



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL PSICOLOGÍA

**Motivación laboral y rotación de personal en los ex cajeros de  
una entidad bancaria en la ciudad de Lima, 2022**

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

**AUTORAS:**

Abregu Vasquez, Claudia Alejandra (ORCID: 0000-0002-7409-0753)

Salvador Cabrera, Lucia Estephanie (ORCID: 0000-0002-2677-9011)

**ASESOR:**

Dr. Barboza Zelada, Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-8776-7527)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por hacer que este momento sea posible.  
A mis padres y hermana, que a pesar de no estar físicamente conmigo, siempre  
cuento con su apoyo incondicional.  
A mi novio Eduardo, por ser mi apoyo en todo momento motivándome a no  
rendirme y alcanzar mis metas.  
Abregu Vásquez Claudia

A Dios por siempre protegerme en todo momento.  
A mis padres y hermanos por siempre estar apoyándome en mis decisiones y  
enseñarme a ser perseverante. A mi hija que es el principal motivo a alcanzar  
nuevos logros.  
Y en especial a mi Padrino que a pesar de estar lejos siempre me apoya  
incondicionalmente, animándome a seguir mis objetivos.  
Salvador Cabrera Lucia

## **Agradecimiento**

A nuestro asesor Luis, por la guía y paciencia para poder elaborar esta tesis  
A mi compañera de tesis Lucia, por elegirme como compañera desde nuestras  
clases en la universidad y ahora para elaborar este trabajo.

**Abregú Vásquez Claudia**

A nuestro Asesor Luis por sus enseñanzas tiempo y dedicación.  
A mi compañera Claudia por siempre estar dispuesta a nuevos logros y metas.

**Salvador Cabrera Lucia**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras y gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEORICO.....	13
III. METODOLOGIA	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	25
3.2 Variables y operacionalización.....	25
3.3 Población, Muestra y Muestreo.....	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5 Procedimientos.....	31
3.6 Método de análisis de datos.....	31
3.7 Aspectos Éticos.....	32
IV. RESULTADOS	
4.1 Análisis Descriptivo.....	34

V.	DISCUSIÓN.....	37
VI.	CONCLUSIONES.....	40
VII.	RECOMENDACIONES.....	41
	REFERENCIAS .....	42
	ANEXO.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Lista de Cesados 2021.....	27
Tabla 2. Distribución de la muestra en función al sexo.....	33
Tabla 3. Distribución de la muestra.....	33
Tabla 4. Niveles de motivación de laboral.....	34
Tabla 5. Niveles de rotación de personal.....	35
Tabla 6. Relación entre el factor higiénico y rotación de personal.....	35
Tabla 7. Relación entre el factor motivador y la rotación de personal.....	36
Tabla 8. Correlación entre las variables motivación y rotación de personal.....	37

## RESUMEN

Esta investigación denominada Motivación laboral y rotación de personal en los ex cajeros de una entidad bancaria en la ciudad de Lima, 2022. Se realizó a raíz del alto índice de rotación de personal en el área de asesores de este banco, planteando como objetivo Determinar la relación entre motivación laboral y rotación de personal de ex cajeros en una entidad bancaria privada en la ciudad de Lima, 2022.

La metodología utilizada es cuantitativa de tipo descriptivo – correlacional con diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 164 trabajadores del área de asesores que pertenecieron a esta entidad bancaria. Se aplicó un cuestionario con respuestas múltiples basada en la escala tipo Likert.

Los resultados demuestran que existe correlación entre Motivación laboral y Rotación de personal en la entidad bancaria privada, teniendo un Rho de Spearman, en la muestra evaluada fue de  $-,071$  lo cual indica que existe una correlación muy baja inversa entre las variables de estudio, es decir, que la motivación laboral se relaciona con la rotación de personal pero no significativamente (Sig,0,364). A mayor motivación laboral en los cajeros de la entidad bancaria, menor será la rotación laboral pero esta no es significativa.

*Palabras clave: Motivación laboral, rotación, personal.*

## RESUME

This research called Work motivation and staff turnover in the former tellers of a bank in the city of Lima, 2022. It was carried out due to the high rate of staff turnover in the area of advisors of this bank, with the objective of determining the Relationship between work motivation and staff turnover of former tellers in a private banking entity in the city of Lima, 2022.

The methodology used is quantitative descriptive - correlational with a non-experimental design. The sample consisted of 164 workers from the area of advisors who belonged to this banking entity. A multiple-choice questionnaire based on the Likert-type scale was applied.

The results show that there is a correlation between Work motivation and Staff turnover in the private banking entity, having a Spearman's Rho, in the evaluated sample it was  $-.071$ , which indicates that there is a very low inverse correlation between the study variables, that is, that work motivation is related to staff turnover but not significantly (Sig,0.364). The greater the labor motivation in the bank tellers, the lower the labor turnover, but this is not significant.

*Keywords: Work motivation, staff, turnover.*

## I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se abordó el tema de Motivación Laboral y relación con Rotación de los trabajadores, respecto a los Cajeros Bancarios ubicados en Lima, delimitando al área de Cajeros Bancarios. Se hace referencia que la motivación laboral mide la intensidad, y persistencia del esfuerzo del empleado para conseguir una meta en el transcurso del trabajo. (Robbins, 2004). Por otro lado, en mención con rotación de personal se refiere al retiro de un personal de manera permanente el cual no se le presta la debida atención ya que genera costos innecesarios ya sea en trámites de selección de personal, inducción, chequeo médico, y capacitación generando problemas en cuanto a costo y desempeño del personal. (Moultry,2017)

Una Entidad Bancaria es una agrupación cuyo objetivo es ofrecer servicio financiero y que van desde una simple intermediación y asesoramiento en seguro, préstamo o créditos bancarios. Por otro lado, los cajeros bancarios son la imagen del banco ya que son el primer contacto con los clientes, sus responsabilidades comprenden tanto administrativas y también operativas así también promueven la venta de los servicios de la entidad bancaria. (Jara, 2009, pág. 72)

En España mencionan que cerca de 21% de cada empresa hay rotación y tienen que mejorar ya que aumenta un por ciento cada año, y el 27% menciona no haber tenido rotación voluntaria en su empresa .Esto nos dice que empresas españolas respecto a la rotación voluntaria de sus empleados en un año, desde la retirada voluntariamente del 39% empleados de la planilla y existen casos donde las empresas mencionan no haber tenido tanto índice. (Adecco, 2019)

Se hizo una investigación en Perú la rotación tiene un porcentaje de a 20,7%, y en América Latina es de 10,9%. Las razones de dicho porcentaje de rotación de personal son: la económica peruana y el personal ya no desea permanecer un tiempo considerable en la empresa donde labora por muchos años, según explica Latife Reaño, consultora senior del área de Human Resource (Sandoval, 2014)

En el 2014 en nuestro País se realizó una encuesta a 1,500 empleados del sector minero, retail, servicios y telecomunicaciones de las ciudades de Lima, Arequipa y Chiclayo se determinó que el 45% de los trabajadores no son felices en su centro de trabajo, el 52% de los colaboradores siente que sus ideas y/o opiniones no son valoradas y que la comunicación con su jefe directo es deficiente, además el 41% señala no recibir apoyo para el cumplimiento de sus objetivos y el 47% percibió que el salario que recibe es bajo con respecto al mercado. (Gestión, 2014)

Con respecto a esta entidad bancaria privada con más de 160 años de historia el cual opera en más de 25 países dando servicio a más de 80,1 millones de clientes siendo una organización global y líder en España, México, Turquía, América del Sur y región de Sunbelt en Estados Unidos. Son más de 113.000 profesionales que trabajan en equipos multidisciplinares y de perfiles diversos como financieros. En el 2021 en la posición de Cajero ingresaron 1037 colaboradores en el cual 288 personas fueron cesadas por diversos motivos el cual se plantea estudiar.

Por otro lado, se considera la justificación según Sabaj (2018) como el acto de justificar un estudio es brindar nuevas creencias que mediante actos se logran generar conocimientos. En tal sentido, la siguiente investigación se está justificando con resultados y la comunidad científica. Según el Aspecto Teórico es justificable debido a que se revisó las teorías existentes sobre la motivación laboral y rotación de personal, con lo cual se hará el andamiaje teórico que sustentará los resultados empíricos de la investigación. Según el

Aspecto Social tenemos que los resultados consideran encontrar opciones para mejorar el actual sistema motivador, además será de gran utilidad para los capacitadores o especialistas en reclutamiento y selección y a la vez puede ser generalizado al sistema organizacional.

