



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Motivación laboral y rotación de personal motorizado de una
empresa de servicio Courier, San Juan de Lurigancho, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORES:

Benites Pantoja, Tania Miluska (ORCID: 0000-0001-8248-1650)
Sotomayor Herrera, Mayra Lizeth (ORCID: 0000-0002-4925-7873)

ASESORA:

Dra. Quispe López, Jenny Martha (ORCID: 0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a Dios por concedernos un año más de vida con buena salud. Con mucho amor a nuestros padres e hijas, quienes, con su apoyo incondicional, nos han estimulado a seguir sobresaliendo en el desarrollo de nuestra carrera.

Madre e hija:

Angélica Delfina Pantoja Ciprian

Gaela Fabiana Rivera Benites

Benites Pantoja Tania Molusco

Suegro, madre e hija:

José Antonio Canales Sierralta

Pilar Herrera Becerra

Alexandra Samirah Canales Sotomayor

Sotomayor Herrera Mayra Lizeth

Agradecimiento

En agradecimiento a todos nuestros profesores que nos han brindado sus enseñanzas en estos años y en especial a nuestra asesora Quispe López, Jenny Martha, quien confió en nosotros, brindándonos su acompañamiento en este proyecto, motivándonos a nunca desistir de nuestros sueños.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
I. MARCO TEÓRICO	4
II. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	15
3.6 Métodos de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos aplicados en el presente estudio	14
Tabla 2 Lista de expertos	14
Tabla 3. Categorías en la rotación de personal	15
Tabla 4. Coeficientes del Alfa de Cronbach de los instrumentos	15
Tabla 5. Resultado de la variable motivación laboral y sus dimensiones	17
Tabla 6. Resultado de la variables rotacion de personal y sus dimensiones	18
Tabla 7. Índice de rotación de personal según datos obtenidos de la empresa.....	18
Tabla 8. Relación entre la motivación intrínseca y la rotación de personal.....	19
Tabla 9. Relación entre la motivación extrínseca y rotación de personal.....	19
Tabla 10. Relación entre la motivación trascendental y la rotación de personal.....	20
Tabla 11. Relación entre las variables motivación laboral y rotación de personal.....	20

Índice de gráficos y figura

Grafico 1. Categoría de la variable rotación de personal.....	18
---	----

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar cómo se relacionan la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio courier, San Juan de Lurigancho, 2021. Su enfoque fue cuantitativo con un tipo de estudio aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, su población-muestra fue de 30 colaboradores motorizados de la empresa. Se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario realizado a cada colaborador, el cual fue elaborado con un total de 24 ítems, relacionadas a cada variable motivación laboral y rotación de personal, 12 preguntas por cada variable. Así mismo se aplicó la revisión documental para la rotación de personal con el instrumento de registro de entrada y salida del mes de enero a setiembre del presente año. Para el procedimiento de recolección se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS versión 26 en inglés, pudiéndose determinar el grado de confiabilidad mediante el coeficiente estadístico “alfa de Cronbach”, así mismo para medir la relación de variable y dimensiones se utilizó la prueba paramétrica, a través de la correlación Rho de Spearman. Finalmente se determinó que no existe relación significativa entre la Motivación laboral y rotación de personal, de una empresa de servicio courier ubicada en San Juan de Lurigancho.

Palabras clave: Motivación laboral, Rotación de personal, Motivación trascendental.

Abstract

The general objective of this research work was to determine how work motivation and motorized staff turnover are related to a courier service company, San Juan de Lurigancho, 2021. Its approach was quantitative with a type of applied study, with a level descriptive correlational, its population-sample was 30 motorized employees of the company. The survey technique was used, the instrument of which was the questionnaire given to each employee, which was prepared with a total of 24 items, related to each variable, work motivation and staff turnover, 12 questions for each variable. Likewise, the documentary review was applied for the rotation of personnel from January to September of this year. For the collection procedure, the statistical package IBM SPSS version 26 in English was used, being able to determine the degree of reliability by means of the statistical coefficient "Cronbach's alpha", likewise to measure the relationship of variable and dimensions, the parametric test was used, to through Spearman's Rho correlation. Finally, it was determined that there is no significant relationship between work motivation and staff turnover of a courier service company located in San Juan de Lurigancho.

Keywords: Work motivation, Staff turnover, Transcendental motivation.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el éxito de una organización se debe al recurso humano que poseen, ya que gracias a ellos se alcanzan los objetivos que se plantean, por este motivo, es necesario que el trabajador tenga una buena motivación laboral, para mejorar su productividad y la probabilidad de permanecer trabajando de manera estable Sparsh,J & Kumer,N (2020) y así evitar la rotación de personal, el cual es un enfoque utilizado por muchas empresas para que los trabajadores se sientan comprometidos según Fernando, A & Dissanayake, D (2019).

A nivel internacional, en las organizaciones de Europa según Setyo, et al (2021), señala que el desempeño de las empresas aumentará si se involucra la motivación laboral en el personal, el cual va a generar en los colaboradores un compromiso hacia su empresa, mientras que en las organizaciones mexicanas, existe un alto nivel de rotación de personal, que según el estudio realizado por Millenio (2018), ha incrementado en un 17.8% el índice, lo que genera en las empresas, pérdidas económicas y personal menos capacitados, según la revista Global Conference on Business and Finance Proceeding (2018).

A nivel nacional, la rotación de personal es un reto constante dentro de las organizaciones, porque representan un porcentaje de 20.7%, tal como refiere el artículo del Economista América (2019), que las organizaciones, el índice se mantenga en 9.8% referente a la rotación de forma voluntaria, según la data arrojada por los indicadores de Saratoga de Pricewaterhousecoopers, en el Perú. Según el Diario Gestión (2017), hay empresas que actualmente está en crisis, por la falta de del recursos humano que están en constante cambio. Por ello, se pierde un promedio de 30% de colaboradores anualmente. Los factores que promueven la rotación del personal es una falta de clima laboral, así como la desmotivación en las empresas.

A nivel regional, según el reporte estadístico del INEI (2021). Existe una población económicamente activa de 60.9%, comparada con el anterior trimestre disminuyó en 7.1% de personas que no están laborando actualmente, debido a la

pandemia que no solo afectó a la salud sino también en la economía, cerrando empresas y que estas cambien de rubro, por ello que actualmente existe una gran demanda de rotación. Según el Diario Gestión Perú (2020), los motorizados del distrito de San Juan de Miraflores, se han realizado descarte del COVID-19, donde el 33% de motorizados dieron positivo a la prueba, originando que el personal sea aislado y reemplazado originando una alta rotación de personal.

A nivel local, las organizaciones consideran que un factor motivacional es el dinero, sin embargo, la motivación laboral va mucho más lejos que lo económico, por lo que es necesario que los líderes de la organización deben estar atentos al talento humano que posee la empresa. (Nolazo, F; Bustamante, E; Moreno, R; Carhuacho, I.2021). La empresa de servicio de mensajería y Courier en el distrito, Manifestaron que hubo un numero grande de salidas e ingresos en las planillas de trabajadores, siendo la salida externa de 11% mensual, por lo que de 30 trabajadores, 4 son cambiados al mes, lo que se evidencio durante enero a setiembre, este tipo de renuncias y/o despidos se dan origen ya que los trabajadores no están conformes, generando su renuncia. Probablemente debido a la falta de motivación en la organización.

Por ello, se evaluará a la empresa de servicio courier con la finalidad de mejorar la problemática encontrada, buscando disminuir la rotación del personal, por ser de suma importancia para la organización, por lo que se formula la siguiente interrogante de investigación: ¿Existe una relación entre la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio Courier, San Juan de Lurigancho 2021?

Desde la perspectiva teórica, esta investigación se justifica porque buscará transmitir conocimientos en el área de estudio, mediante las teorías relacionadas en cuanto a motivación laboral y la rotación del personal, el cual logrará comparar los diversos contextos en la realidad concreta, para corroborar o refutar dichas teorías con los resultados encontrados.

Desde la perspectiva práctica, esta investigación brindará una proposición de mejora para fortalecer la motivación laboral y poder reducir el índice de rotación, los cuales son retos actuales que se tienen en el mercado laboral, por tal motivo,

se tomarán acciones de motivación laboral que puedan disminuir el nivel de rotación de personal, obteniendo mejores resultados para el servicio de Courier.

Así mismo, desde la perspectiva social, esta investigación beneficiará tanto a los dueños del negocio y a los colaboradores dentro de la organización, los cuales laboran en la Unidad de Recurso Humanos, brindado la información relevante sobre las variables y la propuesta de mejora, ya que actualmente las empresas necesitan un nuevo manejo de personal, el cual no consista en ser repetitivo ni rutinario.

Finalmente, desde la perspectiva metodológica, este estudio se basará en la aplicación de la metodología científica mediante un instrumento elaborado por los investigadores el cual constituirá un aporte para las investigaciones que se realicen en un futuro, sobre las variables de estudio.

Para dar respuesta a la interrogante se plantea el siguiente objetivo general del proyecto de investigación: Determinar la relación entre la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio courier, San Juan de Lurigancho, 2021; y como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la motivación intrínseca y la rotación del personal motorizado de una empresa de servicio Courier. b) Determinar la relación entre la motivación extrínseca y la rotación del personal motorizado de una empresa de servicio courier, c) Determinar la relación entre la motivación trascendental y la rotación del personal motorizado de una empresa de servicio courier San Juan de Lurigancho, 2021. Como hipótesis de investigación, se planteó que la motivación laboral se relaciona de manera significativa con la rotación de personal de una empresa de servicio courier, San Juan de Lurigancho, 2021.

