivación intrínseca

Según Ildelfonso G. (2005), nos dice que la motivación intrínseca puede entenderse como una actitud innata, no inducida, hacia el trabajo. Cuando aparece este tipo de investigación a los empleados les gusta las novedades, aceptan retos, prefieren actuar con autonomía y encuentran en el trabajo las oportunidades para su desarrollo personal. Resulta evidente pensar que las empresas de servicios deben tener empleados con motivación intrínseca ante el público por numerosas razones, serán más creativos y proporcionarán un servicio con mayor calidad. (p. 345).

Dimensiones

Desconfianza

Según Salud 180 (2014) nos dice que:

Existen diversos estudios que explican que la desconfianza puede ser dañina para la salud tanto física como mental, ya que no permite vivir en armonía contigo y los demás.

Según Muypymes (2011) nos dice que. (...) seis de cada diez trabajadores no confían en sus jefes, mientras que cuatro de cada diez tampoco se fían de sus compañeros. Este estudio, que se centra en la confianza existente en el entorno laboral, revela que el 69% de los trabajadores no confía en que su empresa aplique correctamente la legislación que defiende sus derechos. Según Altonivel (2012) afirma que sin la confianza las personas se vuelven individualistas, impidiendo el fenómeno de la comunicación abierta, honesta y el respeto mutuo dentro de una empresa, dando paso a la desconfianza, que a menudo deriva del egoísmo y de una mentalidad conflictiva. (...). Trabajar en un ambiente rodeado de desconfianza afecta el rendimiento de los empleados, la producción y las ganancias de una compañía.

Según CNN Expansión por Ivonne Vargas (2014) nos dice que a diferencia de lo que sucedía hace una década, la confianza en las empresas es mucho menor, sólo 4 de cada 10 empleados expresa sus inquietudes a los jefes y 2 de 10 ve al CEO como una fuente creíble de información, según una encuesta de la Universidad de Phoenix entre 1,500 trabajadores en Estados Unidos, incluyendo hispanos.

Inseguridad

Según Córdova A. en su manual de seguridad nos dice:

Por ser el lugar donde las personas que trabajamos, pasamos la mayor parte de nuestro tiempo. Es en el lugar de trabajo, donde en muchas ocasiones generamos

los lazos más estrechos, o donde tenemos los problemas más fuertes, como producto de la interacción que se genera con nuestros compañeros, jefes o subalternos y donde las consecuencias (baja productividad, estrés, mal humor) son críticas por su impacto en todos los aspectos de la vida de una persona.

Personalidad

Según Kloter (1996) La personalidad individual se describe:

En función de características como la confianza en sí mismo, autoridad, autonomía, sociabilidad, agresividad, estabilidad emocional, afiliación y adaptabilidad. La personalidad puede ser una variable útil en el análisis de la conducta del consumidor, esto porque si las empresas descubren características de personalidad en sus clientes potenciales, podrán mejorar o cambiar su publicidad y así sus ventas.

Celo profesional

Según Ricardo C, Virginia Z, (2007):

Las instituciones cuentan con una cultura de confrontación que promueve el celo profesional y no genera un clima de confianza. Esto no genera el desarrollo profesional, sino que inhibe y desestima las iniciativas personales que pudieran venir de diversos colaboradores de una organización. Así también, la falta de transparencia en la gestión se expresa en la asignación de cursos, distribución de horarios y asignación de responsabilidades administrativas.

Falta de compromiso

Según el Diario Gestión (2014) nos dice:

Que Sandra Cubas, directora de CL Selección, considera sumamente importante fomentar el nivel de compromiso de los colaboradores de una empresa porque eso evita que se generen consecuencias tales como un mal clima laboral, que haya mucha rotación entre las personas y que la empresa alcance sus objetivos(...). Un colaborador que agrega valor a la empresa es el que está comprometido al 100% y ese colaborador que no está comprometido con la empresa no te va a agregar valor, va a generar un mal clima laboral, no te va a brindar los resultados esperados y probablemente vaya a contagiar a otras

personas del equipo advirtió.

Resistencia al cambio

Según Baguer A. (2009, pag.292) nos dice:

Que un empleado siempre se resistirá al cambio debido al coste psíquico que tiene. El trabajador piensa que puede perder competencia profesional, jerarquía, a veces no sabe donde lo llevara teme a una posible baja de reputación y salario y siente temor a lo desconocido no moviéndose de su zona de confort. Algunas de las razones para la resistencia al cambio son; Necesidad de seguridad, temor a perder amistades, temor a lo desconocido, etc.

Estabilidad laboral

Según Montenegro J, nos dice que:

La estabilidad, desde el punto de vista del trabajador subordinado de empleador privado. es el derecho de aquel de conservar su empleo durante toda su vida laboral, siempre que no sobrevenga justa causa de despido judicialmente comprobada. La estabilidad es un derecho reconocido al trabajador en detrimento de la facultad absoluta del empleador de despedir, sin expresión de causa. Al trabajador, pues, merced a la estabilidad, le es permitido despedirlo cuando sobreviene justa causa.

Fidelización

Mondy&Noe (2005), señala que:

Para el buen ejercicio de las funciones de los empleados, es necesario que estos se encuentren satisfechos respecto al compromiso que tiene el empleador para con la prestación de sus servicios. Como mínimo se les debe garantizar lo establecido por la ley, pero dadas modernas teorías de gestión humana, se ha reconocido la importancia de motivar e incentivar a los empleados, con el fin de obtener de ellos un mejor desempeño.

Ausencia de motivación

Según Robbins, S.P. (15^{va}). (2013, p.201) afirma que:

Se define la motivación como los procesos que inciden en la intensidad dirección

y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Si bien la motivación en general se relaciona con el esfuerzo para lograr cualquier meta, con la finalidad de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. la ausencia nos limita a cumplir las metas organizacionales y a resolver cualquier dificultad que se presente por falta de interés.

Desinterés

Según Rothlin p. y Werder P. (2011) nos indica que:

Por desinterés entendemos un sentimiento de indiferencia hacia el trabajo y la empresa. Lo que el trabajador hace durante todo el día es irrelevante ante él, no tiene ningún significado. El polo opuesto al trabajador interesado, siempre pendiente de saber mas y aprender, al que el destino de su empresa le preocupa realmente y que incluso en su tiempo libre lee revistas o libros sobre el trabajo. Esto es algo que el trabajador afectado de desinterés nunca hará, por que no le preocupan lo mas mínimo los temas relacionados con su empleo, al contrario: cuanto menos tenga que ocuparse de ellos, mejor para él.

Improductivo

Según Smith A. en su libro las riquezas de las naciones no dicen que el trabajo improductivo es el que genera servicios intangibles, que no añaden valor directamente y que, difícilmente, se pueden almacenar.¹⁹³ De acuerdo con lo anterior podría esperarse que para Smith todo trabajo dedicado a los servicios fuese improductivo, pero no es así. Smith excluye de esta categoría a los comerciantes e intermediarios, aunque mantiene en ella a los burócratas y también a los médicos, abogados, hombres de letras y a los artistas en general. Smith se encarga de dejar claro sin embargo que los trabajadores improductivos, tienen un cierto valor y merecen también una recompensa. Los salarios de los trabajadores improductivos no provienen, según Smith, del valor generado por ellos mismos sino de los ingresos de las personas que los emplean. Estos ingresos a su vez pueden ser el resultado de una contribución productiva a la economía, o bien, pueden ser una participación en el excedente generado por otros factores que sí son productivos.

Propósitos

Según Curatolo M. (2012), la verdadera razón del fracaso empresarial es una estrategia incorrecta, o, por el contrario, el producto del olvido de cuáles son los verdaderos objetivos y propósitos de la empresa como negocio. Si la estrategia empresarial, es un Plan de Acción, el fracaso empresarial, puede no deberse tanto, a una estrategia mal concebida y ejecutada, sino más bien, a la ausencia de un criterio coherente en la elección de la estrategia empresarial. La estrategia que dispersa los recursos y esfuerzos de la empresa, para alcanzar mayores cuotas de excelencia y consolidación de su posición en el mercado, terminará por conducir la empresa, cada vez más lejos, de los objetivos y propósitos del propio negocio.