Frente a lo expuesto anteriormente, es pertinente y relevante la ejecución de este estudio pues los índices estadísticos Nacionales e Internacionales respecto a esta problemática lo ameritan; por consiguiente, el análisis de teorías y datos de Asesores de Servicio perteneciente a una Entidad Bancaria Privada, permitirán averiguar la relación con las variables de Motivación y Rotación que ayudarán brindar una intervención adecuada en los factores necesarios.

Ante los acontecimientos expuestos de la realidad frente a las variables de estudio, se procede a la formulación de pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y rotación de personal en ex cajeros de una Entidad Bancaria Privada de la ciudad de Lima, 2022?

La investigación de esta problemática se desarrollará con los ex cajeros de una de las entidades bancarias privada ubicada en Lima donde se analizará la relación existente respecto a la variable motivación laboral y la variable rotación con el personal, ya que se considera demostrar que la motivación laboral que brinda la entidad bancaria tiene un alto nivel en la rotación laboral. Desde la visión pragmática, esta tesis permitirá a la entidad bancaria saber y medir si la motivación laboral que brinda es recibida satisfactoriamente y si estos causan compromiso en los trabajadores de manera que la eficiencia y eficacia sean reflejados en la meta de la entidad bancaria.

Debido a ello se plantea como objetivo general: Determinar relación entre motivación laboral y rotación de personal de ex cajeros en una entidad bancaria privada en ciudad de Lima, 2022.

Tenemos como objetivos de ámbito Específicos: a) Describir el nivel de motivación laboral en los ex cajeros de la entidad bancaria privada en ciudad de Lima, 2022. b) Describir el nivel de rotación de personal en los ex cajeros en una entidad bancaria privada de la ciudad de Lima, 2022. c) Determinar la relación que existe entre el factor higiénico y rotación del personal en los ex cajeros en una entidad bancaria privada de la ciudad de Lima, 2022. d) Determinar la relación que existe entre el factor motivador y rotación de personal en los ex cajeros en una entidad bancaria privada de la ciudad de Lima, 2022.

Por consiguiente a los objetivos se determinó la siguiente hipótesis: Existe relación significativa inversa entre motivación laboral y rotación de personal en los ex cajeros perteneciente a la Entidad Bancaria Privada en la ciudad de Lima, 2021

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se muestran las investigaciones relacionadas al tema de nuestro proyecto de investigación, en primer lugar, tendremos investigaciones internacionales, luego investigaciones nacionales.

A nivel internacional, Jacho (2014) en Ecuador, cuyo objetivo principal es determinar si existe relación en las variables motivación y rotación en “Casalimpia”, la metodología para esta investigación fue un diseño cualitativo no experimental, el instrumento utilizado fue un Cuestionario de factores motivacionales. Con respecto a la muestra, fue la misma que constituye a la población, en este caso 230 empleados, 20 pertenecen al área administrativa, 10 al área de operaciones, 68 al área de limpieza norte, 74 al área de limpieza sur, 33 al área de limpieza zona centro y 24 correspondiente al área de limpieza zona valle. Los resultados obtenidos demuestran correlación positiva baja, lo cual indica que no necesariamente la falta de motivación se debe a la alta rotación laboral.

Por otro lado, Criollo (2014) en Ecuador, cuya finalidad es precisar que el clima laboral determina la rotación del personal motorizado en “Sodetur S.A”. La población y muestra para este estudio 402 personas, 50 corresponden al área operativa (motorizados), 79 pertenecen a cocina, 71 cajeros, 140 en general operativos y 62 correspondiente al área administrativa. La metodología da lugar a una investigación cuantitativa no experimental. Los instrumentos utilizados fueron una encuesta de Clima laboral y un registro de entrada y salida del personal. Los resultados son favorables en lo que se investigó.

Asimismo, Polanco (2015) en Colombia, realizó un estudio con la finalidad de verificar cuales son las razones que repercuten en la rotación en “Grupo Holcim, Holcrest S.A.S” el cual es una empresa de servicios. La metodología

utilizada para este estudio fue cuantitativa de tipo descriptivo, con respecto a los instrumentos utilizados, se aplicó una encuesta como técnica la cuál constaba de 65 preguntas distribuidas en 22 categorías. La muestra seleccionada fue de 383 empleados entre los 25 y 34 años. Como resultado, se obtuvo que las variables a la rotación de personal son: el sueldo, línea de carrera, y reconocimiento

El estudio realizado por Macario (2018) en Guatemala, tuvo como objetivo conocer la incidencia del índice de rotación laboral con respecto al clima laboral. La muestra considerada para este estudio fue de 37 colaboradores de género femenino y masculino, del área operativa y administrativa, con edad entre 19 y 61. Se usó como metodología para el estudio tipo descriptivo cuantitativo y el instrumento de evaluación que utilizaron para la recolección de datos fue el índice de rotación y escala Likert para medir el clima laboral. Los resultados arrojaron que existe un 5.41% de rotación anual, lo cual indica un porcentaje saludable para la empresa, con respecto a la escala para medir el clima, el factor organización es 97,2% siendo positivo, factor cohesión 91,39% favorable, factor autonomía con un 94,42% como positivo, en tanto el factor presión con 15,95% lo considera no agradable y el factor reconocimiento evidencia que un 25,61% de los empleados se siente desfavorecido.

#### NACIONAL:

Los estudios Nacionales, tenemos a Pacheco, Esquivel, Núñez, Marroquín y Zavaleta (2017) en Perú, cuyo objetivo es conocer si compatibilidad entre la rotación con respecto al clima, motivación y satisfacción laboral. Su metodología fue de enfoque cuantitativo descriptivo no experimental. Los cuestionarios que se usaron fueron la escala clima laboral (Palma, 1999), para la motivación fue Escala motivación en el trabajo (R-MAWS), diseñada y adaptada de Gagné et al. (2012) y, por último, para medir satisfacción laboral

por Anaya y Suarez (2004). La población estuvo constituida por un total de 270 colaboradores y la muestra fue compuesta por 159 colaboradores, la selección de los colaboradores a encuestar se realizó de manera aleatoria. Como resultado se obtuvo que el clima no es una variable significativa para rotar de trabajo, sin embargo, las variables motivación y satisfacción están más relacionadas a la decisión de rotar de lugar de trabajo.

Asimismo, tenemos el estudio de Trelles (2019) en la ciudad de Lima – Perú, cuyas variables tienen por objetivo saber si hay relación con clima y rotación. La metodología utilizada corresponde a un estudio descriptivo correlacional y el tipo de investigación es aplicada. El instrumento utilizado fue mediante una encuesta. La población total fue de 260 colaboradores y la muestra fue un total de 153 personas. Se obtuvo que el clima laboral es uno de los factores que influye en la rotación de personal.

Por otro lado, tenemos a Chiroque (2020) en la ciudad de Chiclayo en Perú, cuya investigación tiene por finalidad conseguir la relación que existe entre la motivación laboral con rotación de personal de “Municipalidad Provincial de Chiclayo”. La metodología utilizada es diseño no experimental y de corte transversal. Su población total fue de 371 y la muestra fue de 189 colaboradores, seleccionada a través de la fórmula de muestra para poblaciones finitas, sin embargo, únicamente fueron considerados 49 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta y el cuestionario. Como resultados, se obtuvo que existe relación entre motivación laboral y rotación.

Tenemos a Aliaga (2019) en la ciudad de Huancayo en Perú, cuyo estudio tiene como objetivo determinar los factores que influyen en la rotación de personal en la empresa “Avecitas”. El estudio es de tipo descriptivo de diseño no experimental. Para la población y muestra, fue considerada únicamente el área de producción, la cual está conformada por 8 personas. El instrumento utilizado fue un cuestionario constituido por 10 preguntas con alternativas de

respuesta. Como resultado se obtuvo que, de los 10 factores evaluados, 2 influyen de forma adecuada y 8 influyen negativamente en la rotación de personal.

## 2.1. ASPECTOS TEÓRICOS

En cuanto a las bases teóricas, empezaremos definiendo que es la motivación:

Según Chiavenato (2011) indica que motivo es lo que estimula al ser humano para proceder o actuar de determinada forma.

Aristondo (2019) nos dice que la motivación es un componente primordial para el éxito en toda organización, ya que ella interviene de manera directa en el cumplimiento de todos los objetivos.

Jackson, Slocum y Hellerriegel (2011) alegan que la motivación es un estado psicológico y se encuentra siempre que las fuerzas externas y/o internas incitan, estimulan o dirigen los patrones de conducta.