Por lo que se plantea como hipótesis específicas lo siguiente: a) Existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio Courier San Juan de Lurigancho, 2021. b) Existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio Courier San Juan de Lurigancho, 2021. c) Existe una relación significativa entre la motivación trascendental y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio Courier San Juan de Lurigancho, 2021.

I. MARCO TEÓRICO

En relación a las dos variables de estudio, se han realizado investigaciones en diferentes ámbitos, las cuales se muestran a continuación:

A nivel internacional, se encuentra a Anaya et al. (2021). El cual realizó una investigación que tuvo como objetivo analizar la motivación y diseñar un programa de intervención psicosocial para su fortalecimiento, aplicando un enfoque mixto con el método investigación-acción, cuya muestra fue no probabilística de ocho colaboradores que se capacitan para las áreas de dirección y gerencia, también se les aplicó una escala de motivación que contienen tres dimensiones: laboral psicológica y organizacional. Demostrándose que se obtuvo un comportamiento bajo en las dimensiones y dando énfasis al comportamiento medio para la dimensión laboral, concluyéndose que existió una relación significativa en ellas, por lo que el objetivo es potenciar la motivación diseñando un programa establecido en con la finalidad de fortalecer la motivación desde la actividad gerencial desde el análisis apreciativa y dinámico para la intervención psicosocial.

Maheswari (2019), en su artículo que tuvo como objeto conocer el nivel de la motivación del personal que labora en bancos, así como la relación de las prácticas de rotación laboral con la motivación y el desempeño de los colaboradores. Siendo una investigación descriptiva en la cual se trabajó con 400 empleados bancarios del distrito de Nellore, a quienes se les aplicó un cuestionario. Determinándose que existió una correlación entre las variables que fue alta. Siendo la rotación de trabajo un fuerte predictor de la motivación y el desempeño.

Linge (2019) en su artículo exploró que la rotación laboral afecta a la motivación del personal de una empresa. El estudio realizado tuvo una investigación descriptiva, con la prueba de Chi Cuadrado se pudo calcular que si existe relación entre la rotación laboral y la motivación de los colaboradores. Aplicándose un cuestionario a 45 trabajadores para la recolección de datos. Concluyendo que la rotación de personal, si es planificada puede proporcionar al personal un medio para aprender, adquiriendo una mayor experiencia, que es para su avance profesional.

Cubillos, Reyes y Londoño (2017), en su estudio realizado, se determinó y analizo las causas que dan origen a la rotación de personal del área comercial en

la tienda Falabella S.A de Colombia, tuvo un enfoque cualitativo, participaron 08 ex colaboradores, entre los 22 a 32 años, cuyo vínculo laboral acabo entre octubre 2014 a abril 2016. Se empleó la revisión de literatura y después se realizó una entrevista Se concluyó, que la rotación de personal se debió a una mezcla de causas, como la falta de motivación, cultura y políticas de la organización, así mismo, las capacitaciones que daban eran de tiempo muy corto por lo que no se lograba el aprendizaje requerido para el personal.

Juárez (2016), en su estudio realizado, su objetivo fue relacionar la motivación intrínseca y desempeño laboral a un grupo de docentes de una entidad privada, cuyo enfoque fue cuantitativo, aplicándose el cuestionario a una muestra de 32 docentes, se realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional, concluyéndose que la motivación intrínseca no se relaciona estadísticamente con el variable desempeño ,por lo que se sugirió a la empresa, implantar un programa para evaluar el desempeño por periodos y poner en práctica una herramienta que determine el nivel de motivación laboral en los colaboradores.

A nivel Nacional, Becerra y Hoyle (2018) en su estudio realizado, sobre la alta rotación de personal en una empresa tercerizada, que tuvo como objetivo encontrar los factores que causan la alta rotación de personal, costos elevados y pérdidas que se ocasionan para la empresa. Utilizaron revistas informativas y buscadores académicos confiables, a su vez, investigaciones de otras universidades, cuyo resultado fue que la rotación de personal no es una causa sino efecto de la falta de motivación y satisfacción laboral, así mismo, puede desarrollarse por la falta de comunicación entre jefes y trabajadores, y aquellos horarios rotativos, como la baja remuneración.

Respecto a la investigación que realizó Aliaga (2019), la cual tuvo como objetivo determinar qué factores influyen en la rotación de personal en la empresa Vecitas, La investigación fue descriptiva, se consideró a 13 personas, aplicándoles un cuestionario, donde se concluyó, que lo que influye negativamente en la rotación de personal, son la baja remuneración, las carencias políticas de selección de personal, la falta de oportunidad de progreso profesional y personal y la falta de desarrollo. Siendo la más notoria la baja remuneración, lo afecta económicamente a la empresa, debido a que el colaborador nuevo no produce el mismo producto que un personal antiguo.

En la investigación realizada por Marín (2018), el cual tuvo una investigación de tipo aplicada, cuya encuesta fue aplicada a 58 personas, para determinar la motivación trascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la organización, donde se aplicó un cuestionario de 23 preguntas. Demostrando el autor, que la variable motivación trascendente y desempeño laboral tiene una relación positiva débil entre colaboradores, de modo que el autor concluye que, si los trabajadores aprecian a sus clientes, del mismo modo los orientan a realizar sus acciones, contribuirán en satisfacer sus necesidades, por lo tanto, el compromiso es brindar un buen servicio y apoyarse entre compañeros, de manera que, incluye en el desempeño laboral.

A su vez, en la investigación de Sánchez y Fuentes (2018), el cual tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación extrínseca e intrínseca en la intención de permanencia de los colaboradores de restaurantes del distrito de Miraflores, se usó para este análisis, un método deductivo cuantitativo, cuyo diseño fue correlacional, transaccional no experimental, aplicándose un cuestionario a 139 trabajadores, evidenciándose que si existe una relación entre la motivación extrínseca y la intención de permanencia, a su vez se determinó que a mayor motivación, se tiene mayor tiempo de permanencia en la empresa.

De misma forma, en la investigación de Sánchez (2018), referente a la relación de la rotación de personal y la motivación intrínseca en la empresa Saga Falabella, se utilizó una investigación aplicada, con un diseño no experimental de transversal, tomándose como muestra de 132 trabajadores, a quienes se les aplicó el cuestionario. La investigadora demostró que hay una correlación positiva baja entre las variables de motivación intrínseca y extrínseca utilizando un análisis de Rho Spearman, cuyo grado de significancia es menor 5%, lo cual rechaza su hipótesis nula, donde la formación del empleado es una pieza clave, por lo que, se sugirió a la organización a crear una herramienta para describir el talento de las personas y de esa manera asignar funciones acordes a sus competencias.

Castillón (2019), en su estudio tuvo como objetivo conocer si existe relación entre rotación de personal y calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC, para la comprobación se usó el programa estadístico SPSS versión 24, cuyo diseño de investigación fue correlación, aplicándose a una muestra de 33 clientes, un cuestionario, la autora concluyó que no existió una relación entre

ambas variables, y que las condiciones de trabajo es una dimensión mayor afectada, por lo que la rotación de personal no tiene relación con la calidad del servicio, siendo otros factores que puedan ocasionarlo como: personal calificado, incumplimiento de contratos, confianza depositada en el personal, rapidez de atención y preocupación antes sus clientes.

También Jiménez y Rosas (2019), realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre los factores Extrínsecos de la satisfacción laboral y la intención de rotación de personal de una empresa dedicada a la administración de condominios en el año 2019, cuyo enfoque fue cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con 143 colaboradores entre conserjes y operarios de limpieza de la empresa. Se usó para los resultados el SPSS versión 26, demostrándose que existió una relación directa entre las variables, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,96. La investigación también muestra que las condiciones laborales, la remuneración y la buena supervisión tienen mucho que ver con la rotación de personal.

Olavarría (2018), en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y rotación de personal de la empresa de operaciones logísticas internacionales la relación las ambas variables, por lo que uso una metodología cuantitativa ,de tipo descriptiva, no experimental - correlacional de corte transversal, se aplicó un cuestionario a 30 trabajadores de áreas administrativas , el autor concluyo que la motivación laboral está relacionada con la rotación de personal y que los factores de higiene tienen una correlación según los parámetros aceptados.

Yanac (2017), en su investigación, el cual tuvo como objetivo principal , identificar cómo influye la motivación organizacional en el rendimiento de los trabajadores,, para lo cual realizo una investigación de tipo aplicada, cuyo nivel fue no experimental, corte transaccional ,correlacional , usando una prueba de Chi cuadrado mediante la correlación de Pearson, por lo que se aplicó un cuestionario a 84 trabajadores, llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre las variables con un 57.3%

Respecto a la fundamentación teórica relacionada a las variables, se encontró que la motivación laboral según Robbins y Coulter (2018) plantea que es el impulso realizado por una persona con el fin de lograr su realización de metas

establecidas por el individuo, impactando en la energía, dirección y persistencia, puestos que estos aspectos son importantes, en relación los altos mandos deben preocuparse por el tema y analizar la flexibilidad que se le pueda dar a sus empleados (p. 519). De modo similar, Chiavenato (2017) indica que la motivación es lo que una persona sabe de sí mismo y del ambiente que los rodea, de manera que abarca sus valores, influenciado por su ambiente físico y social, así también por su estructura y procesos fisiológicas, y las necesidades de las experiencias precedentes (p. 41).