2.2.3 Operacionalización de las variables.

" La motivación intrínseca y su relación con la rotación de personal en saga Falabella, San Isidro, 2018"

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
MOTIVACION INTRINSECA	Según Idefonso G. (2005), nos dice que la motivación intrínseca puede entenderse como una actitud innata, no inducida, hacia el trabajo	La motivación intrínseca es la que nos inspira a hacer las actividades por el simple gusto de hacerlas. La propia realización de la tarea es la recompensa.	Comunicación lineal	Modelo de Shannon y Weaver	Ordinal
				Modelo de Laswell	
				Interacción	
			Liderazgo	Natural	
				Democrático	
				Transformacional	
			Formación del empleado	Oportunidad	
				capacitación	
				Inversión	
ROTACION DE PERSONAL	según Chiavenato (1990) el termino rotación de personal de recursos humanos se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, en otras palabras el intercambio de personas entre una organización y otra	la rotación del personal es una forma de medir cuanto tiempo los empleados continúan en la empresa y con qué frecuencia deben ser reemplazados. Cada vez que un colaborador se va de la empresa, por cualquier motivo aumenta el nivel de rotación del personal de la empresa.	Desconfianza	Inseguridad	Ordinal
				Personalidad	
				Celo profesional	
			falta de compromiso	Resistencia al cambio	
				Estabilidad laboral	
				Fidelización	
			Ausencia de motivación	Desinterés	
				Improductivo	
				Propósitos	

Tabla 2 Matriz operacional de las variables motivación intrínseca y rotación de personal

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población de estudio fue a 200 colaboradores de la empresa Saga Falabella de San Isidro.

con respecto a la población Álvarez, R. (2007) define:

Población estadística es el conjunto de elementos, individuos o cosas que es objeto de interés y que se pueden estudiar la totalidad de sus elementos, y si esto no es posible, se pueden estudiar los elementos de una muestra que permita realizar estudios inferenciales; para ello se tienen que cumplir dos requisitos (p. 219).

2.3.2 Muestra

Vivanco, M. (2005) menciona. "El tamaño de la muestra corresponde al número mínimo necesario para estimar el parámetro poblacional con la restricción que la diferencia entre estadístico y el parámetro sea menor que una cantidad convencionalmente aceptada" (p. 59).

Para la investigación, se ha realizado un muestreo probabilístico ya que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la encuesta, El número de encuestados será 132 colaboradores de la empresa Saga Falabella.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica: Encuesta

Se utilizará como técnica las encuestas, como los manifiesta Hurtado (2000, p. 427) "son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación".

2.4.2 Instrumento de Recolección de datos

El cuestionario es un tipo de instrumento de medición o recolección de datos. "Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir" (Gómez, 2006, p. 125). El instrumento a utilizar es el cuestionario, establecido con 20 preguntas elaboradas objetivamente para el desarrollo de la investigación.

2.4.3 Validez

El instrumento ha sido validado por el método de juicio de expertos que han validado el instrumento en cuestión, lo que permitirá diferenciar las dimensiones propuestas con los ítems respectivos, es decir las preguntas que se evaluarán. Finalidad que se llevó a cabo por la experiencia y trayectoria de reconocidos docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, los cuales mencionaremos a continuación:

TABLA N° 3 Validez del instrumento (autor propio)

Nro	Experto	Confiable	Confiable
1	Dr. Victor Davila Arenaza	Dr.	Aplicable
2	Dr. Abraham Cardenas Saavedra	Dr.	Aplicable
3	Mg. Alonso López Alfredo	Dr.	Aplicable

2.4.4 Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad vamos a trabajar con El Alfa de Cronbach, ingresando los datos en la vista de datos del programa estadístico SPSS, el cual mediante una prueba piloto fue realizado a 15 colaboradores de Saga Falabella de San Isidro, año 2018. “El Alfa de Cronbach, es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, valida la relación entre las preguntas formuladas y las respuestas obtenidas” (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.194).

Así exponemos los resultados obtenidos.

TABLA N°4 Resumen de procesamiento de casos (Autor propio)

		N	%
Casos	Válido	132	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	132	100,0

TABLA N°5 Estadísticas de fiabilidad (Autor propio)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.738	20

Tabla 5 Coeficientes de alpha de cronbach

Coeficiente alfa 0.81 a 1.00	Muy alta
Coeficiente alfa 0.61 a 0.80	Alta
Coeficiente alfa 0.41 a 0.60	Moderada
Coeficiente alfa 0.21 a 0.40	Baja
Coeficiente alfa 0.01 a 0.20	Muy baja

Según George y Mallery (2003, p. 231)

Interpretación

El Alfa de Cronbach tiene fiabilidad de 0,73 es una confiabilidad alta, por lo tanto, indica que la prueba es confiable, y que el instrumento a emplear es fiable considerando la consistencia de los datos recogidos y la formulación de preguntas establecidas para la investigación.

2.5 Métodos de análisis de datos

El método que se usó es el estadístico, porque se basa en una serie de procedimientos para el uso de las variables cualitativas y cuantitativas teniendo como objetivo analizar e interpretar los resultados hallados.

2.5.1 Método descriptivo

En la investigación se evaluará por el método descriptivo, ya que se detallará las características y cualidades tanto de las variables como de las dimensiones y los resultados obtenidos.

En el presente trabajo de investigación se hace uso del software estadístico SPSS. Además, las pruebas estadísticas realizadas para esta investigación fueron:

Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento. “El Alfa de Cronbach, es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, valida la relación

entre las preguntas formuladas y las respuestas obtenidas” (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.194).

Tablas de frecuencias, "nos referimos a una tabla en la que se expresa de manera ordenada un conjunto de observaciones con el número de veces que éstas se repiten" (Sentís, 2003, p. 23).

2.5.1 Método inferencial

Al ser dos variables que se miden en escala ordinal, el método que se usó es la prueba de coeficiente de correlación de Spearman para observar la aceptación o rechazo de la hipótesis de investigación. "El coeficiente de correlación de Spearman, es una medida también adecuada en el caso de variables de escala ordinal (variables Likert). Por lo demás, sus valores se interpretan exactamente igual al coeficiente de Correlación de Pearson (R) (como se cita en Pedroza y Dicovskyi, 2006).

2.4 Aspectos éticos

La presente investigación se elabora con transparencia y se garantizara la veracidad y honestidad de los resultados por parte de los colaboradores de Saga Falabella quienes participan como objeto dentro de la investigación. Se respetará la privacidad de sus datos en todo momento, y así como toda la información que podamos recibir.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivos de resultados

Se realizó gracias a las 132 encuestas respondidas por los clientes de la Empresa Saga Falabella, San Isidro 2018. El resultado final de la investigación fue el siguiente:

3.1.1 Variable Rotación de Personal.

Los resultados de la variable se pueden visualizar en la sig. Tabla y figura.

Tabla 6: Frecuencia de respuestas de la variable Rotación de Personal.

		Rotacion de personal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	131	99,2	99,2	99,2
	siempre	1	,8	,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

fuentes: base de datos.

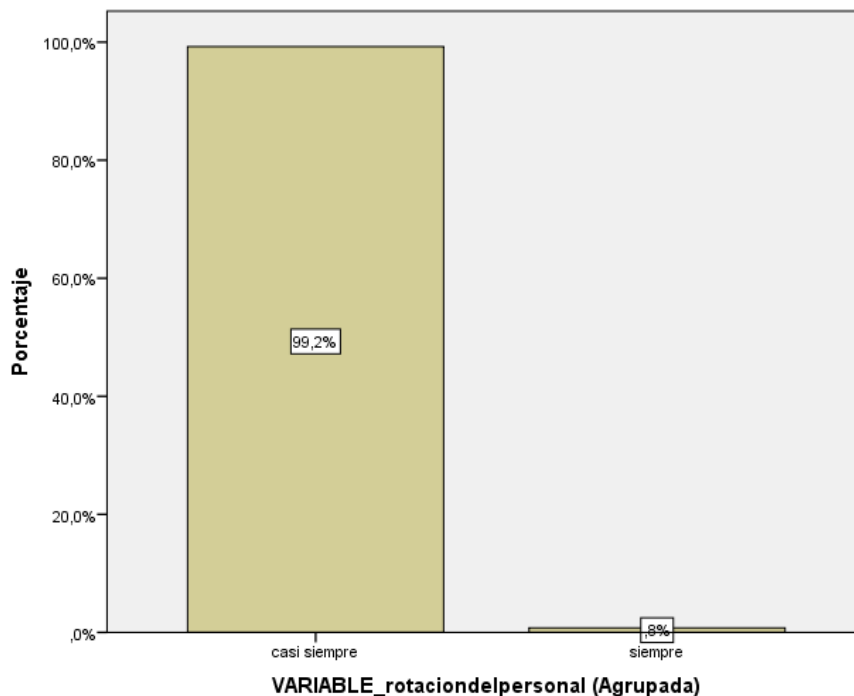


figura 1: estadística variable Rotacion de personal.