“Los empleados que están muy motivados tienen mejor desempeño que los que están menos motivados”

Por otro lado, Gonzales (2018), nos dice que la motivación determina las acciones del sujeto al punto que definirá tanto su inicio como la intensidad y duración del comportamiento.

Al igual como lo han definido algunos autores, el origen de la motivación en los individuos, comienza por cubrir una necesidad, la cual desencadena una o más acciones y una vez cumplido el objetivo, el comportamiento o las acciones desaparecen.

El ciclo motivacional, según Chiavenato (2011) comienza con el origen de una necesidad permanente que desencadena un sin número de acciones.

Cada que comienza dicha necesidad, coloca al individuo en un estado de desasosiego, dicho estado conduce al individuo a tomar una postura o conducta con la finalidad de aliviar ese estado. Si las conductas realizadas por el individuo son las correctas, encontrará la satisfacción.

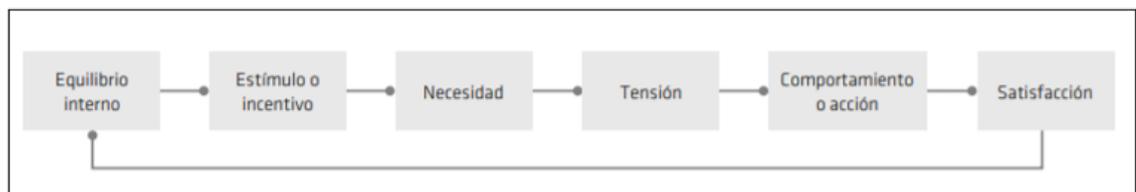


Figura 1. Etapa del ciclo motivacional según Chiavenato (2011).

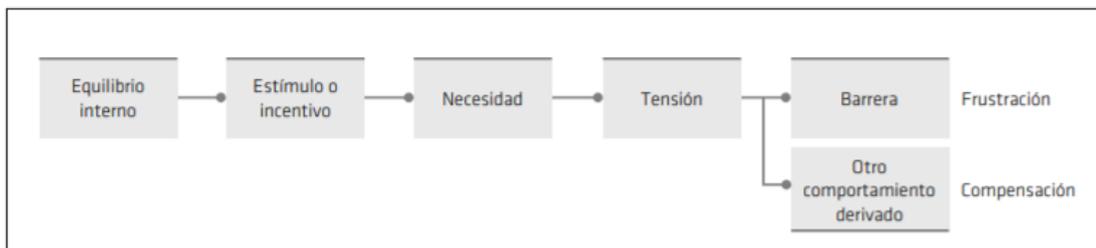


Figura 2. Ciclo motivacional con frustración o compensación según Chiavenato (2011).

La motivación laboral, según Peña (2015), nos dice que es entender como la voluntad del colaborador por alcanzar objetivos propuestos por la organización, satisfaciendo las necesidades propias. Es decir, es cumplir con las metas del lugar de trabajo satisfaciendo al mismo tiempo las suyas.

## 2.1.1. Tipos de Motivación:

### 2.1.1.1.Motivación intrínseca:

La motivación intrínseca, es ese tipo de motivación que viene desde adentro, que motiva, impulsa y alienta a realizar cierto tipo de acciones, con la finalidad de sentirse pleno o complacido y sin esperar algún tipo de recompensa ya sea monetaria o de cualquier índole.

El objetivo final es sentir autorrealización personal y disfrutar de la actividad mientras se está realizando.

### 2.1.1.2.Motivación Extrínseca:

La motivación extrínseca, es aquella que viene desde el exterior, está ligada a la recompensa que el sujeto obtiene por realizar la acción, es decir, el sujeto enfoca sus fuerzas y actúa de diverso modo, por la retribución que obtendrá a cambio sea positivo o negativo. Por ejemplo, lavar y limpiar todos los platos porque tus papás te darán permiso para salir a una fiesta con tus amigos.

## 2.1.2 Teorías de la motivación:

Teoría de la Jerarquía de las Necesidad de Maslow:

Según Maslow (citado por Chiavenato, 2011) nos dice que las necesidades humanas, se encuentran ubicadas en una pirámide, según la prioridad con respecto a la conducta humana. Al inicio de la pirámide, se encuentran las necesidades con más frecuencia, llamadas también necesidades primarias, mientras que, en la cima, se encuentran las necesidades más complejas, llamadas también, necesidades secundarias.

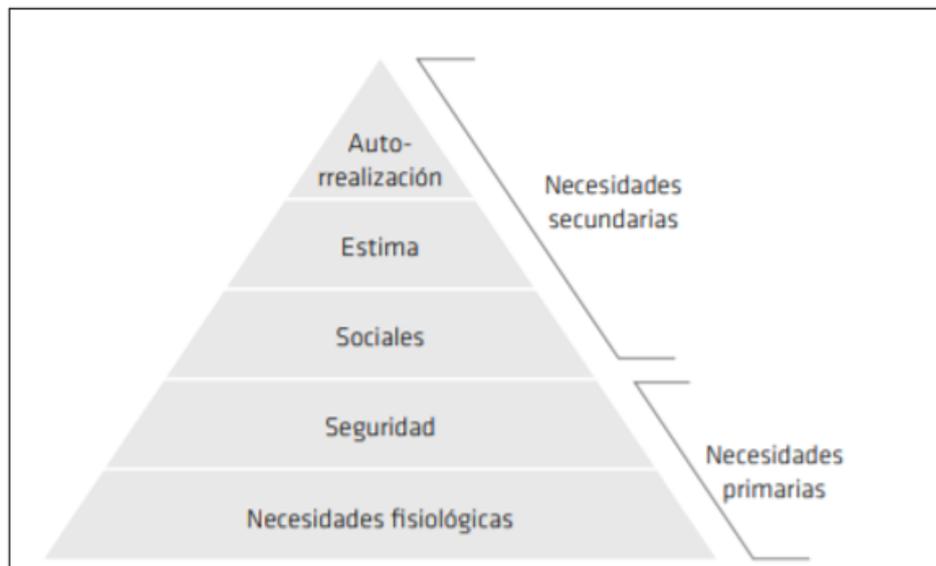


Figura 3. Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow.

Fuente: Chiavenato (2011)

Las necesidades fisiológicas, según Maslow (citado por Chiavenato, 2011), nos dice que son aquellas necesidades innatas e incoherentes.

Por otro lado, la necesidad social, son aquellas necesidades de participación, de aceptación, de formar parte de algo y aparecen cuando nuestras necesidades fisiológicas han sido resueltas.

Las necesidades de aprecio, nos dice que son aquellas necesidades que tiene que ver con la forma como el individuo se aprecia a sí mismo, la autoestima, la aprobación y el reconocimiento social, si esta necesidad no es complacida por el individuo, pueden aparecer sentimientos de culpa, de debilidad e inferioridad.

Por último, tenemos a la necesidad de autorrealización, que son aquellas necesidades que se encuentran en la cima de la pirámide y se caracterizan por incentivar al individuo a desarrollarse durante el ciclo de la vida, estas necesidades son satisfechas mediante recompensas que el individuo se da a sí mismo de manera intrínseca.

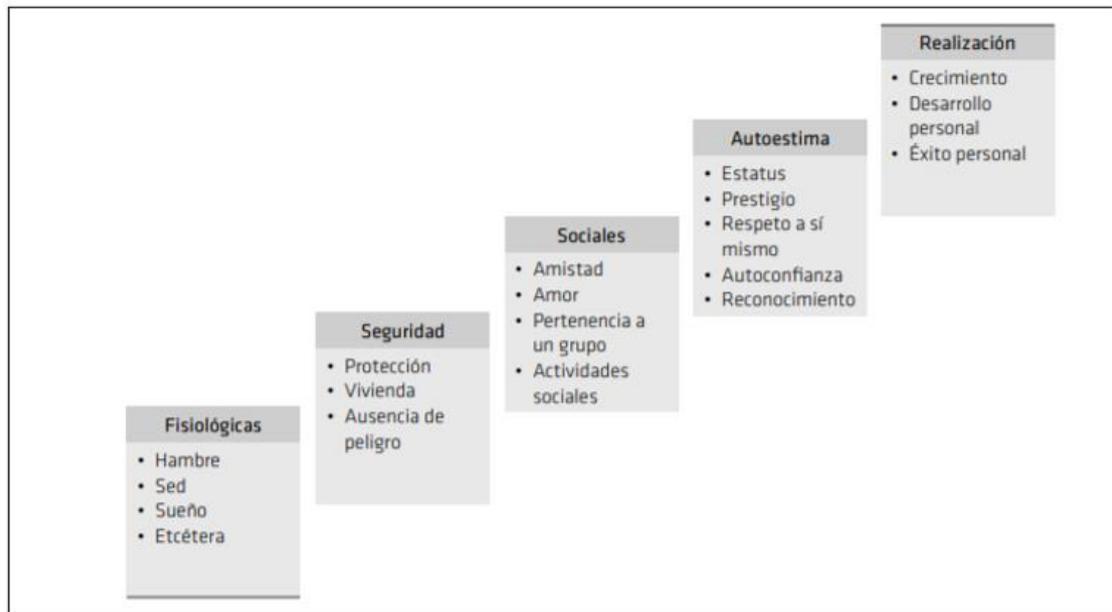


Figura 4. Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow desde otro ángulo.

