



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

**TESIS  
LA MOTIVACIÓN Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL  
BANCO CONTINENTAL (BBVA) EN LA AGENCIA  
BALTA DE CHICLAYO-2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Cubas Abad Karin Viviana**

**<https://orcid.org/0000-0002-8611-592X>**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José**

**<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2023**

**HOJA DE APROBACION DEL JURADO**

**LA MOTIVACIÓN Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL BANCO  
CONTINENTAL (BBVA) EN LA AGENCIA BALTA DE CHICLAYO-  
2020**

**Asesor**

**Dr. García Yovera Abraham Jose**

---

**Apellidos y nombres**

**Firma**

**Presidente**

**Dr. Mego Núñez Onésimo**

---

**Apellidos y nombres**

**Firma**

**Secretaria**

**Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes**

---

**Apellidos y nombres**

**Firma**

**Vocal**

**Mg. Mory Guarnizo Sandra**

---

**Apellidos y nombres**

**Firma**



**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

**LA MOTIVACIÓN Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA) EN LA AGENCIA BALTA DE CHICLAYO-2020**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

CUBAS ABAD KARIN VIVIANA	DNI: 77150740	
Apellidos y nombres	DNI:	FIRMA

Pimentel, 13 de febrero de 2023

## **DEDICATORIA**

Dedico mi tesis a Dios, a mis abuelos Selfina y Wilson, Sara y Miguel, mi madre Erica y mi padre Gerson por formarme profesionalmente y siempre brindarme su apoyo, a toda mi Familia Cubas y Abad porque son parte de mis logros.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a Dios por permitirnos seguir día a día y ser mejores personas tanto profesional como humanamente, agradecer a mis abuelos y mi madre por formarme profesionalmente y brindarme su apoyo siempre, agradecida con mi segundo hogar Universidad Señor de Sipan por estos 5 años llena de conocimientos y buenas amistades.

## RESUMEN

La investigación presentó como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y la rotación del personal en el Banco Continental (BBVA) de la agencia Balta Chiclayo -2020; se realizó la investigación bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel correlacional; en la presente se consideró a la totalidad de trabajadores que laboran en la organización, siendo estos 29; la técnica que se utilizó fue la encuesta así como también el cuestionario como instrumento; se lograron cumplir con los objetivos planificados, identificando que el nivel de motivación laboral es alto; en lo que respecta a la rotación de personal, se describió la variable teniendo como hallazgo que esta es baja; asimismo, al obtener un Rho de Spearman de 0,886 la correlación es alta, de la misma manera al ser el nivel de significancia de 0,000 menor al margen de error 0,05 se determinó que existe relación entre las variables de estudio.

Palabras clave: motivación laboral, rotación de personal, comportamiento, satisfacción, organización

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between work motivation and staff turnover at Banco Continental (BBVA) of the Balta Chiclayo agency -2020; The research was carried out under a quantitative approach, non-experimental design and correlational level; In the present, all workers who work in the organization were considered, these being 29; The technique used was the survey as well as the questionnaire as an instrument; The planned objectives were achieved, identifying that the level of work motivation is high; with regard to staff turnover, the variable was described with the finding that it is low; Likewise, when obtaining a Spearman Rho of 0.886 the correlation is high, in the same way, since the significance level of 0.000 is less than the 0.05 margin of error, it was determined that there is a relationship between the study variables.

Keywords: job motivation, staff turnover, behavior, satisfaction, organization

## INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRAC .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema .....	28
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	28
1.6. Hipótesis.....	29
1.7. Objetivos .....	29
1.7.1. Objetivos general.....	29
1.7.2. Objetivos específicos.....	29
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	30
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	30
2.2. Población y muestra .....	30
2.3. Variables y operacionalización.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	34
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	34
2.6. Criterios éticos.....	35
2.7. Criterios de rigor científico .....	35
III. RESULTADOS .....	36
3.1. Resultado en tablas y figuras.....	36
3.2. Discusión de resultados.....	43
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
4.1. Conclusiones .....	45
4.2. Recomendaciones .....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS .....	54

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <i>Trabajadores en un cargo</i> .....	30
<b>Tabla 2:</b> <i>Operacionalización</i> .....	32
<b>Tabla 3:</b> <i>Estadística de fiabilidad</i> .....	34
<b>Tabla 4:</b> <i>Nivel de motivación intrínseca</i> .....	36
<b>Tabla 5:</b> <i>Nivel de motivación extrínseca</i> .....	37
<b>Tabla 6:</b> <i>Nivel de percepción si renunciarían</i> .....	38
<b>Tabla 7:</b> <i>Nivel de percepción sobre la separación</i> .....	39
<b>Tabla 8:</b> <i>Nivel de motivación en los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo - 2020.</i> .....	40
<b>Tabla 9:</b> <i>Nivel de percepción de la rotación del personal en los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo - 2020.</i> .....	41
<b>Tabla 10:</b> <i>Prueba de Chi Cuadrado</i> .....	42
<b>Tabla 11:</b> <i>Fuerza de relación entre la motivación laboral y la rotación de personal del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo en el 2020.</i> .....	42

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Visiones contrastes de la satisfacción e <i>insatisfacción</i> .....	22
<b>Figura 2:</b> metas y eficacia en el desempeño del personal.....	25
<b>Figura 3:</b> Nivel de motivación intrínseca.....	36
<b>Figura 4:</b> Nivel de motivación extrínseca.....	37
<b>Figura 5:</b> Nivel de percepción si renunciarían .....	38
<b>Figura 6:</b> Nivel de percepción sobre la separación.....	39
<b>Figura 7:</b> Nivel de motivación en los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo - 2020. ....	40
<b>Figura 8:</b> Nivel de percepción de la rotación del personal en los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo - 2020.....	41
<b>Figura 9:</b> Foto encuestando 1.....	85
<b>Figura 10:</b> Foto encuestando 2.....	86
<b>Figura 11:</b> Foto encuestando 3.....	87
<b>Figura 12:</b> Foto encuestando 4.....	88
<b>Figura 13:</b> Foto encuestando 5.....	89
<b>Figura 14:</b> Foto encuestando 6.....	90

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

#### 1.1.1. Internacional

Para Otero (2017) nos comenta justamente en Cartagena lo siguiente: al momento de poder conversar sobre la motivación laboral podemos remarcar o enfatizar en las diferentes gestiones que se realizan en el entorno para mejorar o favorecer diferentes sucesos que se están dando o que se podrían dar y afectar al colaborador, por lo cual se plantea erradicar o prever dichas condiciones con acciones específicas y marcadas en la motivación laboral. Por lo tanto, la organización se debe enfocar en tres aspectos los cuales son, la economía, entorno físico y entorno social para que los trabajadores puedan incrementar beneficios y a la vez sentirse satisfactoriamente en su entorno laboral y a su vez motivados. Además, siempre cuidando y desarrollando las capacidades del talento humano con diferentes capacitaciones que ayuden a dinamizar sus labores cotidianas.

Tamayo (2016) en España, por otro lado, comenta que una persona debe tener en cuenta la opinión de todas las personas en los grupos de trabajos. Para poder decir porque sale el personal hay que ver la opinión de este mismo con su trabajo. “Por eso se debe implementar medidas que ayuden a tener un punto de equilibrio entre lo que va a beneficiar tanto al trabajador como al empleador”. (p.259).

Reidl y Becerra (2015) señala que, en México, la motivación es un componente muy importante lo cual conlleva únicamente al estado emocional de cada persona”, como en este caso se habla de la motivación de los estudiantes como afectaría en el rendimiento escolar. “como resultado es de gran interés poder indagar las variables que pueden percutir en el desempeño escolar, implementando ejemplos de unas variables tanto académicas como de conocimientos motivacionales”. (p.6)

Para Salas, Limas, Jiménez, Jaramillo, Bayardo (2011) en la ciudad de Juárez, indica que “En las empresas de sector maquilador estas rodeados por la globalización esto hace que se encuentren en constante cambios y un pilar importante y determinante es la motivación”. Hace referencia de que el factor

motivación afecta muchos aspectos y uno que se ve más involucrado es el cambio; “Aunque todo esto está en relación con las medidas que implementa la organización y no simplemente con los trabajadores. Debido a que los gestores que toman las decisiones en las empresas tienen la difícil tarea de buscar medidas para que los trabajadores tomen la mejor y no afectar su rendimiento al momento de ejercer alguna modificación en la organización”. (p.5)

Del mismo modo, para Cabrera, Ledezma y Rivera (2011) señala que un serio problema que tienen las organizaciones en la actualidad es la rotación del personal a pesar que muchas veces las organizaciones pueden hacerse de nuevo personal rápidamente, aunque en la mayoría de casos tiene que darse una adaptación a nuevo grupo y eso genera pérdidas para la empresa de tiempo, dinero y productividad. Al tener la empresa un registro con el índice de persona que sale de la organización le permitirá a la organización generar instrumentos para poder tener un personal acorde con los puestos de la organización. “Como consecuencia poder determinar cuáles son los puntos débiles que se tiene y así establecer mejora en eso ya que sería un gran punto de partida para mejorar este problema que pasan muchas organizaciones en nuestra actualidad”. (p. 8)

Litlewood (2006) refiere cuanto dichas personas son de suma importancia para las empresas para que hoy en día logren lo que se propone es por ello que están en constante búsqueda de mejorar el trato que se tiene, por ello es que se están tomando acciones y estrategias como el monitoreo, preservar y poder hacer creer al capital humano. “Así como acortar el índice de rotación de colaboradores de algunas organizaciones tiene niveles no tan buenos que afecta de una manera a las personas”. (p.17)

### **1.1.2. Nacional**

Para Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo (2018) manifiestan que si bien los niveles que se presenta en el Perú no son los mejores se evidenció que en los niveles administrativos presentan un menor nivel en lo que refiere a motivación interna llámense como logro, poder y externa (supervisión, salarios, promociones, etc) Como también algunos beneficios que desean obtener por el trabajo realizado. “En los puesto asistenciales los índices se manejan de manera

similar. Así como en los puestos ejecutivos todos tiene un común denominador que es una mejor retribución por la labor que realizan” (p.15).

Por su parte, para Callata y Fuentes (2018) manifiesta que en el departamento de Puno con referencia a las instituciones educativas se evidencio que los docentes a pesar de tener una muy buena respuesta a los factores higiénicos esto no reflejaba que están motivados en su totalidad. Por ende, los docentes que adicional a estos factores presentan altos índices en los factores de satisfacción laboral, crecimiento y reconocimientos son aquellos que tienen presente una alta motivación. “Se determinó encontrarse una correlación baja con tendencia positiva entre ambas variables”. (p .5)

Marin, Placencia (2017) relata un vinculo muy buena entre la motivacion laboral y la satisfacion en el trabajo. “Esto se da ya que hay una estrecha relación positiva entre estas variables, pero de baja intensidad. Por lo tanto, a mayor índice de motivación extrínseca (higiénico) abra una mayor motivación laboral, así como si hay una mayor motivación laboral aumentara también la motivación intrínseca en socios de salud sucursal Perú”. (p,10)

Para Hernández, Cruz, Meza y Cruz (2017) establece que es de suma importancia tener en cuenta que tan satisfecho están nuestros colaboradores en sus puestos de trabajo, ya que ellos son la parte más importante para que las organizaciones funcionen de la mejor manera. Debido a que ellos tienen contacto con nuestros consumidores y son los que gracias a su experiencia y capacidad dan un valor diferenciado tanto a los productos como a los procesos. “Por ellos las organizaciones están en la obligación de estar actualizando sus conocimientos y tener herramientas que incrementen su motivación para que su día a día puedan rendir de una mejor manera”. (p.8)

Salazar (2015) indica que se manifesto la relación muy significativa en productivada y rotacion en los puestos de trabajo. Cabe resaltar que se encontró otra relacion entre el ausentirsmo y la producción debido a que si un trabajador no se presenta a su puesto de trabajo otra persona tendría que asumir su trabajo, “por ende un mayor descaste en el personal al recurrir en un mayor tiempo para cubrir a la persona que se presento a realizar su trabajo”. (p.8)

Ccollana (2014) revela que, si se desea tener procesos óptimos de producción, es necesario tener un control a través de medir el trabajo esto nos permitirá poder determinar algunos indicadores como es la rotación del personal, niveles de producción y ausentismo laboral. “El que el colaborador llegue a su centro de labores depende en mucha ocasión de cómo es supervisado por parte de su jefe a cargo, esto se refleja en el nivel de las relaciones que se pueden presentar en la convivencia diaria y el salario que pueda percibir” (p.8).

### **1.1.3. Local**

En la actualidad como vemos en el Banco (BBVA) PERÚ en la agencia Balta Chiclayo, existe una falta de motivación, falta de confianza en uno mismo, como la ausencia de apoyos o recompensas, incluso una falta de dirección el Banco Continental (BBVA), así como también la rotación de personal es muy importante pero lamentablemente los trabajadores sufren diferentes situaciones debido a que las personas que suelen abandonar al poco tiempo, ya sea porque encuentran trabajo mejor o bien porque son desplazados o cambiados de puestos. Por lo tanto, hay falencias en este sentido.

En el Banco (BBVA) PERÚ en la agencia Balta Chiclayo, se debe tener en cuenta la motivación laboral de cada personal, realizar capacitaciones cada 5 meses para alcanzar sus metas y expectativas. Dándose también una disminución en la rotación de personal.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Nivel Internacional**

Tapia (2020) investigó *“El reconocimiento laboral y su relación con la rotación del personal en la generación Millennial de las empresas del sector norte de Quito.”*, teniendo como objetivo determinar la afinidad entre las variables; la metodología utilizada fue cuantitativa, método deductivo, diseño no experimental y nivel correlacional; la muestra estuvo compuesta por 66 individuos aplicándoles la encuesta como técnica; en la realización de la investigación se logró como consecuencia que hay una existente correlación entre el reconocimiento laboral la variable rotación de personal.

Martínez (2019) *Relación entre motivación y rendimiento académico en estudiantes de la preparatoria oficial número 331, ZUMPANGO, EDO. MÉXICO*, la investigación se direcciono generalmente a tener como objetivo analizar la correlación entre dos variables las cuales son la motivación intrínseca y la extrínseca con respecto al rendimiento de los sujetos de estudio. Siendo cuantitativo el enfoque, correlacional y no alterando ninguna variable mas solo describiéndolas en un tiempo y espacio específico. Se aplicó a 150 alumnos en la cual la correlación de Pearson entre ambas variables fueron 0.282. por lo cual se puede concluir que entre ambas variables existe una motivación de nivel bajo y significativo.