Interpretación

Según los resultados obtenidos del 100% de los encuestados de los colaboradores; el 99,2% indicaron que casi siempre existe rotación de personal y el 8% indican que siempre hay rotación de personal en la empresa Saga Falabella.

Tabla 7: Frecuencias de respuestas de la dimensión Comunicación Lineal.

		COMUNICACIÓN LINEAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	9	6,8	6,8	6,8
	casi siempre	104	78,8	78,8	85,6
	Siempre	19	14,4	14,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

fuelle: base de datos.

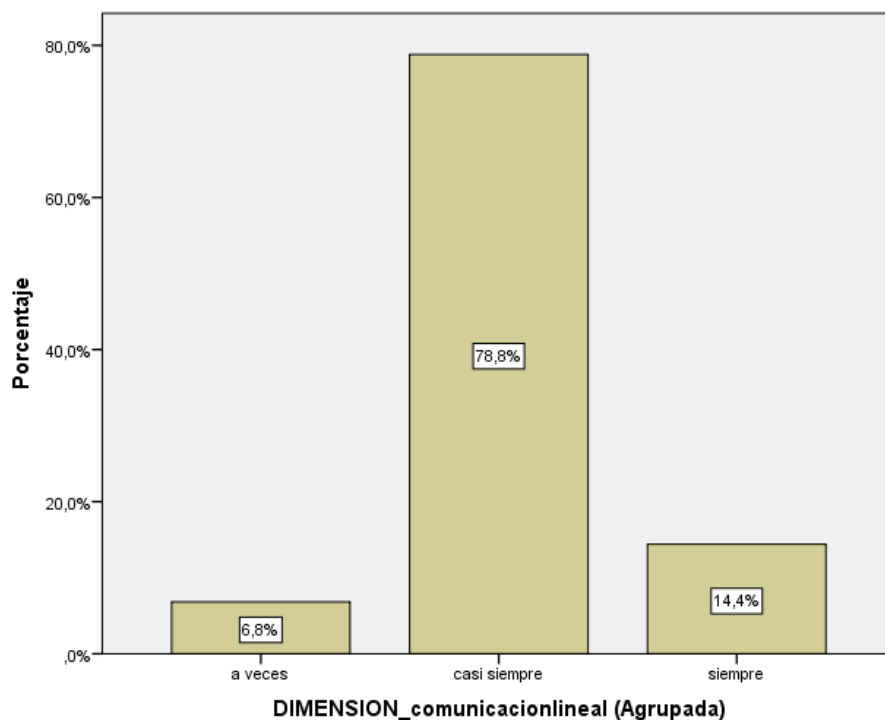


figura 2: estadística dimensión de comunicación lineal

Interpretación

Según los resultados obtenidos del 100% de los encuestados de los colaboradores; el 14,4%

indicaron que siempre existe una comunicación lineal, el 78.8 % indican que casi siempre y el 6,8 nos indica que a veces respectivamente con la utilización de la dimensión de comunicación lineal en la empresa Saga Falabella.

Tabla 8: Frecuencias de respuestas de la dimensión Liderazgo.

LIDERAZGO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	39	29,5	29,5	29,5
	casi siempre	92	69,7	69,7	99,2
	Siempre	1	,8	,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

fuernte: base de datos.

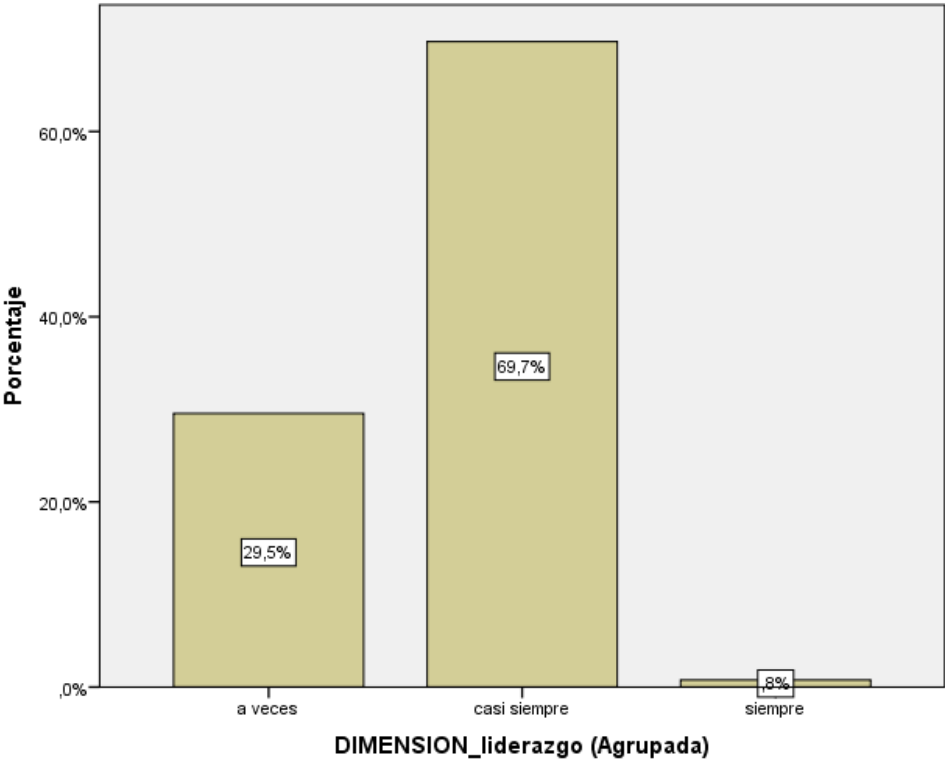


figura 3: estadística dimensión de liderazgo

Interpretación:

Según los resultados obtenidos del 100% de los encuestados de los colaboradores; el 8% indicaron que siempre ejercen liderazgo, el 69.7 % indican que casi siempre con respecto a la dimensión liderazgo y el 29,5% nos indica que a veces con la utilización de la dimensión

de liderazgo en la empresa Saga Falabella.

Tabla 9: frecuencia de respuestas de la dimensión formación del empleado.

FORMACIÓN DEL EMPLEADO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	14	10,6	10,6	10,6
	casi siempre	113	85,6	85,6	96,2
	Siempre	5	3,8	3,8	100,0
Total		132	100,0	100,0	

