



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

TESIS

**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**

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

Autor:

Bach. Sandoval Lozano Julio César

Asesor:

Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio

Línea de investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

**Pimentel – Perú
2018**



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

TESIS

**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**

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

**Autor:
Bach. Sandoval Lozano Julio César**

**Pimentel – Perú
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**

Aprobación del Informe de Investigación

Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio
Asesor

Dr. Espinoza Rodríguez Hugo
Presidente del jurado de tesis

MBA. Angulo Corcuera Carlos Antonio
Secretario del jurado de tesis

Mg. García Yovera Abraham José
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A mis padres y a Raúl, quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional, y que, con su presencia, fortalecen mi alma y engrandecen mi espíritu.

AGRADECIMIENTO

Es de infinito agradecimiento nombrar aquellas personas que desde sus virtudes y fortalezas individuales han contribuido al logro de esta tesis de investigación.

No hay un orden jerárquico emocional, por ello, voy a nombrarlos con la misma profundidad de agradecimiento que deseo expresar... Elías Romo, José Flores, Nancy Francos, Anthony Jaramillo, Rubén Figueroa... ¡Gracias!

Por último y no por ello, menos importante, quiero agradecer al Mg. Miguel Ángel Bocanegra García, por su dedicación y paciencia en el logro de esta tesis. ¡Muchas gracias!

ÍNDICE

RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.3.1. Motivación laboral.....	21
1.3.1.2. Procesos de la motivación.....	22
1.3.1.3. Importancia de la motivación	22
1.3.1.4. Tipos de motivación.....	23
1.3.1.5. Niveles de Motivación	23
1.3.1.6. Teorías acerca de la motivación.....	23
1.3.2. Rotación de personal.....	28
1.3.2.1. Tipos de rotación de personal	29
1.3.2.2. Modelos del proceso de abandono (rotación potencial)	30
1.3.2.3. Medición de la rotación	30
1.3.2.4. Índice de rotación.....	30
1.3.2.5. Entrevista para la rotación de personal	32
1.3.2.6. Implicancia de la rotación de personal	32
1.3.2.7. Causas de la rotación de personal	33
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación e importancia del estudio	33
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos.....	35
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	37
2.1. Tipo y diseño de investigación	37
Tipo de investigación.....	37
2.2. Población y Muestra	38
2.3. Variables, operacionalización	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	43
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	43
2.6. Criterios éticos	46
2.7. Criterios de rigor científico.....	48
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	50
3.1. Resultados de tablas y figuras.....	50
3.2. Discusión de resultados	58
3.3. Aporte científico	68
4.1. Conclusiones.....	80
4.2. Recomendaciones	81
REFERENCIAS.....	82
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable independiente	41
Tabla 2	Operacionalización de la variable dependiente	42
Tabla 3	Distribución de empleados encuestados según los niveles de necesidad de Motivación laboral	50
Tabla 4	Distribución de empleados encuestados según los niveles de las necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización, de la motivación laboral.....	51
Tabla 5	Distribución de empleados encuestados según el nivel de factores, de rotación laboral	51
Tabla 6	Distribución de empleados encuestados según los niveles de los factores: satisfacción/insatisfacción, expectativas, percepciones, valores y contingencias no laborales, de la rotación de personal	52
Tabla 7	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, si $n < 50$, de la motivación y sus dimensiones	53
Tabla 8	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk si $n < 50$, de la rotación y sus factores.....	53
Tabla 9	Correlación entre motivación laboral y rotación de personal de la OECT de la OGAT del Instituto Nacional de Salud de Lima	55
Tabla 10	Correlación de la dimensión fisiológica de motivación laboral con los factores de rotación laboral de la OECT de la DGAT del Instituto Nacional de Salud de Lima.....	56
Tabla 11	Correlación de la dimensión seguridad de motivación laboral con los factores de rotación laboral de la OECT de la OGAT del Instituto Nacional de Salud de Lima.....	56
Tabla 12	Correlación de la dimensión social de motivación laboral con los factores de rotación laboral de la OECT de la OGAT del Instituto Nacional de Salud de Lima.....	57
Tabla 13	Correlación de la dimensión autoestima de motivación laboral con las dimensiones de rotación laboral de la OECT de la OGAT del Instituto Nacional de Salud de Lima.....	57
Tabla 14	Correlación de la dimensión autorrealización de motivación laboral con los factores de rotación laboral de la OECT de la OGAT del Instituto Nacional de Salud de Lima	58
Tabla 15	Presupuesto total de la propuesta.....	77

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Aplicación de instrumento a la muestra</i>	104
Figura 2	<i>Aplicación de instrumento a la muestra</i>	104

RESUMEN

La presente investigación es de tipo correlacional. Se desarrolló en varios procesos, entre las principales esta la investigación de antecedentes nacionales e internacionales sobre motivación laboral y rotación de personal, también la investigación teórica de ambas variables, que da sustento a toda la tesis. Luego, la encuesta, para obtener información, con un cuestionario de 33 preguntas de acuerdo a las dimensiones de las variables, aplicada a una muestra de 28 empleados de la Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica de la Oficina General de Asesoría Técnica del Instituto Nacional de Salud de Lima. Por último, con los resultados obtenidos y la discusión de resultados, de acuerdo a los objetivos generales y específicos, se desarrolló una propuesta de solución.

De acuerdo al objetivo general, la conclusión de la presente investigación fue: La relación entre la motivación laboral y la rotación de personal es una correlación lineal alta significativa. Lo que indica que si hay relación entre ambas variables.

Palabras clave: Motivación, rotación de personal.

ABSTRACT

The present investigation is of correlational type. It was developed in several processes, among the main ones is the investigation of national and international background on labor motivation and staff turnover, also the theoretical research of both variables, which supports the whole thesis. Then, the survey, to obtain information, with a questionnaire of 33 questions according to the dimensions of the variables, applied to a sample of 28 employees of the Executive Office of Technical Cooperation of the General Directorate of Technical Advice of the National Institute of Health from Lima. Finally, with the results obtained and the discussion of results, according to the general and specific objectives, a solution proposal was developed. According to the general objective, to determine the relationship that exists between the labor motivation and the rotation of personnel of the Executive Office of Technical Cooperation of the General Directorate of Technical Advice of the National Institute of Health of Lima, 2017, the conclusion of the present investigation was: The relationship between work motivation and staff turnover is a significant high linear correlation. Which indicates that there is a relationship between both variables

Keywords: Motivation, Rotation of personnel.

**CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN**

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

Medellín (2013) refiere que, a nivel internacional hay una influencia de la motivación en las tasas de rotación de personal. Es por ello, que resulta necesario intervenir, mediante planes estratégicos, en la organización buscando mejorar la calidad de vida de los empleados y por ende mejorar la calidad de servicio que brinda la empresa.

La rotación de personal se atribuye a actitudes propias, a deseos de emprendimiento de nuevas generaciones de trabajadores y al cumplimiento de ciclos evolutivos en las instituciones y empresas. Esta situación genera rotación laboral, causando preocupación por los costos económicos.

Otras causas de la rotación se atribuyen a la poca comunicación de la gerencia hacia los empleados, la falta de recursos, exceso de tareas y responsabilidades, la falta de capacitación y un ambiente laboral no adecuado

En Colombia, la rotación de personal es el factor que genera mayor inestabilidad laboral, lo que no solo genera pérdidas económicas, sino que el personal que abandona la organización se lleva consigo habilidades y competencias adquiridas que probablemente serán aplicadas en una empresa de la competencia. La rotación de personal se vincula generalmente con la remuneración y las posibilidades de desarrollo. (Reyes, 2007).

A nivel nacional

Con respecto a la empresa privada, Gestión (2017), en su artículo "Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?", refiere, que la retención de talento humano en el Perú está en crisis, ya que anualmente las empresas peruanas pierden alrededor del 30% de sus empleados. Así lo indica Pamela Díaz Escalante, Gerente de Gestión Humana de BDO Perú. Ella precisa, que si una empresa, en general, pierde el 10% del talento humano es crítico, pero 30% es alarmante, ya que una fuga de personal de tamaño porcentaje genera pérdidas en productividad, competitividad, eficiencia, etc. Según Díaz

Escalante, los factores que promueven la fuga de personal son: los trabajadores que migran a otra empresa, es decir personal que no evolucionaron profesionalmente dentro de la empresa. Como muchas veces el ascenso a corto plazo no es viable, la empresa debe convertir a los talentos en emprendedores corporativos, con oportunidad de emprender proyectos dentro de la empresa y de esta forma generar compromiso y lealtad hacia la empresa, de esta forma no se irán, porque prevalecerá su lealtad hacia la empresa que trabajan. Otro factor es el mal clima laboral y la falta de motivación, por eso es necesario generar el sentido de pertenencia y eso se logra si los colaboradores sienten un clima laboral agradable, tranquilo, armonioso, para ello los incentivos y los reconocimientos son imprescindibles, aunque no siempre debe ser pecuniario, depende de la persona, por tal razón la empresa debe conocer el talento de su personal y cómo es la persona en sí. La especialista señaló que para retener talento son necesarias las continuas capacitaciones, que sean de interés para los colaboradores. También el buen clima laboral y la calidad de vida que se le brinda al colaborador ya que hoy en día, el talento humano hace un balance entre el trabajo y su vida personal.

Con respecto al sector público, Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, (2012), refiere, que es sabido que las normas establecidas suelen no respetarse. Se confunde la designación con la rotación. La rotación es el desplazamiento respetando el nivel del trabajador y la designación implica desplazar al trabajador a un cargo de mayor responsabilidad.

A nivel local

A nivel local se encontraron las siguientes investigaciones que se detallan a continuación:

Peña (2014), en su investigación el objetivo era describir la influencia de la motivación laboral sobre la productividad de la microempresa La Cabaña en el año 2013, concluyó, que no hay estrategias motivacionales para una mayor productividad.

Neyra y Rios (2006), en su investigación, su objetivo fue conocer la relación entre la percepción del clima laboral y la motivación laboral de los clientes del Banco del Crédito del Perú. Entre sus conclusiones una de ellas fue, que el clima laboral tiene relación favorable con motivación.

La Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica del Instituto Nacional de Salud, ubicada en el distrito de Chorrillos, presentó un problema de rotación de personal en su equipo, dificultando que el servidor público se integre y cumpla con los objetivos de la oficina, ya que el nuevo personal se incorporaba sin previa capacitación, o no era idóneo para el puesto, era un personal desmotivado que permanecía poco tiempo en la OECT. Era un personal que conocía poco respecto a sus nuevas funciones generando un alto costo a la institución y la consecuente solicitud de rotación de plaza a otras áreas.

Según la oficina de personal, de la Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica del Instituto Nacional de Salud de Lima, la rotación de personal se genera a solicitud del propio trabajador interesado.

Según los antecedentes de la oficina, para Loro (2017), la rotación del personal es un tema complejo, en sus 40 años de trabajo en el Instituto Nacional de Salud, ha visto de todo. Desde los que solicitaban rotar por razones de conflicto con el compañero o jefe de área hasta los que solicitaban rotar por razones de desarrollo profesional, entre otros.