Coronel (2019) investigó *“Motivaciones para la retención de personal de acuerdo a las generaciones de edad en Entidades Financieras”*, el objetivo fue conocer las motivaciones de los trabajadores del sector financiero para evitar la rotación; el tipo de investigación es descriptiva y explicativa con enfoque cuantitativo y cualitativo; la técnica aplicada se derivó a la formulación de un cuestionario para la aplicación de la encuesta; dentro de los resultados se encuentran diversos elementos que promueven la rotación de trabajadores, de modo que se recomienda conocer el nivel de motivación y mejorarlo ya que también ayuda a mejorar el compromiso organizacional.

Orbe (2019) en su tesis titulada *“Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria-SEPS”*; tuvo como objetivo determinar factores influyentes de la motivación en la rotación de personal; el método utilizado fue el cuantitativo, su instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta, siendo la muestra de 126 funcionarios; los resultados muestran factores motivacionales que se asocian, por lo tanto existe influencia en la motivación y rotación de personas en la organización.

Palacios (2019) realizó la investigación *“Análisis de la rotación del personal en las Cooperativas de Ahorro y Crédito”*; el objetivo propuesto fue analizar la rotación de personal para generar estrategias que cubra las vacantes mediante el método Inbound Recruiting; la metodología fue cuantitativa y cualitativa de tipo descriptivo; los instrumentos fueron la entrevista y la encuesta a una muestra de 216 trabajadores de 3 Cooperativas de Ambato Ecuador; los resultados

encontrados sostienen que desconocen los componentes que afectan la rotación de personal, así como también no cuentan con un patron de reclutamiento y selección de personal.

### **1.2.2. Contexto Nacional**

Olevarria (2018) realizó la tesis *“Motivación laboral y rotación de personal en la empresa Kuehne- Nagel de operaciones logística internacionales en el departamento de Lima en el año 2017”*; tuvo la finalidad de puntualizar la relación de variables motivación y rotación, comenta que la metodología del estudio fue de cuantitativo, descriptivo y el diseño no experimental y transversal; por otro lado la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores en donde se recopiló la información necesaria para esta investigación, como técnica se usó la encuesta y instrumento de cuestionario; entre los obtenido se mostró que se da la relación entre ambas variables.

Sánchez (2018) realizó la tesis *“Motivación intrínseca y su relación con la rotación del personal en Saga Falabella, San Isidro, 2018”*, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables; la investigación fue cuantitativa de nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal; la muestra utilizada fue de 132 individuos a los cuales se les aplicó como instrumento el cuestionario; los arrojando de muestran correlación positiva baja; asimismo, se logró determinar que entre las variables de estudio existe relación significativa.

Quispe (2017) en su tesis denominada *La Rotación De Personal Y La Relación Con El Desempeño Laboral En La Empresa TERMOENCOGIBLES Del Perú S.A, Lima 2017*. Teniendo como fin general determinar la correlación entre la variable rotación personal y desempeño laboral. La tipología de investigación se direccionó de manera básica. Se encuestó a 416 colaboradores dentro de la organización. Obteniendo como resultado un nivel alto en la variable de desempeño laboral en conclusión se confirma la correlación de ambas variables de estudio por lo cual ambas están ligadas y responden de acuerdo al movimiento cotidiano de la organización.

Báez, Esquivel, Núñez, Rojas y Zavaleta (2017) planteo su tesis, *“Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación Y en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco”*; dicha investigación determino como objetivo la influencia entre la variable 1 y la variable 2, el estudio tomo una metodología de tipo descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, la muestra se basó en 159 funcionarios, y uno de los resultados más principales fue es que coexiste una relación muy significativa entre ambas variables.

Evaristo (2017) desarrolló la tesis *“Influencia de la motivación laboral en la gestión de retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz – 2017”*, el trabajo se ejecutó con el objetivo de especificar la influencia entre las variables; se utilizó el tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental; la muestra estuvo compuesta por 48 trabajadores; se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; la autora encontró que existe influencia entre la motivación y la retención de los empleados.

### **1.2.3. Contexto Local**

Alderete (2021) nos comententa en su investigación la cual se denomina *El clima organizacional y la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de servicios generales villanueva, 2020*. Teniendo como fin investigativo determinar la correlación de la variable clima organización y la variable motivación intrínseca en los colaboradores de la organización de estudio. El tipo de investigación se centro en describir lo encontrado sin alterar las variables. Se encuestó a 31 personas correspondiente del talento humano de la organización. Dando como resultado la existencia de correlación positiva entre ambas variables de estudio.

Chiroque (2020) menciona en su investigación denominada *La motivación laboral y la rotación de personal nombrado en la municipalidad provincial de Chiclayo*. Teniendo como fin investigativo determinar la relación de dos variables las cuales son motivación laboral y rotación del personal dentro de la organización de estudio. La investigación no altero ninguna variable de estudio además se dio en un momento de tiempo determinado, solamente la investigación se direccionó al personal nombrado los cuales eran 371 personas de los cuales se tomo una

muestra de 40. Se encontro una relacion positiva entre las dimensiones de ambas variables de estudio por lo cual como conclusion principal es que existe una correlacion según en coeficiente de Pearson de 0.528 por lo cual existe una correlacion media y positiva entre ambas variables.

Fernández y Fernández (2020) en su tesis rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente en financiera CREDISCOTIA JAÉN – 2019. Cuyo objetivo general fue determinar entre la variable uno y dos la correlacion. De esta forma se describio los acontecimientos en una brecha especifica transversal ademas de la busqueda de la relacion y de no interferir en ninguna variable de estudio. Se encuestaron a 18 personas de la organización y 361 personas en modalidad de clientes. Por lo cual despues de la recopilacion de datos se encontro que existe una relacion inversa con respecto a las variables, es decir que en la actualidad del proyecto hay una rotacion elevado en los colaboradores y a su vez un nivel de satisfaccion bajo en los clientes.

Guerra y Solis (2018) en su tesis titulada: *Propuesta para reducir la rotación entre los funcionarios banca emprendedores de scotiabank en la ciudad de Chiclayo*. Su propósito general de la investigación fue diseñar una propuesta para la reducción de la rotación de personal entre trabajadores. Está investigación tiene un diseño no experimental, del tipo transversal descriptivo y con un enfoque cualitativo. Llegaron a la conclusión que “la rotación de personal puede incluir cambios de funciones y puesto sin que el empleado en cuestión cese su relación con la organización. Por otro lado, la entrada y salida del colaborador permite incorporar nuevos talentos, nuevas ideas, nuevas visiones que favorecerá a la empresa”.

Adrianzén y Mendoza (2017) en su tesis titulada: *Evaluación de la rotación de los analistas de crédito y su relación con la productividad de la caja municipal de Piura, Chiclayo, período 2015*. Como finalidad la investigación tuvo determinar el impacto que tenía el nivel rotativo de personal en la producción de los colaboradores. Con una muestra de 34 trabajadores, en un diseño descriptivo correlacional, llegaron a la conclusión que “el personal no se siente satisfecho con su trabajo, lo cual no le brindan oportunidades para ejercer nuevos retos, existe la falta de liderazgo de los directivos, siempre se debe tener en cuenta el trabajo en

equipo, las habilidades del talento humano, su creatividad para generar productividad dentro de la empresa”.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Motivación laboral**

##### ***1.3.1.1. Definición***

Roobins y Judge (2009) señala que, la motivacion es una accion que realiza una persona o empresa hacia otra persona en la cual este involucrada la direccion del objetivo que es motivar al colaborador o trabajador. Tambien nos comenta que es un esfuerzo con la finalidad de lograr cualquier meta u objetivo propuesto. (p.175)

Según Chiavenato (2017) señala que “la motivación impulsa a una persona a actuar emocionalmente a un comportamiento específico” (p. 41).

La desmotivación, es él antónimo de la motivación, se trata de un sentimiento combinado con la actitud de una persona o colaborador para determinar su estado es necesario realizar pruebas psicológicas y determinar cuál es la causa que origina este sentimiento. (Huilcapi, Jácome y Castro, 2017, p.7)

Según Maslow (2012), relata que su teoría de las necesidades se basa en lo que los individuos anhelan para poder satisfacer sus necesidades, también comenta que las empresas deben ajustarse a lo que las personas quieren tener para poder satisfacerse, a continuación, se citaran las teorías principales de las necesidades. (citado en Huilcapi, Jácome y Castro, 2017, p.7)

##### ***1.3.1.2. Las teorías X y Y de McGregor.***

Roobins y Judge (2009) “manifiesta dos panoramas distintos de los seres humanos: uno negativo llamado teoría X, y el otro positivo, denominado teoría Y” (p.177).

Roobins y Judge (2009) señala que “se atribuye que en la teoría X, los altos mandos creen que a los colaboradores les desagrada sus labores, por ello son obligados, a realizarlo”. Asimismo, la teoría Y, los altos mandos disponen que los colaboradores realizan sus labores por ser algo normal para ellos, así como los

juegos o el reposo por lo cual ellos aprenderán poco a poco las responsabilidades que se les encomiende.

Las teorías X y Y son términos de jerarquía. “La teoría Y, plantean necesidades de superior que doman a los individuos. Inclusive, eran máspreciado que los de la X, como también formuló iniciativas las cuales daban paso a la autonomía y actitudes participativas, actividades conscientes que plantearían retos y buenas relaciones de agrupación, como enfoques que aumentarían la motivación del colaborador en su entorno laboral”. (p.178)

Mc Gregor, por su parte nos comenta sobre las dos visiones del ser humano; la teoría X que es el lado negativo y la teoría Y que el lado positivo, a continuación, conceptualizaremos ambas teorías. (citado en García y Obando, 2018, p.46)

#### Concepto clásico de la administración: Teoría X

Esta teoría se trata fundamentalmente la motivación que tiene la persona al momento de ser reconocido económicamente. En una empresa el incentivo es manejable, es por esto que se toma muy en cuenta la parte administrativa, la motivación y el control necesario para determinar una decisión monetaria.

Por otro lado, cuando un individuo entra a una organización y en plano encuentra un clima no muy satisfactorio, toma como consecuencia un mal sentimiento que se ve reflejado en las actitudes laborales. En esta parte el área psicológica toma un papel muy importante al momento de examinar un colaborador. (García y Obando, 2018, p.46)

#### Nueva concepción de la administración: Teoría Y

Una parte fundamental para el individuo es el estar mentalmente enfocado en su labor, ya que gracias a eso puede mostrar todos sus talentos en la empresa. El trabajo que le ejercen a una persona puede ser muy positivo o negativo a su vez, ya que existen algunos ejemplos en los cuales el líder de grupo le proporciona mucho trabajo a un individuo sabiendo de sus capacidades o talentos y esto puede ser

una carga muy negativa para la satisfacción laboral en la que se encuentra. (García y Obando, 2018, p.46)

### **1.3.1.3. Teoría de los dos factores**

Afirmaba Herzberg (citado en Robbins y Judge, 2009), “que lo inverso a la satisfacción no es la insatisfacción. Al separar las características insatisfactorias de un trabajo, lo cual no se vuelve necesariamente satisfactorio” (p.178).

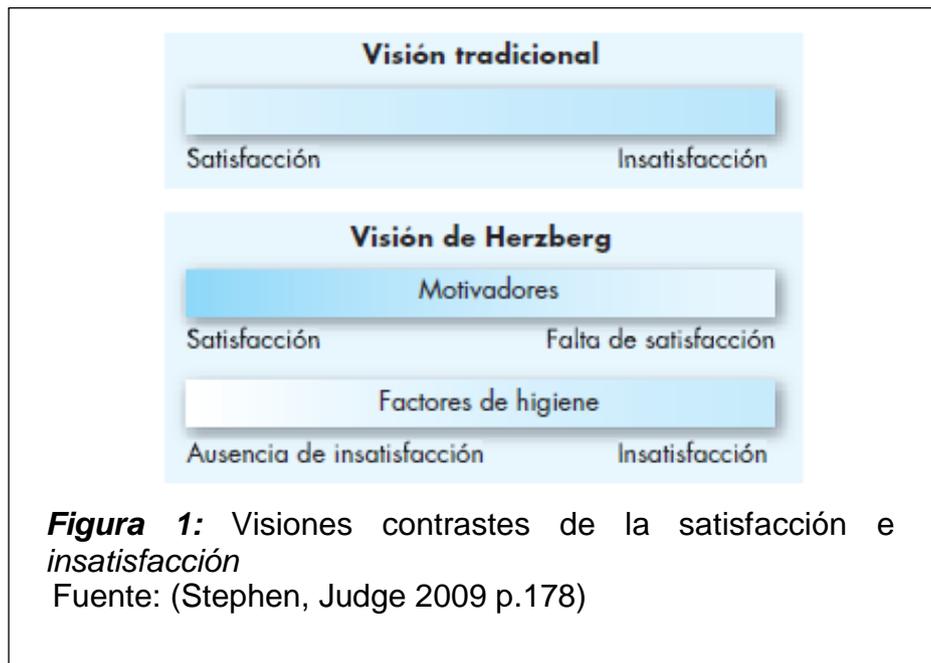
También concluye que los indicadores que generan bienestar se relacionaran con el argumento laboral y los que generan insatisfacción se agrupan con el contexto laboral. También denomina motivadores a los factores que generan satisfacción y por otro lado los problemas de higiene como insatisfacción.

Factores de Higiene: es una regla fundamental en toda empresa en donde el trabajador debe cumplir todos los estándares de cuidado personal y de buena imagen físicamente. (citado en Factor, 2018, p.35)

Según Robbins y Mary (2010), indican lo siguiente: Frederick Herzberg, en su trabajo llamado teoría motivacional y factores higiénicos nos menciona que los factores internos o intrínsecos se relacionan con la satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral y que por otro lado los factores externos o extrínsecos se relacionan a la no satisfacción (citado en Factor, 2018, p.36)

De igual forma Ivancevich, Konopasque y Matteson (2005), menciona lo siguiente: El tan respetado Herzberg fue capaz de crear una teoría muy importante y denominada factores motivacionales los cuales son insatisfactorios- satisfactorios o higiénicos- motivacionales o factores extrínsecos o intrínsecos, según el nivel de análisis de la teoría. (citado en Factor, 2018, p.39)

Robbins y Judge (2009), mencionó “sus hallazgos indicaban lo adversario de satisfacción es carencia de satisfacción y lo opuesto de insatisfacción es la ausencia de insatisfacción” (p.178). En la figura 6-3 se ve las visiones contrastes de la satisfacción y la insatisfacción.