Fuente: Chiavenato (2011)

### 2.1.3 Teoría de los dos factores de Herzberg

Según Herzberg (citado por Chiavenato, 2011) la motivación se determina por dos factores: higiénicos y motivacionales (perspectiva extravertida) a diferencia de Maslow que centra la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida).

Factores Higiénicos, según Herzberg (citado por Chiavenato, 2011) se refieren a las circunstancias que rodean al individuo en el ámbito laboral, es decir las condiciones físicas y ambientales del trabajo. Sin embargo, estos factores tienen un alcance muy limitado para afectar la conducta del individuo.

Por otro lado, tenemos los factores motivacionales, que hacen referencia a las obligaciones y funciones que debe realizar el individuo con respecto al puesto de

trabajo. Si dichos factores son los adecuados, aumentarán la satisfacción, si son pocos o limitados, por el contrario, la reducen.

2.1.4 Teoría de expectativas, planteada por Victor H. Vroom, en el año 1964 (citado por Olavarría, 2018) nos dice que los colaboradores se sienten más motivados, cuando son reconocidos por el trabajo realizado y este es recompensando,

2.1.5 Teoría de la equidad, postulada por Edwin Locke en 1968 (citado por Olavarría, 2018) afirma que los trabajadores se sienten motivados cuando son tratados de forma equitativa, es decir persiguen la igualdad comparando sus esfuerzos y recompensas entre sí.

2.1.6 Teorías de la necesidad, por McClelland (citado por Sum, 2015) nos dicen que existen necesidades primordiales, que explican la motivación.

-Necesidad del logro, es la necesidad que nos impulsa a realizar las cosas, a salir adelante y pelear por alcanzar el éxito.

-Necesidad del poder, es aquella necesidad que hace al individuo actuar de cierto modo que no lo haría bajo ninguna otra circunstancia.

-Necesidad de afiliación, aquella necesidad que hace al individuo forjar relaciones interpersonales, cercanas, sociables y amicales.

2.1.7 Teoría de erc de Alderfer en 1972, (citado por Peña, 2015) postula tres tipos de motivación básica:

-Motivaciones de existencia, hace referencia a las necesidades fisiológicas y de seguridad.

-Motivación de relación, hace referencia a las relaciones sociales y amicales con los demás y del sentido de pertenencia.

-Motivación de crecimiento, hace referencia al crecimiento y desarrollo personal.

## 2.2 BASES TEORICAS ROTACION

Con respecto a la rotación de personal o también llamada *turnover*, Chiavenato (2011) la define como la rotación de personal entre una empresa y su entorno. Esta rotación de personal de una empresa y a su alrededor es determinante por la cantidad de personal que ingresa y sale de la empresa.

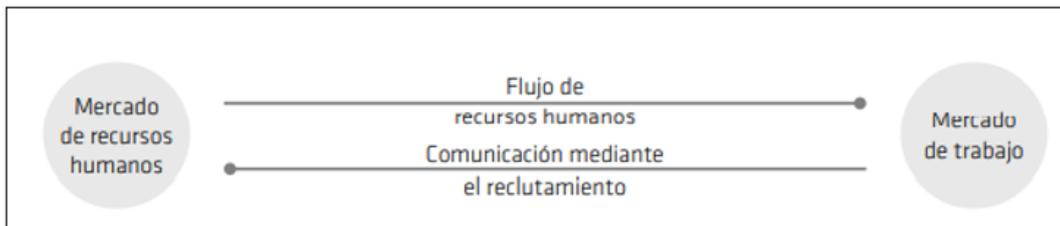


Figura 5. Interacción continua entre el mercado de RH y el mercado de trabajo.

Fuente: Chiavenato (2011)

El índice de rotación de personal se encuentra alrededor del volumen de ingreso (entrada) y el volumen de salida (desvinculación) de personal, la fórmula utilizada para es la siguiente:

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

Donde:

A= admisiones personal (entradas)

D= desvinculaciones personal (salidas)

PE= promedio empleados contratados.

Trelles (2019) define la rotación de personal como una situación muy delicada para el área de recursos humanos ya que suele generar costos adicionales, una forma de evitarlo es realizando una correcta selección y contratación de personal, seleccionando al recurso más idóneo para el puesto.

Macario (2018) nos dice que la rotación es una situación el cual no podemos evitar, debido a que el entorno de toda organización se basa en el cambio, tanto en los procesos como en el personal y no debería ser considerado como una desventaja, sino como una situación de oportunidad y empoderamiento a los demás colaboradores.

Según Puchol en el 2007 (citado por Olavarría, 2018), nos dicen que existen tipos de rotación laboral, la rotación interna, conocida también como rotación horizontal y consiste en el movimiento o traslado de los colaboradores a otros puestos y/o departamentos dentro de la misma organización, algunos factores que influyen en la rotación horizontal o interna son:

- Creación de puestos nuevos de trabajo en la organización.
- Promoción al colaborador.
- Puestos de trabajo libres dentro de la organización por renuncias, despidos, jubilaciones, permisos o muertes.
- Licencias.

Por otro lado, se encuentra la rotación externa, postulada también por Puchol en el 2007 (citada por Olavarría, 2018) nos dice que este tipo de rotación hace referencia a la acción de renunciar a una empresa para irse a trabajar a otra. Cuando un empleado renuncia de manera voluntaria, es señal de que existe una incomodidad en la organización, este tipo de rotación afecta a la empresa cuando suele darse de forma imprevista. Algunos factores que influyen en la rotación externa son:

- Oportunidades laborales nuevas.
- Factores familiares o personales.
- Discrepancia con las políticas organizacionales.
- Inconformidad con la remuneración percibida.
- Clima laboral hostil.

### 2.2.1 Resultado de las causas de rotación de personal

Casi no siempre es una causa, muchas veces es un efecto, es el resultado de situaciones o circunstancias ya sean internas o externas que afectan de cierto modo a la organización. Chiavenato (2011).

Para Chiavenato (2011) los siguientes factores influyen en la rotación de personal

Factores externos:

- Oferta y demanda laboral
- Situación monetaria favorable o desfavorable a la empresa.
- Nuevas experiencias laborales, etc.

Factores internos:

- Políticas económicas y comportamiento en la empresa.
- Políticas de prestaciones.
- La manera de supervisar que imparte al personal.
- Experiencias oportunas de desarrollo profesional.
- Relaciones laborales en la empresa.
- Ergonomía laboral.
- Cultura organizacional
- Políticas de reclutamiento y selección.
- Programas de capacitación impartidos.
- Políticas de evaluación de desempeño.
- Flexibilidad en las políticas de la empresa.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación:**

La presente investigación es un estudio aplicado, de enfoque cuantitativo ya que los datos son susceptibles a la cuantificación, permitiendo realizar un análisis estadístico de los resultados y es de tipo descriptivo – correlacional cuyo propósito es medir la relación que existe entre las variables motivación laboral y rotación de personal (Hernandez & Mendoza,2014).

##### **Diseño de investigación:**

Este estudio tiene una investigación aplicada dentro de un diseño no experimental, el cual hace que sea un estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ámbito natural para después analizarlos y cuantificarlos, así lo afirma Hernandez et.al. (2014)

#### **3.2 Variables y operacionalización:**

##### **Variable1 : Motivación laboral**

##### **Definición conceptual**

Es lo que impulsa al empleado a tener un mejor trabajo. (Parret Gelabert, 2010)

##### **Definición operacional**

Esta variable ha sido medida con el Cuestionario de Olavarría y se asignó las siguientes expresiones valorativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo

##### **Indicadores**

Se presentan dos dimensiones las cuales son: factores higiénicos y factor motivadores.

### **Escala de medición**

Es de tipo Likert y está compuesta por un total de 23 ítems, siendo su nivel de medición ordinal.