Los cargos directivos ya no son otorgados a personas que no tienen una carrera universitaria, la experiencia ya no cuenta, sino la formación profesional. Hasta antes del 2005, la experiencia era importante y se contrataba con este requisito, pero a partir del 2005, los cargos directivos son puestos otorgados por favores políticos o porque son conocidos por el Jefe Institucional de turno, y así, desde el 2005 a la fecha, ha habido de 10 a 12 directores de personal, donde algunos duraron un año, y otros sólo meses. Cabe destacar, que los que solicitaron rotación de área fueron personal nombrado y cas.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Beltrán (2015), en su investigación *“Motivación laboral y sus efectos sobre el índice de rotación de personal en el sector operativo de la empresa Adminile Cia”*. La investigación se orientó a determinar el grado de relación que existe entre la motivación laboral y la rotación de personal en una empresa comercializadora. A través de un estudio

descriptivo y correlacional, la investigación propuso probar la hipótesis de estudio que la motivación laboral incide directamente sobre los índices de rotación personal. Luego de la aplicación de cuestionarios a una muestra conformada por los colaboradores de la empresa, se encontró que existe una relación directa entre la motivación laboral y el índice de rotación de personal. Como resultados se encontró que la gestión del talento humano de la organización, se caracterizó por no aplicar estrategias de motivación laboral, por lo cual los índices de rotación de personal en la empresa, fueron altos. Para disminuir los índices de rotación de personal, fue necesario que la empresa se oriente a buscar el bienestar del personal.

La presente tesis contribuyó a determinar que la motivación laboral ofrece efectos positivos en la disminución de rotación de personal.

Aguilar (2015). En la investigación, “*Propuestas para reducir el índice de rotación en la Empresa Saljamex Servicios S.A de C.V*”. Con esta tesis obtuvo el Título de Licenciado en Administración, la autora planteó como objetivo identificar aquellos factores que originaron la elevada rotación del personal sindicalizado en la Empresa Saljamex. Del estudio se concluyó que si el trabajador se siente motivado será más factible reducir la rotación de personal.

La presente investigación contribuyó en que las propuestas basadas en estrategias de motivación, permitiría reducir los índices de rotación del personal.

Jacho (2014). En el estudio “*La Motivación y su Influencia en la Rotación de Personal de CASALIMPIA S.A.*”, el Informe Final para obtener la licenciatura de Psicólogo Industrial, estableció en el objetivo principal determinar la relación de factores motivacionales y rotación de personal de la Empresa Casalimpia S.A. Como conclusiones se destacó que la motivación es trascendente para cualquier organización empresarial, ya que tiene vinculación directa con el desempeño laboral y siendo así, se logró reducir la rotación de personal.

El presente estudio ofreció que las estrategias motivacionales son un eje fundamental para gestionar adecuadamente los índices de rotación de personal en una empresa.

Criollo (2014), en su tesis titulada “*Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A*”. La investigación se orientó a determinar el grado de influencia que se presenta entre el clima laboral y la rotación de personal en el personal de una organización. Para efectos de estudio, se utilizó el tipo de investigación descriptiva, correlacional. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta con su instrumento cuestionario, el mismo que se aplicó a una muestra representativa de los trabajadores de la empresa. La tesis encontró como principales resultados que existió una relación directa positiva entre el clima laboral y la rotación de personal en una organización. En general los colaboradores de la organización percibieron un clima laboral con un nivel bajo, debido a falencias que se relacionan con el estilo de liderazgo de los directivos y sobre todo por la ausencia de un plan de incentivos motivacionales.

El presente estudio ofreció como aporte que los planes de incentivos laborales tuvieron un efecto positivo en los índices de rotación de personal.

Vallejo (2014) en su investigación “La satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en los guardias de seguridad en la Empresa Vicosá Cia”. La investigación tuvo como finalidad general determinar si la satisfacción laboral se relaciona directamente con la rotación de personal de una empresa de seguridad. El estudio se configuró como una investigación descriptiva, correlacional, con un diseño no experimental, luego de la aplicación de cuestionarios, se encontró como principal resultado que existe una relación directa inversa entre la satisfacción laboral y la rotación de personal. Esto quiere decir que, si se aumenta el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, se encuentra una disminución directamente proporcional con la rotación de personal. Como recomendaciones la tesis encontró que la satisfacción laboral de los colaboradores obtuvo efectos positivos, si la empresa gestiona adecuadamente los planes de incentivos económicos y motivacionales.

El presente estudio aportó que los colaboradores satisfechos, encontraron una tendencia de menor rotación en una empresa. Los empleados encontraron mayor satisfacción cuando los colaboradores encontraron incentivos económicos por parte del empleador.

A nivel nacional

Málaga (2017), en su investigación *“Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call Center Atento Perú”*. La investigación se orientó a determinar el grado de relación que existe entre el clima laboral y la rotación del personal de una empresa Call Center, que brinda servicios tercerizados en una empresa bancaria. La muestra de estudio estuvo conformada por los colaboradores de la empresa a los cuales se les aplicaron cuestionario estructurados con preguntas cerradas. Como principal resultado se encontraron que no existe relación entre el clima laboral y la rotación de personal. Entre las conclusiones se evidenció que los factores que incrementaron la rotación de personal en la empresa, fue la sobre carga laboral, y las exigencias de obtención de resultados. Como recomendaciones la tesis expuso que para disminuir los índices de rotación de personal la empresa debería implementar programas de capacitación que se oriente a fortalecer las competencias de trabajo bajo presión del personal.

La investigación encontró como aporte que los colaboradores de una organización encuentran mayor satisfacción, cuando la empresa ofrece planes de capacitación.

Miller (2016), en su investigación *“Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa Compartamos Financiera en la ciudad de Trujillo”*. El objetivo general de la investigación fue determinar el impacto de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa mencionada. El estudio fue descriptivo, correlacional con un diseño no experimental, el cual se orientó a probar la hipótesis de trabajo que si la rotación de personal influye de manera negativa en el rendimiento de la productividad. La población estuvo compuesta por 68 colaboradores de las tres agencias de la empresa en Trujillo y la muestra fue de 34 de Compartamos Financiera de Trujillo Centro, Trujillo Natasha y Trujillo Porvenir. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario. Entre los resultados más relevantes del estudio se consideró que el índice de la rotación de personal tuvo un promedio de 8.17% desde enero a setiembre del presente año.

La presente tesis aportó que la influencia de la rotación de personal influyó de manera negativa en la productividad del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de Trujillo.

López, et al. (2015). En la investigación *“Implementación de un plan de coaching para disminuir la rotación laboral de los colaboradores de la Empresa Constructora LCM Ingenieros S.A.C en la ciudad de Lima – año 2015”*, con cuya tesis logró el Título en Licenciado en Administración, las autoras indican que el objetivo principal fue desarrollar un plan de coaching para disminuir la rotación laboral de los colaboradores de la empresa en mención. Como conclusión del estudio destacó que toda empresa debe tener en su planificación anual un programa de coaching para lograr que los trabajadores mejoren sus perspectivas, compromiso y responsabilidad con la empresa.

La investigación aportó, que un programa de coaching ofrecerá actividades que se orientan a mejorar las competencias de los colaboradores relacionadas al compromiso y responsabilidad de los colaboradores.

Ccollana-Salazar (2014). En el artículo *“Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores”*, propuso como objetivo general conocer la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la organización Ángeles Eventos en el año 2010. Como principales conclusiones destacaron que existió una vinculación directa entre la relación de personal y el absentismo con la productividad de los empleados.

La presente investigación encontró como aporte, que la alta rotación de personal, influyó significativa en la productividad de los colaboradores. La baja motivación de los colaboradores de una organización tuvo efectos directos en el absentismo laboral, incrementando las ausencias laborales, y generando una baja productividad.

Tovar (2014), Universidad José Antonio Paez, en su tesis de investigación titulada *Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de Recursos Humanos de la empresa Febeca*, la investigación se configuró con un enfoque cuantitativo, con un prototipo de investigación descriptiva, propositiva no experimental, el objetivo general o principal de la tesis fue diseñar un plan de alicientes laborales como la manera de impulsar la motivación en los empleados del Departamento de Recursos Humanos. Se hizo uso de la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario el cual fue aplicado a 12 empleados de la empresa objeto de estudio. La herramienta de

recopilación de datos estuvo conformada por 17 interrogantes con el único fin de realizar una evaluación de las variables de investigación. Entre los principales resultados se encontró que la empresa carece de estrategias motivacionales que impiden el desarrollo y el desempeño adecuado de los empleados del personal del Área de Recursos Humanos.

La presente tesis, permitió determinar que un programa basado en estrategias motivacionales, gestionado por las áreas de gestión de personas, permitirá mejorar el nivel de motivación de los colaboradores.

A nivel local

Romero (2016), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en su tesis de investigación titulada *Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la municipalidad provincial de Santa Cruz en la región de Cajamarca* “la investigación estuvo orientada en detallar y obtener una comparación de los factores motivacionales y la relación existente con el ambiente organizacional. Es por ello que se llegó a utilizar la herramienta de recopilación de datos basados en una encuesta auto aplicada y como técnica de medición se llegó a usar el cuestionario revisado “Escala de Opiniones CL – SPC”, de la Dra. Sonia Palma Carrillo, con la finalidad de instaurar las características del ambiente laboral, el cual estuvo conformado por 50 ítems asociados en 5 factores. Es por ello que esta investigación realizada llegó a la conclusión que tanto el nivel de ambiente o clima organizacional y motivación de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, se encontraban en niveles muy bajos y que a pesar de que teóricamente el ambiente organizacional tuvo una influencia en el grado motivacional de los colaboradores; en la Municipalidad Provincial de Santa Cruz Cajamarca no se encontró una correlación entre las variables, el cual fue el resultado obtenido después de haber realizado la prueba de coeficiente de correlación de Spearman.

Gutiérrez (2015), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en su tesis de investigación *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque*. “El estudio realizado tuvo como principal objetivo de estudio poder especificar la Influencia que se encuentra entre los factores Motivacionales y de Higiene según Herzberg en el ambiente Organizacional del Supermercado Metro del distrito de Lambayeque, 2015. Para recabar los

distintos datos se llegaron a utilizar dos interrogatorios, la primera relacionada a la medición de los factores motivacionales y de higiene, y la segunda para el ambiente organizacional, en el primero se llegó a hacer uso de la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y el segundo se encontró bajo la Teoría de Litwin y Stringer. Con el fin de poder establecer el grado de influencia de una variable sobre la otra en la cual se llegó a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman. Asimismo, el grado de importancia y confiabilidad de dichas herramientas fueron correctamente demostradas, y los datos que se recabaron fueron procesados con el programa SPSS. El método de investigación fue el descriptivo. En la motivación se llegó a concluir que el mayor número de porcentajes de los colaboradores se encontraron motivados de manera intrínseca (Factores Motivacionales según Herzberg) y en un porcentaje menor en los colaboradores predominando la motivación extrínseca (factores de Higiene según Herzberg). En general, la motivación según Herzberg se halló en un nivel elevado para el 53.33%. En la medición del clima organizacional se pudo concluir que es de nivel Regular para el 50%; el cual se encontró caracterizado por tener la igualdad y organización como las extensiones que exponen los más elevados niveles, las dimensiones que mostró los niveles medios son: estándares, recompensa, conflicto y responsabilidad; mientras que la dimensión que reveló un nivel bajo es calor. Los resultados que se alcanzaron en el nivel inferencial según el objetivo general tuvieron a bien poder señalar que los factores Motivacionales según Herzberg fueron aquellos que intervienen en un 90.60% en el clima organizacional del Supermercado y los factores de Higiene los cuales influyeron en un 88.10% en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque.

Zelada (2015), en la investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014.”, donde el objetivo era conocer el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, y determinar el nivel de satisfacción laboral según las dimensiones. En base a este estudio se pudieron concebir las siguientes conclusiones: El nivel de satisfacción del personal asistencial fue bajo, no recibían capacitación, la institución no brindaba los medios para que el trabajador se desempeñe eficientemente.

La presente tesis permitió determinar que el estado mental de satisfacción de los colaboradores, depende directamente, de los planes de capacitación que gestiona la empresa.

Rojas y Alegre (2015), en la investigación titulada “Motivación laboral y compromiso organizacional en trabajadores del área logística de una empresa metálica de Lima”, cuyo objetivo fue demostrar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una organización. El estudio fue descriptivo - correlacional. En base a este estudio se pudieron concebir las siguientes conclusiones: la motivación laboral está vinculada al compromiso organizacional.