#### 1.3.1.4. Teoría de las necesidades de McClelland

David McClelland, psicólogo de profesión trato de encontrar una respuesta y un desarrollo de la motivación y el emprendimiento de cada individuo. Basada en su teoría de las necesidades, preciso que los sentimientos y las necesidades conllevan a una persona a alcanzar el éxito propuesto. (Santivañez, 2017, p.55)

El enfoque de esta teoría se basa en tres tipos de necesidades que a continuación se presentan:

Las necesidades de logro: el individuo con grandes necesidades de logro alcanza la meta de sobresalir y de tener actividades sobre un grupo de normas, en pocos términos buscan la excelencia a lo largo del desarrollo y el crecer personalmente y profesionalmente. El logro es muy importante ya que se plantean metas definitivas en las cuales ninguna dificultad los hará retroceder para alcanzar sus objetivos. (Santivañez, 2017, p.55)

La necesidad de poder: la persona con gran necesidad de poder puede alcanzar un impulso en influir en las personas y pueden estar al mando de cualquiera. Esto pasa en la vida real y un gran ejemplo son los líderes de grupo en los cuales el líder es la persona con mayor autoridad para tomar decisiones y solucionar falencias.

Las necesidades de afiliación: en esta parte las personas con fuerte poder de afiliación buscan crear vínculos de amistad y trabajo en equipo en las cuales todos se ven beneficiados y logrando alcanzar sus metas propuestas. (Santivañez, 2017, p.56).

#### **1.3.1.5. Teorías del establecimiento de metas de Gene Broadwater.**

La teoría del establecimiento de metas da por hecho que un colaborador está comprometido con el objetivo; siendo el colaborador o la persona esté determinado a no desistir. “por ello compete al comportamiento, significa que un colaborador asume alcanzar el objetivo”. (Stephen, Judge, 2009, p.187)

La meta debe estar claramente definida, no puede ser vaga o imprecisa. Hacerla evidente, clara y medible permite a la persona dimensionar el esfuerzo que aplicará en conseguirla, tal como lo sustentaron Robbins y Judge (2013) . Enunciar la meta de un modo general con enunciados imprecisos que no indican medida o plazo de cumplimiento es una buena intención que carece de valor para la organización, las cual busca alinear, a través de sus líderes, el esfuerzo de los trabajadores con los objetivos estratégicos. (citado en Stephen, Judge, 2009, p.187)

“Las evidencias indican que los objetivos aparentan tener un impacto más sustancial en el rendimiento cuando las labores son simples y no complicadas, se comprende bien y no deriva una sorpresa, son independientes en vez de estar enlazadas”. (Stephen, Judge, 2009, p.187)

#### **1.3.1.6. Dimensiones de la motivación**

##### *Motivación extrínseca*

Fernández (2018) manifiesta que “a mayor prestación de trabajo, la organización gratificara con incentivos, ascensos, un aumento salarial. La motivación extrínseca influirá en el marco de la organización, relacionada al buen desempeño” (p.37).

##### *Motivación intrínseca*

Fernández (2018) señala que “es aquella satisfacción personal que nos ayuda a lograr exitosamente las obligaciones a pesar de los obstáculos y falta de

incentivos. La motivación intrínseca, llegara a estimular a los empleados, con sus ideales personales, cuando la misión fuera complejas” (p.38).

### **1.3.2. Rotación de personal**

#### **1.3.2.1. Definición**

Para Chiavenato (2009) la rotación del personal se conceptualiza como la salida de trabajadores en una entidad dándoles fin a su relación con la empresa, también comenta que cuando un trabajador salga de la empresa debe ser reemplazado por otro trabajador de mayor capacidad y eficiencia en el cargo. (p.70).

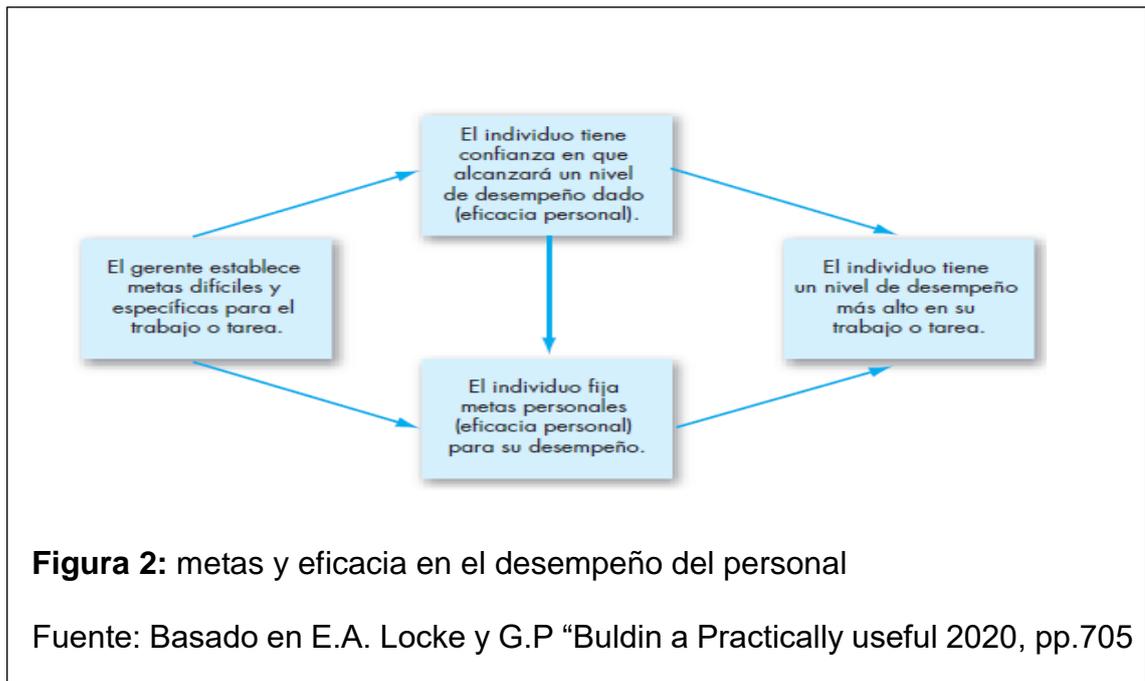
Para Arias y Heredia (citado en Chourio, 2017) señala que las empresas hoy en día por el mismo ambiente en que se mueven, están expuestas a sufrir muchas transformaciones, esto afecta a los trabajadores y a la estructura de la empresa ya que tiene que reducir sus dimensiones acondicionándolas a lo que el mercado exige. (p.22).

Esta reestructuración, como lo señala el mismo autor, dará inicio desde el momento en que el personal es seleccionado ya sea porque cumple el perfil y tiene lo que se necesita para una determinada área de la organización. “es por ello que se puede decir que por la época en la que estamos viviendo las empresas ya dejaron de ser empresas estáticas por el contrario van cambiando conforme las tendencias y el avance del mercado partiendo de las bases para así poder afrontar de la mejor manera el día a día y competir de la mejor manera”. (p.22)

#### **1.3.2.2. Teoría eficacia personal**

Las teorías del establecimiento de metas y la eficacia personal no compiten entre sí, sino que se complementan. Robbins y Judge (2009) esta teoría refleja que cuando el colaborador o la persona se encuentra en dificultades laborales su nivel de eficacia disminuya y así mismo se rindan en el intento.

Igualmente, “colaboradores con eficacia personal alta parecen responder a la retroalimentación negativa con más esfuerzo y motivación, mientras que aquellos con poca eficacia tal vez reduzcan su esfuerzo cuando se les dé retroalimentación negativa” (p.118).



### 1.3.2.3. Teoría de la gestión del talento humano

#### Etapas del proceso administrativo de Fayol

Fayol nombró operaciones a lo que actualmente se conoce como procesos, entre ellas dirección, previsión, control y coordinación como responsabilidades de la gerencia general de una institución. Henry Fayol nos menciona que lo que logró en la administración se debe a la recopilación de información que a lo largo del suceso del hombre viene experimentando lo cual lo adaptó de forma científica en principios básicos que pueden ser utilizados por todos. Leída en el trabajo de (Hernández y Rodríguez, 2014, p.66)

#### Previsión – planeación (como parte de la previsión)

Una idea expresada por Fayol (1916) señaló que: “La previsión es imaginar el futuro en un plan de acción de largo plazo, que establece metas, objetivos, fijar políticas de acción y tomar decisiones. Leída en el trabajo de (Hernández y Rodríguez, 2014, p.69)

El área de gestión del talento humano se encarga especialmente de ver la parte interna de la empresa, ver la deficiencia de los trabajadores su talento, la inducción, ver objetivos planteados a largo, mediano y corto plazo, por otro lado se libran de algunas labores operativas de la empresa, solo maneja la parte de relación

entre áreas de la empresa, es un área muy fundamental en la empresa, en la cual se refleja la visión, la misión y los objetivos de la empresa, esto sirve para ver cuál es la estructura general de la empresa y ver que los clientes se sientan identificados con la institución. (Hernández y Rodríguez, 2014, p.69)

#### **1.3.2.4. Teoría rotación y especialización.**

Para Wether y Davis (citado en Gonzáles, 2006), nos menciona que “la rotación y especialización es un puesto, aunque las tasas de rotación sean elevadas, un nuevo diseño de puesto puede reducirlas” (p.20).

Los puestos no son los que cambian; son los trabajadores quienes rotan. “La rotación acaba con la uniformidad en el puesto requerido, ya que demanda el manejo de distintos hábitos, por lo tanto, consiste en asignar tareas cambiantes”. (Gonzáles, 2006, p.23)

Así mismo, el autor refiere, aunque el grupo de colaboradores ampare a los colaboradores a alcanzar sus objetivos personales, la satisfacción personal y colectiva tiende a incrementar, reduciendo los costos de rotación. “La organización obtiene beneficios de este tipo de programas, porque los colaboradores se hacen competentes para el desempeño de distintas áreas, esto también da mejor auto imagen del colaborador” (p.23).

Asimismo, para Wether y Davis (2009) manifiesta que “se observa que los costos de rotación aumentan los gastos de selección, inducción, reclutamiento, capacitación, herramientas y accesorios al personal, daño de maquinaria y equipo” (p.23).

#### **1.3.2.5. Teoría de la productividad marginal**

Se define como el aumento que resulto de manera positiva en la producción tomando en cuenta un componente adicional del total, realizando que los demás se mantengan constantes. Para (Córdova, 2016, p.17)

Para Clark (citado en Córdova, 2016), explico que si el individuo o trabajador la remuneración debe ser igual a la producción que el presenta al momento de laborar, es una situación que muchos colaboradores se quejan al momento de

laborar en una empresa, se basan en la experiencia como sustento para obtener un sueldo muy positivo para ellos, por otro lado los colaboradores de menor experiencia son las que más laboran en una entidad ya que se espera un mayor esfuerzo por parte de ellos hacia la empresa. También comenta que si él colaborador pide un aumento de su sueldo o remuneración sabiendo que su productividad no fue lo que se espera este será reemplazado por otro individuo y este será tomado a un lado por parte de la empresa.

Clark menciona que esta teoría tiene validez si se realiza el cumplimiento de los supuestos que restringen a esta. Antes que nada, se refiere que la economía se ubica de manera estática en un estado, el cual consta de competencias y sea previsible. En segundo plano la economía se basa en un estado temporal cuando este se esté laborando. (Córdova, 2016, p.18)

#### ***1.3.2.6. Dimensiones de la rotación de personal***

##### *Renuncia*

##### *Separación por iniciativa del empleado:*

En casos particulares pasa que los colaboradores deciden retirarse de la empresa por distintos temas, ya sean personales o crecimiento profesional, suele pasar estos casos ya que el individuo no se encuentra satisfecho con las labores que le otorgan realizar, también pasa porque existen líderes que prefieren a otros colaboradores y les hacen realizar trabajos muy sencillos a comparación de otros, esto afecta mucho para el clima laboral ya que la satisfacción de cada trabajador es muy importante para solventar el éxito de la empresa. (Chiavenato, 2009, p. 33).

##### *La separación*

Abandono: es una decisión personal de cada trabajador cuando no se encuentra satisfecho con la institución o el resto de personal, esto trae muchos problemas internos de la empresa ya que se retrasa los procesos de funcionamiento y papeleo para el nuevo personal. (Chiavenato, 2011, p. 67)

Jubilaciones: "algo ya programado para un tiempo determinado para un determinado puesto, la persona entrante tiene que ser capacitada para poder

desarrollar y tener movimiento dentro de la estructura de la organización” (Chiavenato, 2011, p. 67).

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con la rotación de personal en el Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo - 2020?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

##### ***Justificación teórica***

Para la justificación teórica se pretende buscar relaciones entre las variables apoyándose con las teorías de Chiavenato (2017) autor que refleja una teoría muy convincente para esta investigación; permitiendo ampliar el conocimiento de la motivación y rotación en los trabajadores.

##### ***Justificación metodológica***

Desde el punto de vista metodológico en el presente trabajo se utilizará el método inductivo, usando la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Esta investigación se justificó en que la motivación se planteara con una metodología direccionada en un estudio de correlación entre dos variables. Por otro lado, servirá como apoyo a futuros profesionales en el ámbito de la administración.

##### ***Justificación Social***

A nivel social de la presente investigación servirá como medio de motivación para investigar, indagar y explorar estas variables lo cual se comprende como una investigación social para el mejoramiento de la satisfacción laboral de los colaboradores de entidad BBVA. Contribuye también como medio de ayuda social para un mejor trato de trabajador y cliente y así mismo se pueda manejar un clima armonioso y un colaborador motivado.

## **1.6. Hipótesis**

H1: La motivación laboral si se relaciona con la rotación del personal en el Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo - 2020.

H0: La motivación laboral no se relaciona con la rotación del personal en el Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo - 2020.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos General**

Determinar la relación entre la motivación laboral y la rotación del personal en el Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de motivación laboral en los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020.

Identificar el nivel de rotación del personal de acuerdo a la percepción que tienen los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020

Medir la fuerza de relación entre la motivación laboral y la rotación de personal del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación presenta un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental; así mismo, la investigación es correlacional, es aplicada con la finalidad de establecer el grado de relación entre dos o más variables en la misma muestra. En este diseño de estudio se representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales por tal motivo de esta investigación es transversal (Hernández, et al., 2014, p. 152).