### **Variable2: Rotación de personal**

#### **Definición conceptual**

Variación que se da en una organización a través de las personas que dejan de laborar. (Olivarria,2018)

#### **Definición operacional**

Esta variable ha sido medida con el Cuestionario de Olavarría y se asignó las siguientes expresiones valorativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

#### **Indicadores**

Se presenta una dimensión siendo rotación laboral.

### **Escala de medición**

Es de tipo Likert y está compuesta por un total de 12 ítems, siendo su nivel de medición ordinal.

### **3.3 Población, Muestra y Muestreo.**

Según Bernal (2018) es el universo conformado por personas o elementos con características semejantes y que estén en condiciones óptimas para ser evaluadas. En este estudio la población estará constituida por los ex cajeros de una entidad bancaria privada del departamento de Lima, siendo un total de 288 personas cesadas, el cual se tiene una muestra de 164 personas a evaluar.

Tabla 1.

TERRITORIO	EX CAJEROS
CALLAO SAN MIGUEL	11
CENTRO	36
LIMA CENTRO	32
LIMA RESIDENCIAL	15
LINCE	16
MIRAFLORES	16
NORTE	12
NORTE CHICO	15
ORIENTE	31
SUR	24
SUR CHICO	24
SURCO LA MOLINA	56
TOTAL	288

### Muestra

Según Arias (2016) es una parte representativa de la población y se extrae del grupo poblacional al que se tiene acceso. En esta investigación se tomará una muestra de 164 individuos siendo estadística - teórica.

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

Donde:

n: Tamaño muestral

N: Tamaño poblacional

p: Correspondencia de población según la característica de interés: 50%

q: Correspondencia de población que no figura según los caracteres de interés: 50%

z: Menciona el valor de la distribución normal estandarizada el cual corresponde al valor de confianza escogido 1.96

s: Error permisible, determina el investigador y representa la precisión con lo que se se desea los resultados: 5%

Reemplazando valores se tiene: 164

## **Muestreo**

Según Rodríguez y Valldeoriola (2017) el muestreo es la selección de un grupo de individuos que se han considerado representativos con respecto al grupo que pertenecen a fin de identificar características. En este estudio el tipo de muestreo es el probabilístico para que cada participante de la investigación tengan la misma posibilidad de ser conformada por este estudio, para lo cual se seleccionó a los cajeros bancarios cesados de los diferentes turnos o jornadas.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Instrumentos**

##### **Cuestionario**

En este estudio el cuestionario que fue aplicado a través de Google Forms, el cual nos ayudará a tener las respuestas de este.

#### **Variable 1: Motivación Laboral**

##### **Ficha técnica**

Nombre: Cuestionario para evaluar la motivación laboral y la rotación de personal

Autor: Olavarría Arroyo, Jose Luis

Año: 2018

Administración: Individual o Colectiva

Edad: 18 +

Ítems: 23

Calificación: Malo, regular, bueno y excelente

### **Consigna de aplicación**

El cuestionario mencionado, se puede aplicar de manera grupal o de manera personal en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos, se debe leer cada ítem y con una "X" según como usted considere. Se sugiere tener en cuenta que: 1, totalmente desacuerdo; 2,desacuerdo; 3, ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4, acuerdo y 5, totalmente de acuerdo.

### **Calificación e interpretación**

Respecto a la calificación e interpretación el autor evalúa la motivación laboral de la siguiente manera 1-extremadamente desacuerdo; 2-desacuerdo; 3-indeciso; 4-acuerdo y 5-extremadamente de acuerdo.

### **Criterios de validez y confiabilidad**

El cuestionario para evaluar la motivación laboral y la rotación de personal, respecto a la validez del constructo se comprobó a través del juicio de expertos.

Por otro lado, respecto a su confiabilidad se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, y tuvo como resultado un valor de 0,834 en la variable motivación indicando así que la confiabilidad es buena.

Este Instrumento realizado por Olavarría la variable Motivación laboral (independiente) es medida como dimensión el cual tuvo como resultado respecto a la motivación laboral que un 80% del personal que labora en la empresa Kuehne- Nagel de Operaciones Logística perciben que es Regular, un 13% respondieron que la motivación es Excelente, sin embargo, un 7% del personal respondieron que la motivación es Mala.

## **Variable 2: Rotación de personal**

### **Ficha técnica**

Nombre: Cuestionario para evaluar la motivación laboral y la rotación de personal

Autor: Olavarría Arroyo, Jose Luis

Año: 2018

Administración: Individual o Colectiva

Edad: 18 +

Ítems: 12

Calificación: Malo, regular, bueno y excelente

### **Consigna de aplicación**

El cuestionario mencionado, se puede aplicar de manera grupal o individual en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos, se debe leer cada ítem y con una "X" según como usted considere. Para ello, se sugiere tener en cuenta el significado de los números: 1, extremadamente en desacuerdo; 2, desacuerdo; 3, indeciso; 4, de acuerdo y 5, extremadamente de acuerdo.

### **Calificación e interpretación**

Respecto a la calificación e interpretación el autor evalúa la rotación de personal de la siguiente manera 1-totalmente en desacuerdo; 2-en desacuerdo; 3-ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4-de acuerdo y 5-totalmente de acuerdo.

### **Criterios de validez y confiabilidad**

El cuestionario para evaluar la motivación laboral y la rotación de personal, respecto a la validez del constructo se comprobó a través del juicio de expertos.

Por otro lado, respecto a su confiabilidad se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, este proceso tuvo un valor de 0,810 en variable rotación de personal indicando que la confiabilidad es buena.

Este Instrumento realizado por Olavarría la variable Rotación de personal (dependiente) es medida como dimensión el cual la investigación realizada por Olavarría tuvo como resultado respecto a la rotación de personal teniendo como indicadores, recompensa, motivación, condiciones laborales reclutamiento y selección de personal, tuvo como resultado el 83% de encuestados considera como regular, el 10% considera que es excelente y 7% considera que es malo.

### **3.5. Procedimientos**

En el presente estudio se empleó el cuestionario para evaluar la motivación laboral y la rotación de personal. Para recolectar la información se solicitó el permiso al autor Olavarría Arroyo Jose Luis. No obstante, para tener la recolección de las respuestas requeridas por el cuestionario se creará un enlace de Google forms, donde se detalla el consentimiento informado para que cada participante pueda leer y responder. Luego de reunir la información con el instrumento mencionado, se procede a tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada, lugar donde se obtendrán los datos requeridos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó la encuesta para recolectar la información y luego obtener resultados descriptivos y poder realizar la comparación de hipótesis. También se realizó el análisis de la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes), de los datos del instrumento de investigación.

Para el análisis inferencial, se realizó la normalidad de los datos, según Mendez (2019) indica que la prueba de Kolmogorov - Smirnov es efectiva y tiene propiedades de potencias, asimismo es independiente en cuanto a su tamaño y distribución, por ende los resultados obtenidos son veraces.

Se establece el tipo de estadístico a usar, la muestra se distribuye de manera no normal utilizando los estadísticos no paramétricos ( Spearman).

### **3.7. Aspectos Éticos**

Los siguientes principios éticos realizados son.

- a) Principio de objetividad, los datos recolectados se procesarán e información seleccionada el cual estos no fueron manipulados.
- b) Principio de consentimiento y confidencialidad, los datos fueron conseguidos con el permiso de cada participante, y fue anónimo para que cada opinión sea respetada como corresponde.

**Principio de la transparencia y humildad**, este trabajo es público y está abierto a sugerencias.

#### IV. RESULTADOS

Para realizar el análisis, se ha hecho uso del software spss para el análisis de datos de los participantes encuestados.

##### 4.1. Análisis descriptivo

Tabla 2. Distribución de la muestra en función al sexo

	Frecuencia	Porcentaje
HOMBRE	43	26,2
MUJER	121	73,8
Total	164	100,0

En la tabla 2, podemos observar que de los 164 evaluados, el 26,2% son hombres y el 73,8% son mujeres.

Tabla 3. Distribución de la muestra

		MOTIVACION	ROTACION
N		164	164
	Media	1,91	2,07
Parámetros Normales <sup>b</sup>	Desv.	1,433	1,397
	Desviacion		
	Absoluto	,415	,351
Máximas Diferencias	Positivo	,415	,351
extremas	Negativo	-,262	-,223
Kolmogorov-Smirnov Z		5,317	4,490
Sig. Asimtotica. (bilateral)		,000	,000

En la tabla 3, para analizar la distribución normal de las puntuaciones obtenidas de las dos variables estudiadas, utilizamos Kolmogorov – Smirnov, el cual nos muestra que las variables motivación y rotación obtienen valores menores a 0,05, esto quiere decir que la muestra de esta investigación se ha distribuido de manera no normal ( $\text{sig} < 0,05$ ) por lo tanto se utiliza el estadístico no paramétrico.