El aporte de la investigación se centró en que los colaboradores que se encontraban motivados, se vinculan mejor a la organización, incrementando el compromiso organizacional.

Peña (2014), en cuya tesis titulada “La Motivación del personal y la productividad de la microempresa La Cabaña en el periodo 2013”, cuyo objetivo fue explicar la influencia de la motivación del personal en la productividad de la microempresa la cabaña en el periodo 2013. En base a este estudio se pudieron concebir las siguientes conclusiones: Los trabajadores estuvieron identificados con la labor que realizan, ya que el salario que perciben solo les alcanzaba para lo básico.

La presente tesis, aportó que, si la empresa aplicara estrategias motivacionales, basadas en factores extrínsecos e intrínsecos, repercutiría directamente en un incremento de la productividad laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Motivación laboral

El término motivación proviene del latín motus: movimiento. Según Chiavenato (2000) indica que, según Abraham Maslow, que las necesidades del ser humano, fueron clasificadas en una pirámide, de acuerdo a la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano. Según Quintero, J. (2007), la jerarquía de Maslow, indica que hay cinco categorías de necesidades, que tiene un orden jerárquico, es de forma ascendente e importancia, que sirve para la supervivencia y la motivación.

Otro concepto, Sexton (1977) define a la motivación como un proceso que estimula al sujeto con la intención de que pueda realizar acciones para satisfacer sus necesidades y además logre cumplir una o más metas planificadas por el motivador.

Por otra parte, según Armstrong (1991), en una empresa, la motivación es continuar con las culturas y valores establecidos en la organización para lograr un alto desempeño. La motivación, con muchos años de estudio por grandes autores, se utiliza en aspectos como, deseos, objetivos, metas, anhelos, expectativas, necesidades entre otros. Se manifiesta biopsicosocialmente en el ser humano, de forma integral, por eso las distintas disciplinas conciben a la motivación desde su visión antropológica, sociológica, psicológica, económica y otros, porque la motivación está presente en las distintas áreas del ser humano.

1.3.1.1. Características de la motivación

Las características más importantes de la motivación son: direccionalidad, fuerza y perseverancia al desarrollar las capacidades. Y orientan al lograr los objetivos propuestos y deseos de las personas en algo determinado.

1.3.1.2. Procesos de la motivación

Existen muchos paradigmas relacionados al proceso de la motivación. El planteado por Genesca y Garrigosa (1977), en el proceso incluye: estímulos, activación de necesidades, búsqueda de alternativas, conducta a satisfacer necesidades, conducta para cumplir metas y evaluar los resultados. Hay dos tipos de procesos: satisfacción de necesidades y necesidades insatisfechas.

1.3.1.3. Importancia de la motivación

Para Genesca y Garrigosa (1977), la motivación laboral es trascendente en los últimos años y los factores que lo explican son los siguientes:

Se reconoce la trascendencia de los recursos financieros físicos y humanos, motivados para una gestión empresarial eficaz.

La motivación orientada a la rotación de personal nace al activarse una necesidad. Ante este estado de tensión, el trabajador toma acciones para reducirla. Si a los trabajadores se les informa que serán promocionados se eleva su producción, entonces el trabajador buscará mejorar su desempeño para lograr la promoción.

1.3.1.4. Tipos de motivación

Genesca y Garrigosa (1977) establecen tres enfoques:

Enfoque paternalista: La persona se siente motivada según el trabajo realizado. A mayor recompensa, mayor satisfacción y en consecuencia el trabajador se sentirá satisfecho.

Enfoque de la administración científica: La persona está motivada si se considera que a mayor esfuerzo la recompensa será mayor.

Enfoque de la administración participativa: Las personas se sienten satisfechas al desempeñar sus labores de manera eficiente.

1.3.1.5. Niveles de Motivación

Se entiende por nivel de motivación, al grado de deseo de realizar las cosas. Cuando el ser humano está muy motivado se dice que tiene un nivel alto en motivación y cuando está desmotivado, entonces tiene un nivel bajo en motivación. Por tanto, los niveles de motivación varían de persona a persona. Esto se debe a muchos factores. Como cada ser humano es totalmente distinto entonces reflejan distintos niveles de: aptitudes, capacidades, habilidades y destrezas. Es así como las empresas estudian al colaborador y el entorno, para que en base a estos estudios diseñen estrategias en recursos humanos, teniendo en cuenta los niveles de motivación y así evitar la alta rotación de personal.

1.3.1.6. Teorías acerca de la motivación

Las teorías de la motivación según Campbell (citado en Arrieta y Navarro, 2008), tradicionalmente han sido clasificadas en “teorías de contenido” y las “teorías de proceso”. Las de contenido, centran su atención en la motivación y estudian principalmente que es lo que motiva al colaborador a desempeñar sus funciones y las teorías de proceso, son las que comprenden los conocimientos cognoscitivos que explican el porqué de las secuencias de los eventos cognoscitivos.

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow: Según Chiavenato (2000), las teorías de las necesidades se fundamentan en que los motivos del comportamiento humano se encuentran en el propio individuo, es decir en las fuerzas internas del ser humano. Continúa diciendo Chiavenato (2000), que, entre todas las teorías de las necesidades, la más conocida es la de Maslow. Y también dice que las necesidades humanas están distribuidas

en una pirámide. Estas necesidades han sido distribuidas en dos grupos: Las necesidades primarias, que se encuentran en la base de la pirámide, que son las necesidades más elementales y recurrentes. Las necesidades secundarias, que están en la cima de la pirámide, que son las más sofisticadas y abstractas.

Necesidades Primarias: Necesidades fisiológicas: son las innatas. Por ejemplo, alimentación, sueño, abrigo y deseo sexual. Estas necesidades exigen satisfacción permanente, para que el individuo sobreviva. Chiavenato (2000) indica que la premura es la característica principal, cuando una de ellas no es satisfecha, entonces domina la dirección del comportamiento del individuo. También indica que el ser humano está en una búsqueda continua, constante e inaplazable de satisfacción de esas necesidades.

Necesidades de seguridad: es el segundo nivel. Son las necesidades de protección ante cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. Chiavenato (2000) indica que en la vida empresarial el trabajador depende de la empresa, donde las directivas arbitrarias, inconsistentes, etc., provocan incertidumbre o inseguridad en las personas y su permanencia en su puesto laboral.

Necesidades secundarias: Necesidades sociales: es el tercer nivel. Es la vida en grupo, en sociedad. Son las necesidades de pertenencia, participación, aceptación por parte de los demás integrantes de la organización, asociación, comunidad, etc., donde se imparte amistad, afecto y amor. Cuando los dos primeros niveles fueron satisfechos o casi satisfechos, surge el tercer nivel de necesidades y cuando no es así en lo suficiente, existe un comportamiento reactivo, antagónico y hostil con las demás personas. Es aquí donde el ser humano forma parte de los desadaptados cuando siente frustración social. Chiavenato (2000) también infiere que la aplicación de la administración participativa es importante, ya que la necesidad de dar y recibir afecto, motiva al colaborador en su comportamiento.

Necesidades de autoestima: es el cuarto nivel. Son las necesidades de reconocimiento y aprobación social, de estatus, de prestigio, de reputación y de consideración. Si estas necesidades son satisfechas entonces generan sentimientos de seguridad en sí mismo y confianza en sí mismo, también valor, fuerza, poder, capacidad y utilidad. Cuando no son satisfechas estas necesidades, los sentimientos son inferioridad,

debilidad y dependencia, las consecuencias de estos sentimientos son el desánimo de la persona o a realizar actividades compensatorias.

Necesidades de autorrealización: es el quinto nivel y la cima del triángulo. Son las necesidades de autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial y talento de cada ser humano. Las personas desarrollan su propio potencial cuando lograron satisfacer el quinto nivel y se sienten realizados como ser humano y lo expresan cuando desean superarse cada vez más y lo logran. Mientras las primeras cuatro necesidades se pueden satisfacer de forma externa, la quinta necesidad es totalmente interna al ser humano. Chiavenato (2000) indica que las necesidades de autorrealización pueden ser insaciables, ya que mientras más recompensas obtengan la persona, más importantes se vuelve y más recompensas desean.

Aportes de algunos autores a la teoría de Maslow: según Chiavenato (2000), Maslow en su teoría indica seis características: Primero, cuando la necesidad se satisfizo no motiva ningún comportamiento. Segundo, la humanidad nace con necesidades fisiológicas. Tercero, a partir de cierta edad, la persona empieza a aprender nuevos patrones de necesidades. Cuarto, cuando el ser humano logra controlar sus necesidades fisiológicas y de seguridad, aparecen de a poco, las necesidades más altas. Quinto, las necesidades más altas no surgen según van siendo satisfechas las más bajas, las más bajas predominan. Sexto, las necesidades primarias, necesitan un ciclo motivacional rápido, en cambio las secundarias precisan de un ciclo mayor.

Según Lévy-Leboyer (2003), la pirámide de Maslow está sustentada en tres hipótesis: La conducta es orientada por la búsqueda de satisfacer las necesidades fundamentales, las personas inician a tratar de satisfacer las necesidades básicas y no pasan a la siguiente necesidad sino han satisfecho la anterior. Las necesidades fisiológicas priman sobre las demás. Y la teoría contribuye a determinar el grado de motivación de cada individuo.

Según Navarro (2008), el modelo de Maslow tiene muchas limitaciones. Por ejemplo, el modelo no fue aplicado en la realidad o al menos no hay pruebas, por ello no hay evidencias que las necesidades estén organizadas según los estudios de Maslow, ni que las

necesidades insatisfechas motiven o las satisfechas motiven a una necesidad superior. Según (Levy-Leboyer 2003), en estudios sobre la ambición profesional, se estudió la autoestima y éxito, el resultado fue que haber logrado el éxito y su autoestima, no necesariamente dejó la necesidad que la ha motivado, sino que la reanima. Lo que sí está demostrado es que la insatisfacción de las necesidades primarias hace que éstas determinen en cien por ciento la conducta de la persona, lo que desactiva las demás necesidades.

Locke y Henne (1986) afirma que "La teoría está tan imprecisamente establecida que las pruebas apropiadas de ella pueden ser virtualmente imposibles". Maslow en su teoría no explica cuál es el proceso de la motivación en el campo laboral, las relaciones entre las personas de comportamientos opuestos y el nivel de la motivación.

Por su parte, Navarro (2008) refiere que se debe hacer justicia a Maslow, ya que su modelo es fácil de entender. Maslow no ha desarrollado su modelo para ser probado en experimentos. Con tan sólo su experiencia clínica y sus análisis personales logró proponer una teoría filosófica de la naturaleza humana.

Teoría de las necesidades adquiridas de Murray y McClelland (1938, 1961): Teoría de Murray (1938) y y McClelland (1961). Los dos se basan en un número de necesidades reducidas. Refieren que una persona puede ser motivada por un conjunto de necesidades a la vez propias de cada uno y consideran que las necesidades surgen durante toda la vida, y que se aprenden con la experiencia a lo largo de su vida. McClelland indica tres necesidades primarias: La de logro o realización, la de poder y la de afiliación. Es importante recalcar que esta teoría no es susceptible de verificación empírica por observación y experimento.

Como todas las teorías de necesidades se complementan con otras teorías, porque por sí solas no dicen mucho, sólo dan como resultado las características a conocer, pero no explican cómo se logra la motivación. El no tener necesidades, no motiva la conducta dirigida hacia los objetivos. Si las necesidades deben orientar a conducta adecuada, los individuos deben identificar qué conducta no se está satisfaciendo, observar y estudiar cómo satisfacerla, y actuar.