fuernte: base de datos

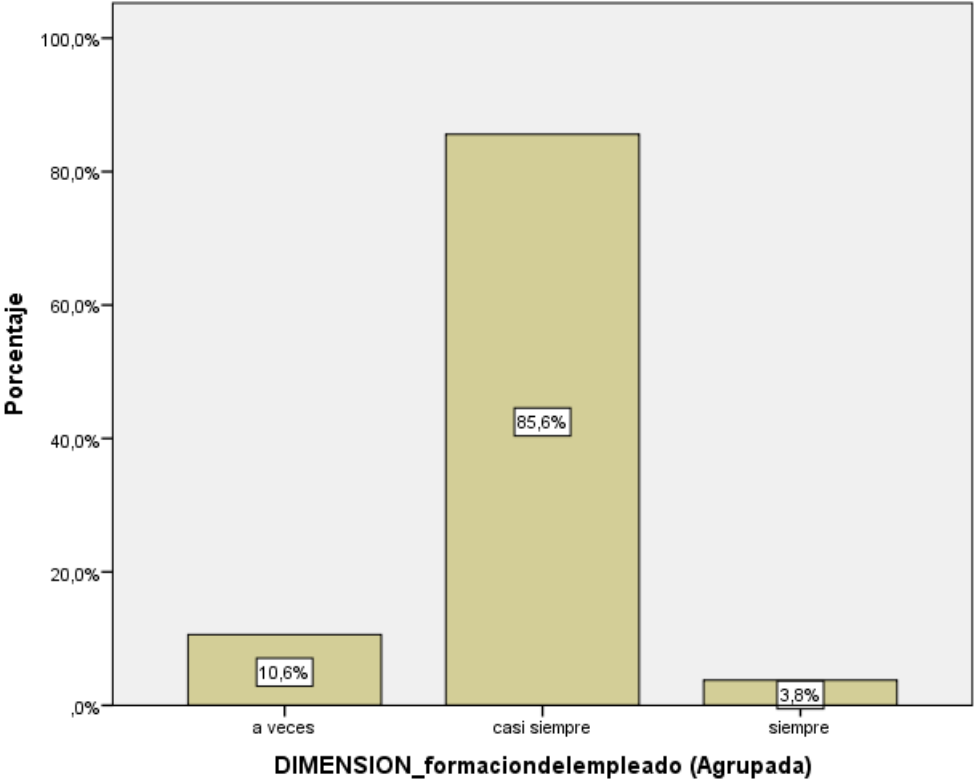


figura 4: estadística dimensión de formación del empleado

Interpretación

Según los resultados obtenidos del 100% de los encuestados de los colaboradores; el 3,8% indicaron que siempre con respecto a la dimensión de la formación del empleado, el 85,6% indicaron que casi siempre y el 10,6% nos indica que a veces con la utilización de la dimensión formación del empleado en la empresa Saga Falabella.

3.1.2 Variable Motivación intrínseca

Tabla 10: Frecuencia de respuestas de la variable Motivación intrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	4	3,0	3,0	3,0
	casi siempre	116	87,9	87,9	90,9
	siempre	12	9,1	9,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

fuelle: base de datos.

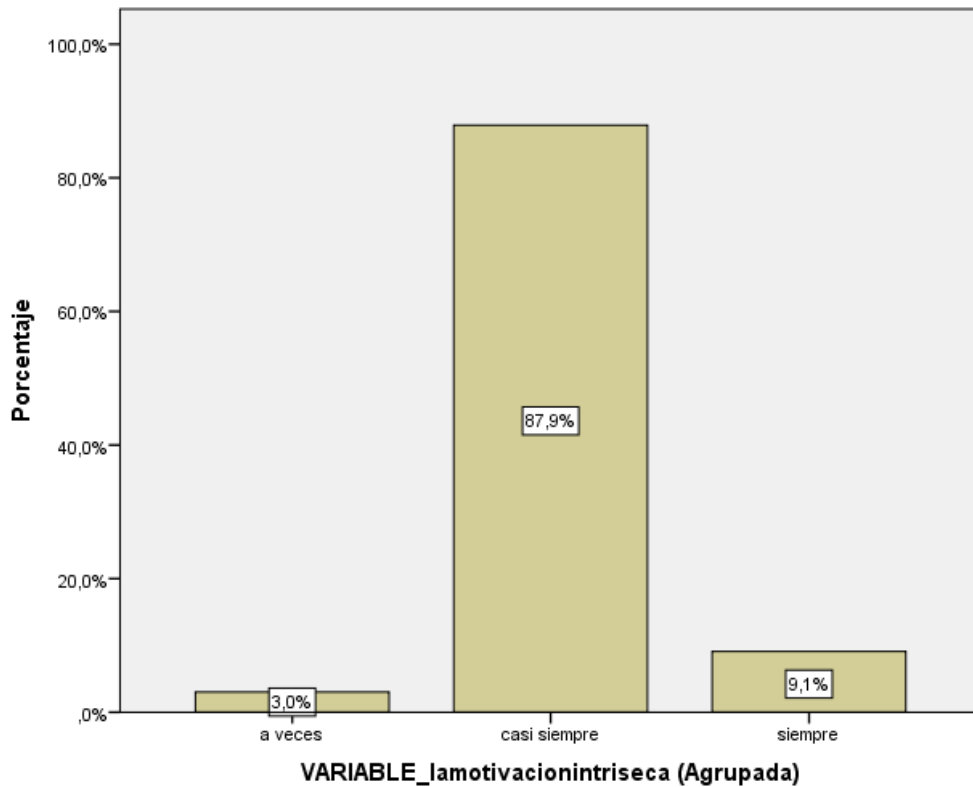


figura 5: estadística variable la motivación intrínseca

Interpretación:

Según los resultados obtenidos del 100% de los encuestados de los colaboradores; el 9,1 % indicaron que siempre con respecto a la variable la motivación intrínseca, el 87,9 % indicaron que casi siempre y el 3,0% nos indica que a veces con la utilización de la variable motivación

intrínseca de la empresa Saga Falabella.

Tabla 11: Frecuencia de respuestas de la dimensión Desconfianza

DESCONFIANZA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido a veces	25	18,9	18,9	18,9
casi siempre	106	80,3	80,3	99,2
siempre	1	,8	,8	100,0
Total	132	100,0	100,0	

fuentes: base de datos.

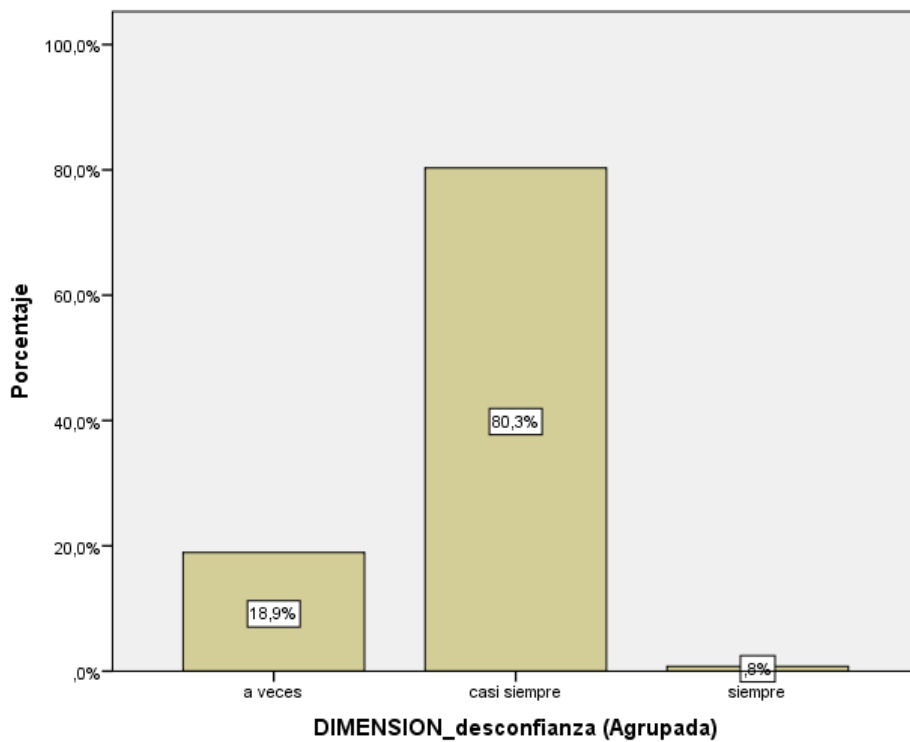


figura 6: estadística dimensión de desconfianza

Interpretación:

Según los resultados obtenidos del 100% de los encuestados de los colaboradores; el 8 % indicaron que siempre con respecto a la dimensión de desconfianza, el 80.3 % indicaron que casi siempre y el 18,9% nos indica que a veces con la utilización de la dimensión de desconfianza de la empresa Saga Falabella.

Tabla 12: Frecuencia de respuestas de la dimensión Falta de Compromiso

FALTA DE COMPROMISO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	41	31,1	31,1	31,1
	casi siempre	82	62,1	62,1	93,2
	siempre	9	6,8	6,8	100,0
Total		132	100,0	100,0	

fuelle: base de datos.