Por otro lado, para Kodman y Weber (2016) la motivación es una serie de fuerzas energéticas que se originan, fuera y dentro del ser humano, para comenzar una conducta que esté relacionado al trabajo y así determinar su duración, intensidad, dirección y forma (p. 2). Además, según Abraham Maslow, la teoría de las necesidades, son las que se ordenan desde un nivel superior a un nivel inferior, siendo las prioridades básicas del ser humano (Robbins y Coulter p. 520). Cabe destacar que, para Herzberg, en su teoría de la motivación, existieron dos factores como el higiénico o también llamado factor extrínseco, el cual modifica la teoría de Maslow, significando que el colaborador es motivado ya sea por la condición laboral que lo rodea, por ejemplo, las físicas ambientales o factores principales son: la remuneración, el beneficio social, supervisión de las personas que reciben de los superiores, el ambiente de trabajo y la condición física y el termino motivación lo vinculan con la actividad. (Rheinberg F; Engeser, S (2018)) Además, el factor motivacional llamado también factor intrínseco mencionó a las funciones del puesto, y al cumplimiento de metas, por lo que nos lleva a indicar, qué debido a la falta de motivación, los colaboradores no tendrían un desempeño óptimo en la empresa. Es por ello que los factores de motivación involucran tanto, los sentimientos relacionándolos con el desarrollo y crecimiento personal, (Chiavenato, 2017, p. 45). La motivación real es la motivación intrínseca porque la motivación intrínseca es más permanente en el individuo. (Kadioglu, H, et al, 2018)

Gómez, Betancourt y Zapata (2012), citaron a Pérez (1985, 1987, 1991, 1994) quien refirió, en el desarrollo de su teoría que estudia al ser humano. Su motivación humana en la empresa, son las personas, e individuos que poseen diversos gustos, personalidades distintas, por lo que su motivación es diferente para lograr satisfacerse en lo personal (p. 44), siendo divididas en:

Motivación intrínseca, que son diversos aspectos o sucesos reales que permiten al individuo el logro de los aprendizajes, como por ejemplo el desarrollo profesional, que en términos de empresa se relaciona con la alta eficiencia, dicho de otra manera, las ventajas competitivas, que se realiza en la empresa. Motivación extrínseca, que son motivos demostrados externamente del sujeto, como aquellos incentivos. Los que consisten en brindar recompensas que buscan lograr, como la remuneración obtenida por el trabajo o esfuerzo realizado. Este tipo de motivación se relaciona a la eficacia, lo que quiere decir, al cumplimiento de los objetivos establecidos. Motivaciones trascendentales, que se refieren a la realidad que influye para dictaminar el logro de aprendizajes realizados, para las demás personas con las que se interactúa. Se pueden verificar, que son aplicable hacia las terceras personas, quienes positivamente aprenden de las acciones de cada sujeto. Cuya relación con la empresa se llama consistencia, que quiere decir, la búsqueda de unión de todos los participantes de la empresa.

Respecto a la variable rotación de personal, Chiavenato (2017), menciona que se trata de una serie de movimientos de personas que realizan las empresas a lo largo de su estructura del recurso humano, ya sea por los factores de ascensos, transferencias, separaciones por jubilación y/o despidos (p. 304).

Por otro lado, Robbins (2013), señala que hay dos tipos de rotación. En el cual la rotación interna, es el movimiento que es planificado como un crecimiento de empleados dentro de la empresa. Desde la fase inicial de reclutar y la seleccionar al personal, el jefe de recursos humanos debe evaluar sus competencias y determinar el potencial del empleado. La rotación externa se enfoca a un mal desempeño desarrollado por las diferencias con el colaborador de la organización o los jefes, mejores salarios, jubilaciones. Un trabajador toma decisión frente al retiro de la empresa, ya sea, por motivos personales y/o organizacionales.

Para Krishna, Rao & Suguna (2017) la rotación de personal indica que las intenciones de rotación son los pensamientos de los trabajadores con respecto a la salida voluntaria de la empresa. Se emplea la intención de rotación a cambio de la rotación real debido a la teoría del comportamiento planificado, donde sugiere que el comportamiento es un buen pronosticador del comportamiento real. Mientras que para Macario (2018) definió que la rotación de personal es inevitable, el clima laboral de toda empresa radica en el cambio desde los procesos hasta los

trabajadores, no es posible considerarlo como desventaja ante las demás organizaciones, por el contrario, puede ser un indicador de productividad, evolución, empoderamiento y evolución por los trabajadores de la empresa.

La rotación interna según López y Sagastegui (2015), mencionan que está definido con un número de colaboradores que cambian de puestos, sin retirarse de la organización, por lo que, la rotación interna es importante en la organización, y también a nivel de la empresa logrando convertirse en una herramienta de desarrollo personal, el cual puede llegar a ser un elemento sumamente motivador siendo , efectivo frente a la rutina y el estrés laboral, significa que la rotación interna busca confrontar a los colaboradores a situación desconocidas , como el incorporarse en nuevos proyectos, por ellos tenemos, las transferencias, los ascensos, promociones y descensos.

En la investigación de Herrera (2008), identificó los siguientes tipos de rotación de personal: Baja inevitable, necesaria, por cuestiones personales, laborales como causas como por fallecimiento, enfermedad, e incapacidad temporal. De igual manera, el autor Taylor (1999), señala que hay tres tipos de desvinculación o ruptura laboral en las organizaciones que son:

La rotación laboral voluntaria se realiza por que el colaborador decide, acabar la vinculación con la empresa por motivos personales o profesionales. Esta decisión es posible ya que el colaborador, hubiera encontrado un puesto de trabajo, o cambiado de profesión o quiera pasar más tiempo con su familia o su propio ocio, y las rotaciones voluntarias inevitables, se deben a las decisiones que toma el empleado, el cual escapa de las manos del empresario. Pero en los últimos estudios se demuestra que alrededor del 80% de las rupturas laborales voluntarias pueden ser evitadas. (p. 6).ya que se debe realizar una planificación de personal a corto plazo con horarios flexibles teniendo en cuenta las evaluaciones del personal.(Hochdorffer, J; Hedler, M; Lanza, G. 2018)

Finalmente, la ruptura involuntaria se origina cuando la organización decide culminar un vínculo laboral con un colaborador por motivos económicos o por un mal manejo de funciones entre el empleado y la empresa. Quedando el trabajador desempleado (p. 6). Esta rotación debe ser empleada de manera eficaz para que sus empleados no roten de forma inapropiada de sus puestos de trabajo. (PhD,J & Kponee, L. 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque: Es cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), para la comprobación de hipótesis se utilizará la recolección de datos, por lo cual se planteará con antelación al proceso metodológico mediante el esquema de una problema y preguntas muy concretas de los que derivan en las hipótesis.

Tipo: Es aplicada, según Chávez (2007) señala que como termino principal, es la resolución de un problema en un determinado tiempo que es corto. Direccionada a la aplicación de acciones para afrontar un problema planteado.

Nivel: Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), esta investigación presenta un nivel descriptivo correlacional, el cual menciona que el nivel de investigación es Descriptiva porque selecciona las características principales del objeto de estudio, Siendo de alcance correlacional porque a partir de su descripción se analizó la relación y correlación entre estas variables.

Diseño:. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), Se tiene un diseño no experimental de corte transversal quien indica que es la recolección de datos, las cuales surgen en un solo instante y no son modificables, con el objetivo de precisar y especificar las variables de estudio, para conocer su incidencia e interrelación. (p. 152 y 154).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Motivación Laboral, que es una variable cualitativa ordinal.

Definición Conceptual: Robbins y Coulter (2018), señalan que la motivación laboral es el impulso que realiza una persona, con el fin de lograr la realización de las metas que se establezca el individuo, impactando en la energía dirección y persistencia, puestos que estos aspectos, son de importancia en la motivación, es por ellos que los gerentes o altos mandos de una organización deben preocuparse por el tema y llegar a analizar la flexibilidad que se le pueda dar a sus empleados. (p. 519)

Definición operacional: Para medir la variable, se utilizará la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario, el cual será aplicado a los colaboradores, en relación a dimensiones: Intrínseca, extrínseca y trascendental.

Variable 2: Rotación de personal, que es una variable cualitativa ordinal.

Definición Conceptual: Chiavenato (2017), menciona que las empresas realizan una serie de movimientos de personas a lo largo de su estructura tratándose de un flujo continuo del recurso humano, ya sea por transferencias. Ascensos, separaciones por jubilación y/o despidos (p. 304).

Definición operacional: Para medir la rotación de personal, se utilizará la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario, el cual será aplicado a los colaboradores, en relación a dimensiones: Rotación voluntaria e involuntaria. Así mismo se usó la técnica de revisión documental con el registro de entrada y salida del personal.

3.3 Población (criterios de selección), **muestra, muestreo**, unidad de análisis

La población es un conjunto de organizaciones (empresas) o de individuos los cuales poseen aspectos en común los cuales son objetos de investigación, como también es considerada como un grupo de personas directamente sin exclusión alguna del lugar a ser investigado, como los trabajadores de una empresa de servicio Courier, conformadas por 30 colaboradores operativos en el Distrito de San Juan de Lurigancho

Como muestra se utilizó el 100% de la población, el cual es llamado tipo muestra censal, utilizado para conocer las opiniones del personal motorizado o tener una base de datos accesibles al subconjunto de investigación, (Ramírez ,2018, p. 40), en consecuencia, se toma como muestra central, toda la población de 30 trabajadores, considerándose un número reducido de la población

Criterios de Selección

Sera al personal motorizado de la empresa de servicio Courier, la cual presta servicios, siendo personal operativo, que labora en la organización.