Teoría de las expectativas de Vroom (1964): Según Vroom (1964), expuso el modelo cognitivo de la motivación en el trabajo. Este modelo se conoce como “cognitivo” porque el individuo se comporta de forma racional, y decide por propia voluntad esforzarse a actividades que aporten resultados y recompensas. Su teoría, es análogo con la teoría de la decisión, es decir, el ser humano sigue un proceso racional, en seleccionar alternativas, para lograr la más alta satisfacción.

Según Aguirre, Castillo y Tous (1999), las propuestas básicas son: las acciones se vinculan a un resultado, los resultados incluyen en si misma satisfacción e insatisfacción, cada acción puede llevar relacionado a priori determinada expectativa, una persona elige los resultados que impliquen mayor satisfacción.

La teoría de Vroom (1964) tiene como base las definiciones de resultado, expectativa, valencia e instrumentalidad. La teoría de Vroom se resume en la tendencia a actuar de una determinada forma. De acuerdo con esta teoría, para que una persona esté motivada es imprescindible que perciba que tiene una alta probabilidad de obtener buenos resultados en el emprendimiento que inicie.

Según Claver, et al (1996), poner en práctica esta teoría sería: establecer las recompensas que más valoran los colaboradores, calcular el nivel de desempeño requerido para que los colaboradores reciban una recompensa, vincular la recompensa con el rendimiento que se espera del trabajador y asegurar una recompensa acorde con el rendimiento del trabajador.

Por tanto, la teoría de Vroom manifiesta la intensidad de la motivación, y lo importante que es la apreciación individual. De acuerdo con la teoría cada individuo percibe y vive este proceso de forma personal. Por eso, la teoría cognitiva hace recordar a los directivos que sólo deben asignar tarea a los que estén preparados de llevarla a cabo, por ello deben saber cuál es el potencial de cada persona y cuáles son los requerimientos de las responsabilidades laborales.

Teoría del establecimiento de objetivos de Locke (1986): Esta teoría contribuye a la comprensión que los objetivos inciden en el rendimiento y desempeño de los trabajadores. En función del presente estudio entendemos por objetivo como un resultado que

objetivamente se desea obtener; es decir, la anticipación de un hecho, fenómeno o situación futura. Según Locke & Latham (1990), las motivaciones con los atributos de activación o intensidad, elección o dirección y duración o persistencia son los aspectos que provocan un mayor rendimiento. Los objetivos inciden en la elección de las actividades más relevantes para lograr un objetivo. Según esta teoría, los factores que explican el proceso motivacional de los objetivos son: “la dificultad y especificidad de los objetivos, el mecanismo de funcionamiento, el “feedback”, la implicación y compromiso, y el papel del dinero en el establecimiento de objetivos”. Al respecto Navarro (2008) refiere que los objetivos más difíciles de cumplir, logran mejores resultados, ya que la dificultad resulta motivadora y lograr ese objetivo genera mayor satisfacción del que se espera obtener.

Finalmente es importante reflexionar con Salanova, Hontagas y Peiró (2002), que manifiestan que ni el objetivo ni la retroalimentación son eficaces individualmente. La motivación depende de la posibilidad de comparar los logros con un estándar externo. Sin objetivo resulta imposible evaluar el rendimiento.

Es importante recalcar que la vinculación entre objetivos y rendimiento es la “autoeficacia”. La autoeficacia se refiere a la creencia que tiene una persona de ser capaz de desempeñar con éxito cualquier tarea que se le asigne.

1.3.2. Rotación de personal

La frase "Rotación de Recursos humanos" según Chiavenato (1999) es la fluctuación de los colaboradores entre la empresa y el ambiente organizacional; es decir, es la cantidad de personas que ingresan en la empresa y de las que salen de ella. La rotación de los colaboradores se obtiene de la relación porcentual entre los ingresos y los retiros, y el promedio de los colaboradores que trabajan en la organización en cierto periodo. Son dos conceptos distintos según el autor.

Otra definición similar es de Flores, Abreu y Badii (2008), quienes indican que rotación laboral es el ingreso y egreso de personas en una institución. Pero con los mismos términos refiere que la rotación laboral manifiesta el índice porcentual de colaboradores que transitan por la organización, sobre el número medio de colaboradores que se quedan, en un período establecido y considerado, por eso la rotación laboral se calcula en función al

volumen de personal disponibles más el costo real de los que renunciaron. En cambio, otros autores no hacen esa distinción.

Para Chiavenato (2009), es la fluctuación del trabajador entre una empresa y su clima laboral. Según este autor, la rotación de personal se determina por el volumen de personal que entran y salen de la empresa.

Es importante destacar que, según Gonzales (2006) no existe una amplia teoría sobre la rotación del personal. Mowday (1982) infiere que hace veinticinco años, se han realizado estudios que abarca a la rotación de personal, los cuales han establecido modelos prácticos para su explicación. Lo cierto es que los datos con respecto al tema son pocos y si se ha considerado una breve explicación de algunos modelos. Estos modelos adjudican la rotación a diferentes factores, como la insatisfacción del empleado hacia el trabajo y los factores económicos.

1.3.2.1. Tipos de rotación de personal

Según Robbins y Coulter (2005) los tipos de rotación de personal son la interna, se realiza dentro de la organización y la externa, es consecuencia de la desvinculación laboral.

Rotación provocada: La rotación de personal provocada se refiere cuando la organización provoca la rotación de personal para sustituirlos por otros de mayor calidad. En este tipo de rotación es identificar los motivos que la causan la salida de los trabajadores, para disminuir salidas no deseadas.

Rotación voluntaria: Según Arthur (1994), infiere que es la desvinculación de los empleados con la empresa, iniciado por el propio empleado.

Chiavenato (1990) infiere que la rotación o fluctuación puede ser real y potencial. La primera, es la salida consumada ante lo cual la organización no puede hacer nada. La segunda, es el deseo del empleado de irse, pero no se hace realidad hasta encontrar un empleo apropiado y que llene sus expectativas.

1.3.2.2. Modelos del proceso de abandono (rotación potencial)

Son modelos conceptuales propuestos por diversos autores, que explican el proceso desarrollado por el empleado en decidir abandonar voluntariamente la organización. El siguiente modelo es el que se empleó en la presente investigación.

Según el modelo de Mobley, Griffeth, Hand y Meglino citados por Velando (2004), identifica cuatro factores del porqué una persona considera querer irse o no de la organización y son las siguientes: la satisfacción/insatisfacción del trabajador con relación a su puesto de trabajo, las expectativas del colaborador sobre su trabajo actual y la atención sobre puestos alternativos en la organización, las percepciones del empleado sobre la existencia de alternativas de empleo atractivas fuera de la empresa, y los valores y contingencias no laborales.

Según Gordon (citado en Rodríguez D., et al. 2010) la satisfacción laboral, es un conjunto de actitudes ante el trabajo. Y las actitudes son afirmaciones de valor favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos y muestran cómo nos sentimos acerca de algo.

1.3.2.3. Medición de la rotación

De acuerdo a los tipos de rotación según Chiavenato (1990), real y potencial, deduciendo, la rotación se puede medir de dos formas: para la fluctuación real se usan los registros de personal de la empresa, y para la fluctuación potencial se usan las encuestas o entrevistas para ser detectadas.

Es importante conocer y medir la fluctuación real pero más importante es el estudio de la fluctuación potencial, por su carácter preventivo. El estudio de la fluctuación potencial otorga las razones de su deseo de desvincularse de la organización y conociendo estos motivos, la organización puede otorgar soluciones y retener a los trabajadores.

1.3.2.4. Índice de rotación

Los autores mencionados en el concepto de rotación de personal avalan el siguiente concepto: La rotación de personal se expresa en relaciones porcentuales entre las entradas y las salidas en relación con el número promedio de personal de la empresa, en un tiempo

establecido. Normalmente se basan en índices mensuales o anuales. Con este índice se hacen diagnósticos, prevenciones y predicciones.

Según Arias (1990), hay distintas fórmulas para hallar el índice de rotación de personal, una de las más comunes es:

$$R = \frac{B}{N} \times 100$$

Dónde:

R = Índice de rotación (%)

B = Número de bajas

N = promedio de personas en nómina en el periodo considerado.

Para medir el índice de rotación de los colaboradores según el planeamiento de recursos humanos la fórmula es:

$$\text{Índice de rotación} = \frac{\frac{E + S}{2} \times 100}{PE}$$

Dónde: E = entradas de personal

S = salidas de personal

PE = promedio efectivo

Índice de rotación ideal: Mota (2006) refiere que el índice ideal retiene al personal de buena calidad, sustituyendo al que presenta problemas difíciles de corregir. Chiavenato (2009), refiere que un índice de rotación de personal de cero no es deseable, ya que reflejaría un estado de rigidez que sería perjudicial para la organización. Por otra parte, un índice de rotación de personal elevado tampoco es deseable, pues reflejaría un estado de no planeamiento de los recursos humanos y poca estabilidad laboral. El índice de rotación ideal es el que logra retener al personal de alto rendimiento y sustituir al de bajo rendimiento. En número ideal de rotación no existe, eso depende de la dinámica de la organización.

De este texto se infiere que el índice de rotación de personal igual a cero en la vida real no existe, o en la práctica empresarial nunca ocurre porque no es beneficioso para la empresa, ya que significaría que la empresa está paralizada. Y que el índice tenga un valor muy alto, significaría que la empresa tiene una fluidez de personal que no podría establecer

ni asimilar al personal. Un índice ideal es el que retiene a su personal de buen rendimiento, y reemplaza aquellos que cumplen desempeños difíciles de mejorar.

1.3.2.5. Entrevista para la rotación de personal

La entrevista de separación de colaboradores es para conocer las causas de rotación para tomar medidas en adelante. Hay empresas que sólo las aplican a los colaboradores que renuncian. Otras, a los que se retiran y unas a los primeros y segundos. De todas maneras, es útil aplicarlas en todos los casos para mantener frescas las estadísticas sobre el tema dentro de la organización.

Según Chiavenato (1999) la entrevista de separación posibilita la verificación de los siguientes aspectos: Motivo de la separación. Pensamiento del colaborador sobre la organización, el jefe directo, el puesto laboral, las condiciones físicas, el horario laboral, los beneficios sociales, el sueldo, las interacciones humanas en su área de trabajo, las oportunidades de crecimiento actuales, la moral y las actitudes de los compañeros laborales y las oportunidades que hay en el mercado de trabajo.

1.3.2.6. Implicancia de la rotación de personal

Fuga de talentos, es la principal implicancia de la rotación de personal. (Firstenberg, 1996).

Costo de la rotación, según Heróles (citado en Flores, Abreu, y Badii, 2008), la rotación laboral alta causa altos costos a las organizaciones en el proceso de convocatoria, selección, contrato y capacitación. También se debe considerar los costos que se generan en el acomodo e inducción del nuevo personal a la dinámica de la organización. Y, a los colaboradores, un cambio de puestos sin previamente haberlo planificado les perjudica en su crecimiento y desarrollo profesional. Según Chiavenato (1999), los costos de rotación se dividen en primarios, secundarios y terciarios. Los primarios, son costos que tienen que ver con el reclutamiento, el registro y la documentación, también los costos provisionales y los costos de separación. Los secundarios son costos de repercusiones en la producción, repercusiones en la actitud de los colaboradores, el costo extra laboral y el costo extra operativo. Los terciarios, son los costos de inversión adicionales. Los costos primarios son cuantitativos y los secundarios cualitativos, los terciarios son sólo estimables.

Está demostrado que la rotación otorga resultados según edad, sexo, territorio geográfico, nivel ocupacional y antigüedad en la empresa. Según Chiavenato (1999) infiere que los colaboradores pasados los 10 años en las organizaciones son más estables.

1.3.2.7. Causas de la rotación de personal

Según infiere Werther y Davis (citados por Flores R., Abreu J. y Badii M., 2008) una de las causas es la insuficiente gestión de los Recursos Humanos, que provoca desmotivación, descontento e insatisfacción laboral.

Según Dessler (citado en Quinteros, 2008) infiere que la insatisfacción laboral es determinante para la rotación. Si los colaboradores insatisfechos constituyen un recurso humano altamente demandado por las organizaciones, es el propio colaborador quién decidirá donde quedarse, cuando la satisfacción cumple un rol importante. Una de las formas de señalar la insatisfacción es el abandono de la organización y ese proceso empieza con buscar otro empleo y termina con la renuncia, cuando encuentra lo que estaba buscando.

Según Chiavenato (1999), infiere que hay bajas inevitables, denominadas bajas biológicas que son las salidas relacionadas con el término de la vida laboral de las personas, y estas son: bajas socialmente necesarias, bajas por motivos personales, bajas por motivos laborales y bajas por decisión de la propia Empresa. Las bajas por una ineficiente gestión de la fuerza laboral son los motivos personales y laborales, también hay de las empresas que ocultan la verdadera razón, en cambio hay casos donde el colaborador oculta el verdadero motivo, con la finalidad de irse lo más rápido y no perder la oportunidad de contar con un nuevo empleo.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y 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?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica: La investigación posibilitará el conocimiento de la situación, causas, consecuencias y alternativas de solución respecto de la relación motivación y rotación de personal, para despertar el interés de los nuevos administradores desde un

enfoque de relevancia del recurso humano. Proveerá resultados relevantes sobre la relación entre ambas variables enriqueciendo las teorías sobre el mismo. Además, a nivel teórico, brindará a la comunidad institucional, regional y nacional, de una información actualizada y sistemática. Hernández (2000) refiere que el valor teórico de una investigación se cumple cuando se logra llenar algún hueco de conocimiento y que se conozca en mayor medida el comportamiento de diversas variables.

Justificación institucional: El estudio permitirá reflexionar respecto a la problemática de la rotación de personal y elevar el nivel de motivación de los trabajadores para reducir la intención de rotación del personal de la OECT a otras áreas y de esta manera, contribuir al fortalecimiento de los equipos de trabajo para el logro de los objetivos de la institución. Hernández (2000) refiere que el valor institucional de una investigación se cumple cuando ayuda a resolver algún problema práctico en la institución.

Justificación social: El estudio debe generar un impacto positivo hacia la sociedad, reflejado en una imagen institucional fortalecida, ya que a través de la Oficina Ejecutiva de Cooperación se generan convenios con entidades nacionales e internacionales, los cuales benefician a la población principalmente en el ámbito de la salud. Hernández (2000) que el valor teórico de una investigación se cumple cuando tiene relevancia para la sociedad y se logre un beneficio para la comunidad.

Importancia de la investigación: Con la presente investigación se desea aportar como precedente para una institución pública, que la cultura de la motivación debe ejercerse, y practicarse, sin que necesariamente tenga que ser un gran esfuerzo para lograrlo, y esta práctica se vea reflejada en una adecuada rotación del personal, ya que estas dos variables impactan en las actividades de la OECT de la Oficina General de Asesoría Técnica del Instituto Nacional de Salud de Lima.

Asimismo, recalcar que la investigación se centró en el estudio de la relación entre motivación y rotación de personal, a partir de una población de interés, siendo de especial relevancia en los siguientes ámbitos: Científico, Metodológico, Investigativo, Formativo, Práctico, Funcional; entre otros.

1.6. Hipótesis

H_1 : Existe relación entre la motivación laboral y 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.

H_0 : No existe relación entre la motivación laboral y 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.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y 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.

Objetivos específicos

Analizar el nivel de las necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización, de la motivación laboral según Maslow en el personal de la Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica de la Oficina General de Asesoría Técnica del Instituto Nacional de Salud de Lima, 2017.

Identificar el nivel de los factores: satisfacción/insatisfacción, expectativas, percepciones, valores y contingencias no laborales, de la rotación de personal en la Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica de la Oficina General de Asesoría Técnica del Instituto Nacional de Salud de Lima, 2017.

Determinar la relación significativa entre cada una de las necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización, de la Motivación Laboral según Maslow con todos los factores: satisfacción/insatisfacción, expectativas, percepciones, valores y contingencias no laborales, de 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.

**CAPÍTULO II:
MATERIAL Y MÉTODO**

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según el enfoque es cuantitativa. En la presente investigación se probó la hipótesis a través de la encuesta. Hernández, Fernández y Baptista (2010), refiere que el enfoque cuantitativo se basa en aplicar la encuesta y con los resultados probar las hipótesis.

Según su alcance es correlacional. En la presente investigación se identificó el grado de correlación entre las variables Motivación laboral y rotación de personal. Hernández, Fernández y Baptista (2010), refieren que las investigaciones correlacionales identifican el grado de correlación entre las variables de una investigación.

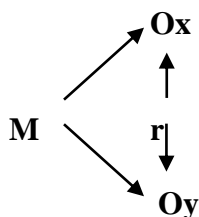
Diseño de investigación

En la presente investigación se empleó el diseño No experimental y Transversal.

Es un diseño no experimental, porque no se manipuló los resultados de la encuesta que se tomaron a los 28 trabajadores, de haberse hecho la manipulación no sólo habría alterado los resultados, sino también, la investigación no tendría validez. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) los diseños se clasifican en experimentales y no experimentales. Y Baptista la define como, la investigación que no manipula deliberadamente variables. Este tipo de investigación observa los hechos tal cual ocurren en el escenario natural.

Asimismo, es de tipo transversal, porque las informaciones se obtuvieron en un determinado tiempo, es decir se aplicó la encuesta a los 28 trabajadores una sola vez, en un sólo día y en una determinada hora. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) infiere que en la investigación transversal se recolectan datos en el momento y en el mismo tiempo. La finalidad es describir el comportamiento de las variables, y analizar su relación.

Se utilizó el siguiente diseño siendo su esquema el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O_x = VI: Motivación laboral

O_y = VD: Rotación de personal

r = es el coeficiente de correlación entre O_x y O_y.

2.2. Población y Muestra

Población

Del Cid, Méndez & Sandoval (2007), sostienen que la población o universo, es la recopilación de todos los elementos a estudiar; siendo esta recopilación completa, cuando se incluyen todos los elementos que cumplen las características para ser estudiados". (p.73)

El universo de la población de la institución estatal, está constituido por todos los trabajadores de la OECT, de la Oficina General de Asesoría Técnica, del Instituto Nacional de Salud de Lima, 2017, que en la actualidad son 28 trabajadores en total.

Muestra

Según Hernández et al. (2010), la muestra es "el subconjunto de elementos que corresponden a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población". (p.175)

Al tener una población de 28 colaboradores, entonces la muestra fue los 28 trabajadores de la OECT, de la OGAT, del INS de Lima, 2017. Por tanto, la muestra es 28.

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente: Motivación laboral

Definición conceptual: Las necesidades de un individuo fueron establecidas en una pirámide, según la importancia e influencia que ejerzan en el comportamiento del individuo. (De Abraham Maslow, según Chiavenato 2000).

Definición operacional: Según Chiavenato (2000), infiere que según Maslow la jerarquía de las necesidades humanas es:

Fisiológica: son las necesidades de nacimiento, el refrescarse, el sueño, la alimentación, la sed, el abrigo, el deseo sexual, entre otros.

Seguridad: son las necesidades de protección ante un peligro real, imaginario, físico o abstracto.

Social: Son las necesidades de pertenencia, participación, aceptación por parte de los demás integrantes de la organización, asociación, comunidad, etc., donde se imparte amistad, afecto y amor.

Autoestima: Son las necesidades de reconocimiento y aprobación social, de estatus, de prestigio, de reputación y de consideración.

Autorrealización: Son las necesidades de autonomía, autocontrol, independencia, competencia y realización del potencial y talento humano.

Variable dependiente: Rotación de personal

Definición conceptual: Es la fluctuación del colaborador entre una empresa y su clima laboral. (Chiavenato, 2009).

Definición operacional: Según el modelo de Mobley, Griffeth, Hand y Meglino (1979) los factores son:

La satisfacción/insatisfacción del colaborador con respecto a su puesto laboral, es un conjunto de actitudes frente a su trabajo.

Las expectativas que mantiene el empleado sobre el puesto actual y respecto a la existencia de puestos alternativos en la organización.

Las percepciones del colaborador sobre la oportunidad de lograr un mejor empleo fuera de la empresa.

Los valores y contingencias no laborales, que se practican en la vida cotidiana pero no tiene que ser diferente en la organización. Dichos valores se ponen de manifiesto ante los problemas existentes.

Tabla 1*Operacionalización de la variable independiente*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ENCUESTA	TEC/INSTR
Motivación	Fisiológica	Nivel de satisfacción con el sueldo.	¿Se encuentra satisfecho con el sueldo o salario que percibe?	Encuesta/ Cuestionario
		Temperatura del lugar de trabajo.	¿Siente que la temperatura del lugar donde trabaja es adecuada?	
		Iluminación en el lugar de trabajo.	¿La iluminación de su área de trabajo es adecuada?	
		Ventilación en el lugar de trabajo.	¿Su área de trabajo tiene suficiente ventilación?	
	Seguridad	Condiciones de seguridad dentro del área laboral.	¿Considera que las condiciones de seguridad en el área donde labora son suficientes?	
		Planes o programas de jubilación.	¿Está afiliado a un plan de jubilación?	
		Seguro social.	¿Pertenece a un plan de seguro social?	
	Social	Asignación de tareas a equipos de trabajo.	¿Se le asignan tareas en equipos de trabajo?	
		Patrocinio de actividades deportivas.	¿La Institución le patrocina actividades deportivas?	
	Autoestima	Patrocinio de actividades de capacitación.	¿La Institución le patrocina actividades de capacitación?	
		Promoción de cargos.	¿La institución le promociona para ocupar nuevos cargos?	
		Reconocimientos verbales.	¿Recibe Ud. reconocimientos verbales por su buen desempeño laboral?	
Autorrealización	Reconocimientos pecuniarios.	¿Percibe Ud. reconocimientos pecuniarios por su buen desempeño laboral?		
	Realización de trabajos creativos.	¿Realiza trabajos creativos para la Institución?		
	Desarrollo de capacidades conceptuales.	¿Desarrolla capacidades conceptuales en su trabajo?		
	Desarrollo de capacidades actitudinales.	¿Desarrolla y practica valores en su trabajo?		
		Desarrollo de actividades de responsabilidad social.	¿Desarrolla actividades de responsabilidad social?	

Fuente: elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ENCUESTA	TEC/INSTR
Rotación de personal	Satisfacción e insatisfacción laboral.	Nivel de actitud positiva	¿Qué tanto disfrutas de tu trabajo ante el exceso de tareas laborales?	Encuesta/ Cuestionario
		Nivel de actitud negativa.	¿Hay conflictos con los compañeros de trabajo?	
		Nivel de satisfacción de los trabajadores con sus actividades.	¿Está satisfecho con sus actividades laborales?	
		Nivel de variedad de habilidades	¿Utiliza variedad de habilidades en las tareas laborales?	
		Nivel de identidad con la tarea	¿Usted logra terminar la tarea laboral en su institución?	
	Expectativas laborales	Nivel de autonomía	¿Usted tiene autonomía laboral en su trabajo?	
		Nivel de expectativa laboral positiva	¿El puesto laboral actual satisface sus expectativas laborales?	
		Nivel de expectativa laboral negativa	¿Qué tanto estaría dispuesto dejar su puesto laboral actual por otro que no conoce si le pagan más?	
	Percepciones laborales	Nivel de expectativa laboral en otras áreas.	¿Qué tanto te motiva ocupar otros puestos en otras áreas de tu institución?	
		Percepción laboral en otras instituciones estatales.	¿Usted busca oportunidades de trabajo en otras instituciones del estado?	
		Percepción laboral en empresas privadas.	¿Usted busca oportunidades de trabajo en empresas privadas?	
	Valores y contingencias no laborales.	Percepción laboral en un negocio propio.	¿Usted busca oportunidades de trabajo creando su propia empresa?	
		Nivel de respeto fuera de la empresa	¿Qué tanto estaría dispuesto en saludar, en la calle, a un compañero de trabajo que no es de su área laboral?	
		Nivel de compañerismo fuera de la empresa.	¿Qué tanto se frecuenta con sus compañeros de trabajo fuera de la empresa?	
		Nivel de colaboración fuera de la empresa.	¿Qué tanto colaboraría económicamente a su compañero de trabajo con quien no se lleva bien?	
		Nivel de solidaridad fuera de la empresa.	¿Por razones de salud, visitaría a un compañero de trabajo con quien se lleva mal?	

Fuente: elaboración propia

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

Técnicas de recolección de datos

La técnica fue la encuesta. “El recojo de los de datos es un método que tiene detallado los procedimientos para obtener la información”. (Hernández, Fernández y Baptista, (1996).

Instrumentos de recolección de datos:

El instrumento para recolectar datos fue el cuestionario, con preguntas cerradas y afirmativas.

El cuestionario constó de 33 preguntas y abarcó a las dos variables, ambas variables estuvieron representadas en nueve dimensiones, cinco representan a la motivación laboral y cuatro a la rotación del personal. Las preguntas del cuestionario estuvieron en afirmativo, también cerradas, con escalamiento Likert. Cada pregunta contó con 5 alternativas para responder. Estas alternativas fueron asignadas con los valores de 1, 2, 3, 4 y 5.

El cuestionario, sobre motivación laboral, estuvo compuesto por 17 preguntas y sobre rotación de personal estuvo compuesto por 16 preguntas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) las opciones son: Siempre (5), La mayoría de las veces sí (4), Algunas veces sí algunas veces no (3), La mayoría de las veces no (2), y Nunca (1).

Estos valores asignados del 1 al 5, sirvieron para tabular los datos en el programa estadístico SPSS versión 22 y también en MS-Excel, con estos valores se hicieron las tablas y figuras, los cálculos de Alfa de Cronbach, el análisis descriptivo, de correlación y las pruebas de hipótesis.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Se realizó la encuesta a los 28 colaboradores de la institución en estudio, donde se aplicó el cuestionario de 33 preguntas en un tiempo promedio de 8 minutos.

Proceso de aplicación de la encuesta

Se solicitó permiso a la institución en estudio para realizar la encuesta en un sólo día y en un determinado horario.

Se imprimió y luego se sacó buen fotocopiado de los cuestionarios para los 28 encuestados y un excedente de hojas con el cuestionario en casos de accidentes fortuitos, u otros inconvenientes.

Antes de la encuesta se explicó con claridad a todos los encuestados, la importancia de la encuesta, el anonimato de la encuesta, la veracidad de los datos y cómo llenar el cuestionario.

A cada encuestado se le otorgó un lapicero y en su propio espacio laboral tuvo un tiempo prudencial (máximo 8 minutos) para contestar las preguntas.

El encuestador esperó a que termine de contestar las preguntas, ante cualquier duda del encuestado se le explicó y finalmente se recogió la hoja del cuestionario.

En presencia del empleado se tomó foto a la hoja y luego se procedió a la destrucción de la hoja.

Proceso de tabulación

En una hoja electrónica del programa MS-Excel, se preparó una matriz vacía de 28 filas (encuestados) x 33 columnas (ítems), cuyos títulos de las columnas estuvieron rotulados con el número de ítems y las filas con el número de trabajadores.

En la matriz de MS-Excel se digitaron los valores marcados en la hoja del cuestionario de la encuesta, es decir, se digitaron de cada trabajador las respuestas de las 33 preguntas.

Luego, en una segunda hoja electrónica del mismo documento del programa MS-Excel, se escribieron las 33 preguntas, debajo de cada pregunta se preparó un cuadro estadístico de tres columnas (alternativas, frecuencias y porcentajes), en la primera columna hubo cinco alternativas, en la columna de frecuencias se preparó el conteo de los datos por pregunta mediante fórmulas simples, y en la columna de porcentajes,

también por fórmulas los porcentajes de las frecuencias, y mediante estas tablas, se obtuvieron los gráficos estadísticos.

Proceso de análisis

Para el análisis de correlación entre las dimensiones y las variables se preparó en el programa SPSS una matriz de 11 columnas, 2 variables más sus respectivas dimensiones 5 y 4, por 28 filas, encuestados. También en SPSS, se preparó una matriz que contenga las 33 preguntas y los 28 encuestados.

En el programa MS-Excel en la hoja electrónica donde se digitaron los datos, al costado se preparó la suma de datos de todas las preguntas correspondientes a cada dimensión, mediante fórmulas de suma.

Se copió los datos sumados en las once columnas de MS-Excel a la matriz ya preparada en el programa SPSS, con los cuales se obtuvo todos los análisis de correlación mediante el índice de correlación de Spearman.

También se copió los datos digitados en MS-Excel a la matriz ya preparada en el programa SPSS, con los cuales se obtuvo el resultado de la distribución normal de los datos.

Proceso de presentación de resultados

Los resultados fueron ordenados por variables y por dimensiones en el programa MS-Word.

Los resultados se presentaron en tablas estadísticas y en figuras estadísticas hechos en MS-Excel y se copiaron a MS-Word según el orden por variables y por dimensiones.

Se hizo una interpretación de los datos de cada tabla y gráficos estadísticos en MS-Word. Debajo de cada tabla y gráfico estadísticos, se escribió el significado de la información que muestra la tabla y el gráfico. Esta redacción se realizó para cada indicador, es decir 17 indicadores de la variable Motivación laboral y 16 indicadores para la variable Rotación laboral.

Los resultados de prueba de hipótesis hechos en el programa SPSS se copiaron al programa MS-Excel para una mejor presentación de las tablas. Y estas tablas mejoradas en MS-Excel se copiaron al programa MS-Word para su interpretación.

En el programa MS-Word se redactó los pasos de la prueba de hipótesis con sus respectivas tablas de correlación.

La última presentación de los resultados fue la redacción de discusión de resultados, donde se presentó las tablas de correlación con su respectiva redacción estadística.

Plan de análisis estadístico de datos.

Programa de procesamiento estadístico utilizado: Se utilizó el programa SPSS versión 22.0 para poder realizar los análisis estadísticos. Y como complemento se utilizó el programa MS-Excel para una mejor presentación de las tablas y figuras.

Indicadores de validez, confiabilidad y otros indicadores utilizados: El cuestionario fue validado por tres expertos y ante las sugerencias se hizo las mejoras en el cuestionario. Los tres expertos son directivos de distintas áreas de la institución.

Se utilizó el índice de alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del cuestionario, cuyo valor del índice no fue menor a 0.8, y para calcular el alfa de Cronbach se hizo en el programa MS-Excel, encontrando la desviación poblacional de los datos de cada pregunta y se aplicó la fórmula pertinente.

Se utilizó el índice de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis. Para eso se hizo una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk en el programa SPSS, donde el valor del índice de Shapiro-Wilk fue mayor al nivel de significancia ($p > 0.5$) en varias dimensiones, pero menos en tres dimensiones. La diferencia entre ambos índices, Pearson y Spearman, está en que los especialistas y expertos opinan que el índice de Pearson es más confiable para aceptar o rechazar la hipótesis de la investigación.

2.6. Criterios éticos

La confidencialidad. La institución no deseó revelar datos importantes sólo alguna información, la cual fue muy importante porque contribuyó para la presente investigación, por lo tanto, se respetó dicha decisión, sin tener que revelar quien tomó la

decisión, por tal razón se tramitaron las autorizaciones respectivas. En la presente investigación la institución en mención, se reservó el derecho a la confidencialidad, y otorgó facilidades como la aplicación de la encuesta a los trabajadores, pero no se reveló los nombres de los participantes, ni ningún otro dato. Según Meo (2010) indica que los autores Guillemin y Gillam (2004), infieren que, si los individuos de la investigación asumen como suyos las finalidades de la investigación, no estarían siendo manipulados por los investigadores, por tanto, se transforman en participantes. Por tal razón siempre se requiere autorización de los participantes para obtener información.

Valor de la exactitud y objetividad. A través de la encuesta a 28 empleados, se recogieron los datos tal como ocurrieron en los hechos, aplicando los rigores técnicos, se explicó cómo contestar el cuestionario y se le dio tiempo para leer y responder las preguntas en un horario adecuado, tal como los datos fueron registrados en el cuestionario por el encuestado, fue así que se pasó al programa estadístico sin modificar los datos, y en el análisis de los datos hubo objetividad, tal como se muestran los resultados, es decir, se comentó si hay un buen nivel de motivación laboral o no, si hay una posible rotación potencial laboral, sin maximizar ni minimizar uno o varios resultados. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), infiere que la objetividad es un concepto difícil de lograr, por ello la objetividad se alcanza mediante el consenso, tal como lo ratifica Grinell, Williams y Unrau (citados en Hernández-Sampieri. et al., (2014).

La originalidad, se citaron a todas las fuentes bibliográficas que sustentan la información de la presente investigación, tanto en la bibliografía como en el interior del trabajo que según Cerezo (2006), indica no al plagio y menos tomar la autoría de otros.

La veracidad, la información de la institución estatal estudiada es verdadera y se guarda la confidencialidad de dicha institución. Según Castejón (2006) refiere sobre la veracidad, que del científico se espera honradez y que no mienta por ningún motivo, como omitir o inventar datos y referencias.

La neutralidad, basada en la garantía de que el resultado de una investigación no permita que los datos fueran sesgados por motivaciones, prejuicios, intereses, y perspectivas del investigador. Hubo imparcialidad o neutralidad en el análisis de los resultados, no se alteró los datos en favor o perjuicio de la institución estatal y tampoco

hubo comentarios sesgados en favor o perjuicio de la institución, para cumplirlo se aplicó todo el proceso de investigación científica.

2.7. Criterios de rigor científico

Criterio de confiabilidad. Para medir la confiabilidad del instrumento que se usó en esta investigación, que es el cuestionario, se utilizó el índice de Alfa de Cronbach. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostienen que la confiabilidad, es un índice que representa la consistencia y coherencia de los resultados que un instrumento produce, es decir el instrumento de medición otorga resultados iguales cuando se aplica repetidas veces al mismo individuo; por ejemplo, de aplicarse el mismo cuestionario a un mismo trabajador varias veces, los resultados deben ser los mismo, siempre y cuando el trabajador responda con la misma veracidad.

Criterio de validación de expertos. Intervinieron tres expertos con estudios superiores, titulados, y con experiencia en su especialidad, para validar el cuestionario.

Criterio de trabajo metódico. Como se sabe, la investigación presente utilizó los métodos analítico-sintético e inductivo-deductivo. El primer método sirvió en estudiar el problema de investigación por dimensiones y factores de cada variable, cinco dimensiones de motivación y cuatro de rotación, para saber cómo se relaciona una dimensión con una variable, y así mismo integrar varias dimensiones para saber cómo se relacionan en conjunto con una variable. El segundo método sirvió para comparar la información obtenida de la presente investigación con información de otros trabajos de investigación, también para elaborar conclusiones de correlación entre motivación y rotación laboral y poder generalizar los resultados.

**CAPÍTULO III:
RESULTADOS**

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados de tablas y figuras

Es importante indicar que en adelante los términos Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica se abreviarán con las siglas OECT, Oficina General de Asesoría Técnica OGAT y también los términos Instituto Nacional de Salud por INS.

De la variable independiente: Motivación del personal

Del objetivo general se desea: Analizar el nivel de las necesidades de la motivación laboral según Maslow en el personal de la OECT de la OGAT del INS de Lima, 2017.

Tabla 3

Distribución de empleados encuestados según los niveles de necesidad de Motivación laboral.

Escala	Frecuencia	%
Muy alto	0	0.0
Alto	8	28.6
Promedio	20	71.4
Bajo	0	0.0
Muy bajo	0	0.0
Total	28	100.0

Fuente: Base de datos de la encuesta.

En la tabla se aprecia que la mayoría de los empleados de la OECT de la OGAT del INS de Lima, se ubica en el nivel promedio, 71.4% con respecto a la necesidad de motivación laboral.

Del primer objetivo específico se desea: Analizar el nivel de las necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización, de la motivación laboral según Maslow en el personal de la OECT de la OGAT del INS de Lima, 2017.

Tabla 4

Distribución de empleados encuestados según los niveles de las necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización, de la motivación laboral.

Nivel	Fisiológicas		Seguridad		Social		Autoestima		Autorrealización	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Alto	14	50.0	5	17.9	21	75.0	28	100.0	5	17.9
Promedio	14	50.0	19	67.9	7	25.0	0	0.0	22	78.6
Bajo	0	0.0	4	14.3	0	0.0	0	0.0	1	3.6
Muy bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	28	100.0	28	100.0	28	100.0	28	100.0	28	100.0

Fuente: Base de datos de la encuesta.

En la tabla se aprecia que los empleados de la OECT de la OGAT del INS de Lima, se ubica en el nivel alto las necesidades fisiológicas (50%), social (75%) y autoestima (100%), y en el nivel promedio, están las necesidades fisiológicas (50%), de seguridad (67.9%) y de autorrealización (78.6%), con respecto de motivación laboral.

De la variable dependiente: Rotación del personal

Del objetivo general se desea: Identificar el nivel de los factores de rotación de personal en la OECT de la DGAT del INS de Lima, 2017.

Tabla 5

Distribución de empleados encuestados según el nivel de factores, de rotación laboral.

Nivel	Frecuencia	%
Muy alto	0	0.0
Alto	2	7.1
Promedio	16	57.1
Bajo	10	35.7
Muy bajo	0	0.0
Total	28	100.0

Fuente: Base de datos de la encuesta.

En la tabla se aprecia que la mayoría de los empleados de la OECT de la OGAT del INS de Lima, se ubica en el nivel promedio, 57.1% con respecto al nivel de factores de rotación laboral.

Del segundo objetivo específico se desea: Identificar el nivel de los factores: satisfacción/insatisfacción, expectativas, percepciones, valores y contingencias no laborales, de la rotación de personal en la OECT de la DGAT del INS de Lima, 2017.

Tabla 6

Distribución de empleados encuestados según los niveles de los factores: satisfacción/insatisfacción, expectativas, percepciones, valores y contingencias no laborales, de la rotación de personal.

Nivel	Satisfacción / insatisfacción		Expectativas		Percepción		Valores / contingencias	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy alto	0	0.0	1	3.6	1	3.6	0	0.0
Alto	10	35.7	9	32.1	9	32.1	3	10.7
Promedio	15	53.6	8	28.6	14	50.0	17	60.7
Bajo	3	10.7	8	28.6	4	14.3	7	25.0
Muy bajo	0	0.0	2	7.1	0	0.0	1	3.6
Total	28	100	28	100	28	100	28	100

Fuente: Base de datos de la encuesta.

En la tabla se aprecia que los empleados de la OECT de la OGAT del INS de Lima, la mayoría se ubica en el nivel promedio los factores: satisfacción/insatisfacción (53.6%), percepción (50%) y valores/contingencias (60.7%), y en el nivel alto, prevalece el factor expectativas (32%), con respecto de rotación laboral.

Prueba de hipótesis

Para desarrollar la prueba de hipótesis, se tuvo que establecer primero, la hipótesis nula y la hipótesis alterna, segundo establecer el nivel de significancia, tercero, elegir la prueba estadística para calcular el valor de prueba, cuarto, comparar p valor con alfa, quinto, tomar una decisión, y sexto, hacer una conclusión.

De acuerdo al objetivo general, se desea determinar la relación entre las variables motivación laboral y rotación de personal. Para probar la hipótesis de la investigación se determinó utilizar la correlación de Pearson, pero el índice de correlación de Pearson exige dos supuestos, que los datos estén en forma numérica y tengan distribución normal. Para esta investigación la primera condición se cumple, pero la segunda condición no se sabía, por ello los datos tuvieron que pasar por una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, ya que $n < 50$, es decir la muestra es 28 y es menor a 50. El resultado que debió obtenerse de cada dimensión es el valor p y debió ser mayor a 0.5 (nivel de significancia) para utilizar la correlación de Pearson, como no fue así se utilizó el índice de correlación de Spearman.

Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, si $n < 50$, de la motivación y sus dimensiones.

Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Fisiológica	.957	28	.296
Seguridad	.926	28	.048
Social	.892	28	.008
Autoestima	.768	28	.000
Autorrealización	.956	28	.280
Motivación	.958	28	.321

Fuente: Base de datos de la encuesta.

Se aprecia una distribución normal en la motivación laboral y en 2 dimensiones excepto en las dimensiones de seguridad, social y de autoestima que tienen como p valor menor a 0.05.

Tabla 8

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk si $n < 50$, de la rotación y sus factores.

Factores	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	.944	28	.143
Expectativas laborales	.945	28	.144
Percepciones laborales	.936	28	.086
Valores y contingencias no laborales	.937	28	.091
Rotación	.931	28	.066

Fuente: Base de datos de la encuesta.

Se aprecia una distribución normal en la rotación laboral y en sus factores.

Significancia del índice de correlación de Spearman: La significación del valor del índice de correlación de Spearman es de acuerdo a los siguientes parámetros:

De: 0 a 0.2 Muy baja o muy débil

0.2 a 0.4 Baja o débil

0.4 a 0.6 Moderada

0.6 a 0.8 Alta o fuerte

0.8 a 1 Muy alta o muy fuerte

Significancia del valor de alfa: Con respecto al nivel de significación del valor de alfa, según Fisher, el nivel de significancia representa a la magnitud del error que la investigación está decidida a arriesgar en rechazar una hipótesis nula verdadera. Entonces, en la presente investigación se establece trabajar con 0.05 como valor de alfa, es decir con 5% de error, lo que significa que todo p valor que sea menor a 0.05 se le considera significativo y si p valor es menor a 0.01 se considera altamente significativo.

Prueba de hipótesis del objetivo general

H0: No existe relación entre la motivación laboral y la rotación de personal de la OECT de la OGAT del INS de Lima.

H1: Existe relación entre la motivación laboral y la rotación de personal de la OECT de la DGAT del INS de Lima, 2017.

Nivel de significancia alfa: Alfa = 5%

Valor de prueba:

Tabla 9

Correlación entre motivación laboral y rotación de personal de la OECT de la OGAT del INS de Lima.

Variables		Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Motivación laboral	Rotación del personal	0.711	0.000

Fuente: Base de datos de la encuesta.

Se aprecia una correlación directa y altamente significativa.

Coefficiente de Spearman = 0.711

Comparación de p y α : p valor = 0.000 < α = 0.05

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula (H0).

Conclusión: Existe relación lineal alta directa y altamente significativa entre la motivación laboral y la rotación de personal de la OECT de la OGAT del INS de Lima.

Prueba de hipótesis del objetivo específico c)

Determinar la relación significativa entre cada una de las necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización de la Motivación Laboral según Maslow con todos los factores satisfacción/insatisfacción, expectativas, percepciones, valores y contingencias no laborales, de rotación de personal, de la OECT de la OGAT del INS de Lima, 2017.

Tabla 10

*Correlación de la **dimensión fisiológica** de motivación laboral con los factores de rotación laboral de la OECT de la OGAT del INS de Lima.*

Motivación	Rotación	Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Dimensión fisiológica	Satisfacción laboral	0.556	0.002
	Expectativas laborales	0.686	0.000
	Percepciones laborales	0.456	0.015
	Valores y contingencias no laborales	0.378	0.047

Fuente: Base de datos de la encuesta.

Se aprecia una correlación directa y altamente significativa, $p = 0.002$ y $p = 0.000 < \alpha = 0.01$, entre dimensión fisiológica de motivación y los factores satisfacción laboral y expectativas laborales de rotación. También se aprecia una correlación directa y significativa, $p = 0.015$ y $p = 0.047 < \alpha = 0.05$, entre dimensión fisiológica de motivación y los factores Percepciones laborales, y Valores y contingencias no laborales de rotación.

Tabla 11

*Correlación de la **dimensión seguridad** de motivación laboral con los factores de rotación laboral de la OECT de la OGAT del INS de Lima.*

Motivación	Rotación	Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Dimensión seguridad	Satisfacción laboral	0.197	0.316
	Expectativas laborales	0.306	0.113
	Percepciones laborales	0.118	0.551
	Valores y contingencias no laborales	0.156	0.429

Fuente: Base de datos de la encuesta.

Se aprecia que no existe correlación, todos los valores de $p > \alpha = 0.05$, entre dimensión seguridad de motivación y todos los factores de rotación.

Tabla 12

*Correlación de la **dimensión social** de motivación laboral con los factores de rotación laboral de la OECT de la OGAT del INS de Lima.*

Motivación	Rotación	Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Dimensión social	Satisfacción laboral	0.377	0.048
	Expectativas laborales	0.273	0.159
	Percepciones laborales	0.122	0.537
	Valores y contingencias no laborales	0.464	0.013

Fuente: Base de datos de la encuesta.

Se aprecia una correlación directa y significativa, $p = 0.048$ y $p = 0.013 < \alpha = 0.05$, entre dimensión social de motivación y los factores satisfacción laboral y Valores y contingencias no laborales de rotación.

Tabla 13

*Correlación de la **dimensión autoestima** de motivación laboral con las dimensiones de rotación laboral de la OECT de la OGAT del INS de Lima.*

Motivación	Rotación	Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Dimensión autoestima	Satisfacción laboral	0.442	0.019
	Expectativas laborales	0.307	0.111
	Percepciones laborales	0.294	0.129
	Valores y contingencias no laborales	0.345	0.073

Fuente: Base de datos de la encuesta.

Se aprecia una correlación directa y significativa, $p = 0.019 < 0.05$, entre dimensión autoestima de motivación y el factor satisfacción laboral de rotación.

Tabla 14

*Correlación de la **dimensión autorrealización** de motivación laboral con los factores de rotación laboral de la OECT de la OGAT del INS de Lima.*

Motivación	Rotación	Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Dimensión autorrealización	Satisfacción laboral	0.492	0.008
	Expectativas laborales	0.454	0.015
	Percepciones laborales	0.355	0.064
	Valores y contingencias no laborales	0.338	0.079

Fuente: Base de datos de la encuesta.

Se aprecia una correlación directa y altamente significativa, $p = 0.008 < 0.01$, entre dimensión autorrealización de motivación y el factor satisfacción laboral de rotación. También se aprecia una correlación directa y significativa, $p = 0.015 < a = 0.05$, entre dimensión autorrealización de motivación y el factor expectativas laborales de rotación.