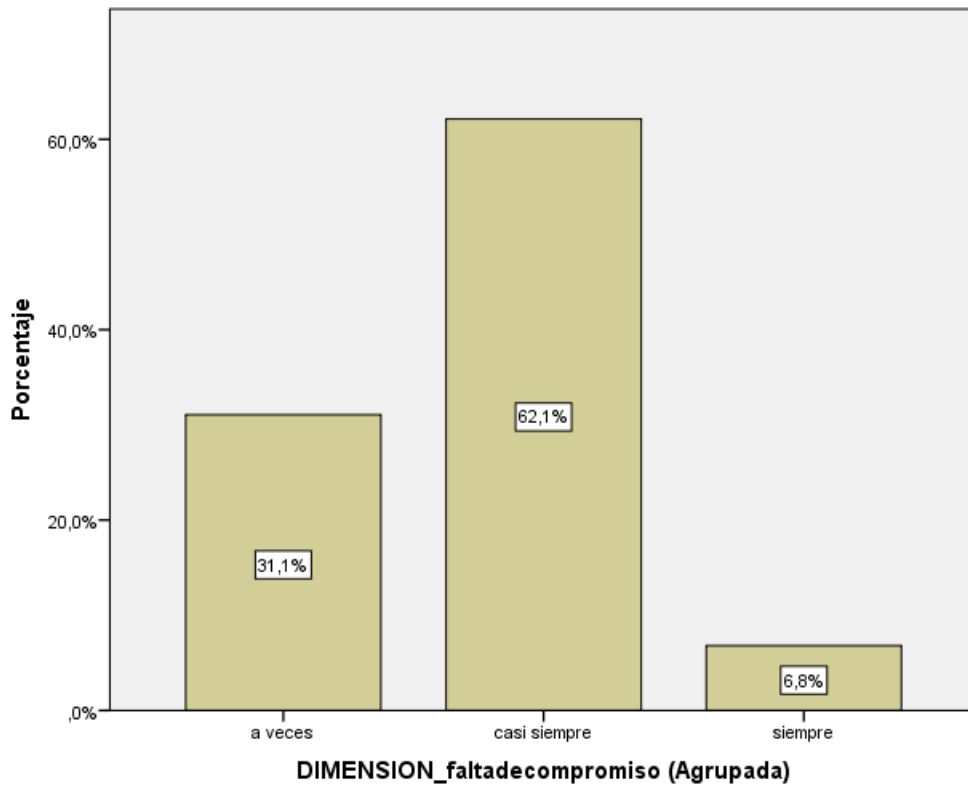


figura 7: estadística de falta de compromiso

Interpretación:

Según los resultados obtenidos del 100% de los encuestados de los colaboradores; el 6,8 % indicaron que siempre con respecto a la dimensión de falta de compromiso, el 62,1 % indicaron que casi siempre y el 31,1% nos indica que a veces con la utilización de la dimensión de falta de compromiso de la empresa Saga Falabella.

Tabla 13: Frecuencia de respuestas de la dimensión Ausencia de Motivación.

DIMENSION_ausencia_de_motivacion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	12	9,1	9,1	9,1
	casi siempre	115	87,1	87,1	96,2
	Siempre	5	3,8	3,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

fuentes: base de datos.

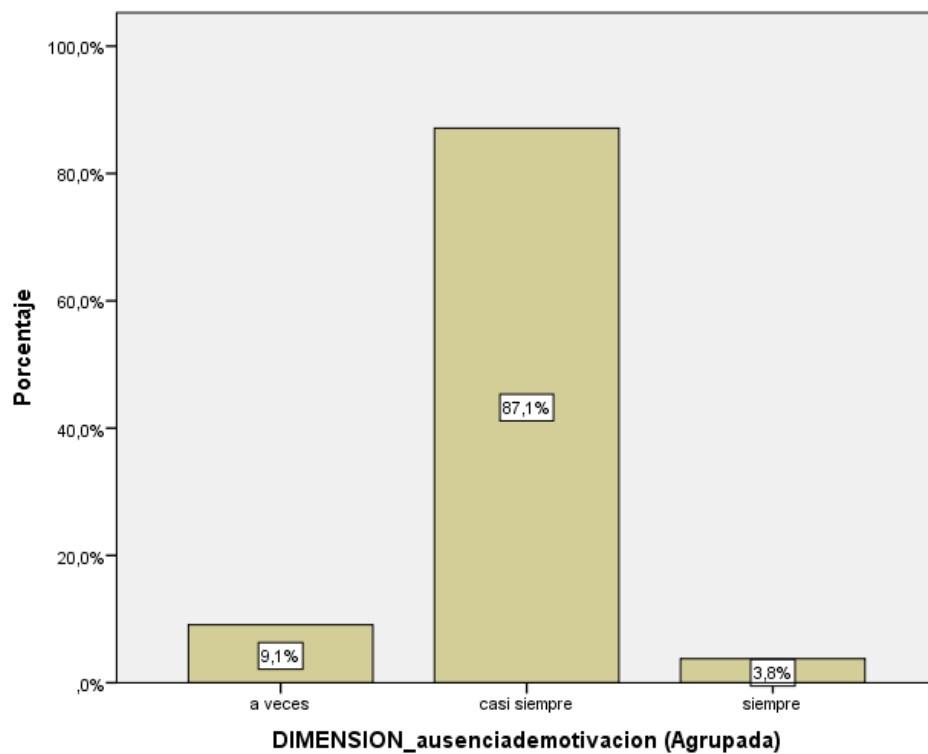


figura 8: estadística de ausencia de motivación

Interpretación:

Según los resultados obtenidos del 100% de los encuestados de los colaboradores; el 3,8 % indicaron que siempre con respecto a la dimensión de ausencia de motivación, el 87,1 % indicaron que casi siempre y el 9,1% nos indica que a veces con la utilización de la dimensión de ausencia de motivación de la empresa Saga Falabella.

3.2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de la normalidad de la hipótesis

Regla de decisión

Si sig. $p < 0.05$, Rechazo H_0

Si sig. $p > 0.05$, Acepto H_0

Regla de correspondencia:

$N < 50$: Shapiro – wilk

$N \geq 50$: Kolmogorov-Smirnov

Tabla 14: frecuencia de normalidad de la variable Rotacion de personal y Motivación intrínseca.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		VARIABLE_rotaciondelpersonal	VARIABLE_lamotivacionintrinseca
N		132	132
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,5485	3,5523
	Desviación estándar	,24260	,30101
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,109	,114
	Positivo	,109	,114
	Negativo	-,098	-,068
Estadístico de prueba		,109	,114
Sig. asintótica (bilateral)		,001 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 14 mediante el uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se usó esta prueba ya que la muestra es de 132 encuestados, el nivel de sig. Fue de 0.001 y 0.000 lo cual es inferior a 0.05, por consiguiente, se concluye que el estudio no tiene una distribución normal. Por tanto, se usarán pruebas no paramétricas.

3.2.2 Prueba de Hipótesis:

Relación entre Rotacion de personal y Motivación intrínseca

A continuación, se observarán los datos resultantes del análisis de correlación para la estimación de Rho de spearman.

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la rotación de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro 2018.

Tabla 15: correlación no paramétrica – Rho de spearman, según la hipótesis general.

Correlaciones			VARIABLE_lam otivacionintrise a (Agrupada)	VARIABLE_rota ciondelpersonal (Agrupada)
Rho de Spearman	VARIABLE_lamotivacionintris eca (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,243**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	132	132
	VARIABLE_rotaciondelperso nal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,243**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	132	132

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

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Con respecto a los resultados obtenidos en la tabla 15 en la que se usó Rho Spearman con relación a las variables Rotacion de personal y Motivación intrínseca, se obtuvo un coeficiente de correlación 0,243 con un valor de significancia menor a $\alpha = 0.05$, el cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se aceptó la hipótesis alterna (H1), por conclusión, existe una correlación positiva baja entre las variables Rotacion de personal y Motivación intrínseca de la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.

Hipótesis específica N°1

H0: La comunicación lineal no tiene relación con la rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.

H1: La comunicación lineal tiene relación con la rotación de personal en la empresa saga Falabella, San isidro, 2018.

Tabla 16: correlación no paramétrica- Rho de spearman, entre la dimensión de comunicación lineal y la variable Rotacion de personal de la empresa Saga Falabella, San Isidro 2018.

Correlaciones			DIMENSION_co municacionlineal (Agrupada)	VARIABLE_rota ciondelpersonal (Agrupada)
Rho de Spearman	DIMENSION_comunicacionli neal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,182*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	132	132
	VARIABLE_rotaciondelperso nal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,182*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	132	132

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Con respecto a los resultados obtenidos en la tabla 16 en la que se usó Rho Spearman con relación a las variables Rotacion de personal y Motivación Intrínseca, se obtuvo un coeficiente de correlación 0,182 con un valor de significancia mayor a $\alpha = 0.05$, el cual nos indica que se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se aceptó la hipótesis nula (H0), por conclusión, existe una correlación positiva baja entre la dimensión de comunicación lineal y la variable de Rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.