Criterios de inclusión

- Personal operativo motorizado
- Personal mayor de 18 años

Criterios de exclusión

- Personal que fue dado de baja
- No se encuestará a los clientes.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La Técnica e instrumentos utilizados para la investigación serán: La encuesta con su instrumento el cuestionario para determinar el nivel de motivación laboral y rotación de personal. El cuestionario será aplicado de manera digital, mediante el enlace que se generará en el Google Drive, el cual consta de un total de 24 preguntas para ambas variables (Anexo N° 02), con una escala de Likert de 5 valores (Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi nunca y Nunca), dirigido a 30 colaboradores del área operativa, como el personal motorizado de la empresa objeto de estudio.

Tabla 1.

Técnicas e instrumentos aplicados en el presente estudio

Variables de estudio	Técnicas	Instrumentos
Motivación Laboral	Encuestas	Cuestionario
Rotación de personal	Revisión documental Encuesta	Registro de entrada y salida Cuestionario

Nota: Elaboración propia

El instrumento fue validado por el juicio de 4 expertos. (Anexo N° 03), luego de la aplicación de instrumentos, se procederá, a tabular y/o analizar los resultados en una base de datos para luego evaluar la confiabilidad con el alfa de Cronbach.

Tabla 2

Lista de expertos

Instrumentos	Expertos	Grado Académico
Motivación laboral	Quispe López, Jenny Martha	Doctora
	Daniel Pérez, Jorge Augusto	Doctor
Rotación de personal	Eduardo Martin Vigo Catter	Maestría
	Javier Roque del Villar Sotelo	Maestría

Nota: Elaboración propia

Para la revisión documental, se recopilará información de la empresa, en los registros de entrada y salida, que nos servirá como instrumento para determinar el índice de rotación de personal en los periodos correspondientes de enero a septiembre 2021, el registro que será proporcionado por el gerente de la empresa, para calcular el índice de rotación por medio de una fórmula de rotación de Arias (2008).

Chiavenato (1999), indica que la fórmula más común es la siguiente:

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{\frac{A+D}{2} \times 100}{PE}$$

A: Admisión de personal.

D: desvinculación de personal.

PE: Promedio efectivo.

Expresa valor porcentual de empleados que circulan en la organización con relación al número promedio de empleado." (Chiavenato, 1999, p.33)

Tabla 3.

Categorías en la rotación de personal

CATEGORIA	LI	LS
BAJA	4.17%	7.33%
MEDIA	7.33%	10.48%
ALTA	10.48%	13.64%

Nota: Elaboración propia

3.5 Procedimientos

Para la recolección de datos, que se realizará de manera virtual, debido a la coyuntura actual por la que se está atravesando, se tendrá que solicitar autorización al área de Gerencia. Pues luego de pactada la fecha de aplicación de instrumento, así mismo se llevará a cabo una recolección de números telefónicos y mediante el WhatsApp se realizará un pequeño grupo donde se remitirá la encuesta mediante un link que se mandará, en un Grupo Creado, para obtener la información y poder continuar con los resultados y poder procesarlos en una base de datos.

Prueba piloto:

Tabla 4.

Coefficientes del Alfa de Cronbach de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach
Motivación Laboral	0.853
Rotación de Personal	0.820

Nota: Elaboración propia en SPSS V26

Se observa que la variable Motivación Laboral alcanzó el valor 0,853 y la variable rotación de personal 0.820 teniendo confiabilidad alta y consistente.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se procedió a analizar y procesar la información que se obtuvo de los instrumentos, con el paquete estadístico IBM SPSS versión 26 en inglés. El análisis de datos obtenidos en primera instancia consistió en la aplicación de estadística simple descriptiva, la cual mostró la información en distribución de datos mediante figuras o tablas de frecuencias y porcentajes, según sea el caso; las cuales expusieron de manera clara los resultados obtenidos. Posteriormente se utilizó las técnicas estadísticas del Rho de Separan. Para determinar la relación entre la variable de motivación laboral y la variable de rotación del personal.

3.7 Aspectos éticos

Este trabajo se realizó respetando los siguientes principios éticos como el principio de la objetividad, los datos se procesarán, con la recopilación de información, los mismos que no sufrirán manipulaciones o alteraciones.

Principio de consentimiento y confidencialidad, los datos serán con conseguidos con el permiso de los encargados de las áreas correspondientes, así mismo con la finalidad de salvaguardar la confiabilidad de los colaboradores de la empresa el llenado de la encuesta será anónimo.

Principio de la transparencia y humildad, este trabajo después de recolectar, procesar e interpretar, será publicado y estará abierto a sugerencias.

IV. RESULTADOS

Tabla 5.

Resultado de la variable motivación laboral y sus dimensiones

	Baja		Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
V1: Motivación Laboral	20	66.70%	10	33.30%	0	0.00%	30	100.00%
D1: Motivación Intrínseca	21	70.00%	9	30.00%	0	0.00%	30	100.00%
D2: Motivación Extrínseca	19	63.30%	11	36.70%	0	0.00%	30	100.00%
D3: Motivación Trascendental	21	70.00%	9	30.00%	0	0.00%	30	100.00%

Nota: Aplicación de cuestionarios a 30 trabajadores motorizados del área operativa de una empresa de servicio courier en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Interpretación:

En la tabla 5, mostro que de acuerdo a los resultados obtenidos de los 30 motorizados encuestados, un 66.7% se considera que la motivación laboral de la empresa es baja, mientras que el 33.3% indica que es Media. También de los resultados que se obtuvieron en las tres dimensiones; se mostró que la dimensión 1 “motivación intrínseca” y la dimensión 3 de motivación trascendental tienen categoría baja con un 70.0%, como categoría media se obtuvo un 30.0% para ambas dimensiones, así mismo la dimensión 2 de motivación extrínseca es considerada baja con 63.3% y media con 36.7%.

Tabla 6.

Resultado de la variable rotación de personal y sus dimensiones

	Baja		Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
V2: Rotación de personal	4	13.30%	24	80.00%	2	6.70%	30	100.00%
D2: Rotación voluntaria	7	23.30%	23	76.70%	0	0.00%	30	100.00%
D3: Rotación involuntaria	0	0.00%	22	73.30%	8	26.70%	30	100.00%

Nota: Aplicación de cuestionarios a 30 trabajadores motorizados del área operativa de una empresa de servicio courier en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Interpretación:

En la tabla 6, según los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los 30 colaboradores motorizados de la empresa, el 80.0% para la rotación de personal considera, que tienen una categoría media y el 13.3% opina que la rotación es baja. De las dimensiones se obtuvo que la dimensión 2 de rotación voluntaria muestra que el 76.7% considera una categoría media y categoría baja con un 23.3%, mientras que la rotación involuntaria tiene un porcentaje de 73.3% como categoría media y 26,7 en categoría alta.

Tabla 7.

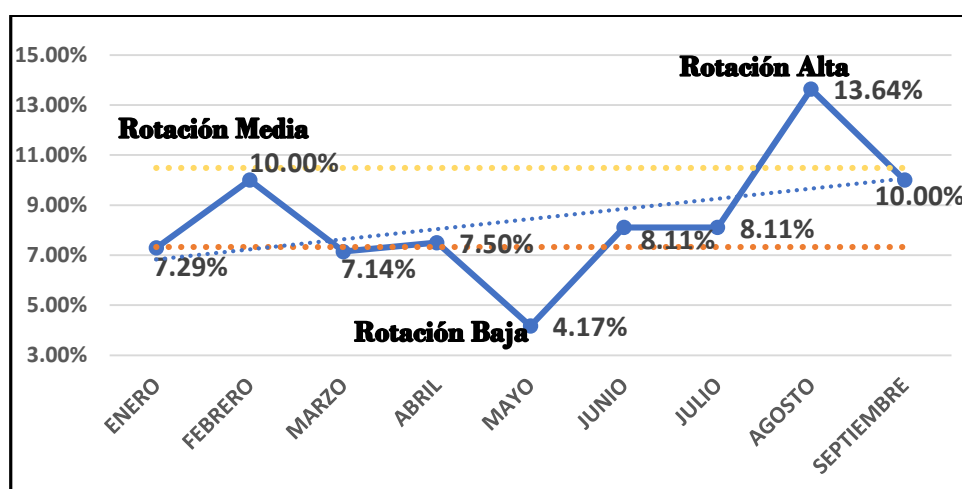
Índice de rotación de personal según datos obtenidos de la empresa

MES	PERSONAL	INGRESOS	SALIDAS	INDICE DE ENTRADA	INDICE DE SALIDA	INDICE DE ROTACIÓN
ENERO	48	2	5	4%	10%	7.29%
FEBRERO	45	3	6	7%	13%	10.00%
MARZO	42	2	4	5%	10%	7.14%
ABRIL	40	1	5	3%	13%	7.50%
MAYO	36	2	1	6%	3%	4.17%
JUNIO	37	3	3	8%	8%	8.11%
JULIO	37	1	5	3%	14%	8.11%
AGOSTO	33	3	6	9%	18%	13.64%
SEPTIEMBRE	30	3	3	10%	10%	10.00%
PROMEDIO	39	2	4	6%	11%	8.44%

Nota: Estadística realizada al índice de rotación del personal evaluada desde enero a Setiembre del 2021 al personal de la empresa de servicio courier

Grafico 1.

Categoría de la variable rotación de personal



Nota: Datos de ingreso y salida del personal de una empresa de servicio courier en el distrito de San Juan de Lurigancho desde los meses de enero a septiembre 2021.