Tabla 4. Niveles de motivación

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	111	67,7
BAJO	6	3,7
PROMEDIO	11	6,7
ALTO	22	13,4
MUY ALTO	14	8,5
Total	164	100,0

En la tabla 4 se puede observar los resultados obtenidos al analizar los niveles de motivación en los ex cajeros de una entidad bancaria, donde el 8,5% percibe una motivación Muy alta, un 13,4% percibe una motivación Alta, el 6,7% percibe una motivación Promedio, el 3,7% percibe una motivación Baja y por último un 67,7% de la población encuestada, percibe una motivación Muy bajo.

Tabla 5. Niveles de rotación

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	94	57,3
BAJO	7	4,3
PROMEDIO	39	23,8
ALTO	6	3,7
MUY ALTO	18	11,0
Total	164	100,0

En la tabla 5 el 57,3% de la muestra encuestada, consideró que existe un nivel Muy bajo de rotación laboral, el 4,3% percibe un nivel bajo de rotación, el 23,8% un nivel Promedio de rotación, el 3,7% considera un Alto y por último, el 11% percibe un nivel Muy alto de rotación de personal.

Tabla 6. Relación entre el factor higiénico y rotación de personal.

		ROTACION
	Coefficiente de correlación Rho Spearman	-,082
FACTOR HIGIENE	Sig. (bilateral)	,296
	N	164

En la tabla 6, podemos observar los resultados que se obtuvieron al analizar la relación entre los factores higiénicos y la rotación de personal, arrojando como resultados el coeficiente Rho de Spearman de -,082, lo cual significa que existe una correlación inversa muy baja entre ambas variables. De acuerdo con los resultados obtenidos, se pudo concluir a mayor factor higiénico en la organización, menor será la rotación en los colaboradores.

Tabla 7. Relación entre el factor motivador y la rotación de personal.

		ROTACION
FACTOR MOTIVADOR	Coefficiente de correlación Rho Spearman	-,069
	Sig. (bilateral)	,377
	N	164

En la tabla 7, los resultados obtenidos al analizar las variables factor motivador y rotación de personal con el coeficiente de Rho Spearman fue de -,069; lo cual significa que existe una correlación inversa muy baja entre ambas variables de estudio, es decir, a mayores factores motivadores por parte de los colaboradores de la entidad bancaria, menor será la rotación de personal.

Tabla 8. Correlación entre las variables motivación y rotación de personal

		ROTACION
MOTIVACION	Coefficiente de correlación Rho Spearman	-,071
	Sig. (bilateral)	,364
	N	164

La correlación obtenida al analizar las variables de motivación laboral y rotación de acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman, en la muestra evaluada fue de -,071 lo cual indica que existe una correlación muy baja inversa entre las variables de estudio, es decir, que la motivación laboral se relaciona con la rotación de personal de forma inversa ya que a menor motivación laboral en los cajeros de la entidad bancaria, mayor será la rotación laboral y es no significativa ya que  $p\text{-valor} > 0,05$ .

## V. DISCUSIÓN

En lo referente a la hipótesis general, al ser formulada sostiene que existe una relación significativa inversa en motivación laboral y rotación de personal en los cajeros cesados pertenecientes a una Entidad Bancaria Privada. Esto se rechaza con los resultados obtenidos del coeficiente Rho de Spearman ( $\rho = -0,071$ ), el cual nos indicaba que existe una correlación inversa muy baja; y obteniendo la significancia se obtuvo un p-valor de ( $0,364 > 0,05$ ) el cual nos indica que no es significativa.

Esto significa que existe una correlación inversa muy baja no significativa entre las variables motivación laboral y rotación de personal. Lo cual es inversa ya que a mayor motivación del personal se obtendrá una menor rotación laboral y nos indica que es muy baja y no significativa ya que no necesariamente la falta de motivación se debe a la alta rotación laboral el cual podría ser a factores externos y no internos de la entidad bancaria. Se deduce que la motivación podría ser un indicador de la rotación más no el motivo principal del alto índice de rotación.

Según Maslow (citado por Chiavenato, 2011) nos dice que las necesidades humanas, se encuentran ubicadas en una pirámide, según la prioridad con respecto a la conducta humana. Al inicio de la pirámide, se encuentran las necesidades con más frecuencia, llamadas también necesidades primarias, mientras que en la cima, se encuentran las necesidades más complejas, llamadas también necesidades secundarias

Respecto a las necesidades primarias o fisiológicas nos menciona que sería la primera en motivar nuestro comportamiento, estas necesidades son únicas e inherentes en toda persona como respirar, descansar, tener buena salud, sentirse cómodo con lo que realiza, etc. Debemos deducir que esta necesidad primaria podría ser las necesidades externas y primordiales que los cajeros bancarios necesitarían para permanecer más tiempo en la entidad bancaria.

Respecto a los objetivos planteados los ex colaboradores tenían una motivación 8,5% muy alta, un 13,4% percibe una motivación Alta, el 6,7% percibe una motivación Promedio, el 3,7% percibe una motivación Baja y por último un 67,7% de la población encuestada, percibe una motivación Muy bajo.

Adicional como siguiente objetivo se obtiene describir el nivel de rotación siendo este el 57,3% consideró que existe un nivel Muy alto de rotación laboral, el 11% percibe un nivel alto de rotación, el 23,8% consideran como promedio el 4,3% considera un nivel Bajo y por último, solo un 3,7% percibe un nivel Muy bajo de rotación de personal que probablemente no fue el motivo por el que se retiraron del banco.

Referente al objetivo determinar si existe relación entre el factor higiénico y rotación laboral se obtuvo que el coeficiente Rho de Spearman de  $-.082$ , lo cual significa que existe una correlación inversa muy baja entre ambas variables. De acuerdo con los resultados obtenidos, se pudo concluir a mayor factor higiénico en la organización, menor será la rotación en los colaboradores pero esta no es significativa ( $0,296 > 0,05$ ).

Por su parte Vnoučková & Klupáková (2014) en su investigación "Impact of motivation principles on employee turnover" (Impacto de los principios de motivación en la rotación de empleados), presentado en Praga propone como objetivo general determinar el impacto de los principales principios de la motivación en la rotación de los trabajadores. Los resultados de la investigación El investigador, concluyó que los factores que afectan la satisfacción laboral influyen en la rotación de los empleados.

Con respecto al objetivo determinar la relación que existe entre el factor motivador y rotación de personal se obtuvo el coeficiente de Rho Spearman fue de  $-.069$ ; lo cual significa que existe una correlación inversa entre ambas variables de estudio muy baja, es decir, a menor factores motivadores por parte de los colaboradores de la entidad bancaria, mayor será la rotación de personal pero no es significativa ( $0,377 > 0,05$ ).

El hallazgo se confirma con la tesis de Jacho (2014) en Ecuador, cuyo objetivo principal es determinar si existe relación en las variables motivación y rotación en “Casalimpia”, con respecto a la muestra, fue la misma que constituye a la población, en este caso 230 empleados, 20 pertenecen al área administrativa, 10 al área de operaciones, 68 al área de limpieza norte, 74 al área de limpieza sur, 33 al área de limpieza zona centro y 24 correspondiente al área de limpieza zona valle. Los resultados obtenidos demuestran correlación positiva baja, lo cual indica que no necesariamente la falta de motivación se debe a la alta rotación laboral. Por otro lado, Criollo (2014) en Ecuador, cuya finalidad es precisar que el clima laboral determina la rotación del personal motorizado en “Sodetur S.A La metodología da lugar a una investigación cuantitativa no experimental. Los resultados son favorables en lo que se investigó teniendo una correlación alta.

## VI. CONCLUSIONES

Se realizó esta investigación a raíz del alto índice de rotación de personal en el área de asesores de este banco, planteando como objetivo general Determinar la relación entre motivación laboral y rotación de personal de ex cajeros en una entidad bancaria privada en ciudad de Lima, 2022.