Hipótesis específica N°2

H0: El liderazgo no tiene relación con la rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.

H1: El liderazgo tiene relación con la rotación de personal en la empresa saga Falabella, san isidro, 2018.

Tabla 17: *Correlación no paramétrica- Rho de spearman, entre la dimensión de liderazgo y la variable de rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro 2018.*

Correlaciones			DIMENSION_lid erazgo (Agrupada)	VARIABLE_rota ciondelpersonal (Agrupada)
Rho de Spearman	DIMENSION_liderazgo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,055
		Sig. (bilateral)	.	,534
		N	132	132
	VARIABLE_rotaciondelperso nal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,055	1,000
		Sig. (bilateral)	,534	.
		N	132	132

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Con respecto a los resultados obtenidos en la tabla 17 en la que se usó Rho Spearman con relación a las variables Rotacion de personal y Motivación Intrínseca, se obtuvo un coeficiente de correlación 0,055 con un valor de significancia mayor a $\alpha = 0.05$, el cual nos indica que se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se aceptó la hipótesis nula (H0), por conclusión, existe una correlación positiva baja entre la dimensión de liderazgo y la variable de Rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.

Hipótesis específica N°3:

H₀: La formación del empleado no tiene relación con la rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.

H₁: La Formación del empleado tiene relación con la rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro,2018.

Tabla 18: *correlación no paramétrica- Rho de spearman, entre la dimensión de formación del empleado y la variable Rotacion del empleado de la empresa Saga Falabella, San isidro, 2018.*

Correlaciones

			DIMENSION_formationdelemp leado (Agrupada)	VARIABLE_rotaciondelpersonal (Agrupada)
Rho de Spearman	DIMENSION_formationdele mpleado (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,017
		Sig. (bilateral)	.	,847
		N	132	132
	VARIABLE_rotaciondelperso nal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,017	1,000
		Sig. (bilateral)	,847	.
		N	132	132

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Con respecto a los resultados obtenidos en la tabla 18 en la que se usó Rho Spearman con relación a las variables Rotacion de personal y Motivación Intrínseca, se obtuvo un coeficiente de correlación 0,017 con un valor de significancia menor a $\alpha = 0.05$, el cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se aceptó la hipótesis alterna (H1), por conclusión, existe una correlación positiva baja entre la dimensión de la formación del empleado y la variable de Rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.

IV DISCUSION:

En el estudio se realizó mediante un análisis estadístico con el propósito de definir la existencia de relación entre la variable Rotacion de personal y la variable Motivación Intrínseca en la empresa Saga Falabella, San Isidro,2018.

El objetivo general del presente proyecto es determinar la relación de la rotacion de personal con la motivación intrínseca en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018, mediante el análisis de correlación de Rho Spearman, lo cual se demuestra la existencia de la relación entre ambas variables, que tuvo un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$) lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) y un coeficiente de correlación de 0.243, por consiguiente, existe una correlación positiva baja entre las dos variables de la empresa Saga Falabella, San Isidro,2018. Dicho resultado tiene coherencia con los resultados obtenidos por Chappaz, M. (2016) En su tesis “Cuáles fueron los factores de la motivación intrínseca y extrínseca que influyeron en el desarrollo personal y profesional de los estudiantes de 1er y 2do año de la maestría de recursos humanos del año 2016.”

Por lo tanto concluyó que los factores de la motivación que influenciaron en el desarrollo personal y profesional fueron: la autorrealización, el dinero, el bienestar psíquico, el ascenso/promoción jerárquica, Se observa una correlación alta y significativa, por lo que a mayor motivación intrínseca menor rotacion de personal.

El primer objetivo específico es determinar la relación de comunicación lineal con la rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro 2018. De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,182; con un nivel de significancia mayor a 0.05, el cual indica que no existe relación entre la dimensión de Comunicación producto y la variable del posicionamiento en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018. Dichos resultados no tienen coherencia con los resultados obtenidos por Según Castillo A. (2017) en su tesis “Ambiente laboral y rotacion de los colaboradores en la empresa nexos S.A.C.”

Teniendo como conclusión que no todas las dimensiones del ambiente laboral influyen significativamente en la rotacion de los colaboradores en la empresa NEXOS S.A.C. porque solo se ha podido establecer la influencia significativamente con las dimensiones conflictos

y recompensa

El segundo específico principal determinar la relación del liderazgo con la Rotación de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018. De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 17, con respecto a la relación entre la dimensión del liderazgo y la variable Rotación de personal, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,017, con un nivel de significancia mayor a 0.05, el cual indica que, no existe relación entre la dimensión del liderazgo variable de rotación de personal en la empresa Saga Falabella en San Isidro, 2018. Dado a estos resultados no tiene coherencia con los resultados obtenidos por Polanco del Carpio R. (2015) en su tesis “las escalas remunerativas y su relación laboral de los obreros de campo de la empresa agrícola tambo colorado S.A.C”, Y como resultado, se pudo determinar que las escalas remunerativas se relacionan significativamente con la rotación laboral de los obreros de campo de la empresa Agrícola Tambo Colorado S.A.C. en el valle de Humay-Pisco-Ica-2015.

En el tercer específico se determina la relación de la formación del empleado con la rotación de personal de la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.

De acuerdo a los resultados especificados en la tabla 18 con respecto a la relación entre la formación del empleado y la variable Rotación de personal, obtuvo un coeficiente de -0.234 con un nivel de significancia menor a 0.55, el cual indica que, si existe relación entre la dimensión de la formación del empleado y la variable de Rotación de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018. Estos resultados tienen coherencia con los resultados obtenidos por Echevarría A. (2017), En su tesis para obtener el título profesional de “Efectos de la alta rotación del personal asistencial en el complejo hospitalario Alberto Leopoldo Barton Thomson”

Con los resultados obtenidos se propone un programa de intervención con el propósito de fidelizar y motivar al trabajador asistencial de tal modo que su satisfacción laboral será la indicada para contribuir con los objetivos de la empresa.

V. CONCLUSIONES

- 1.** Existe una correlación positiva baja entre las dos variables de la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.
- 2.** No existe relación positiva entre La comunicación lineal y la variable Rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.
- 3.** No existe relación entre la dimensión de liderazgo y la variable Rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.
- 4.** Existe relación entre la dimensión Formación del empleado y la variable Rotacion de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Después de haber realizado los estudios hacia la rotación de personal y su relación con la motivación intrínseca en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018, se proponen las siguientes recomendaciones.

Primero: Crear una herramienta para medir y descubrir el talento de las personas de esa manera poder designar sus funciones.

Segundo: Brindarles autonomía a los colaboradores en tomar sus propias decisiones, que se sientan confiados con las actividades que desarrollan y que sientan que tienen la capacidad de resolver cualquier dificultad.

Tercero: Es fundamental escuchar a tus empleados y conocer sus angustias en relación con el trabajo o en su vida personal. Pero también es necesario aprender a comunicarte con tu equipo y pedir diversas opiniones de mejora con respecto a sus actividades y de esa manera puedan sentirse valorados.

Cuarto: Preparar y capacitar al personal ayuda a disminuir el alto índice de rotación, y esto está conectado a los costos de la empresa, mientras menos rotación menor será los gastos en entrenamientos a empleados nuevos, y el entrenar a tus colaboradores a su vez ayuda a que se sientan motivados.