Interpretación: El cuadro de índice de rotación mostró que, durante los meses de enero a septiembre del año 2021, el mes que presentó la más alta rotación es agosto con 13.64% y la rotación más baja se presentó en el mes de mayo con 4.17%. Los resultados obtenidos en promedio de todos los meses, indica que la empresa presenta una rotación laboral en la categoría media.

De los objetivos específicos

Objetivo específico 1:

Determinar la relación entre la motivación intrínseca y la Rotación del personal motorizado una empresa de servicio Courier

Tabla 8.

Relación entre la motivación intrínseca y la rotación de personal

		V2: Rotación de personal	
Rho Spearman's	D1: Motivación Intrínseca	Coeficiente de correlación	0,422
		Sig. (2-tailed) error	0,020
		N	30

Nota: Aplicación de cuestionarios a 30 trabajadores motorizados del área operativa de una empresa de servicio courier en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Interpretación: El coeficiente Rho de Spearman indicó que la dimensión 1 motivación intrínseca se relaciona significativamente con la variable 2 Rotación del personal, con un coeficiente obtenido de 0.4220, siendo esta correlación positiva moderada con un valor significativo de $p < 0.05$.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la motivación extrínseca y la rotación del personal motorizado de una empresa de servicio Courier.

Tabla 9.

Relación entre la motivación extrínseca y rotación de personal

		V2: Rotación de personal	
Rho Spearman	D2: Motivación Extrínseca	Coeficiente de correlación	0,264
		Sig. (2-tailed)	0,159
		N	30

Nota: Aplicación de cuestionarios a 30 trabajadores motorizados del área operativa de una empresa de servicio courier en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Interpretación: El coeficiente Rho de Spearman indicó que la dimensión 2 motivación extrínseca no se relaciona significativamente con la variable 2 Rotación del personal, con un coeficiente obtenido de 0.264, siendo esta correlación positiva baja con un valor significativo de $p > 0.05$

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la motivación trascendental y la rotación del personal de una empresa de servicio Courier.

Tabla 10.

Relación entre la motivación trascendental y la rotación de personal

		V2: Rotación de personal	
Rho Spearman's	D3: Motivación Trascendental	Coefficiente de correlación	0,096
		Sig. (2-tailed)	0,612
		N	30

Nota: Aplicación de cuestionarios a 30 trabajadores motorizados del área operativa de una empresa de servicio courier en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Interpretación: El coeficiente Rho de Spearman indicó que la dimensión 3 motivación trascendental no se relaciona significativamente con la variable 2 Rotación del personal, con un coeficiente obtenido de 0.096, siendo esta correlación positiva muy baja con un valor significativo de $p > 0.05$

Prueba de hipótesis (objetivo general):

Objetivo general: Determinar la relación entre motivación laboral y la rotación de personal de una empresa de servicio Courier

Tabla 11.

Relación entre las variables motivación laboral y rotación de personal

		V2: Rotación de personal	
Rho Spearman's	V1: Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	0,258
		Sig. (2-tailed)	0,169
		N	30

Nota: Aplicación de cuestionarios a 30 trabajadores motorizados del área operativa de una empresa de servicio Courier en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Interpretación: El coeficiente Rho de Spearman indicó que la variable 1 motivación laboral no se relaciona significativamente con la variable 2 Rotación del personal, con un coeficiente obtenido de 0.258, siendo esta correlación positiva baja con un valor significativo de $p > 0.05$.

Por lo que, la Motivación Laboral, no podría estar afectando a la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio Courier.

En conclusión, la Motivación Laboral NO se relaciona de manera significativa con la rotación del Personal de una empresa de servicio Courier, San Juan de Lurigancho, 2021.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se pretendió establecer la relación entre la motivación laboral y la rotación de personal de los colaboradores de una empresa de servicio Courier en San Juan de Lurigancho, 2021, principalmente se identificó la motivación laboral (variable 1) y la rotación de personal (variable 2), para luego establecer las correlaciones de las dimensiones de la variable 1 y la variable 2. Los resultados encontrados, revelaron una asociación estadística muy baja entre las variables, lo que permite deducir, que la motivación laboral y la rotación de personal de la empresa no se relacionan. En el presente estudio, no es posible generalizar sus resultados a otras empresas del mismo rubro, ya que corresponderían exclusivamente a la población que se tiene estudiada actualmente. Lo que se puede utilizar del estudio, es el tipo de metodología y el instrumento de recolección de datos aplicados a nuestra población, para la realización de estudio de futuras investigaciones similares a la presente.

En relación al análisis de la primera variable, motivación de personal aplicado al personal motorizado de una empresa de servicio Courier, los autores Kodman y Weber (2016) definen que la motivación es una serie de fuerzas enérgicas que se originan, fuera y dentro del ser humano, para comenzar una conducta que esté relacionado al trabajo. En relación a los resultados de la tabla 5, se observó a nivel de variable, que un 66.7% considera que la motivación laboral de la empresa es baja, mientras que el 33.3% indica que es media. En caso del resultado obtenido a nivel de dimensiones; se percibe que la motivación intrínseca (dimensión 1) y motivación trascendental (dimensión 3) tienen una categoría baja con un 70.0%, mientras que como categoría media se obtuvo un 30.0% para ambas dimensiones. Demostrando que en la empresa existe una motivación baja. Este resultado coincide los resultados de los autores Anaya et al. (2021) en su estudio, que tuvo como objetivo general estudiar la motivación y plantear un programa de participación psicosocial para su reforzamiento. La investigación muestra que obtuvo un comportamiento bajo en las dimensiones con respecto a la motivación; donde al analizar sus indicadores en cuanto a aprendizaje de trabajo tuvo un comportamiento desfavorable, debido a la falta de motivación. La presente

investigación difiere con los resultados del estudio realizado por el autor Olavarría (2018), en el que como objetivo principal determinar la relación entre la motivación laboral y la rotación de personal en el área de operaciones logística internacionales en la provincia de lima, el cual tuvo como resultado una correlación entre las variables, que según el coeficiente de Spearman salió 0.717, con una fuerte significancia menor a 5%. En ese sentido, se demuestra que la motivación laboral está relacionada al trabajo, lo que influye directamente en el compromiso de cada colaborador dentro de la organización.

Al realizar el análisis de la segunda variable 2, Rotación de personal, aplicado a los colaboradores motorizados de una empresa de servicio; Robbins (2013), indica que existe dos categorías para la rotación de personal, como la rotación interna, que es el movimiento planificado con un desarrollo profesional para el colaborador y la rotación externa, que es un mal desempeño desarrollado por los colaboradores o jefes de la organización. En los resultados que se muestran en la tabla 6, se obtuvo en la variable, que el 80.0% de encuestados en la empresa, considera que existe una categoría media para la rotación de personal y el 13.3% considero que tiene una categoría baja. Estos resultados coinciden con Castillón (2019), quien en su estudio demostró que la variable rotación de personal no tiene una influencia con la calidad del servicio de una empresa de tercerización, en base a su valor de significación, el cual fue superior al 5%, además resultados difieren con los del autor Becerra y Hoyle (2018) en su investigación acerca de la alta rotación de personal en una compañía tercerizada, con la finalidad de encontrar los factores que causan la alta rotación de personal, encontrándose que la alta rotación de personal en una empresa puede ocurrir por diversos factores, algunos de ellos sería la falta de satisfacción laboral, motivación laboral, los horarios rotativos del personal, remuneración salarial baja y la deficiencia en la comunicación entre los integrantes de las empresas. Según lo mencionado, es posible manifestar que la rotación de personal no es una causa, sino que depende de diversos factores, qué si son detectados a tiempo y se aplican las medidas correctivas necesarias para mantener al factor humano, considerando también que se mejore la calidad de vida laboral, es posible lograr la disminución de la rotación de personal de la empresa.

Como primer objetivo específico, se planteó determinar la relación entre la motivación intrínseca y la rotación del personal motorizado de una empresa de servicio Courier- San Juan de Lurigancho 2021. Para (Chiavenato, 2017, p. 45). define que el factor motivacional o factor intrínseco involucran tanto, los sentimientos relacionándolos con el desarrollo y crecimiento personal, y dependen de las actividades que realiza el individuo en su centro de labores, y debido a la falta de motivación, los colaboradores no tendrían un desempeño óptimo en la empresa. En base a los resultados adquiridos en la tabla 8 cuyo coeficiente de relación de Spearman (0.422) se ha logrado determinar que existe una relación positiva moderada debido a que el valor significativo de p es menor a 0.05, lo que coinciden con Sánchez (2018), quien en su investigación afirma que la rotación de personal y la Motivación intrínseca tuvo una correlación positiva baja entre las variables de motivación intrínseca y extrínseca utilizando un análisis de Rho Spearman, donde existió una relación significativa de 0.005, lo cual existió una relación frente a la dimensión de rotación del personal. Se percibe en el análisis, que la motivación intrínseca si se relaciona con la rotación del personal según los resultados obtenidos. Dichos resultados difieren con lo que indica el autor Juárez (2016), quien en su estudio demostró que no existe una relación entre la motivación intrínseca frente al desempeño laboral, en vista que sus resultados fueron un coeficiente de relación de Pearson con 0.13 y su valor de significancia fue de 0.965, recomendándose a la empresa implementar una herramienta que determine el nivel de motivación con el final de monitorear a sus colaboradores. Se percibe que dimensión intrínseca influye en la rotación de personal tanto, para el desarrollo profesional y las ventajas competitivas del colaborador, por lo que deben mantener controlado esta dimensión a fin de evitar que algún cambio que afecte al empleador.