### 2.2. Población y muestra

Sandoval (2018) sostienen que la población de estudio es el universo de personas o individuos en el que se encuentra la entidad a investigar. (p.33).

Para esta investigación la población está constituida con un total de 29 trabajadores de todo el Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo. A continuación, detallamos en el cuadro CAP.

**Tabla 1:** Trabajadores en un cargo

Departamento	Cantidad de personas
Gerente	1
Sub Gerente	1
Funcionarios (ejecutivos de banca)	6
Banqueros de relación	5
Ejecutivos banca personas	6
Ventanilla	10
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

Fuente: Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo

La muestra es el 100% de la población de trabajadores que prestan servicios en el Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020.

## **2.3. Variables y Operacionalización**

### **2.3.1. Variables**

#### **Variable Independiente: Motivación**

Chiavenato (2017) “La motivación son los estados de ánimos que influyen en la persona, lo cual te lleva a actuar de una determinada manera” (p. 41).

#### **Variable Dependiente: Rotación de Personal**

“Es la salida de un empleado ya sea la rotación involuntaria que es una reducción de staff, cambios disciplinarios por bajo desempeño dentro de la organización, y la rotación voluntaria es la renuncia del empleado”. (Chiavenato, 2009, p.44).

### **2.3.2. Operacionalización de Variables**

**Tabla 2:** Operacionalización

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>RECOLECCION DE DATOS</b>
<b>Motivación</b>	<b>intrínseca</b>	<b>Relaciones interpersonales</b>	1. <i>¿sus compañeros tienen respeto y reconocimiento sobre la labor que realiza en el Banco?</i>	<b>Cuestionario</b>
			2. <i>Llevar buenas relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo dentro del Banco?</i>	
	<b>Reconocimiento</b>	3. <i>¿Promueven a los que alcanzan mejores resultados en su evaluación de desempeño?</i>		
<b>Motivación</b>	<b>extrínseca</b>		4. <i>¿Sientes que tus remuneraciones van en función a las actividades que realizas dentro del banco?</i>	
			5. <i>¿Se brinda posibilidades de ascenso para el crecimiento profesional?</i>	
	<b>Salario</b>	6. <i>¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizó?</i>		
			7. <i>¿el banco te reconoce por cada objetivo logrado?</i>	
			8. <i>¿Para la toma de decisiones se toma en cuenta su opinión, ideas y sugerencias?</i>	
			9. <i>¿facilita la resolución de problemas, mediante iniciativas anticipadoras y espontaneas?</i>	
			10. <i>¿Comparto el liderazgo con el grupo?</i>	
			11. <i>¿motiva a sus compañeros para trabajar conjuntamente?</i>	
			12. <i>¿Transmite en forma clara y oportuna la información requerida por los demás?</i>	

<b>La Renuncia</b>	<b>Separación por iniciativa</b>	<p>13. <i>¿Cómo califica usted la salida de personal poco productivo en la institución?</i></p> <p>14. <i>¿Cómo califica el nivel de tensión presente en la institución?</i></p> <p>15. <i>¿Realmente siento los problemas de mi organización como propios</i></p> <p>16. <i>¿Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas</i></p> <p>17. <i>¿yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella?</i></p>	<b>Cuestionario</b>
<b>Rotación de personal</b>	<b>Abandonos</b>	<p>18. <i>¿Cómo califica usted la existencia de trabajadores que abandonan su trabajo?</i></p> <p>19. <i>¿cómo califica usted a los trabajadores que se ausentan por días a la institución?</i></p> <p>20. <i>¿no me siento económicamente vinculado con esta organización?</i></p> <p>21. <i>¿Al jubilarse uno se convierte en una carga para la familia y la sociedad?</i></p>	
<b>Separación</b>	<b>Jubilaciones</b>	<p>22. <i>¿con la jubilación me invadirá la impaciencia, el aburrimiento y me consumirá el excesivo tiempo libre que tendré?</i></p> <p>23. <i>¿Cuándo me jubile me vendrá una gran baja económica y lo poco de mi pensión me servirá solo para cubrir lo básico?</i></p> <p>24. <i>¿al obtener la jubilación uno se siente más inseguro económicamente</i></p>	

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica fue la encuesta. Sirve como medio de recojo de información en el cual ayuda a una investigación cuantitativa. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Cuestionario: para esta investigación se aplicaron el cuestionario, utilizando la escala tipo Likert con la finalidad realizar y analizar los ítems, por ello cada ítem abarcó una graduación escalonada de respuestas, desde lo más a lo menos conveniente, de tal manera que posibilita a las o los encuestados expresar su opinión de manera objetiva y precisa.

### **2.4.3. Validez**

Habiendo finalizado la elaboración de los instrumentos para recolectar los datos, se procedió a validarlos por 3 profesionales, los cuales emitieron su juicio de valor teniendo en cuenta la relación de la variable, dimensiones, indicadores, ítems y escala de valoración; los jueces señalaron su conformidad con los instrumentos para el acopio de los datos.

### **2.4.4. Confiabilidad**

**Tabla 3:** Estadística de fiabilidad

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,731	,732	24

Se comprobó que los instrumentos son confiables para la recolección de la información al obtenerse como resultado el valor de 0.732.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Se recolectó la data en las instalaciones del BBVA. Los cuales fueron vertidos en el programa Excel y posteriormente al SPSS versión 22; obteniéndose tablas y figuras que permitieron lograr los objetivos propuestos en la investigación.

## **2.6. Criterios éticos**

Guillemin y Gillam (2004) menciona a los objetos de estudio los cuales incurren como participes en la investigación si no cuentan con los permisos de recopilación de datos pues la investigación no cumple con los criterios éticos planteados, por otro lado, si estos participantes cuentan con el permiso se realizará la investigación para obtener la información necesaria para la investigación. (Sandoval, 2018, p.47)

Por lo ya mencionado cuando nos referimos a los criterios éticos de una investigación nos direccionamos al permiso o consentimiento de las personas u organización para que se pueda proceder con el proceso de investigación. A su vez se realizan normas y pautas las cuales serán respetadas en todo momento y mantendrán la confidencialidad de la información recolectada, de esta manera se gestionará y se culminará de la mejor manera el proyecto.

## **2.7. Criterios de Rigor científico**

Criterio de confiabilidad: se realizó mediante el programa Spss, midiendo el instrumento mediante el índice de confiabilidad el cual indica el criterio científico que tiene esta investigación, realizando la confiabilidad del instrumento para poner en marcha la recopilación de información y que se le denomina alfa de Cronbach. (Sandoval, 2018, p.48)

Criterio de validación de expertos: en esta perspectiva lo validaron 3 expertos en la materia de administración lo cual comprueban la validación del instrumento

Criterio trabajo metódico: para desarrollar la presente investigación se utilizaron formas u métodos analíticos además de pasar de lo general a lo específico como de lo específico a lo general para llegar a las diferentes conclusiones. Mediante el transcurso de la investigación se estudiaron las variables como cada una de sus dimensiones con el único objetivo de identificar como se correlacionan entre si cada una de las variables, de tal modo que gracias a la información obtenida se logró también contrastar los datos hallados con otros datos de investigaciones antes realizadas con variables iguales o similares para poder de algún modo confirmar o romper paradigmas en un contexto transversal en el tiempo. (Sandoval, 2018, p.48)

### III. RESULTADOS

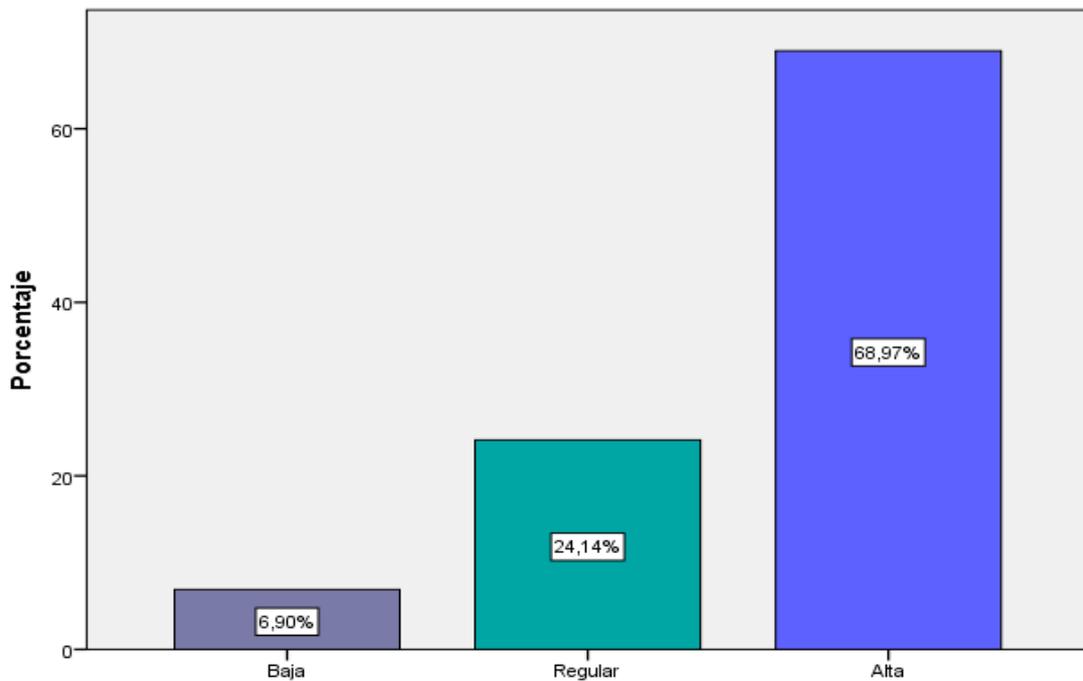
#### 3.1. Resultado en tablas y figuras

**Tabla 4:** Nivel de motivación intrínseca

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Baja	2	6.9
Regular	7	24.1
Alta	20	69.0
Total	29	100.0

Fuente: colaboradores del BBVA

**Figura 3:** Nivel de motivación intrínseca



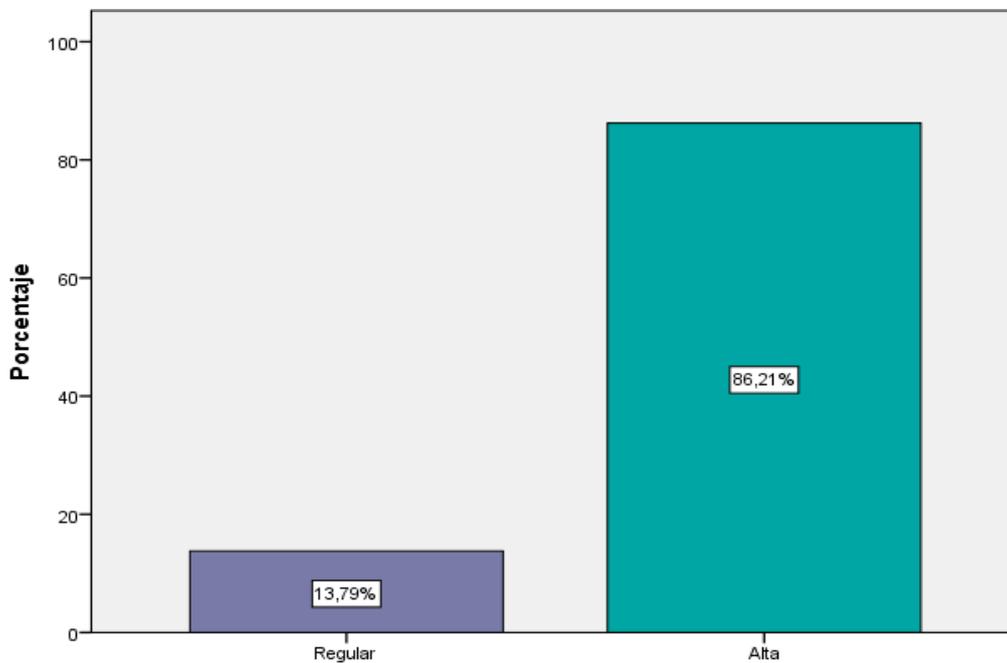
**Nota:** Se observa que en el BBVA de la Agencia Balta el mayor porcentaje 68.97% sostiene que la motivación intrínseca es Alta; mientras que el menor porcentaje 6.90% manifiesta que es baja.

**Tabla 5:** Nivel de motivación extrínseca

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Regular	4	13.8
Alta	25	86.2
Total	29	100.0

Fuente: colaboradores del BBVA

**Figura 4:** Nivel de motivación extrínseca



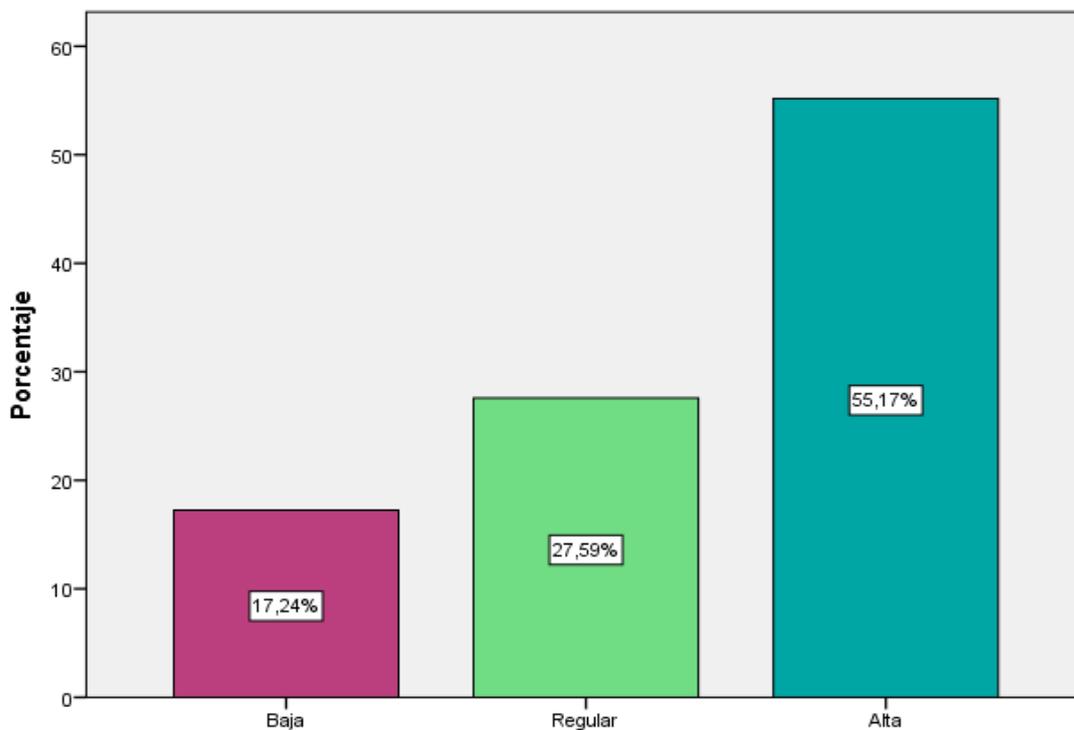
**Nota:** Se observa que el mayor porcentaje 86.21% de colaboradores del BBVA de la Agencia Balta refiere que es alta la motivación extrínseca; mientras que el 13.79% siendo el menor porcentaje sostiene que es baja.

**Tabla 6:** Nivel de percepción si renunciarían

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Baja	5	17.2
Regular	8	27.6
Alta	16	55.2
Total	29	100.0

Fuente: colaboradores del BBVA

**Figura 5:** Nivel de percepción si renunciarían



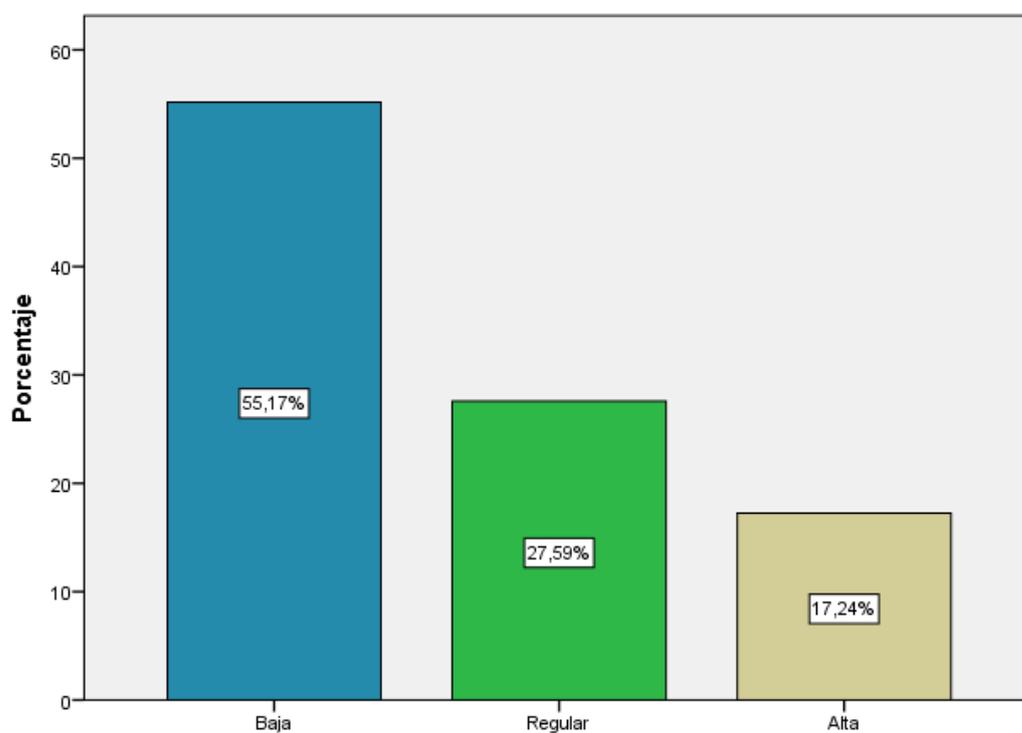
**Nota:** Se observa que el mayor porcentaje 55.17% de colaboradores perciben como alta la probabilidad de que no renuncien al BBVA de la Agencia Balta; mientras que el menor porcentaje 17.24% sostiene que es baja.

**Tabla 7:** Nivel de percepción sobre la separación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Baja	16	55.2
Regular	8	27.6
Alta	5	17.2
Total	29	100.0

Fuente: colaboradores del BBVA

**Figura 6:** Nivel de percepción sobre la separación.



**Nota:** Se observa que el mayor porcentaje de colaboradores 55.17% perciben como baja la separación en el BBVA de la Agencia Balta; mientras que el menor porcentaje 17.24% sostiene que es alta.

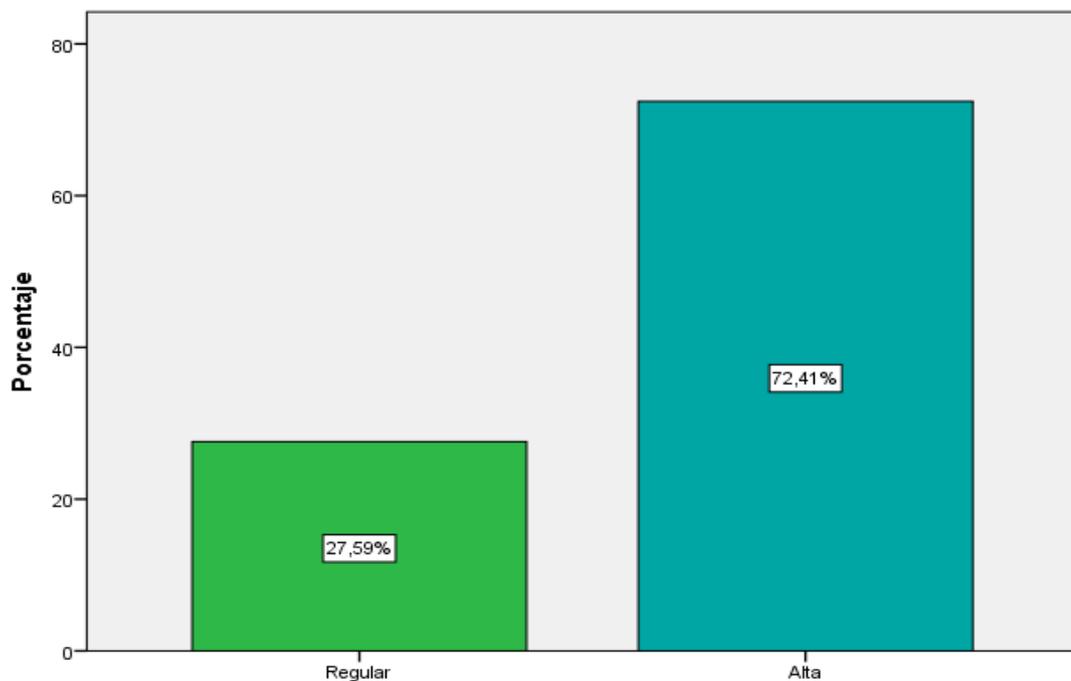
### Logro de objetivos

**Tabla 8:** Nivel de motivación en los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo - 2020.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Regular	8	27.6
Alta	21	72.4
Total	29	100.0

Fuente: colaboradores del BBVA

**Figura 7:** Nivel de motivación en los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo - 2020.



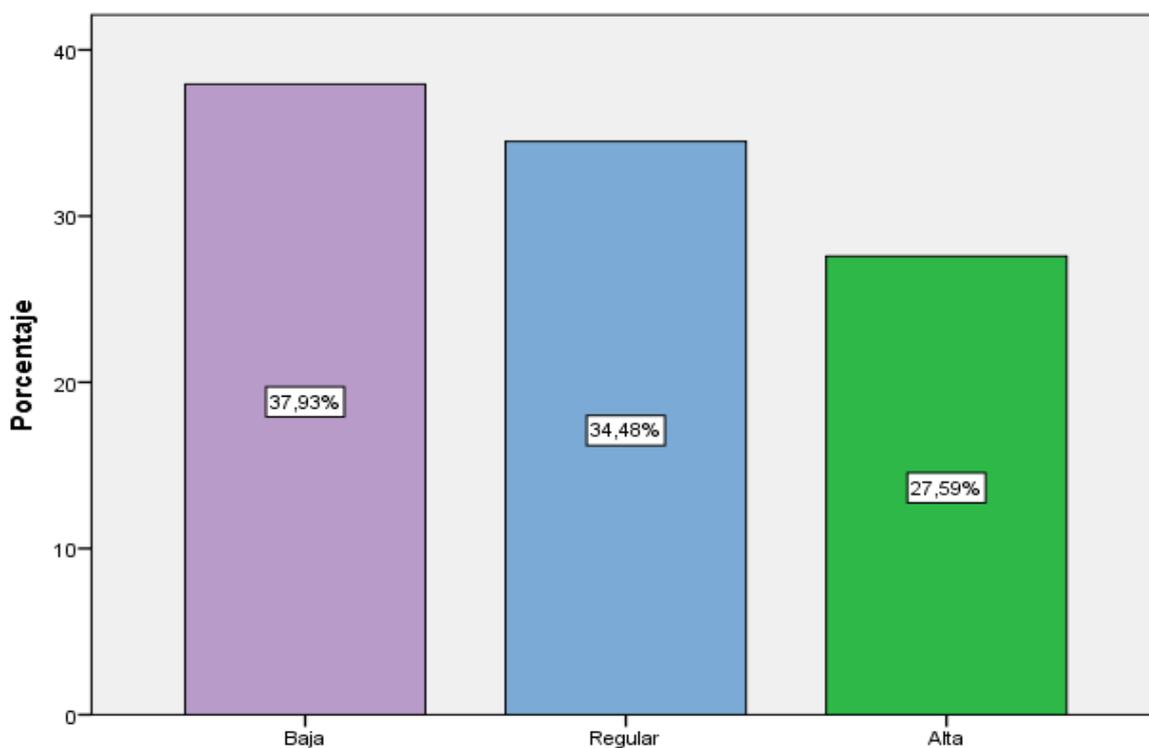
**Nota:** Se pone de manifiesto que el mayor porcentaje 72.41% de colaboradores refiere estar altamente motivados, a diferencia el menor porcentaje 27.59% sostiene que es regular la motivación en los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo - 2020.

**Tabla 9:** Nivel de percepción de la rotación del personal en los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo - 2020.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	37.9
Regular	10	34.5
Alta	8	27.6
Total	29	100.0

Fuente: colaboradores del BBVA

**Figura 8:** Nivel de percepción de la rotación del personal en los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo -



2020.

**Nota:** Se visualiza en la figura que el mayor porcentaje 37.93% de colaboradores percibe la rotación del personal como baja, mientras el menor porcentaje 27.59% lo considera como alta en el Banco Continental (BBVA) de la agencia Balta Chiclayo - 2020.

**Tabla 10: Prueba de Chi Cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,537 <sup>a</sup>	16	,003
Razón de verosimilitud	42,171	16	,000
Asociación lineal por lineal	17,452	1	,000
N de casos válidos	29		

Se observa en la tabla que la Prueba de Chi Cuadrado tiene una significancia asintótica bilateral de 0,003 la cual es menor a 0,05 del margen de error, considerando que existe relación entre las variables.

**Tabla 11: Fuerza de relación entre la motivación laboral y la rotación de personal del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo en el 2020.**

		Motivación Laboral	Rotación de personal
Rho de Spearman	Motivación Laboral	1,000	0,886
		Sig. (bilateral)	,000
		N	29
	Rotación de personal	0,886	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	29

Se visualiza en la tabla que entre la motivación laboral y la rotación de personal se logró obtener un Rho de Spearman 0,886, existiendo fuerza de relación alta.

### **Prueba de Hipótesis**

H1: La motivación laboral si se relaciona con la rotación del personal en el Banco Continental (BBVA) de la agencia Balta Chiclayo - 2020.

H0: La motivación laboral no se relaciona con la rotación del personal en el Banco Continental (BBVA) de la agencia Balta Chiclayo - 2020.

El nivel de Significancia es  $0.003 < 0,05$  que es el margen de error,

determinando que entre las variables de estudio existe relación; se acepta H1: La motivación laboral si se relaciona con la rotación del personal en el Banco Continental (BBVA) de la agencia Balta Chiclayo - 2020.

### **3.2. Discusión de resultados**

En lo referente a la variable motivación laboral como se puede observar al realizar el análisis de los diferentes indicadores, son positivos los resultados, encontrándose que tanto la dimensión motivación intrínseca y extrínseca presentan niveles altos; en conjunto se identificó que la mayoría manifiesta que la motivación es alta (72.4%), siendo de agrado y beneficio para la organización.

En cuanto a la variable rotación de personal, se identificó que es alta la probabilidad de que no renuncien, a la vez que perciben como bajo que se les separe de la organización; en base a la descripción de la totalidad de indicadores, se visualizaron factores que favorecen a la organización, del mismo modo se logró identificar mediante las respuestas en cuanto a lo que perciben los colaboradores que la rotación de personal es baja (34,48%), debiendo tener en consideración los temas con menos porcentaje para realizar mejoras en la organización.

Al realizar la Prueba de Chi Cuadrado, se observa una significancia asintótica bilateral de 0,003 la cual es menor a 0,05 del margen de error, considerando que existe relación entre las variables. Mediante el Rho de Spearman, realizado con el programa estadístico SPSS, se midió la asociación entre ambas variables, encontrándose una fuerza de correlación alta 0,886 y la vez por ser la significancia menor al margen de error se determinó que existe relación entre las variables motivación laboral y rotación de personal en el Banco Continental, dando respuesta de esta manera a la pregunta de investigación y comprobando la hipótesis.

La investigación presenta similitud con las investigaciones internacionales de Tapia (2020), Coronel (2019) y orbe (2019) quienes presentaron como objetivo en sus investigaciones determinar la relación entre las variables que comprenden esta investigación, identificando que entre la motivación laboral y la rotación de personal de las instituciones financieras existe relación; en lo que respecta a los estudios nacionales, presentan semejanza con Olevarría (2018), Sánchez (2018),

Báez, Esquivel, Núñez, Rojas y Zavaleta (2017) y Evaristo (2017) encontrando al igual que la presente investigación la existencia de relación entre ambas variables.

Referente a los estudios locales, no se han encontrado con ambas variables y rubro de la empresa; sin embargo, se consideraron investigaciones con la variable rotación de personal como la de Guerra y Solis (2018) y Adrianzén y Mendoza (2017) quienes identificaron al igual que esta investigación, que el personal dejaría la organización si tuviera una mejor propuesta salarial.

La investigación corrobora lo que refieren Robbins y Judge (2009) al señalar que la motivación genera dirección y esfuerzo con el propósito de que los trabajadores logren sus expectativas y objetivos; asimismo, los autores y la investigación sostienen que los individuos presentan 2 factores intrínsecos y extrínsecos, es así que los colaboradores del banco les agrada los reconocimientos y las mejores propuestas salariales. De la misma manera de confirma lo propuesto por Gonzáles (2006) al mostrar que cuando se apoya a los colaboradores para que logren sus objetivos, se incrementará su satisfacción individual y colectiva reduciendo la rotación; de la misma manera, se comprueba lo afirmado por Wether y Davis (2009) al referir que no es conveniente tener alta rotación en las organizaciones, pues conlleva a que se incremente los costos por el proceso que se lleva para contratar a un nuevo colaborador.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Después de realizar la recopilación y procesamiento de datos correspondiente entre las variables de estudio, las cuales se denominan, motivación laboral y rotación de personal se obtuvo que ambas variables se relacionan de manera positiva por lo cual al incrementar una por consecuencia también la otra y viceversa.

Se logra entender a la motivación laboral como la capacidad de las organizaciones para estimular de manera positiva a los colaboradores, mejorando su comportamiento, permite lograr sus objetivos, eleva su moral y accede a realizar sus actividades de la mejor manera, satisfaciendo sus necesidades y expectativas. Para obtener datos, se realizaron diversas interrogantes a los colaboradores a través de un cuestionario, las cuales mediante el análisis se logró identificar que la intrínseca y extrínseca es alta, lo que conlleva a señalar que la motivación laboral es alta en el Banco Continental, siendo resultado favorable para la organización.

La rotación de personal es considerada un concepto de mayor importancia dentro de empresas, es conceptualizada como el ingreso y salida de los trabajadores; los individuos que ingresan se mantiene poco tiempo, lo cual perjudica a la organización por los elevados costos que origina el nuevo proceso para reclutarlo; a través del estudio, se desarrollaron y analizaron los diferentes indicadores que comprenden la variable, luego de este proceder se ha identificado que es alta la probabilidad que renuncien y muy baja en que sean separados, lo que permite identificar que la rotación de personal según la percepción de los colaboradores es baja en el Banco Continental, lo que también es considerado resultado positivo para la organización.

Posterior al desarrollo, análisis e identificación de las variables, se procedió mediante el software estadístico a identificar la fuerza de correlación, el resultado obtenido fue de 0,886, lo que corresponde a señalar que es alta entre las variables; asociado a este resultado, se determinó que al ser la significancia menor al margen de error, existe relación entre las variables motivación laboral y la rotación de personal en el Banco Continental, logrando de esta manera los objetivos de la investigación.

## 4.2. Recomendaciones

Se recomienda al área de recursos humanos tener siempre en cuenta ambas variables en el capital humano y siempre estar pendiente de las percepciones del personal para que estén motivados y de esta manera no repercuta en la rotación de personal o de manera contraria si en algún momento hay un incremento en la rotación de personal también se podría evaluar al mismo tiempo la motivación laboral ya que ambas se relacionan entre sí.

Los resultados en lo referente a la variable motivación laboral son favorables, teniendo aspectos que continuar mejorando para incrementar de forma acertada aún más los hallazgos; es importante tomar en consideración el incremento progresivo en las remuneraciones, por lo que se sugiere a la gerencia realizar la propuesta a los principales directores de banco para que sea tomada en cuenta; de la misma manera promocionar a los colaboradores quienes no lo hayan sido, logrando en ellos el incremento de la moral y la mejora en el ejercicio de sus labores.

La variable rotación de personal también muestra resultados positivos de acuerdo a los hallazgos encontrados, debiéndose mejorar algunos aspectos como la tensión, originada por los individuos que en regular número esperan ser atendidos, debiendo los colaboradores apresurarse con el servicio para quedar bien con los clientes, por lo que se recomienda mejorar la comunicación con los usuarios para que sus depósitos o retiros lo realicen por medio de agentes y cajeros automáticos, de esta manera disminuiría la afluencia y la presión a los colaboradores. Además, se podría plantear como estrategia dar un incentivo a los colaboradores por tiempo de atención y número de personas atendidas de manera satisfactoria para incrementar la motivación y recompensar por la atención continua.

Al determinarse la relación entre las variables y que esta es alta, se sugiere a la gerencia tomar las recomendaciones para tener colaboradores más motivados, mantener al personal productivo, incrementar el desempeño, mejorar el servicio y aún más la identificación con la organización; de la misma manera se sugiere poner de manifiesto los resultados para que otros investigadores tomen como fuente este trabajo, así como también a los gerentes o administradores de las entidades

financieras para que tomen decisiones acertadas en lo referente a la gestión de los recursos humanos.

## REFERENCIAS

- Adrianzén, T., y Mendoza, K. (2017). *Evaluación de la rotación de los analistas de crédito y su relación con la productividad de la caja municipal de Piura, Chiclayo, período 2015*. (Tesis pre grado), Universidad Católica Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/825/1/TL\\_AdrianzenBalcazarThania\\_MendozaVargasKaren.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/825/1/TL_AdrianzenBalcazarThania_MendozaVargasKaren.pdf)
- Alderete, G (2021). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES VILLANUEVA, 2020*. (Tesis pre grado), Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8586/Kihien%20Alderete%20Gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Báez, P., Esquivel, I., Núñez, B., Rojas, M., y Zavaleta, F. (2017). *Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación Y en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8432>
- Cabrera, A., Ledezma, M., y Rivera, N. (septiembre de 2011). El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. *Revista de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Autónoma de Nuevo León*, 5(5), 83-91. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>
- Callata, Z., y Fuentes, J. (abril-Junio de 2018). Motivación laboral y desempeño docente en la facultad de educación de la una - puno. *Investigaciones de la Escuela de Posgrado - UNA*, 7(2), 6. Recuperado de <http://www.revistaepgunapuno.org/index.php/investigaciones/article/view/31>

- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. En D. S. Carrasco, *Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos EIRL.
- Ccollana, Y. (07 de Marzo de 2014). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porras*, 6(1), 10. Recuperado de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:XED0LO\\_4lw0J:200.37.171.68/bitstream/handle/usmp/1734/sme\\_v6n1\\_art5.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:XED0LO_4lw0J:200.37.171.68/bitstream/handle/usmp/1734/sme_v6n1_art5.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
- Chiavenato. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, E. (2017). *Administración del talento humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.}
- Chiroque E. (2020) *LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL NOMBRADO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO*. Universidad Señor de Sipan. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8443/Chiroque%20Eneque%20Ana%20Mar%20c3%20ada%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chourio, S. (2017). *Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa cacao Aventurax S.A.* (Tesis pre grado), Universidad de Carabo. Recuperada de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4338/schourio.pdf?sequence=1>
- Córdova, N. (2016). *La rotación del personal y su influencia con la productividad en la empresa servex, en la ciudad de lima, año 2016*. (Tesis pre grado). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34528/Bonifacio\\_QGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34528/Bonifacio_QGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coronel, C. (2019). *Motivaciones para la retención de personal de acuerdo a las generaciones de edad en Entidades Financieras*. (Tesis pre grado).

Universidad San Francisco de Quito. Recuperada de <http://192.188.53.14/bitstream/23000/8273/1/142699.pdf>

Evaristo, S. (2017). *Influencia de la motivación laboral en la gestión de retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz – 2017*. (Tesis pre grado). Universidad Cesar vallejo. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28570/Evaristo\\_SBC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28570/Evaristo_SBC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Factor, Y. (2018). *La teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2017*. (Tesis pre grado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz.

Fernández, A. (2018). *Estrategias para mejorar la motivación laboral en un instituto técnico superior, Lima - 2018*. (Tesis pre grado), Universidad Norbert Wiener, Lima. Recuperada de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2483/TESIS%20Fernandez%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, K. (2020). *ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN FINANCIERA CREDISCOTIA JAÉN – 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipan, Lambayeque, recuperada de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7031/Guevara%20Fern%C3%A1ndez%20Karely%20&%20Guevara%20Fern%C3%A1ndez%20Norely.pdf?sequence=1>

García, A., y Obando, E. (2018). *Técnicas de motivación, según la teoría x y la teoría y de mc gregor para mejorar la productividad laboral de la empresa eco logi-k Perú SAC*. (Tesis pre grado). Universidad Autónoma del Perú, Lima. Recueprada de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/513/3/Garcia%20Martinez%2c%20Andres%20y%20Obando%20Ochoa%2c%20Eduardo.pdf>

- González, M. (2006). *La rotación de personal como un elemento laboral*. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/1718/1/1020154556.PDF>
- Guerra , A., y Solis, R. (2018). *Propuesta para reducir la rotación entre los funcionarios banca emprendedores de Scotiabank en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis pre grado). Universidad de Piura, Piura.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Ed. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S., y Rodríguez. (2014). *Introducción a la Administración*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Obtenido de [http://bida.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/10625/S.%20Hern%C3%A1dez%20y%20Rodr%C3%ADguez%20-%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Administraci%C3%B3n%20\(2010,%20McGraw-Hill\).pdf?sequence=1](http://bida.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/10625/S.%20Hern%C3%A1dez%20y%20Rodr%C3%ADguez%20-%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Administraci%C3%B3n%20(2010,%20McGraw-Hill).pdf?sequence=1)
- Hernández, S., Cruz, Z., Meza, M., y Cruz, L. (junio de 2017). Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), 43-50. Recuperado de [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia\\_Contemporanea/vol4num11/Revista\\_Sociologia\\_Contemporanea\\_V4\\_N11\\_5.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf)
- Huilcapi, M., Jácome, G., y Castro, G. (15 de marzo de 2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Ciencias Administrativas*.
- Litlewood, H. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *Redalyc* 7(25), 7-25. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045194001.pdf>
- López, J. (11 de marzo de 2011). Propuesta para reducir la rotación de personal. Obtenido de [http://vinculando.org/empresas/propuesta\\_para\\_reducir\\_el\\_indice\\_de\\_rotacion\\_de\\_personal.html#vcite](http://vinculando.org/empresas/propuesta_para_reducir_el_indice_de_rotacion_de_personal.html#vcite)
- Marin, H., y Placencia, M. (Octubre- Dic. de 2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Scielo Perú*,

17(4.08), 10. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_arttext)

- Martínez, C. (2019). *Relación entre motivación y rendimiento académico en estudiantes de la preparatoria oficial número 331, zumpango, edo. México* (Tesis pre grado). Universidad Autónoma del estado de México. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/106128/10.+2019+tesis+Mario+motivacion.pdf;jsessionid=61169A886E19816748E122BEDA722A86?sequence=1>
- Olevarria, A. (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 pre grado). Universidad César Vallejo. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23260/OLAVARRIA\\_AJL.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23260/OLAVARRIA_AJL.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Orbe, S. (2019). *Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria- SEPS.* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6645/1/T2872-MDTH-Orbe-Factores.pdf>
- Otero, C. (2017). *Motivación laboral: factor de éxito empresarial.* Recuperado de [http://45.5.172.45/bitstream/10819/6124/1/Motivaci%C3%B3n%20laboral\\_Cindy%20Otero%20B\\_2017.pdf](http://45.5.172.45/bitstream/10819/6124/1/Motivaci%C3%B3n%20laboral_Cindy%20Otero%20B_2017.pdf)
- Palacios, I. (2019). *Análisis de la rotación del personal en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.* (Tesis per grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperada de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2889/1/77055.pdf>
- Panca, L. (2015). *Incidencia de la motivación laboral en la producción de los trabajadores de la empresa “transportes Magata E.I.R.Ltda.. Arequipa. 2015.* (Tesis pre grado), Universidad Nacional De San Agustín De Requipa,

Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2559/ADpafel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe. (2017). *La Rotación De Personal Y La Relación Con El Desempeño Laboral En La Empresa Termoencogibles Del Peru S.A, Lima 2017*. (Tesis pre grado), Universidad privada de TACNA. Recuperado de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/314/Quispe-Chura-Daniela-Del-Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, M. (2011). *La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito*". (Tesis pre grado). Universidad Central de Ecuador, Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1897/1/T-UCE-0007-24.pdf>

Reidl, L., y Becerra, C. (6 de abril de 2015). Motivación, autoeficacia, estilo atribucional y rendimiento escolar de estudiantes de bachillerato. *Scielo*, 17(3), 8. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412015000300006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412015000300006&script=sci_arttext&tlng=en)

Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., y Rozo, A. (15 de enero de 2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 39(16), 17. Recuperado de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%c3%b3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, A. (2018). *Motivación intrínseca y su relación con la rotación del personal en Saga Falabella, San Isidro, 2018*. (Tesis pre grado). Universidad César Vallejo. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25224/Sanchez\\_AES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25224/Sanchez_AES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salas, J., Limas, M., Jiménez, B., Jaramillo, C., & Bayardo, J. (2011). La motivación y la disposición al cambio de los trabajadores. *Universitaria de*

*Administración*, 2(3), 6. Recuperado de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/41>

Salazar, Y. (enero-junio de 2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Ciencias empresariales*, 6(1), 50-59. Recuperado de [http://200.37.171.68/bitstream/handle/usmp/1734/sme\\_v6n1\\_art5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.37.171.68/bitstream/handle/usmp/1734/sme_v6n1_art5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sandoval, J. (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, 2017*. Universidad Señor de Sipán. (Tesis pre grado) Recuperada de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4859/Sandoval%20Lozano%20Julio%20C%3%a9sar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santivañez, S. (2017). *La Motivación laboral en los trabajadores de una PYME Metalmecánica de Lima Norte 2017, según la teoría de las necesidades de McClelland*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.

Roobins, E., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México.

Tamayo, P. (12 de Nov de 2016). Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal. *Fundación Dialnet* (189), 24.

Tapia, B. (2020). *El reconocimiento laboral y su relación con la rotación del personal en la generación Millennial de las empresas del sector norte de Quito*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Recuperada de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31258/1/69%20GTH.pdf>

## **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

TITULO: “La motivación y rotación de personal del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones
¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con la rotación de personal del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020?	<b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la motivación influye en la rotación del personal del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020	H1: La motivación laboral si se relaciona con la rotación del personal en el Banco Continental (BBVA) de la agencia Balta Chiclayo - 2020	Variable independiente:  Motivación laboral	<b>Motivación intrínseca:</b> Relaciones interpersonales Reconocimiento  <b>Motivación extrínseca:</b> Salario Toma de decisiones Trabajo en equipo
¿Cuál es el nivel de motivación laboral en los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020?	<b>Objetivos Específicos:</b> Identificar el nivel de motivación laboral en los colaboradores del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020	H0: La motivación laboral no se relaciona con la rotación del personal en el Banco Continental (BBVA) de la agencia Balta Chiclayo - 2020	Variable Dependiente:  Rotación de personal	<b>Renuncia:</b> Separación por iniciativa  <b>Separación:</b> Abandono Jubilaciones
¿Cuál es el nivel de rotación del personal de acuerdo a la percepción que tienen los colaboradores del Banco Continental (BBVA) de la agencia Balta Chiclayo en el 2020?	Identificar el nivel de rotación del personal de acuerdo a la percepción que tienen los colaboradores del Banco Continental (BBVA) de la agencia Balta Chiclayo en el 2020			
¿Cuál es la fuerza de relación entre la motivación laboral y la rotación de personal del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020?	Medir la fuerza de relación entre la motivación laboral y la rotación de personal del Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020			

## FORMATO DE CUESTIONARIO

Edad: \_\_\_\_\_ Genero: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Estimados trabajadores la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre **LA MOTIVACIÓN EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA)** de Chiclayo. Para lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una "X" en el recuadro respectivo, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos **SINCERIDAD** en sus respuestas.

Leyenda:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De Acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

<b>MOTIVACIÓN</b>						
N°	<b>DIMENSION: MOTIVACION INTRINSICA</b>	1	2	3	4	5
<b>Relaciones Interpersonales</b>						
1	¿Sus compañeros tienen respeto y reconocimiento sobre la labor que realiza en el Banco?					
2	¿Llevas buenas relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo dentro del banco?					
<b>Reconocimiento</b>						
3	¿Promueven a los que alcanzan mejores resultados en su evaluación de desempeño?					
4	¿Sientes que tus remuneraciones van en función a las actividades que realizas dentro del banco?					
5	Se brindan posibilidades de ascenso para el crecimiento profesional					
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN EXTRÍNSICA</b>						
<b>Salario</b>						
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7	¿El banco te reconoce por cada objetivo logrado?					
<b>Toma de decisiones</b>						
8	Para la toma de decisiones se toma en cuenta su opinión, ideas y sugerencias					
9	Facilita la resolución de problemas, mediante iniciativas anticipadoras y espontáneas.					
<b>Trabajo en equipo</b>						
10	Comparto el liderazgo con el grupo					
11	Motiva a sus compañeros para trabajar conjuntamente					
12	Transmite en forma clara y oportuna la información requerida por los demás					

Edad: \_\_\_\_\_

Genero: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Estimados trabajadores la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre **ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA)** de Chiclayo. Para lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una "X" en el recuadro respectivo, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De Acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

<b>ROTACIÓN DE PERSONAL</b>						
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: RENUNCIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Separación por iniciativa</b>						
13	¿Cómo califica usted la salida de personal poco productivo en la institución?					
14	¿Cómo califica el nivel de tensión presente en la institución?					
15	Realmente siento los problemas de mi organización como propios					
16	Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas					
17	Yo no renunciaría a mi organización ahora, porque me siento obligado con la gente en ella					
<b>DIMENSIÓN: SEPARACIÓN VOLUNTARIA</b>						
<b>Abandono</b>						
18	¿Cómo califica usted la existencia de trabajadores que abandonan su trabajo?					
19	¿Cómo califica usted a los trabajadores que se ausentan por días a la institución?					
20	No me siento emocionalmente vinculado(a) con esta organización					
<b>Jubilaciones</b>						
21	Al jubilarse uno se convierte en una carga para la familia y la sociedad.					
22	Con la jubilación me invadirá la impaciencia, el aburrimiento y me consumirá el excesivo tiempo libre que tendré					
23	Cuando me jubile me vendrá una gran baja económica y lo poco de mi pensión me servirá solo para cubrir lo básico					
24	Al obtener la jubilación uno se siente más inseguro económicamente.					

## VALIDACION DE INSTRUMENTOS

### Instrumentos y validación

Instrucciones: Estimados trabajadores la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre **LA MOTIVACIÓN EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA)** de Chiclayo. Para lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una "X" en el recuadro respectivo, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

Leyenda:

Totalmente en desacuerdo	en	1
En desacuerdo		2
Indeciso		3
De Acuerdo		4
Totalmente de acuerdo		5

Instrucciones: Estimados trabajadores la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre **ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA)** de Chiclayo. Para lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una "X" en el recuadro respectivo, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

Totalmente en desacuerdo	en	1
En desacuerdo		2
Indeciso		3
De Acuerdo		4
Totalmente de acuerdo		5

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Edilberto Daniel Purisaca Chayán
------------------------	----------------------------------

<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administrador de Empresas
<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. Gestión Talento Humano
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	5 años
<b>CARGO</b>	DTC – Alas Peruanas Jaén

<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario de encuesta
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar si la motivación influye en la rotación del personal del banco continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificar el nivel de motivación de los colaboradores del banco continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020</li> <li>○ Identificar el nivel de rotación del personal de acuerdo a la percepción que tienen los colaboradores del Banco Continental (BBVA) de la agencia Balta Chiclayo en el 2020</li> <li>○ Indicar que factores de la motivación influyen en la rotación de personal del banco continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020</li> </ul>
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la

literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

**MOTIVACIÓN**

**DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN INTRÍNSICA**

**Relaciones interpersonales**

1. ¿Sus compañeros tienen respeto y reconocimiento sobre la labor que realiza en el Banco?	TA( x )	TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
--	---------	---

2. ¿Llevas buenas relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo dentro del banco?	TA( x )	TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
--	---------	---

**Reconocimiento**

3. ¿Promueven a los que alcanzan mejores resultados en su evaluación de desempeño?	TA( x )	TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
--	---------	---

4. ¿Sientes que tus remuneraciones van en función a las actividades que	TA(x )	TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
---	--------	---

realizas dentro del banco?	
5. Se brindan posibilidades de ascenso para el crecimiento profesional	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN EXTRÍNSICA</b>	
<b>Salario</b>	
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿El banco te reconoce por cada objetivo logrado?	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>Toma de decisiones</b>	
8. Para la toma de decisiones se toma en cuenta su opinión, ideas y sugerencias	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. Facilita la resolución de problemas, mediante iniciativas anticipadoras y espontáneas	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>Trabajo en equipo</b>	

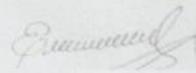
<p>10. Comparto el liderazgo con el grupo</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Motiva a sus compañeros para trabajar conjuntamente</p>	<p>TA(x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Motiva a sus compañeros para trabajar conjuntamente</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>ROTACIÓN DE PERSONAL</b>	
<b>DIMENSIÓN: RENUNCIA</b>	
<b>Separación por iniciativa</b>	
<p>1. ¿Cómo califica usted la salida de personal poco productivo en la institución?</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Existe tensión en la organización?</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Realmente siento los problemas de mi</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p>

organización como propios	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas	TA( x )                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Yo no renunciaría a mi organización ahora, porque me siento obligado con la gente en ella	TA(x )                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>DIMENSIÓN: SEPARACIÓN VOLUNTARIA</b>	
<b>Abandono</b>	
6. ¿Cómo califica usted la existencia de trabajadores que abandonan su trabajo?	TA( x )                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Cómo califica usted a los trabajadores que se ausentan por días a la institución?	TA( x )                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. No me siento emocionalmente vinculado(a) con esta organización	TA( x )                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<b>Jubilaciones</b>	
9. Al jubilarse uno se convierte en una carga para la familia y la sociedad.	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. Con la jubilación me invadirá la impaciencia, el aburrimiento y me consumiré el excesivo tiempo libre que tendré	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. Cuando me jubile me vendrá una gran baja económica y lo poco de mi pensión me servirá solo para cubrir lo básico	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. Al obtener la jubilación uno se siente más inseguro económicamente	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>  24  </u> N° TD <u>      </u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	

**3. OBSERVACIONES:** El instrumento reúne las condiciones para ser aplicado.



---

—  
Edilberto Daniel Purisaca Chayán  
Codigo CLAD: 25544

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		DR. ANDRÉS ALTAMIRANO ARANA
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTION PUBLICA Y TRIBUTACION MUNICIPAL
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	17 AÑOS
	<b>CARGO</b>	GERENTE ADMINIST. TRIBUTARIA
<b>LA MOTIVACIÓN Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA) EN LA AGENCIA BALTA DE CHICLAYO-2020</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CUBAS ABAD KARIN VIVIANA	
<b>ESPECIALIDAD</b>		
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario de encuesta	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Determinar si la motivación influye en la rotación del personal del banco continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificar el nivel de motivación de los colaboradores del banco continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020</li> <li>○ Identificar el nivel de rotación del personal de acuerdo a la percepción que tienen los colaboradores del Banco Continental (BBVA) de la agencia Balta Chiclayo en el 2020</li> <li>○ Indicar que factores de la motivación influyen</li> </ul>	

	en la rotación de personal del banco continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>MOTIVACIÓN</b>	
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN INTRÍNSICA</b>	
<b>Relaciones interpersonales</b>	
13. ¿Sus compañeros tienen respeto y reconocimiento sobre la labor que realiza en el Banco?	TA( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. ¿Llevas buenas relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo dentro del banco?	TA( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Reconocimiento</b>	

15. ¿Promueven a los que alcanzan mejores resultados en su evaluación de desempeño?	TA( X )      TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Sientes que tus remuneraciones van en función a las actividades que realizas dentro del banco?	TA( X )      TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____
17. Se brindan posibilidades de ascenso para el crecimiento profesional	TA( X )      TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN EXTRÍNSICA</b>	
<b>Salario</b>	
18. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	TA( X )      TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿El banco te reconoce por cada objetivo logrado?	TA( X )      TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____
<b>Toma de decisiones</b>	
20. Para la toma de decisiones se toma	TA( X )      TD( )
	SUGERENCIAS: _____

en cuenta su opinión, ideas y sugerencias	_____
21. Facilita la resolución de problemas, mediante iniciativas anticipadoras y espontáneas	TA(X)      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____
<b>Trabajo en equipo</b>	
22. Comparto el liderazgo con el grupo	TA( X )      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____
23. Motiva a sus compañeros para trabajar conjuntamente	TA( X )      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____
24. Motiva a sus compañeros para trabajar conjuntamente	TA( X )      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____
<b>ROTACIÓN DE PERSONAL</b>	
<b>DIMENSIÓN: RENUNCIA</b>	
<b>Separación por iniciativa</b>	
13. ¿Cómo califica usted la salida de personal poco	TA( X )      TD( )  SUGERENCIAS: _____

productivo en la institución?	_____
14. ¿Cómo califica el nivel de tensión presente en la institución?	TA( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. Realmente siento los problemas de mi organización como propios	TA( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas	TA( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. Yo no renunciaría a mi organización ahora, porque me siento obligado con la gente en ella	TA( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>DIMENSIÓN: SEPARACIÓN VOLUNTARIA</b>	
<b>Abandono</b>	
18. ¿Cómo califica usted la existencia de trabajadores que abandonan su trabajo?	TA( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

19. ¿Cómo califica usted a los trabajadores que se ausentan por días a la institución?	TA( X )            TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. No me siento emocionalmente vinculado(a) con esta organización	TA( X )            TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Jubilaciones</b>	
21. Al jubilarse uno se convierte en una carga para la familia y la sociedad.	TA( X )            TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. Con la jubilación me invadirá la impaciencia, el aburrimiento y me consumiré el excesivo tiempo libre que tendré	TA( X )            TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. Cuando me jubile me vendrá una gran baja económica y lo poco de mi pensión me servirá solo para cubrir lo básico	TA( X )            TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. Al obtener la jubilación uno se	TA( X )            TD( )  SUGERENCIAS: _____

siente más inseguro	_____
económicamente	_____
<b>4. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 24 N° TD 00
<b>5. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento puede ser aplicado	
<b>6. OBSERVACIONES</b>	



Dr. Andrés Francisco Altamirano  
Arana  
DNI: 06776798

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	CARLOS ALBERTO OTERO GONZÁLES
<b>PROFESIÓN</b>	ADMINISTRADOR
<b>ESPECIALIDAD</b>	MARKETING
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	15 AÑOS
<b>CARGO</b>	DOCENTE
<b>LA MOTIVACIÓN Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA) EN LA AGENCIA BALTA DE CHICLAYO-2020</b>	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
<b>NOMBRES</b>	CUBAS ABAD KARIN VIVIANA
<b>ESPECIALIDAD</b>	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario de encuesta
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar si la motivación influye en la rotación del personal del banco continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificar el nivel de motivación de los colaboradores del banco continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020</li> <li>○ Identificar el nivel de rotación del personal de acuerdo a la percepción que tienen los colaboradores del Banco Continental (BBVA) de la agencia Balta Chiclayo en el 2020</li> <li>○ Indicar que factores de la motivación influyen en la rotación de personal del banco</li> </ul>

	continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo-2020
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<b>MOTIVACIÓN</b>	
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN INTRÍNSICA</b>	
<b>Relaciones interpersonales</b>	
25. ¿Sus compañeros tienen respeto y reconocimiento sobre la labor que realiza en el Banco?	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
26. ¿Llevas buenas relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo dentro del banco?	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>Reconocimiento</b>	

27. ¿Promueven a los que alcanzan mejores resultados en su evaluación de desempeño?	TA(X)                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28. ¿Sientes que tus remuneraciones van en función a las actividades que realizas dentro del banco?	TA(X)                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
29. Se brindan posibilidades de ascenso para el crecimiento profesional	TA(X)                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN EXTRÍNSICA</b>	
<b>Salario</b>	
30. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	TA(X)                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
31. ¿El banco te reconoce por cada objetivo logrado?	TA(X)                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Toma de decisiones</b>	
32. Para la toma de decisiones se toma	TA(X)                      TD( )  SUGERENCIAS: _____

en cuenta su opinión, ideas y sugerencias	_____
33. Facilita la resolución de problemas, mediante iniciativas anticipadoras y espontáneas	TA( X )                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____
<b>Trabajo en equipo</b>	
34. Comparto el liderazgo con el grupo	TA( X )                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____
35. Motiva a sus compañeros para trabajar conjuntamente	TA( X )                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____
36. Motiva a sus compañeros para trabajar conjuntamente	TA( X )                      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____
<b>ROTACIÓN DE PERSONAL</b>	
<b>DIMENSIÓN: RENUNCIA</b>	
<b>Separación por iniciativa</b>	
25. ¿Cómo califica usted la salida de personal poco	TA( X )                      TD( )  SUGERENCIAS: _____

productivo en la institución?	_____
26. ¿Cómo califica el nivel de tensión presente en la institución?	TA( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
27. Realmente siento los problemas de mi organización como propios	TA( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
28. Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas	TA( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
29. Yo no renunciaría a mi organización ahora, porque me siento obligado con la gente en ella	TA( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>DIMENSIÓN: SEPARACIÓN VOLUNTARIA</b>	
<b>Abandono</b>	
30. ¿Cómo califica usted la existencia de trabajadores que abandonan su trabajo?	TA( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

31. ¿Cómo califica usted a los trabajadores que se ausentan por días a la institución?	TA( X )            TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
32. No me siento emocionalmente vinculado(a) con esta organización	TA( X )            TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Jubilaciones</b>	
33. Al jubilarse uno se convierte en una carga para la familia y la sociedad.	TA( X )            TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
34. Con la jubilación me invadirá la impaciencia, el aburrimiento y me consumiré el excesivo tiempo libre que tendré	TA( X )            TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
35. Cuando me jubile me vendrá una gran baja económica y lo poco de mi pensión me servirá solo para cubrir lo básico	TA( X )            TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
36. Al obtener la jubilación uno se	TA( X )            TD( )  SUGERENCIAS: _____

siente más inseguro económicamente	_____ _____
---------------------------------------	----------------

7. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>  24  </u> N° TD _____
-----------------------	------------------------------------

8. COMENTARIO GENERALES
SE VALIDA SOLO EL DISEÑO DE CUESTIONARIO.

9. OBSERVACIONES
------------------



CARLOS ALBERTO OTERO  
GONZÁLES

## Solicitud para realizar investigación

**"Año de la Universalización de la Salud"**

Pimentel, 29 de junio del 2020

Señores:

Banco Continental (BBVA)

Presente.-

Atención: Sr. Gamboa Delgado Mitchell – Gerente

Asunto: Solicitud permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, así mismo conocedor de su alto espíritu de colaboración, solicito su apoyo para que nuestro(a) estudiante del IX Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del alumno:

Nombre: Karin Viviana Cubas Abad

Ciclo: IX

Curso: Investigación I

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestro(a) alumno(a) no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,



**Dra. Janet Isabel Cubas Carranza**  
Directora de EAP DE Administración  
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU  
T. 074-481610 Anexo 6239  
[yicubasc@crece.uss.edu.pe](mailto:yicubasc@crece.uss.edu.pe)

# ACEPTACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Chiclayo, 10 de julio de 2020

Quien suscribe:

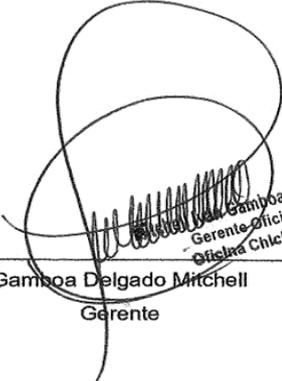
**Sr. Gamboa Delgado Mitchell**

**Gerente – Banco Continental (BBVA)**

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **La motivación y rotación de personal en el Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo - 2020**

Por el presente, el que suscribe, señor Gamboa Delgado Mitchell, Gerente: Banco Continental (BBVA), AUTORIZO a la alumna: Cubas Abad Karin Viviana, identificado con DNI N° 77150740, estudiante del Programa de Estudios de Administración y autora del proyecto de investigación denominado: La motivación y rotación de personal en el Banco Continental (BBVA) en la agencia Balta Chiclayo – 2020 , al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos, para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de la Tesis de Grado, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



Gamboa Delgado Mitchell  
Gerente

Gamboa Delgado Mitchell  
Gerente Oficina  
Oficina Chiclayo

## RESOLUCION DE PROYECTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0817-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 24 de julio de 2020

### VISTO:

El Oficio N°0287-2020/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 24/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de Investigación, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

### SE RESUELVE

**ARTICULO UNICO: APROBAR** los Proyectos de Investigación de los estudiantes del IX ciclo la Escuela Profesional de Administración, del programa regular Sección "Y" y del programa PAST sección "B", semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- ALFARO ALARCON CESAR PIER	ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE ALMACENES PARA REDUCIR COSTOS DE ALMACENAMIENTO EN LA EMPRESA LIMERTEW EIRL - TRUJILLO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- ALTAMIRANO LINARES YESICA DEL PILAR - FERNANDEZ DIAZ YUDITH EVELIN	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA CLINICA DENTAL LINARES CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- ALVITES AMAYA JOSE LUIS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y EFECTOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA BCP REAL PLAZA – TRUJILLO 2020”	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- BALAREZO CHAVEZ NORMA	EL INBOUND MARKETING Y SU RELACION CON EL POSICIONAMIENTO DE LA I.E. SAN LUIS GONZAGA - CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- BRAVO GUERRERO ANTHONY	EL DESEMPEÑO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROTEGE PERÚ S.R.L.- CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- CAMPOS CARMONA BLANCA PAULA RAMONA - RAMOS REQUEJO NEIL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE FERREÑAFE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- CARRASCO CRUZ FRANNY	LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA FINANCIERA EFECTIVA S.A, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- COSSIO ALVA BRENDA LISSETTE	LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO MEJORA LAS COMPETENCIAS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ-CAJAMARCA - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- CUBAS ABAD KARIN VIVIANA	LA MOTIVACIÓN Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA) EN LA AGENCIA BALTA CHICLAYO-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- DUSEF VILLENA KARINA DEL ROCIO - SALVADOR CORREA LUXABET LINDAURA	CLIMA LABORAL EN LA ROTACION DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GRÁFICOS SOLIS, CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- EDDOWES VILLACORTA JESSICA ROSSANA	INTELIGENCIA DE MERCADOS PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INVERSIONES VETERINARIAS S.A. - LIMA, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## FORMATO T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 15 de agosto del 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
**Cubas Abad Karin Viviana con DNI 77150740**

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
**LA MOTIVACION Y ROTACION DE PERSONAL EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA) EN LA AGENCIA BALTA DE CHICLAYO-2020**  
presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título **profesional de Licenciado en Administración**, de la Facultad de **Ciencias Empresariales**, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CUBAS ABAD KARIN VIVIANA	77150740	

## FOTOS ENCUESTANDO

Figura 9: Foto encuestando 1

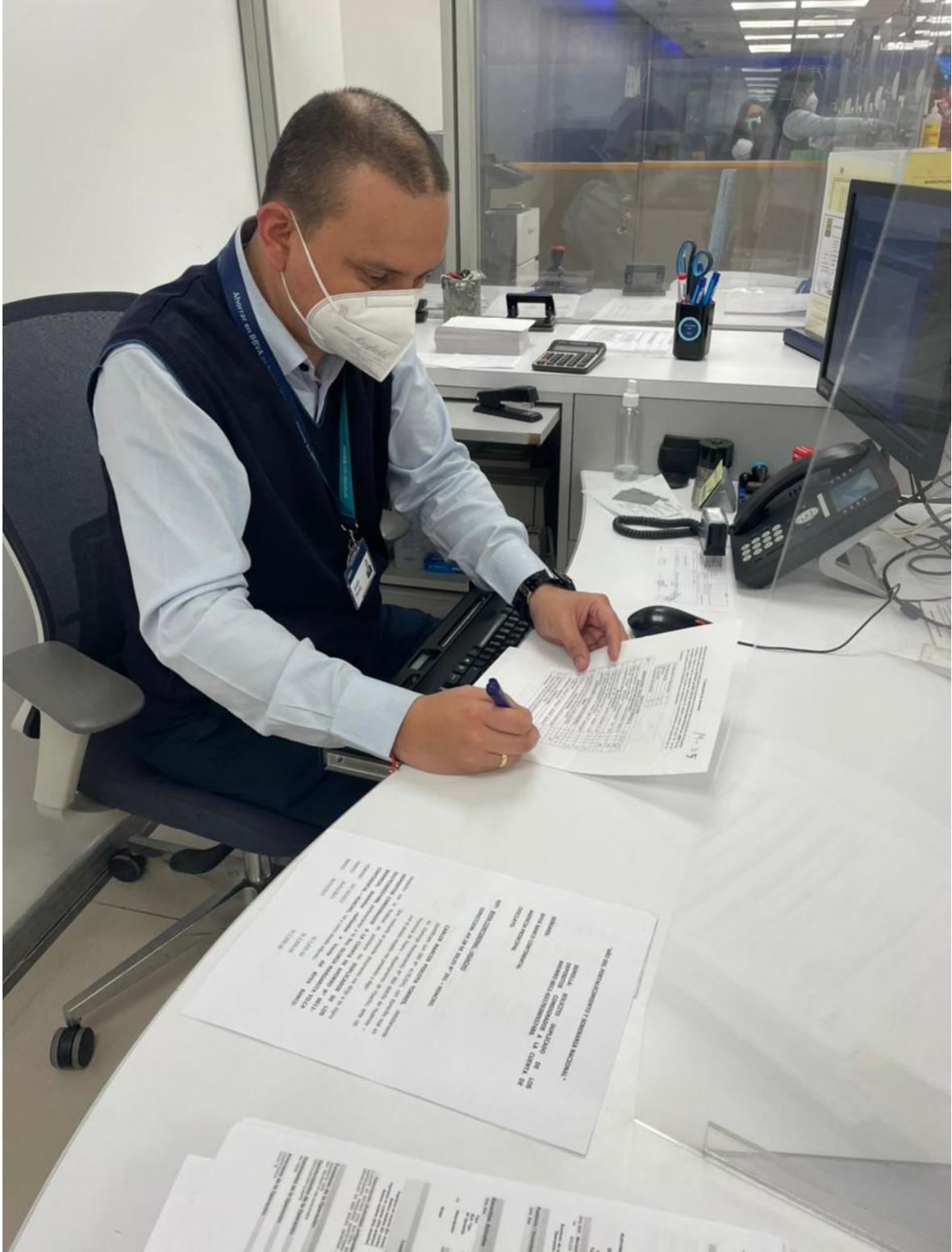


Figura 10:Foto encuestando 2



**Figura 11:** Foto encuestando 3



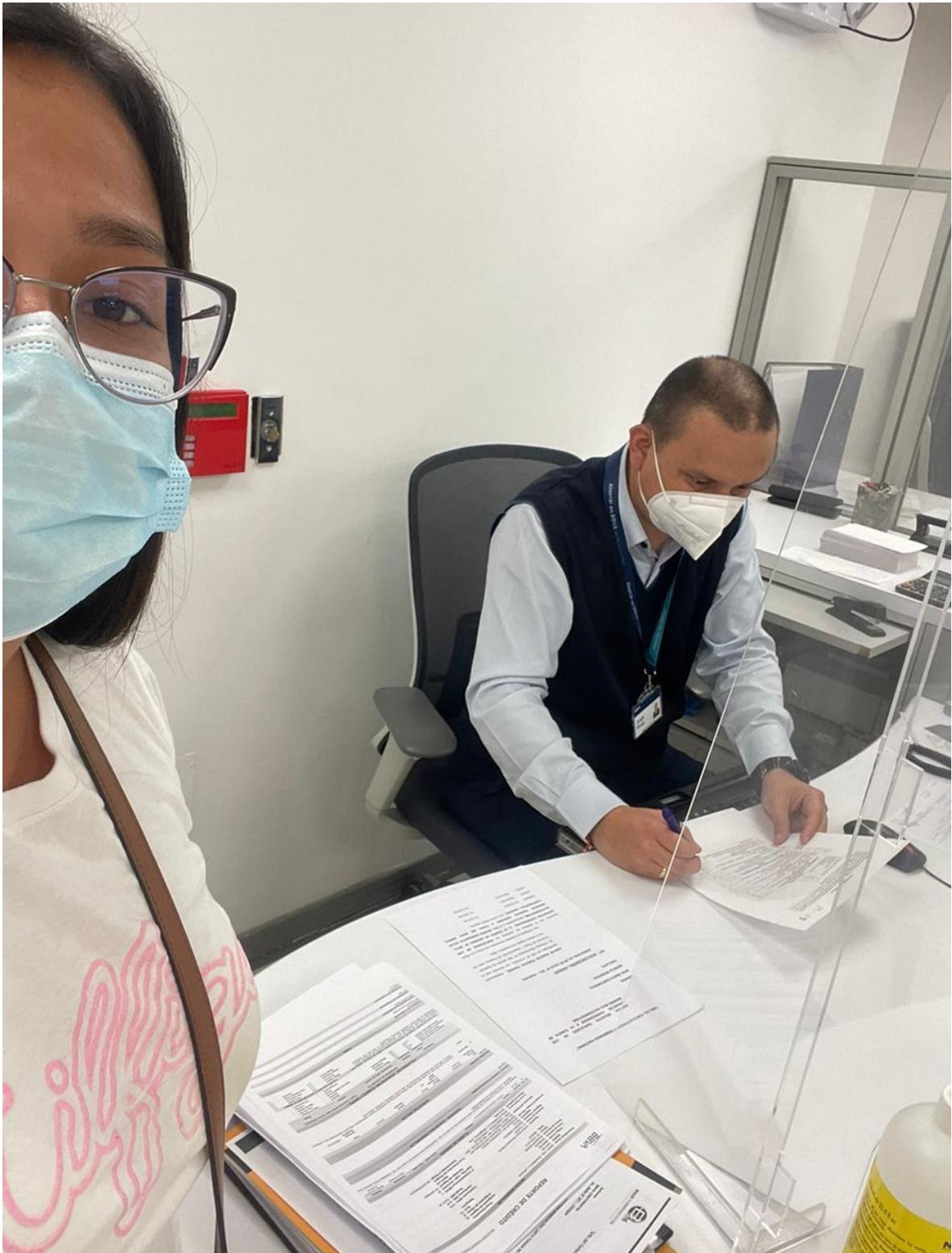
Figura 12: Foto encuestando 4



**Figura 13:** Foto encuestando 5



Figura 14: Foto encuestando 6



## REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**LA MOTIVACIÓN Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA) EN LA AGENCIA BALTA DE CHICLAYO**

-

AUTOR

**Viviana Cubas Abad Karin**

RECuento DE PALABRAS

**8763 Words**

RECuento DE CARACTERES

**47114 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**37 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**227.6KB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 23, 2023 11:48 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 23, 2023 11:48 AM GMT-5**

### ● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## ACTA DE ORIGINALIDAD



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0817-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, CUBAS ABAD KARIN VIVIANA, con su tesis Titulada LA MOTIVACION Y ROTACION DE PERSONAL EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA) EN LA AGENCIA BALTA DE CHICLAYO - 2020

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de febrero de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.