VIII. REFERENCIAS:

- Álvarez, R. (2007). *Estadística aplicada a las ciencias de la salud*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Ajello, A. M. (2003). *La motivación para aprender*. En C. Pontecorvo (Coord.), *Manual de psicología de la educación* (pp. 251-271). España: Popular.
- Borbor A. (2015), *la motivación dentro de la jornada laboral y su influencia en la inasistencia del personal docente de la unidad educativa salesiana Cristóbal colón de la parroquia Ximena*. Guayaquil.
- Chappaz, M(2016), *factores de la motivación intrínseca y extrínseca que influyen en el desarrollo personal y profesional de los estudiantes de 1er y 2do año de la Maestría de Recursos Humanos*. Buenos Aires.
- Castillo A. (2017) *Ambiente laboral y rotacion de los colaboradores en la empresa nexos S.A.C*. Perú.
- Chiavenato, I. (1999): *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill Interamericana. 5ta edición.
- Chiavenato, I. (2011): *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill Interamericana. 9na edición.
- Echevarría A. (2017) *Efectos de la alta rotacion del personal asistencial en el complejo hospitalario Alberto Leopoldo Barton Thomson*. Perú.
- Elton M.(1927), *teoría de las relaciones humanas*. Recuperado de:
<http://teoriasadministrativass.blogspot.com/p/teoria-de-las-relaciones-humanas.html>
- Granja A.(2016), *proceso de ingreso de personal y su influencia en la rotación de empleados del área de producción de la empresa selapsa*.Guayaquil.
- González, M. d. (1998). *Cómo mejorar las relaciones humanas con enfoque al crecimiento personal y empresarial*. México: Editorial Fiscales ISEF.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Herrera, F., Ramírez, M. I., Roa, J. M., y Herrera, I. (2004). *Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales*. Revista Iberoamericana de Educación.
- Littlewood h.(2006), *antecedentes de la rotación voluntaria de personal*. México

Maslow A. (1950) *teoría del comportamiento*.

Recuperado de: <http://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>

Marc J. Wallace Jr. / N. Fredric Crandall y Charles H. Fay(1982) *Administracion de recursos humanos*. USA.

Olvera Y(2013), *la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*.Guayaquil.

Polanco del Carpio R. (2015), *las escalas remunerativas y su relación laboral de los obreros de campo de la empresa agrícola tambo colorado S.A.C*. Perú

Rodríguez S, López E.(2013), *Rotacion de personal en call center calldinero*. Bogotá: UNIMINUTO.

Regalado E. (2015), *Relación entre motivación de logro y rendimiento académico en la asignatura de actividades prácticas*. Honduras.

Robbins, S.P. (15^{va}). (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson
Según el Diario Gestión (2014) nos dice que Sandra Cubas, directora de CL Selection, considera sumamente importante fomentar el nivel de compromiso de los colaboradores

Sulca G,(2015) “*Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial*”. Perú.

Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico. Diseño y Aplicaciones*. Santiago de Chile, Chile: Editorial Universitaria.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “motivación intrínseca y su relación con la rotación de personal en Saga Falabella, San Isidro, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION	TECNICAS	METODOS DE ANALISIS DE DATOS
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona la motivación intrínseca con la rotación de personal en Saga Falabella, San Isidro, 2018?</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación de la motivación intrínseca y rotación de personal en la empresa saga Falabella, san isidro, 2018.</p> <p>ESPECIFICOS: Determinar la relación de la comunicación lineal con la rotación de personal de la empresa saga Falabella, san isidro, 2018.</p> <p>Determinar la relación del liderazgo con la rotación de personal de la empresa saga Falabella, san isidro, 2018.</p> <p>Determinar la relación de la formación del empleado con la rotación de personal de la empresa saga Falabella, san isidro, 2018.</p>	<p>Ha: Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la rotación de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro 2018.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la rotación de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro 2018.</p>	<p>V1: Rotación de personal.</p> <p>V2: Motivación Intrínseca</p>	<p>Aplicada</p>	<p>La población está constituida por 650 colaboradores de Saga Falabella en San Isidro</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Programa estadístico spss, alpha de combrach obteniendo como resultado 0.738 de confiabilidad</p>
				DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTO	
					<p>El diseño de la investigación será no experimental de corte transversal ya que se realiza un experimento en base a las variables estudiadas y al mismo tiempo.</p>	<p>la muestra está conformada por 70 colaboradores de la empresa Saga Falabella en San Isidro.</p>	

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA, SAN ISIDRO, 2018.

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de “**LA MOTIVACION INTRINSECA Y SU RELACION CON LA ROTACION DE PERSONAL, SAN ISIDRO, 2018**”.

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, colocando un aspa(x) en las columnas que usted considere cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

		1	2	3	4	5
	VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Recibe usted información suficiente para realizar sus labores en la empresa Saga Falabella?					
2	¿Recibe usted información clara a través de su jefe en la empresa Saga Falabella?					
3	¿Considera usted que los jefes de las diferentes áreas de la empresa Saga Falabella coordinan los detalles de sus actividades?					
4	¿El jefe inmediato promueve el trabajo en equipo de la empresa Saga Falabella?					
5	¿El jefe inmediato promueve la tomar decisiones sobre sus funciones en la empresa saga Falabella?					
6	¿considera que su jefe promueve innovación en la empresa Saga Falabella?					
7	¿La empresa Saga Falabella permite oportunidades de crecimiento personal y laboral?					
8	¿La empresa Saga Falabella brinda capacitación a los jefes y colaboradores para el desarrollo laboral?					
9	¿El sueldo asignado recompensa tu trabajo realizado en la empresa Saga Falabella?					
10	¿Existe una política de reconocimiento por el buen desempeño en la empresa Saga Falabella?					

	VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	¿Percibe desconfianza de sus compañeros en hacer determinadas funciones en la empresa Saga Falabella?					
12	¿Siente confianza en si mismo al momento de realizar sus funciones en la empresa Saga Falabella?					
13	¿Observan celo profesional en sus compañeros en la empresa saga Falabella ?					
14	¿Está dispuesto a adaptarse a algún cambio de puesto por parte de la empresa Saga Falabella?					
15	¿Se siente a gusto laborando en esta empresa Saga Falabella?					
16	¿Se siente usted identificado con la empresa Saga Falabella?					
17	¿Siente usted desmotivación en cumplir determinadas funciones en la empresa Saga Falabella?					
18	¿Considera que el trabajo improductivo es un costo para la empresa Saga Falabella?					
19	¿Conoce los propósitos o metas de la empresa Saga Falabella?					
20	¿Has recibido algún incentivo por trabajos extraordinarios realizado en la empresa Saga Falabella?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Motivación intrínseca y su relación con la Rotación de personal en Saga Falabella, San Isidro, 2018"						
Apellidos y nombres del investigador: Sánchez Alva Estefany						
Apellidos y nombres del experto: ALONSO LOPEZ, AIFLE D O						
ASPECTO POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO SI CUMPLE / NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
MOTIVACIÓN INTRINSECA	Comunicación lineal	Modelo de Shannon y wearer	¿Recibe usted información suficiente para realizar sus labores en la empresa Saga Falabella?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/	
		Modelo de laswell	¿Recibe usted información clara a través de su jefe en la empresa Saga Falabella?		/	
	Interacción		¿Considera usted que los jefes de las diferentes áreas de la empresa Saga Falabella coordinan los detalles de sus actividades?		/	
			¿El jefe inmediato promueve el trabajo en equipo de la empresa Saga Falabella?		/	
	Liderazgo	Natural	¿El jefe inmediato promueve la tomar decisiones sobre sus funciones en la empresa saga Falabella?		/	
		Democrático	¿considera que su jefe promueve innovación en la empresa Saga Falabella?		/	
	Formación del empleado	Inversión	Transformacional		¿La empresa Saga Falabella permite oportunidades de crecimiento personal y laboral?	/
			oportunidad		¿La empresa Saga Falabella brinda capacitación a los jefes y colaboradores para el desarrollo laboral?	/
			¿El sueldo asignado recompensa tu trabajo realizado en la empresa Saga Falabella?		/	
			¿Existe una política de reconocimiento por el buen desempeño en la empresa Saga Falabella?		/	

ROTACION DE PERSONAL	Desconfianza	Inseguridad	¿Percibe desconfianza de sus compañeros en hacer determinadas funciones en la empresa Saga Falabella?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Personalidad	¿Siente confianza en si mismo al momento de realizar sus funciones en la empresa Saga Falabella?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	falta de compromiso	Celo profesional	¿Observa celo profesional en sus compañeros en la empresa Saga Falabella?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Resistencia al cambio	¿Está dispuesto a adaptarse a algún cambio de puesto por parte de la empresa Saga Falabella?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estabilidad laboral	¿Se siente a gusto laborando en esta empresa Saga Falabella?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Fidelización	¿Se siente usted identificado con la empresa Saga Falabella?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Ausencia de motivación	Desinterés	¿Siente usted desmotivación en cumplir determinadas funciones en la empresa Saga Falabella?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Improductivo	¿Considera que el trabajo improductivo es un costo para la empresa Saga Falabella?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Propósitos	¿Conoce los propósitos o metas de la empresa Saga Falabella? ¿Has recibido algún incentivo por trabajos extraordinarios realizado en la empresa Saga Falabella?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Firma del experto			Fecha //	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Dr. A. B. N. H. S. S. S. S.			07/06/18		