- Primero: Según el estadístico aplicado Rho de Spearman se encontró que existe una correlación inversa muy baja ( $\rho = -0,071$ ) y un p-valor de ( $0,36 > 0,05$ ) el cual nos indica que es no significativa. Lo cual nos indica que no necesariamente la falta de motivación se debe a la alta rotación laboral, pero si pudiera ser un factor que implica la alta rotación.
- Segundo: Se rechaza la hipótesis general ya que no existe relación significativa en la motivación laboral y rotación de personal en los ex cajeros pertenecientes a la entidad bancaria privada en la ciudad de Lima, 2021.
- Tercero: Al contrastar las variables factores higiénicos y factores motivacionales con rotación se encontró Rho Spearman fue de ( $-0,082$ ) ( $-0,069$ ) el cual es una correlación muy baja y no significativa teniendo un p- valor de ( $0,296$ ) ( $0,377$ ) correspondientemente.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primero, se recomienda a los jefes del departamento de recursos humanos de la entidad bancaria privada, evaluar la motivación del personal cada trimestre del año, con la finalidad de conocer cuál es el estado anímico de los colaboradores, como se sienten con las políticas, funciones, beneficios dentro de la organización, conocer más sobre sus metas, expectativas y poder elaborar un plan de acción cuyo objetivo será potenciar la motivación y de esa manera evitar futuras rotación de personal.
- Segundo, se recomienda a los jefes de recursos humanos, implementar mejoras en los factores higiénicos, con la finalidad de evitar la insatisfacción en los empleados. Para ello pueden ofrecer beneficios para los colaboradores, capacitaciones sobre trabajo en equipo, evaluaciones de desempeño, etc. Todo esto con la finalidad de ofrecer condiciones laborales adecuadas a los colaboradores.
- Tercero, se recomienda a los jefes de recursos humanos, implementar buzón de sugerencias o canal de denuncias e incentivar el uso de estos, con la finalidad de estar atentos a cualquier situación o cambio en la empresa que pueda afectar a los colaboradores y desencadene en una rotación de personal.

## REFERENCIAS

- Adecco (2019). *“Las empresas sufren una rotación media voluntaria de personal del 21% y un 58.7% de ella tiene problemas para reclutar”*. Madrid – España.
- Arias, M. y Giraldo, C. (2016). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Revista de investigación y educación en enfermería*, 29 (3), pp. 500-514.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105222406020.pdf>
- Aristondo Valencia, J. E. (2019) *“Análisis conceptual de la motivación laboral y su importancia en la persona y la organización”* Tesis de Pregado, Lima – Perú.
- Arroyo, C. M. (2016). Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el Distrito de Trujillo entre 2015 – 2016. Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9781>
- Ayala, F. V. (2018). El work engagement y la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de transportes N&V SAC. Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1415/1/TL\\_%20AyalaFernandezVania.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1415/1/TL_%20AyalaFernandezVania.pdf)
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Mexico: Pearson Prentice hall.
- Capital humano. (10 de Febrero de 2018). Guia de capital humano. Obtenido de Guia de capital humano: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/peru-es-el-tercer-pais-con-la-mayor-rotacion-de-personal-en-latam/>
- Cánepa, C. y Ocampos, F. (2017). Ley del servicio civil y la motivación laboral en el proyecto especial binacional Puyando Tumbes, 2016. Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/91/TESIS%20-%20CANEPA%20Y%20OCAMPOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cortez, E. Centeno, R. Ravines, R. y Diaz, W.(2018). Tesis Factores Determinantes de la Rotación laboral en los hoteles turísticos de tres a cinco estrellas en la Región Arequipa,. Arequipa. Obtenido de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9666>

Criollo Fernandez, L. M. (2014). “*Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa SODETUR S.A.*”. Tesis de Pregrado, Quito – Ecuador.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México:Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.

Chiroque Eneque, A. D. P. (2020). “*La motivación laboral y la rotación de personal nombrado en la municipalidad de Chiclayo*”. Tesis de Pregrado, Pimentel – Perú.

Diaz, C. I. (2017). Evaluación de fuerza de ventas y la rotación del personal en la empresa Rímac seguros Chiclayo,2017. Chciclayo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27202/diaz\\_ci.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27202/diaz_ci.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Estrategia . (22 de Febrero de 2018). Sube la confianza de los chilenos en encontrar un nuevo empleo durante los próximos 6 meses

Gestion, R. (18 de Agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Gestion*.

Guillermo, J. (2005). “Los incentivos laborales y el desempeño del personal de los Call Center de grupos financiero”. (Tesis Pregrado). Pág. 64. Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 19 de octubre de 2017 de <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Tesis/2005/01/01/Guillermo-Jose.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de investigación. México: McGraw - Hill Interamericana.

Jacho Guamán, C. C. (2014). “*La Motivación y su Influencia en la Rotación de Personal de CASALIMPIA S.A.*”. Tesis de Pregrado, Quito - Ecuador.

Jara, H. A. (2009). *Diccionario Empresarial*. Lima: FECAT.

Los Recursos Humanos (2014). Rotación del personal. Recuperado el 19 de Octubre de 2017 de <http://www.losrecursoshumanos.com/rotacion-delpersonal/>

Parret Gelabert, M. (2010). *Gestion de personas*. Madrid: ESIC Editorial.

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, Lima.

Macario de Paz, F. I. (2018). Rotación de personal y clima organizacional (estudio realizado en una importadora de vidrios ubicada en la zona 7 de Quetzaltenango). (Tesis de grado), Quetzaltenango – Guatemala.

ManpowerGroup. (09 de 04 de 2018). *Manpower*. Obtenido de Manpower:  
<https://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/3166-9795432090759.pdf>

Montalvo. (2018). Salario emocional y rotación de personal en la empresa Consulting and Tax,. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14520/1/T-UCE-0007-PIO44-2018.pdf>

Moultry, L. (s.f). ¿Cuáles son las causas de la alta tasa de rotación laboral?. Recuperado 19 octubre de 2017 de <http://pyme.lavoztx.com/cules-son-lascausas-de-la-alta-tasa-de-rotacin-laboral-10779.html>

Narvárez, L. (01 de Enero de 2014). *Ipsos*. Obtenido de [https://www.ipsos.com/sites/default/files/201702/ante\\_una\\_alta\\_rotacion\\_de\\_colaboradores\\_aumente\\_el\\_valor\\_de\\_su\\_propuesta.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/201702/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf)

Neyra, J. y Ríos, T. (2016). “Percepción del clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú de la Región 1, 2016”. (Tesis de pregrado). Pág.90. Universidad Peruana Unión. Recuperado el 18 de octubre de 2017 de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/539/Jenny\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/539/Jenny_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Olavaria, J.L. (2018). Motivación laboral y rotación de personal en la empresa Kuehne – Nagel de operaciones logísticas internacionales en el departamento de Lima. Tesis de grado.

Peña Rivas, H. C. (2017). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. La Libertad – Ecuador. *Dialnet*.

Parret Gelabert, M. (2010). *Gestión de personas*. Madrid: ESIC Editorial.

Robbins. (2014). *Administración*. México: Pearson.

Robbins, S.P., 1990, *Organization theory: structure, design and applications*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, pp. 5-8.

Rubio y Vilgrán. (2017). Rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20744/1/ROTACION%20DE%20PERSONAL%20RUBIO-VILLAGRAN.pdf>

Sanchez. (2016). Rotación de personal y su incidencia en las ventas de AGA representaciones S.A.C Jaén. Jaén. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20786>

Sabaj, Omar y Ken matsuda, 2010: “informe Caie” [<http://omarsabaj.wordpress.com/anexos-investigaciones>, fecha de consulta: 9 de mayo de 2011].

Sandoval. (2018). Relación de la motivación con la rotación de personal de la oficina ejecutiva de cooperación técnica de la oficina general de asesoría técnica del Instituto Nacional de Salud de Lima. Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1415/1/TL\\_%20AyalaFernandezVania.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1415/1/TL_%20AyalaFernandezVania.pdf)

Sum Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Tesis de Grado, Quetzaltenango – Guatemala.

Trelles Tadeo, E. L. (2019). *“Clima laboral y su relación con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito del Agustino, 2018.”* Tesis de Pregrado, Lima – Perú.

Urteaga. (2015). La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en mi caja Cajamarca. Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/756>

Valderrama, M. S. (2017). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima- Perú: Sana marcos.