Como segundo objetivo específico, se planteó determinar la relación entre la motivación extrínseca y la rotación del personal motorizado de una empresa de servicio Courier- San Juan de Lurigancho 2021. según Chiavenato (2017), manifiesta que la Motivación extrínseca, son motivos demostrados externamente del sujeto. Los cuales consisten en brindar recompensas que buscan lograr, como la remuneración obtenida por el trabajo o esfuerzo realizado. En base a los resultados adquiridos tabla 10, cuyo resultado fue un coeficiente de relación de

Spearman (0.264) se identificó que no existe relación positiva baja debido a que el valor significativo de p es mayor a 0.05. dichos resultados obtenidos difieren con resultados de Jiménez y Rosas (2019), cuya investigación evidenció que existe relación directa entre los factores higiénicos (Extrínsecos) y la rotación de personal, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,96. Los resultados obtenidos también difieren con los autores Sánchez y Sifuentes (2018), buscó en su estudio la importancia que tiene la motivación extrínseca e intrínseca para conocer la intención de permanencia de los colaboradores, que según sus resultados tiene un relación significativa (22.1%), los autores perciben que la motivación extrínseca representaban un papel importante en cual demuestra la intención de permanencia, lo que determinaba quedarse dentro del empleo actual. Los datos obtenidos y representados en la tabla 9, exponen que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables de motivación extrínseca y la rotación del personal, por lo que se deduce que una persona altamente motivada, o poco motivada extrínsecamente, no tiene un impacto directo o inverso en la rotación de personal.

Como tercer objetivo específico se planteó determinar la relación entre la motivación trascendental y la rotación del personal de una empresa de servicio Courier- San Juan de Lurigancho, 2021. Así mismo Garcia (2004) cita a Pérez Lopez,1997, p.63 menciona sobre la teoría de la organización humana o teoría antropológica de la motivación humana, que la motivación trascendente es una motivación interna pero que mira hacia las demás personas y no solo se centra en sí mismo. Este tipo de motivación explica el comportamiento humano y la acción que afecta a personas que ejecutan la acción para aquellas personas que reciben la acción. En base a los resultados obtenidos según la tabla 10 en la investigación, el coeficiente de relación de Spearman = 0.096 demuestra que no existe relación, su relación es positiva muy baja debido a que el valor significativo de p es mayor a 0.05. Los resultados obtenidos difieren con los resultados encontrados en la investigación científica realizada por Marín (2018), teniendo como objetivo, indicar la relación entre la motivación trascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la organización. El autor concluyó que la motivación trascendente y el desempeño laboral tienen relación positiva y débil entre los trabajadores. Lo que indica que para que haya una relación significativa entre la motivación y

rotación de personal debe existir un alto grado, a diferencia de la presente investigación, los resultados mostraron un nivel positivo bajo y su nivel de correlación es mayor al 0.05, así mismo, los resultado coinciden con el autor Yanac (2017), que en su estudio tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la motivación organizacional y el desempeño, en los resultado ha quedado demostrado que la motivación organizacional es posible que influya con el rendimiento laboral de los colaboradores con una correlación de Pearson del 57.3% donde la dimensión motivación trascendental tiene una correlación de 0,600 donde el nivel de significancia es menor al 5%, lo que significa existen otros factores que se relacionan directamente con la motivación trascendental y no necesariamente con la rotación de personal, debido a lo antes mencionado se concluye, que existe la posibilidad que haya otros factores como el rendimiento laboral el cual puede influir en la rotación de personal.

Como objetivo general se planteó determinar cómo se relacionan la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio courier, San Juan de Lurigancho, 2021. Para Kodman y Weber (2016) según Abraham Maslow, la teoría de las necesidades, hace mención que es una serie de fuerzas enérgicas que se originan, fuera y dentro del ser humano, para comenzar una conducta que esté relacionado al trabajo y así determinar su duración en la empresa. Se encontró en los resultados de la tabla 11, una relación de Spearman (0.309) debido a que el valor significativo de p es mayor a 0.05. Lo cual muestra que no existe relación significativa de rotación de personal con la motivación laboral. Siendo los resultados coincidentes con el autor Aliaga (2019), que tuvo como objetivo determinar qué factores influyen en la rotación de personal. Quien concluyo que los factores pueden influir negativamente en la rotación de personal, son la baja remuneración, las carencias políticas de selección de personal, la falta de oportunidad de progreso profesional y personal y la falta de desarrollo. siendo el más notoria la baja remuneración. Sin embargo, el resultado obtenido presenta diferencia con la investigación de Lingue (2019) en su investigación demostró que la rotación laboral afecta a la motivación del personal de una empresa. El estudio tuvo un diseño de investigación de tipo descriptivo, utilizó la prueba de Chi y aplicó un cuestionario a 45 trabajadores. El autor concluyo que existe una relación

significativa entre las variables. Por otra parte, los resultados coinciden con la investigación que realizaron Cubillos, Reyes y Londoño (2017), que tuvo como propósito establecer y analizar las causas que dan origen a la rotación de personal. rigiéndose a la percepción del colaborador, los autores concluyeron que la rotación de personal en el grupo de individuos que laboraron en el área comercial se debió a una mezcla de causas relacionadas con la falta de motivación, cultura, valores corporativos políticas de la organización. En consecuencia, se debe analizar los diversos factores de la empresa que influyen en la rotación del personal para determinar con exactitud el motivo que presenta la empresa.

La investigación demuestra que no existe relación significativa entre la motivación laboral y la rotación de personal de una empresa de servicio Courier, San Juan de Lurigancho, 2021. Según los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.258 tal como se observa en la tabla N° 12, por lo cual se puede mostrar que el nivel de significancia bilateral ($\text{sig.}=0.169$) que es mayor que el valor (0.05). que a su vez tomando en cuenta la regla de decisión. Por lo cual se manifiesta que en consecuencia y de acuerdo a los resultados de correlación, se concluye en la presente investigación, que la rotación de personal y Motivación Laboral no se relacionan de manera significativa con los colaboradores de la empresa de servicio courier- San Juan de Lurigancho, 2021.

V. CONCLUSIONES

1. Se halló que la motivación laboral fue calificada como baja, según el 66.7% del personal encuestado, siendo una de las dimensiones con un mayor porcentaje de calificación baja la “motivación intrínseca y trascendental”, mientras que la dimensión “motivación extrínseca” fue calificada con un menor porcentaje de calificación baja, por lo que la empresa debe dar mayor énfasis en mejorar la motivación intrínseca y trascendental.
2. Se obtuvo que la rotación de personal es considerada categoría media con 80% del resultado, mientras que la dimensión “rotación voluntaria” logró un mayor porcentaje de calificación en categoría media (76.7%), A diferencia de la dimensión “rotación involuntaria” que obtuvo un menor porcentaje de calificación en categoría media (73.30%), por lo que la empresa debe crear estrategias para que disminuir el porcentaje de rotación voluntaria en la empresa.
3. Se identificó que la motivación intrínseca tuvo una relación positiva moderada con la rotación de personal, teniendo un coeficiente Rho de Spearman de 0.422 ($p=0.020 < 0.05$), aceptándose la primera hipótesis específica, lo que significa que la motivación intrínseca contribuye en cierta medida a mejorar la rotación de personal en la empresa.
4. Se identificó que la motivación extrínseca tuvo una relación positiva baja con la rotación de personal, el cual cuenta con un coeficiente Rho de Spearman de 0.264 demostrándose que existe una relación positiva baja y ($p=0.159 > 0.05$), rechazándose la segunda hipótesis específica, lo que significa que la motivación extrínseca, no tiene relación con la rotación de personal motorizado de la empresa, implicando que puedan ser otros factores que ayuden a mejorar la disminución de rotación de personal en la empresa.

5. Se identificó que la motivación trascendental tuvo una relación positiva muy baja con la rotación de personal, el cual cuenta con un coeficiente Rho de Spearman de 0.096 y ($p=0.612>0.05$), rechazándose la tercera hipótesis específica que se planteó, lo que significa que la motivación trascendental no está relacionada con la rotación de personal, lo que se puede evidenciar es que no necesariamente esta dimensión disminuiría la rotación de personal.

6. Se determinó que no existe una relación significativa entre la motivación laboral y la rotación de personal de una empresa de servicio Courier, San Juan de Lurigancho, 2021, siendo el Rho de Spearman igual a 0.258 ($p=0.169>0.05$), lo que significa que las variables planteadas no se relacionan, siendo variables independientes, por lo que otros factores estarían influenciando en la rotación de personal de la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos de la investigación se recomienda lo siguiente:

Se recomienda al Gerente General de la empresa, que pueda autorizar la contratación de un outsourcing para que brinden charlas de motivación para los trabajadores. Porque está demostrado que las empresas que cuentan con colaboradores motivados, se sienten más valorados, generando un mejor rendimiento y aumentando su compromiso con la empresa.

Se recomienda al jefe inmediato, tomar acciones a fin de atender los problemas presentados debido al nivel medio de rotación del personal motorizado de la empresa de servicio courier, independientemente de las acciones para mejorar la motivación en la empresa porque según los resultados de la investigación, no se relacionan y deben ser trabajadas por separado.

A la empresa objeto de estudio se le recomienda para mejorar la motivación laboral de la empresa, establecer mecanismos que permitan involucrar a los trabajadores para que se consoliden como equipo de trabajo. Las reuniones de confraternidad sería algo importante en este aspecto, así mismo la capacitación ayudaría en este tema.

Al área de Recursos Humanos se recomienda respecto a la rotación de personal, mejorar el mecanismo de selección de personal, por lo que se debe incorporar en ella una evaluación psicológica con la finalidad de determinar la personalidad y actitud del personal seleccionado, antes de pasar a la última fase de contratación y no solo guiarse por el curriculum.

Se recomienda a futuros investigadores hacer otros estudios con variables diferentes en las cuales se pueda identificar otras causas que se relacionen de manera significativa con la rotación de personal motorizado de empresa servicio courier.

Por último, a los estudiantes y futuros profesionales de administración, se les recomienda realizar nuevos estudios que aporten o refuten la correlación entre la motivación laboral y la rotación del personal, especificando diferencias muestrales para observar y comparar posibles similitudes y diferencias encontradas.

REFERENCIAS

- Aliaga, R. (2019). *Factores que influyen en la rotación de personal - caso empresa "Avecitas"*. [Tesis para optar el título de Licenciada en Administración. Escuela Académico Profesional de Administración, Marketing y Negocios Internacionales. Universidad Continental]. Repositorio UC. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/7014>.
- Anaya, Y. (2021). *Motivation in service companies: Contributions from psychosocial intervention..* Revista Venezolana de Gerencia. Año 26 No.94-2021. 568-584. [DOI:10.52080/rvgluzv26n94.7](https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.7)
- Arias, F. (1990). *Administración de Recursos Humanos*. Ed Trillas p.410
- Becerra, L. R., & Hoyle, J. R. (2018). *Alta rotación del personal en una empresa de tercerización – Periodo 2016* [Trabajo de investigación para optar el grado de bachiller]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/14668>
- Carrera, O; Gonzales, M; Gonzales; Ortiz, A. (2018). *The effects of the employee turnover on knowledge management of the enterprises in Mexico*. Global Conference on Business and Finance Proceeding. Volume 13. Number 2.. ISSN 1941-9589. Pág. 260-267. <https://www.researchgate.net/publication/328028277>
- Castillón, R. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC*. [Tesis de maestría para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Repositorio UMSM. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10408/Castillon_fr.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. (3. ° en) Español. Editorial La Columna. Maracaibo- Venezuela.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (10. ° ed.). McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano*. (4ta edición) México: Mc graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. 5ª. ed. México, Ed. Mc Graw Hil
- Cubillos, C; Reyes, M & Londoño, M. (2017). *Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie*. Revista Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Universidad del Tolima. <http://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/654/731>
- Diario gestión. (2020,26 de setiembre). *Minsa: 132 motorizados que realizan servicio delivery en SJM dieron positivo al COVID-19*. <https://gestion.pe/peru/san-juan-de-miraflores-132-motorizados-que-realizan-servicio-delivery-dan-positivo-a-covid-19-segun-minsa-coronavirus-peru-nndc-noticia/>.

- El Economista América (2019,16 de diciembre). *El índice promedio de rotación laboral llega a 20,7% en las empresas peruanas*. El economista América <https://www.economistaamerica.pe/empresas-eAm-peru/noticias/10257100/12/19/El-indice-promedio-de-rotacion-laboral-llega-a-207-en-las-empresas-peruanas.html>
- García, A. (2004). *Una nueva teoría de motivación. El modelo antropológico de Juan Antonio Pérez López*, Revista Puertorriqueña de psicología- ISSN-e 1946-2026, Vol. 15, Nº. 1, 2004, págs. 123-163 [1] Instituto Monteclaro, Río Grande. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4896080>
- Diario Gestión (2017,26 de abril). *Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?* <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824-noticia/?ref=gesr>
- Fernando, AGNK y Dissanayake, DMRS, The Effect of Job Rotation Practices on Employee Job Performance; Papel mediador de la motivación intrínseca (con especial referencia a los bancos comerciales privados en Sri Lanka) (2019). Revista internacional de investigación en ingeniería y gestión e-ISSN: 2250-0758 | p-ISSN: 2394-6962 Volumen 9, Número 5 (octubre de 2019), disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3517126> o <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3517126>
- Gómez, G; Betancourt, J; Zapata, N.(2012)..*Empresas familiares multigeneracionales*. 8(2), 38-49. ISSN: 1900-3803. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265425848003>.
- Hernández, F., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México DF, México: Editorial McGraw Hill
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (6. ° ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Herrera, H. (2008). *Elementos que inciden en la rotación de personal de una organización*. Ciudad de México: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P37T14.pdf>.
- Hochdorffer, J; Hedler, M; Lanza, G.(2018). *Personnel scheduling in job rotation environments considering ergonomic aspects and preservation of qualifications*. Revista de sistemas de fabricación. Volumen 46, enero de 2018, páginas 103-114. <https://doi.org/10.1016/j.jmsy.2017.11.005>
- Jiménez, A & Rosas, M (2019). *Factores Higiénicos de la Satisfacción Laboral y su Relación en la Intención de Rotación de Personal en una Empresa Dedicada a la Administración de Condominios, 2019*. Repositorio académico Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <http://hdl.handle.net/10757/635113>.
- Kocman, A & Weber, G (2016). *Job Satisfaction, Quality of Work Life and Work Motivation in Employees with Intellectual Disability: A Systematic Review*. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 2018, 31, 1–22. DOI: [10.1111/jar.12319](https://doi.org/10.1111/jar.12319).
- Kodioglu, H., & Yilmaz, P. (2018). Investigation of the work motivation levels of primary school teachers. *Journal of Education and Training Studies*, 184-196. doi:[10.11114/jets.v6i3.2948](https://doi.org/10.11114/jets.v6i3.2948)

- Krishna, S.M., Rao, G.V., & Suguna, T. (2017). An Assessment of organizational commitment on administrative staff turnover intention in Hawassa University – a Critical Analysis and Review. *TIJ's Research Journal of Social Science & Management - RJSSM*, 7...
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57854337/Research_Paper_T_I_J.pdf
- Linge, T. (2019). *Rotación de Trabajo y Motivación de Empleados: Un caso de pequeñas empresas de Tic En Nairobi Kenya*. *Journal Of Language, Technology & Entrepreneurship In Africa*. Universidad Internacional de los Estados Unidos – África.
<http://erepo.usiu.ac.ke/11732/5026>
- López y Sagastegui (2015), *Implementación de un plan de coaching para disminuir la rotación laboral de los colaboradores de la empresa constructora lcm ingenieros s.a.c. en la ciudad de lima – año 2015*. [Tesis de grado Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO <https://hdl.handle.net/20.500.12759/1453>
- Macario, F. (2018). *Rotación De Personal Y Clima Organizacional*. Recursos Bibliográficos Universidad Rafael Landívar. Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>
- Maheswari, G. (2019). *Mediation of motivation between job rotation practices and employee performance*. *Journal of Interdisciplinary Cycle Research*. Siva Sivani Institute of Management, Kompally, Secunderabad. ISSN NO: 0022-1945. Volume XI, Issue XII, December/2019.Pag.1060-1068. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/338096823_Mediation_of_Motivation_between_Job_Rotation_Practices_and_Employee_Performance.
- Mendoza, D; Florian, S; Ruiz, R & Valle, N. (2021). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana*. *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-mercado-laboral-ene-feb-mar2021.pdf>
- Marín, M. (2018). *Motivación trascendente y desempeño laboral en los trabajadores del instituto superior tecnológico privado Unicenter, los olivos, 2018*. [Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UC. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25414>.
- Millenio (2018). *Se eleva la rotación de personal en México*. Párraf (3). Mes febrero. Recuperadode:http://www.milenio.com/negocios/rotacion-personal-Mexico-alcanza-niveles_0_116988619.html
- PhD, J & Kponee, L. (2020). *Job Rotation and Employee Turnover of Food and Beverage Firms in Rivers State, Nigeria*. *IIARD International Journal of Economics and Business Management* E-ISSN 2489-0065 P-ISSN 2695-1878, Vol 6. No. 12020 www.iiardpub.org
- Nolazco, F; Bustamante, E; Moreno, R; Carhuancho, I. (2021). *Work motivation in a service company in Lima, Peru* *INNOVA Research Journal*, ISSN 2477-9024 (Enero-Abril 2021). Vol. 6, No.1 pp. 162-176. DOI <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455>
- Olavarria, J (2018), *Motivación laboral y rotación de personal en la empresa kuehne- nagel de operaciones logística internacionales en el departamento de lima en el año 2017*. [Tesis de