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

Nota

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Motivación intrínseca y su relación con la Rotación de personal en Saga Falabella, San Isidro, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Sánchez Alva Estefany							
Apellidos y nombres del experto: <i>CARDENAS SAMUEDRA A BAHAM</i>							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
MOTIVACIÓN INTRINSECA	Comunicación lineal	Modelo de Shannon y Weaver	¿Recibe usted información suficiente para realizar sus labores en la empresa Saga Falabella?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Modelo de Maswell	¿Recibe usted información clara a través de su jefe en la empresa Saga Falabella?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Interacción	¿Considera usted que los jefes de las diferentes áreas de la empresa Saga Falabella coordinan los detalles de sus actividades?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Liderazgo	Natural	¿El jefe inmediato promueve el trabajo en equipo de la empresa Saga Falabella?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Democrático	¿El jefe inmediato promueve la toma de decisiones sobre sus funciones en la empresa Saga Falabella?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Transformacional	¿Considera que su jefe promueve innovación en la empresa Saga Falabella?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Oportunidad	¿La empresa Saga Falabella permite oportunidades de crecimiento personal y laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Formación del empleado	capacitación	¿La empresa Saga Falabella brinda capacitación a los jefes y colaboradores para el desarrollo laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿El sueldo asignado recompensa tu trabajo realizado en la empresa Saga Falabella?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Inversión	¿Existe una política de reconocimiento por el buen desempeño en la empresa Saga Falabella?		<input checked="" type="checkbox"/>		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Motivación intrínseca y su relación con la Rotación de personal en Saga Falabella, San Isidro, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Sánchez Alva Estefany							
Apellidos y nombres del experto: Dávila Arenezca Víctor							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Comunicación lineal	Modelo de Shannon y Weaver	¿Recibe usted información suficiente para realizar sus labores en la empresa Saga Falabella?		↙		
		Modelo de Maslow	¿Recibe usted información clara a través de su jefe en la empresa Saga Falabella?		↙		
	Interacción		¿Considera usted que los jefes de las diferentes áreas de la empresa Saga Falabella coordinan los detalles de sus actividades?		↙		
			¿El jefe inmediato promueve el trabajo en equipo de la empresa Saga Falabella?		↙		
			¿El jefe inmediato promueve la toma de decisiones sobre sus funciones en la empresa Saga Falabella?		↙		
	Liderazgo	Democrático	¿considera que su jefe genera innovación en la empresa Saga Falabella?		↙		
		Inversión	¿La empresa Saga Falabella permite oportunidades de crecimiento personal y laboral?		↙		
	Formación del empleado	oportunidad		¿La empresa Saga Falabella brinda capacitación a los jefes y colaboradores para el desarrollo laboral?		↙	
				¿El sueldo que recibes recompensa tu trabajo realizado en la empresa Saga Falabella?		↙	
			Inversión	¿Existe una política de reconocimiento por los trabajos extra en la empresa Saga Falabella?		↙	

ROTACION DE PERSONAL	Desconfianza	Inseguridad	¿Percibe desconfianza de sus compañeros en hacer determinadas funciones en la empresa Saga Falabella?	/	
		Personalidad	¿Siente confianza en si mismo al momento de realizar sus funciones en la empresa Saga Falabella?	/	
	falta de compromiso	Celo profesional	¿Observan celo profesional en sus compañeros en la empresa Saga Falabella?	/	
		Resistencia al cambio	¿Está dispuesto a adaptarse a algún cambio de puesto por parte de la empresa Saga Falabella?	/	
	Ausencia de motivación	Estabilidad laboral	¿Se siente estable laborando en esta empresa Saga Falabella?	/	
		Fidelización	¿Se siente usted identificado con la empresa Saga Falabella?	/	
		Desinterés	¿Siente usted desinterés en cumplir determinadas funciones en la empresa Saga Falabella?	/	
		Improductivo	¿Considera que el trabajo improductivo es un costo para la empresa Saga Falabella?	/	
	Firma del experto	Propósitos	¿Conoce los propósitos o metas de la empresa Saga Falabella?	/	
			¿Has recibido algún incentivo por trabajos extraordinarios realizado en la empresa Saga Falabella?	/	
		Fecha: 07/06/18	/		

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

Yo, Pedro Constante Costilla Castillo docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Los Olivos (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

“LA MOTIVACION INTRINCESA Y SU RELACION CON LA ROTACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA SAGA FALABELLA, SAN ISIDRO, 2018”

del (de la) estudiante Estefany Socorro Sánchez Alva, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27 % verificable en el reporte de originalidad del programa **Turnitin**.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.



Lima, 30 de noviembre del 2018

.....
Firma

Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

DNI: 09925834

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y SU RELACIÓN
CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN
SAGA FAMILIAR, SAN ISIDRO, 2018”

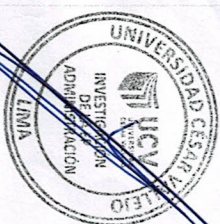
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORIA:
SÁNCHEZ ALVA ESTEFANY SOCORRO

ASISOR:
DR. PEDRO CONSTANTE
COSTILLA CASTILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ



Todas las fuentes

docplayer.es	Fuente de Internet: 44 URL	10 %
Entregado a Universidad...	Trabajos del estudiante: 85 Trabajos	10 %
www.scribd.com	Fuente de Internet: 43 URL	8 %
es.sldshare.net	Fuente de Internet: 25 URL	8 %
es.scribd.com	Fuente de Internet: 20 URL	7 %
Entregado a Pontificia ...	Trabajos del estudiante: 48 Trabajos	6 %
Entregado a Universida ...	Trabajos del estudiante: 35 Trabajos	6 %
documents.mx	Fuente de Internet: 28 URL	6 %
www.sldshare.net	Fuente de Internet: 28 URL	6 %
repositorio.ucv.edu.pe		6 %

Excluir fuentes



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Estefany Socorro Sánchez Alva, identificado con DNI N° 76265036,
egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad
César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación
pública de mi trabajo de investigación titulado "LA MOTIVACION
INTRINSECA Y SU RELACION CON LA ROTACION DE PERSONAL EN LA
EMPRESA SAGA FALABELLA, SAN ISIDRO, 2018"; en el Repositorio Institucional
de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto
Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



[Handwritten Signature]

FIRMA

DNI: 76265036

FECHA: 30 de noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y SU RELACIÓN
CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN
SAGA FALABELLA, SAN ÍSIDRO, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**



AUTORA:

SÁNCHEZ ALVA ESTEFANY SOCORRO

ASESOR:

Dr. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DE ORGANIZACIONES

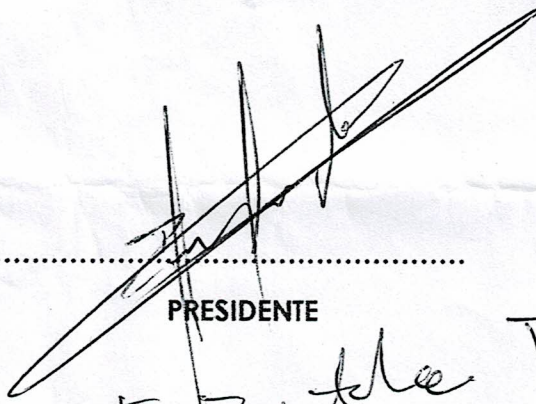
LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) Estefany Socorro Sánchez Alva cuyo título es: **“La motivación intrínseca y su relación con la rotación de personal en la empresa Saga Falabella, San Isidro, 2018”**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16 Dieciséis*

Lima, 30 de noviembre del 2018


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO

I. T. T.
.....
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

Srta. ESTEFANY SOCORRO SÁNCHEZ ALVA.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

“LA MOTIVACION INTRINSICA Y SU RELACION CON LA ROTACION DE PERSONAL EN LA EMPRESA SAGA FALABELLA, SAN ISIDRO, 2018”

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:
ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 30/09/2018

NOTA O MENCIÓN : 16



DR. IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA