



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“La motivación y su relación con la rotación de personal de los  
colaboradores de la empresa EXCELFARMA S. A. C. Callao, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

JARA CASTILLO, ADRIANA ELIZABETH

**ASESOR:**

DR. ZA VALETA MARTÍNEZ-VARGAS, ALFONSO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## PÁGINA DEL JURADO

.....  
DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

Presidente

.....  
DR. FERNADEZ SAUCEDO, NARCISO

Secretario

.....  
DR. ZA VALETA MARTÍNEZ-VARGAS, ALFONSO

Vocal

## **DEDICATORIA**

La presente investigación va dedicada a mis padres Nicolaza Castillo Aroste y Pedro Jara Matos, en primer lugar porque tomaron la decisión de darme la vida, porque siempre me brindaron su confianza y respeto; por su cariño inmenso, por sus muy buenos consejos que día a día me dieron y por su apoyo incondicional en toda esta etapa de mi vida,

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres y hermanos porque gracias a su cariño, amor, comprensión y consejos hicieron que culmine esta etapa de mi vida.

A mis familiares cercanos por todo su cariño, comprensión y porque siempre me alientan a que siga luchando por mis sueños.

A mis asesores que me apoyaron en arduamente para poder culminar este trabajo de investigación.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Adriana Elizabeth, Jara Castillo con DNI N° 70097714, 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.

Así 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 Diciembre del 2017

---

Jara Castillo, Adriana Elizabeth

D.N.I: 70097714

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“La motivación y su relación con la rotación de personal de los colaboradores de la empresa EXCELFARMA S. A. C. Callao, 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Jara Castillo, Adriana Elizabeth

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad Problemática:.....	12
1.2. Trabajos previos.....	13
1.2.1. Internacionales .....	13
1.2.2. Nacionales.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	17
1.3.1. Motivación .....	17
1.3.1.1. Conceptos .....	17
1.3.1.2. Tipos.....	17
1.3.1.3. Teorías .....	19
1.3.1.3.1. Las necesidades de Maslow .....	19
1.3.2. Rotación de personal .....	21
1.3.2.1. Conceptos .....	21
1.3.2.2. Tipos.....	22
1.3.2.3. Causas .....	23
1.3.2.4. Costos .....	23
1.3.2.5. Teorías .....	24
1.3.2.5.1. Modelo de la motivación dinámica de Fichman .....	24
1.4. Formulación del problema.....	25
1.4.1. Problema General.....	25
1.4.2. Problemas específicos .....	25
1.5. Justificación del estudio.....	25
1.6. Hipótesis .....	26
1.6.1. Hipótesis General.....	26
1.6.2. Hipótesis Específicas: .....	26
1.7. Objetivo .....	26
1.7.1. Objetivo General.....	26
1.7.2. Objetivo Específicos.....	26
II. MÉTODO .....	28
2.1. Diseño de investigación .....	29
2.1.1. Tipo de Investigación .....	29
2.1.2. Nivel de Investigación .....	29
2.2. Variables, Operacionalización.....	30
2.2.1. Operacionalización de las variables.....	30
2.2.1.1. Motivación .....	30
2.2.1.2. Rotación del personal .....	30

2.2.2.	Matriz de Operacionalización .....	31
2.3.	Población y Muestra .....	32
2.3.1.	Población .....	32
2.3.2.	Muestra.....	32
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	32
2.4.1.	Técnica .....	32
2.4.2.	Instrumento .....	33
2.4.3.	Validez.....	33
2.4.4.	Confiabilidad .....	33
2.5.	Método de análisis de datos.....	34
2.6.	Aspectos éticos .....	34
III.	RESULTADOS.....	36
3.1.	Análisis y presentación de los datos descriptivos por variables y dimensiones.....	37
3.1.1.	Variable motivación.....	37
3.1.2.	Variable rotación de personal.....	38
3.2.	Agrupación de las dimensiones .....	39
3.3.	Contrastación de las hipótesis de estudio .....	44
3.3.1.	Prueba de normalidad. ....	44
3.3.2.	Hipótesis General.....	45
3.3.3.	Hipótesis específicas.....	46
3.3.3.1.	Hipótesis específica 1.....	46
3.3.3.2.	Hipótesis Específica 2.....	48
IV.	DISCUSIÓN .....	50
4.1.	Por objetivos.....	51
4.2.	Por metodología .....	51
4.3.	Por resultados.....	52
4.4.	Por conclusiones .....	52
V.	CONCLUSIÓN.....	54
VI.	RECOMENDACIONES.....	56
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	58
VIII.	ANEXOS .....	61



## RESUMEN

Se realizó un estudio descriptivo transversal en los trabajadores de la empresa EXCELFARMA SAC, con el objetivo de conocer la relación existente entre la motivación y la rotación de personal. Se aplicó una encuesta de 20 ítem, de las cuales 11 son para medir la variable 1 “motivación” y las otras 9 para medir la variable 2 “rotación de personal”, para tal instrumento se utilizó la escala de Likert, esta encuesta se aplicó a los 30 trabajadores. Se evaluó la normalidad de las variables y dimensiones con la prueba de Shapiro, y se realizó el análisis inferencial mediante la correlación de tau-b de Kendall.

Se encontró relación entre las variables motivación y la rotación de personal; entre la motivación intrínseca y factores internos; y entre la motivación extrínseca los factores externos ( $p < 0.05$ ).

**Palabras Clave:** Motivación, Rotación de personal, desempeño laboral, producto farmacéutico, Lima, Perú

## ABSTRACT

A cross-sectional descriptive study was carried out in the workers of the company EXCELFARMA SAC, with the aim of knowing the relationship between motivation and staff turnover. A survey of 20 items was applied, of which 11 are to measure the variable 1 "motivation" and the other 9 to measure variable 2 "staff turnover", for such an instrument the Likert scale was used, this survey was applied to 30 workers. The normality of the variables and dimensions was evaluated with the Shapiro test, and the inferential analysis was performed by means of the Kendall tau-b correlation.

A relationship was found between the variables motivation and staff turnover; between intrinsic motivation and internal factors; and between extrinsic motivation external factors ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Motivation, Staff turnove, job performance, pharmaceutical product, Lima, Perú