- grado Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23260>
- Piña Pinedo, N. L. (2020). *Propuesta para reducir la rotación de personal en una empresa de servicios, Lima 2020*. [Tesis de grado. Universidad Norber Wiener]. Repositorio Institucional UNW obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3917>.
- Ramírez, A. (2018) *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad – Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quilla bamba Filial Pichari – Cusco, 2017*. [Tesis de maestría para optar el título de docente]. Repositorio Institucional UNE <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2465>
- Rheinberg, F., Engeser, S. (2018) Intrinsic motivation and flow. En: Heckhausen J., Heckhausen H. (eds) *Motivation and Action*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-65094-4_14
- Robbins, S & Coulter, M (2018), *Administration*. (13. ° ed.). Pearson. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6854>
- Robbins, S & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior*. Mexico: Pearson.
- Sánchez, N; Sifuentes, A. (2018). *linfluencia de la motivación extrínseca e intrínseca en la intención de permanencia de los trabajadores de restaurantes de pizzas y pastas del distrito de Miraflores*. [Tesis de grado Universidad Peruana de Ciencias aplicadas]. Repositorio UPC. obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/623805>
- Sánchez, E. (2018). *Motivación intrínseca y su relación con la rotación del personal en Saga Falabella, San Isidro, 2018*. [Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25224>.
- Setyo, R; Endri, E; Novita, H (2021). *Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. Problems and Perspectives in Management*, Volume 19, Issue 3, 2021. [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.14](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.14)
- Sparsh, J; Kumar, N. (2020). Impact of Work Motivation on Construction Labor Productivity. *Journal of Management in Engineering*. Volume 36 Issue 5 - September 2020. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)ME.1943-5479.0000824](https://doi.org/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0000824).
- Taylor, J. (1999). *Avoid avoidable rotation*. Estados Unidos: Workforce.
- Yanac, J. (2017). *La motivación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura Periodo 2017*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion]. repositorio. UNJFSC. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/658/TFCE-01-13.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	TIPO DE ESCALA
Motivación Laboral	Robbins y Coulter (2018) Motivación laboral. La motivación es el impulso que realiza una persona, con el fin de lograr la realización de las metas que se establezca el individuo, impactando en la energía dirección y persistencia, puestos que estos aspectos, son de importancia en la motivación, es por ellos que los gerentes o altos mandos de una organización deben preocuparse por el tema y llegar a analizar la flexibilidad que se le pueda dar a sus empleados. (pag.519)	Para medir la motivación laboral, se utilizará la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario, el cual será aplicado a los colaboradores, en relación a dimensiones: Intrínseca, extrínseca y trascendental	-Motivación Intrínseca	- Desarrollo profesional.	1-2	ORDINAL
				- Ventaja competitiva	3-4	
			-Motivación Extrínseca	- Incentivos	5-6	
				- Remuneración	7-8	
Rotación de personal	Chiavenato. (2017) , quien menciona que las empresas realizan una serie de movimientos de personas a lo largo de su estructura tratándose de flujo continuo del recurso humano, ya sea por transferencias. Ascensos, separaciones por jubilación y/o despidos (pag.304).	Para para medir la rotación de personal, se utilizará la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario, el cual será aplicado a los colaboradores, en relación a dimensiones: Rotación voluntaria e involuntaria. Asimismo se utilizara la técnica de revisión documental con el registro de entrada y salida del personal desde el mes de enero a setiembre para hallar el índice de rotación.	-Motivación Trascendental	- Logro de aprendizajes.	9-10	ORDINAL
				- Acciones del individuo	11-12	
			-Registro de entrada y salida (Índice de rotación)	- (Separaciones en el mes / Número promedio en la nómina del mes) *100		
				- Condiciones de trabajo	13-14	
			-Rotación Voluntaria	- Ambiente laboral	15-16	
				-Cultura de la empresa	17-18	
	-Funciones y políticas	19-20				
	- Valores de la empresa	21-22				
	- Falta grave	23-24				

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL OPERATIVO MOTORIZADO DE LA EMPRESA OTTO CORP SAC, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021

Estimados, el presente cuestionario es anónimo está dirigido al personal operativo motorizado de la empresa, el cual estudiara sobre la relación de la motivación laboral y rotación del personal motorizado de una empresa de servicio Courier en San Juan de Lurigancho.

Los datos suministrados sólo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

Sí

No

INSTRUCCIONES:

Por favor, conteste las preguntas Su respuesta será muy valiosa. Gracias por su colaboración.

Edad: _____ años

Sexo: Femenino () Masculino ()

Lea detenidamente y posteriormente marque con una equis (X) la alternativa de su elección según la siguiente escala:

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

MOTIVACION LABORAL Y ROTACION DE PERSONAL

INDICACIONES: En el siguiente cuadro se le muestra una serie de 24 preguntas sobre

VARIABLE 1: MOTIVACION LABORAL

N	Enunciados	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Dimensión: Motivación Intrínseca						
1	Me siento realizado con la labor que desempeño.					
2	Existen posibilidades de ascender dentro de la organización.					
3	Recibo algún tipo de premio, felicitaciones o incentivos por parte de la empresa.					
4	La empresa reconoce mi labor profesional					
Dimensión: Motivación Extrínseca						
5	Me siento seguro en mi empleo.					
6	Siento que la empresa promueve la continuidad en el trabajo.					
7	Las funciones que realizo en mi puesto de trabajo están bien remuneradas.					
8	Estoy satisfecho con el salario que recibo.					

Dimensión: Motivación Trascendental					
9	La empresa me brinda capacitaciones sobre el cargo o puesto en el que estoy.				
10	Siento que las capacitaciones recibidas contribuyen con el desarrollo de mis funciones.				
	Me siento cómodo dentro de mi ambiente laboral.				
	Estoy de acuerdo con las soluciones que me da mi superior ante un problema que se presente.				

VARIABLE 2 : ROTACION DE PERSONAL

N	Enunciados	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Dimensión: Rotación Voluntaria						
1	Me capacitaron o entrenaron para el puesto de trabajo					
2	Cuento con los recursos, herramientas y equipos necesarios para realizar mi trabajo.					
3	Me siento libre para expresar mis opiniones.					
4	Mi empresa es un lugar acogedor y amigable para trabajar.					
5	Mi empresa realiza actividades de integración con mis compañeros y jefes.					
6	Actuó de acuerdo a los valores de la empresa.					
Dimensión: Rotación involuntaria						
7	Realizo adecuadamente las funciones por las que fui contratado.					
8	He incumplido con las rutas de reparto.					
9	Me he quedado con cobranzas de la empresa sin autorización de mi superior.					
10	He faltado el respeto a mis compañeros, jefes o clientes.					
11	Cumplo con las 8 horas laborales en el trabajo.					
12	Me he quedado con la cobranza del cliente por una urgencia fortuita.					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 3. Validación de instrumentos de juicio de expertos



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Motivación Laboral (Variable 1)

OBJETIVO: Determinar la relación entre la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio courier, San Juan de Lurigancho, 2021

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Javier Roque del Villar Sotelo

GRADO ACADÉMICO: Magister en gestión Pública

Fecha: 19 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 41188559



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Rotación de personal (Variable 2).

OBJETIVO: Determinar la relación entre la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio courier, San Juan de Lurigancho, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Javier Roque del Villar Sotelo

GRADO ACADÉMICO: Magister en gestión Pública

Fecha: 19 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 41188559



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Motivación Laboral (Variable 1)

OBJETIVO: Determinar la relación entre la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio courier, San Juan de Lurigancho, 2021

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Eduardo Martín Vigo Catter

GRADO ACADÉMICO: Magister en Administración

Fecha: 19 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 43258082



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Rotación de personal (Variable 2).

OBJETIVO: Determinar la relación entre la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio courier, San Juan de Lurigancho, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Eduardo Martín Vigo Catter

GRADO ACADÉMICO: Magister en Administración

Fecha: 19 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 43258082



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Motivación Laboral (Variable 1)

OBJETIVO: Determinar la relación entre la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio courier, San Juan de Lurigancho, 2021

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Quispe López, Jenny Martha

GRADO ACADÉMICO: Doctora en Administración

Fecha: 19 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 32924318



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Rotación de personal (Variable 2).

OBJETIVO: Determinar la relación entre la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio courier, San Juan de Lurigancho, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Quispe López, Jenny Martha

GRADO ACADÉMICO: Doctora en Administración

Fecha: 19 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 32924318



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Motivación Laboral (Variable 1)

OBJETIVO: Determinar la relación entre la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio courier, San Juan de Lurigancho, 2021

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Daniel Pérez, Jorge Augusto
GRADO ACADÉMICO: Doctor en Administración

Fecha: 19 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 17812596



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Rotación de personal (Variable 2).

OBJETIVO: Determinar la relación entre la motivación laboral y la rotación de personal motorizado de una empresa de servicio courier, San Juan de Lurigancho, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Daniel Pérez, Jorge Augusto
GRADO ACADÉMICO: Doctor en Administración

Fecha: 19 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 17812596

Anexo 4. Autorización de aplicación de instrumento.

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

YoWilliam Mondragon Estela.....
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI 41890128, en mi calidad de
.....Gerente General.....
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
(Nombre del área de la empresa)
de la empresaOtto Corp SAC.....
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20602499457....., ubicada en la ciudad de San Juan de Lurigancho...
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señor(a, ita,) Mayra Sotomayor Herrera Identificado(s) con DNI N°46203359.....,
(Nombre completo del o los estudiantes)
y a la señor (a, ita) Tania Miluska Benites Pantoja, Identificado(s) con DNI N°74048603,
(Nombre completo del o los estudiantes)

Estudiantes de la Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Detalle de ingreso y salida del personal
Detalle de cantidad de colaboradores
Otros afines a la investigación;

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su (x)Trabajo de Investigación, ()Tesis, para optar al grado de ()Bachiller, o ()Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.


() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(x) Mencionar el nombre de la empresa.

OTTO CORP S.A.C
20602499457

William Mondragon Estela
Representante Legal

Firma y sello del Representante Legal

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en el proyecto de investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante
Mayra Sotomayor Herrera
DNI: 46203359


Firma del Estudiante
Tania Miluska Benites Pantoja
DNI: 74048603



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "MOTIVACIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL MOTORIZADO DE UNA EMPRESA DE SERVICIO COURIER, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021.", cuyos autores son SOTOMAYOR HERRERA MAYRA LIZETH, BENITES PANTOJA TANIA MILUSKA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 22 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA DNI: 32924318 ORCID 0000-0001-7624-9695	Firmado digitalmente por: JMQUISPEL el 22-12- 2021 23:25:27

Código documento Trilce: TRI - 0243366