Vnoučková, L., & Klupáková, H. (2014). *Impact of motivation principles on employee*. Praga - Republica Checa.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL		
	General	General	General	Dimensión	Indicador (Motivación)	Escala de Medición
Motivación laboral y rotación de personal en los ex cajeros de una entidad bancaria en la ciudad de Lima, 2022	¿Qué relación existe entre la motivación y la rotación laboral en los ex cajeros de una entidad bancaria?	Determinar relación entre motivación laboral y rotación de personal de ex cajeros en una entidad bancaria privada en ciudad de Lima, 2021.	<b>Existe relación significativa inversa en motivación laboral y rotación de personal en los ex cajeros perteneciente a la Entidad Bancaria Privada en la ciudad de Lima, 2021</b>	<b>Factor Higiénico</b>	-Higiene -Calidad de supervisión -Condiciones físicas del trabajo -Políticas y norma de la empresa -Relación con los superiores	<b>Likert</b>
		<b>Específicos</b>			<b>Factor Motivador</b>	-Sentimiento de autorrealización -Tareas estimulantes
		1. Describir el nivel de motivación laboral en los ex cajeros de la entidad bancaria privada en ciudad de Lima,				

		<p>2021</p> <p>2. Describir el nivel de rotación de personal en los ex cajeros en una entidad bancaria privada de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre el factor higiénico y rotación del personal en los ex cajeros en una entidad bancaria privada de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre el factor motivador y rotación de personal en los ex cajeros en una entidad bancaria</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		privada de la ciudad de Lima, 2021.				
				<b>Dimensión (Variable Rotación)</b>	<b>Indicador (Variable Rotación)</b>	<b>Escala de Medición</b>
				<b>Rotación de Personal</b>	-Motivación -Compensación -Condiciones laborales -Reclutamiento y Selección de personal	<b>Likert</b>
<b>TIPO Y DISEÑO</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b>		
La presente investigación es de tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental.		En este estudio la población estará constituida por los ex cajeros de una entidad bancaria privada del departamento de Lima, siendo un total de 288 personas cesadas, el cual	La técnica utilizada para este estudio será la encuesta y el instrumento es un Cuestionario para evaluar la motivación laboral y la rotación de personal Autor: Olavarria Arroyo, Jose Luis Año: 2018	Se realizó el análisis de la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes), de los datos del instrumento de investigación. Para el análisis inferencial, se realizó la normalidad de los datos, según Méndez (2019) indica que la prueba de Kolmogorov - Smirnov es efectiva y tiene propiedades de potencias, asimismo es independiente en cuanto a su tamaño y distribución, por ende, los resultados obtenidos son veraces. Se establece el tipo de estadístico a usar, la muestra se distribuye de manera no normal		

	se tiene una muestra de 164 personas a evaluar.		utilizando los estadísticos no paramétricos (Spearman).
--	---	--	---

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS POR DIMENSIÓN
Motivación Laboral	Es lo que impulsa al empleado a tener un mejor trabajo. (Parret Gelabert, 2010)	Esta variable ha sido medida con el Cuestionario de Olavarria y se asignó las siguientes expresiones valorativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo	Factor Higiénico	-Higiene de supervisión -Calidad de condiciones físicas del trabajo -Políticas y norma de la empresa -Relación con los superiores	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15	- Totalmente en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3)	Likert
			Factor Motivador	-Sentimiento de autorrealización -Tareas estimulantes	16,17,18,19,20,21,22,23	- De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)	Likert

Rotación de Personal	Variación que se da en una organización a través de las personas que dejan de laborar. (Olivarria,2018 )	Esta variable ha sido medida con el Cuestionario de Olavarria y se asignó las siguientes expresiones valorativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.	Rotación de Personal	-Motivación -Compensación -Condiciones laborales -Reclutamiento y -Selección de personal	1 – 3 4 – 6 7 – 9  10 – 12	- Totalment e en desacuerdo (1) -En desacuerdo (2) -Ni en desacuerdo ni acuerdo (3) -De acuerdo (4)  - Totalment e de acuerdo (5)	Likert
----------------------	--	--	----------------------	---	--	--	--------

## Anexo 2. Carta para uso instrumento a autor



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**CARTA N°0034- 2022/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

Los Olivos 21 de Enero de 2022

**Autor:**

- Jose Luis Olavarría Arroyo

Presente.-

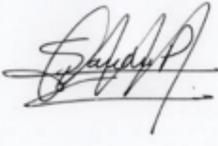
*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **ABREGU VASQUEZ CLAUDIA ALEJANDRA**, con DNI **70501486** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **7002746866** y a la Srta. **SALVADOR CABRERA LUCIA ESTEPHANIE**, con DNI **72971511** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **7002746840**, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **MOTIVACIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN CAJEROS DE UNA ENTIDAD BANCARIA EN LA CIUDAD DE LIMA, 2022** este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Cuestionario para evaluar la motivación laboral y rotación de personal** a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 3. Autorización de autor



---

### Autorización instrumento

---

JOSE LUIS OLAVARRIA ARROYO <jolavarríaarroyo@gmail.com>  
Para: Claudia Abregu <claudiaabregu17@gmail.com>

Estimada Claudia :

Como te comente en un principio me es muy motivante que el instrumento que realice te sirva para la elaboración de tu trabajo de investigación por lo cual doy mi consentimiento .

Saludos

Jose Olavarria  
[Texto citado oculto]

## Anexo 4. Cuestionario en Google Forms

# CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL

Estimad@ muy agradecida de lograr llegar a usted y esperando que se encuentre bien de salud, este cuestionario es para realizar mi Tesis en la Universidad Cesar Vallejo.  
Lea con mucha atención cada afirmación y pregunta.  
Adicional favor de responder de manera sincera

 **claudiaabregu17@gmail.com** (no se comparten)   
[Cambiar cuenta](#)

**\*Obligatorio**

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Esta investigación tiene como título "Motivación laboral y rotación de personal en los cajeros de una entidad bancaria en la ciudad de Lima, 2022", cuyo objetivo es: Determinar relación entre motivación laboral y rotación de personal de cajeros en una entidad bancaria privada en ciudad de Lima, 2022. Los datos recopilados en esta investigación sera totalmente confidencial y desde la primera instancia sera anónima. Es por ello que declara haber leído sobre el estudio, sus características y el consentimiento que otorga de manera voluntaria y responder todas las preguntas de forma sincera.

Acepta procesar sus datos en total confidencialidad para esta investigación? \*

SI

No

Link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdtchbrsNG4dGawKG0PtLNTXZczi3gWD91d-XEn8xu3SEFu0g/viewform>

## Anexo 5. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SER PARTICIPANTE EN EL ESTUDIO

El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre la motivación laboral y rotación de personal en los ex cajeros de una entidad bancaria en la ciudad de Lima, 2022. Todos los participantes completarán un cuestionario y se les realizarán preguntas de relacionados a motivación laboral y rotación de personal. Su participación en el estudio se dará en un solo momento y es VOLUNTARIA, nadie puede obligarlo a participar si no lo desea. Debe también saber que toda la información que brinde será guardada CONFIDENCIALMENTE, es decir, sólo será conocida por las personas autorizadas que trabajan en este estudio y por nadie más.

Si acepta participar en el estudio y firma este consentimiento sucederá lo siguiente:

- Para el propósito de esta investigación, todas las preguntas se le están realizando de manera virtual para que pueda ser autoadministrada.
- Le aseguramos que la información que proporcione se guardará con la mayor confidencialidad posible.
- Algunas preguntas podrían causar incomodidad, pero puede no contestarlas y puede también interrumpir la encuesta en cualquier momento.
- Usted puede decidir no participar en este estudio.
- No habrá una compensación económica por su participación en el estudio. La participación en este estudio en cualquiera de los test realizados no implica algún costo para Ud.
- Su nombre no va a ser utilizado en ningún reporte o publicación que resulte de este estudio.
- Le solicitaremos pueda Ud. crear un código de participante con el cual podrá indicar su aceptación en participar de la investigación. Código: Fecha de nacimiento e Iniciales ejemplo: 199526AVCA.

En el caso de cualquier consulta relacionada al estudio y su participación, puede contactar al investigador principal del estudio que pertenece a la UCV, **las estudiantes** Abregu Vásquez Claudia Alejandra o Salvador Cabrera Lucía Estephanie al teléfono 991587758 en Lima, o por correo electrónico a [lsalvadorca@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lsalvadorca@ucvvirtual.edu.pe). O [cabregu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:cabregu@ucvvirtual.edu.pe).

El estudio será aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la UCV que se encarga de la protección de las personas en los estudios de investigación.

AL FIRMAR ESTE FORMATO, ESTOY DE ACUERDO EN PARTICIPAR DE FORMA VOLUNTARIA EN LA INVESTIGACIÓN QUE AQUÍ SE DESCRIBE.

COMO FIRMA DEBERA INCLUIR SU CODIGO CREADO SEGÚN LO SEÑALADO