3.2. Discusión de resultados

Alfa de Cronbach: El índice Alfa Cronbach mide la confiabilidad del instrumento para recolectar datos, que es el cuestionario. Para hallar el índice se utilizó el software MS-Excel, primero se calculó la varianza poblacional de cada ítem luego, se calculó la varianza poblacional de todos los ítems y por último se aplicó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde, K es el número de ítems, $\sum S_i^2$ es la suma de la varianza poblacional de cada ítem, y S_T^2 es la varianza poblacional de todos los ítems.

$$\alpha = \frac{33}{33-1} \cdot \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

$$\alpha = (1.03) \cdot (1 - 18.84/145.24)$$

$$\alpha = (1.03) \cdot (1 - 0.13)$$

$$\alpha = (1.03) \cdot (0.87)$$

$$\alpha = 0.9$$

Se obtuvo como índice de alfa de Cronbach, 0.9, lo que significa que si el valor esta entre 0,70 y 0.90 entonces el cuestionario entre los items hubo una buena consistencia interna y que estuvieron aceptablemente correlacionados. Entonces el nivel de confiabilidad del cuestionario fue aceptable y la fuente de información fue confiable. El pantallazo del cálculo de alfa de Cronbach se encuentra en los anexos.

Discusión por objetivos

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la rotación de personal de la OECT de la DGAT del INS de Lima, 2017.

Tal como se aprecia en la tabla 9, de la sección de prueba de hipótesis del objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre ambas variables y los resultados indicaron que sí existe relación entre motivación laboral y la rotación de personal, y es una relación lineal alta porque el coeficiente $r = 0.711$ se encuentra entre 0.6 a 0.8 que corresponde al nivel alto, es directa porque el valor de r es positivo, y es significativa porque p valor = 0.000 es menor a alfa 0.05.

Sexton (1977) define a la motivación como un proceso que estimula al sujeto con la intención de que pueda realizar acciones para satisfacer sus necesidades y además logre cumplir una o más metas planificadas por el motivador. Flores, Abreu y Badii (2008), indican que rotación laboral es el ingreso y egreso de personas en una institución. Pero con los mismos términos refiere que la rotación laboral manifiesta el índice porcentual de colaboradores que transitan por la organización, sobre el número medio de colaboradores que se quedan, en un período establecido y considerado, por eso la rotación laboral se calcula en función al volumen de personal disponibles más el costo real de los que renunciaron. En cambio, otros autores no hacen esa distinción. De acuerdo a los resultados se puede inferir que si la institución aplica estrategias de motivación entonces el nivel de rotación va a disminuir

En el trabajo de investigación de los bachilleres Domínguez y Sánchez (2013) comprobaron que existe una correlación directamente proporcional entre la rotación de obreros y la rentabilidad, pero con los empleados el impacto es menor. Al comparar este antecedente con la investigación actual, se encontró que ocurre algo similar. Uno, existía relación entre motivación y rotación versus relación entre rotación y rentabilidad. Dos, la rotación no fue tan alta entre los empleados, dijeron los bachilleres, y lo mismo ocurre con la realidad de la institución investigada, donde la rotación de los empleados de la OECT no fue significativa, ya que, por año, se retiraron voluntariamente un promedio de dos personas, pero como se trata de una institución pública, sí afectó enormemente aún si la rotación sea baja. Lo mismo ocurrió en la tesis de Medellín (2013), donde la autora concluyó que si existe relación directa entre la motivación de los colaboradores de la organización Digitex Internacional y los altos niveles de rotación que la empresa presenta. La misma autora de la tesis indicó que si bien la teoría de Herzberg motiva, de no satisfacerse estos aspectos los trabajadores se frustran.

Según Chiavenato (1990) es mejor hablar de las personas como socios y seres humanos y no las personas, como meros recursos en una empresa. Por eso, sí hay una relación entre motivación laboral y rotación de personal. Es más, Chiavenato (1990) indica que la satisfacción en el trabajo pasa por el salario y no es sólo eso, hay también otros factores que motivan al colaborador.

Objetivo específico a): Analizar el nivel de las necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización, de la motivación laboral según Maslow en el personal de la OECT de la DGAT del INS de Lima, 2017.

De acuerdo al requerimiento del objetivo específico, la tabla 4 muestra los resultados del nivel de las necesidades y se realizó el análisis con la siguiente discusión:

El nivel de necesidades fisiológicas de los trabajadores OECT es alta (50%), es decir no estaban satisfechos con su sueldo, con la temperatura, la iluminación y la ventilación donde trabajaban. Mientras que el 50% de los empleados restantes están cercanos al nivel de necesidades fisiológicas alto, es decir estaban en un nivel promedio. La institución estudiada, tal vez, por ser pública tiene muchas desventajas y una de ellas fue que no puede cubrir estas necesidades fisiológicas. Chiavenato (2000), indica que las necesidades fisiológicas son las innatas. Por ejemplo, alimentación, sueño, abrigo y deseo

sexual. Estas necesidades exigen satisfacción permanente, para que el individuo sobreviva

El nivel de necesidades de seguridad de los trabajadores OECT es alto en un 17.9%, es decir no estaban conformes con las condiciones de seguridad, con el plan de jubilación y con el plan de seguro social. Y más del 67% de los empleados estuvieron relativamente conformes. Lo que demuestra que en la realidad de la institución hubo un grupo de trabajadores, que pudieron ser cercanos al 18%, quienes permanentemente hicieron sus reclamos de estas falencias. Chiavenato (2000), indica que las necesidades de seguridad son las necesidades de protección ante cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto.

El nivel de necesidad social de los trabajadores OECT es alto en un 75 %, es decir esta mayoría consideraron que la institución no le asignó tareas en equipos de trabajo, no le patrocinó actividades deportivas y no le patrocinó actividades de capacitación. Y estos resultados no fueron tan lejanos de la realidad, porque en la práctica no hubo estos patrocinios, aunque los patrocinios de las capacitaciones se daban sólo con el nuevo empleado. Chiavenato (2000), expone que las necesidades sociales son las necesidades de pertenencia, participación, aceptación por parte de los demás integrantes de la organización, asociación, comunidad, etc., donde se imparte amistad, afecto y amor.

El nivel de necesidades de autoestima de los trabajadores OECT es alto en un 100%, es decir, todos los trabajadores consideraban que la institución no promocionaba al empleado para ocupar nuevos cargos, y no ofrecía reconocimientos verbales ni pecuniarios a los empleados por su buen desempeño laboral. Comparando estos resultados con la realidad institucional, tal vez fue exagerado indicar que el 100% de trabajadores tuvieron necesidades de autoestima, pero lamentablemente fue cierto, ya que muchos confundían autoestima con prepotencia, porque un empleado prepotente cree que su autoestima es muy alta. Chiavenato (2000), expresa que las necesidades de autoestima tienen que ver con las necesidades de reconocimiento y aprobación social, de estatus, de prestigio, de reputación y de consideración.

El nivel de necesidades de autorrealización de los trabajadores OECT es promedio en un 78.6 %, es decir, la mayoría de los trabajadores consideraron que en sus puestos laborales a veces realizaban trabajos creativos, a veces desarrollaban capacidades

conceptuales, a veces desarrollaban y practicaban valores en su trabajo, y a veces desarrollaban actividades de responsabilidad social. Comparando los resultados con la institución, no fue del todo cierto con respecto a las actividades de responsabilidad social, ya que para la institución fue uno de sus roles principales, y precisamente se esforzó por desarrollar actividades de responsabilidad social en todo el país. Sin embargo, si es verdad que existía necesidad con respecto a trabajos creativos, capacidades conceptuales y valores en el trabajo, pero muchas veces no todo es responsabilidad del estado, por la siguiente razón: cuando un empleado no tiene ganas de trabajar o no se siente motivado, y cree merecerlo todo, todo le parece mal, por tanto, fueron también las personas apropiadas que hacen que el trabajo sea creativo, que se apliquen capacidades conceptuales, y se practiquen valores. En resumen, muchas veces depende del empleado. Chiavenato (2000), expone que son las necesidades de autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial y talento de cada ser humano.

Comparando los resultados del nivel de necesidades de la motivación laboral de la presente investigación, con los antecedentes, todas las tesis consultadas y analizadas en los antecedentes internacionales, nacionales y locales, mencionaron a la teoría de Maslow y a otras teorías similares, como factores que explican el comportamiento de las personas en la organización. Por ejemplo, la autora Jacho (2014), en sus teorías motivacionales sólo mencionó a dos autores a Maslow y a Herzberg, donde la construcción de su cuestionario para medir el nivel de motivación fue en base a estas teorías. Y otra coincidencia fue que los resultados sean parecidos, el nivel de necesidades de motivación es alto, por ejemplo, la misma autora Jacho (2014), en su cuestionario ha considerado tres niveles de motivación (alto, medio, bajo) y uno de sus resultados fueron que el 47,6% de los encuestados se encuentra medianamente motivado y el 38% del personal se desvinculan de la institución por problemas con los jefes inmediatos. Para una empresa privada el 38% de renuncia es muy alto y es lógico considerar que en esa empresa faltó motivación, tal como sucedió en la institución pública estudiada.

Objetivo específico b): Identificar el nivel de los factores: satisfacción/insatisfacción, expectativas, percepciones, valores y contingencias no laborales, de la rotación de personal en la OECT de la OGAT del INS de Lima, 2017.

De acuerdo al requerimiento del objetivo específico, la tabla 6 muestra los resultados de los niveles de factores y se realizó el análisis con la siguiente discusión:

El nivel del factor satisfacción/insatisfacción de los trabajadores OECT la mayoría está en un nivel promedio (53.6%), es decir los trabajadores a veces disfrutaron del trabajo excesivo, a veces tuvieron buena relación con sus compañeros, a veces estuvieron satisfechos con sus actividades laborales, a veces utilizaron sus variadas habilidades en las tareas laborales, a veces lograron terminar las tareas laborales, y a veces tuvieron autonomía laboral. Comparando estos resultados con la realidad institucional, hubo efectivamente en el sector público, la dificultad de que el empleado por propia decisión, labore; cuando el empleado hacía sus labores por propia motivación muchas veces fueron mal vistos, por ello, para el estado, fue difícil manejar este factor. Según Gordon (citado en Rodríguez D., et al. 2010) la satisfacción laboral, es un conjunto de actitudes ante el trabajo. Y las actitudes son afirmaciones de valor favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos y muestran cómo nos sentimos acerca de algo.

El nivel del factor expectativas de los trabajadores OECT la mayoría está en un nivel alto (32.1%), es decir, esta mayoría relativa, consideraba que su puesto laboral sí satisfacía sus expectativas laborales, que sí evitaba dejar su puesto laboral actual por otro porque se sentía motivado en el actual. Comparando estos resultados con la realidad institucional, efectivamente hubo un grupo de empleados que estaban muy identificados con la institución pública y son los que podrían influir en el resto de sus compañeros para mejorar. Según el modelo de Mobley, Griffeth, Hand y Meglino citados por Velando (2004), identifica cuatro factores del porqué una persona considera querer irse o no de la organización y son las siguientes: la satisfacción/insatisfacción del trabajador con relación a su puesto de trabajo, las expectativas del colaborador sobre su trabajo actual y la atención sobre puestos alternativos en la organización, las percepciones del empleado sobre la existencia de alternativas de empleo atractivas fuera de la empresa, y los valores y contingencias no laborales.

El nivel del factor percepciones de los trabajadores OECT la mayoría está en un nivel promedio (50%), es decir, la mitad del total de trabajadores, consideraron, que a veces sí evitaron buscar oportunidades laborales en otras instituciones del estado, privadas o propias. Comparando estos resultados con la realidad institucional, efectivamente los empleados mostraron interés por otros puestos laborales, aunque muchos con más ahínco y pocos desinteresados o satisfechos con su puesto actual.

El nivel del factor valores y contingencias no laborales de los trabajadores OECT, la mayoría está en un nivel promedio (60.7%), es decir, la mayoría de trabajadores, consideraban, que a veces sí saludaban en la calle a un compañero de trabajo que no es de su área laboral, que a veces sí se frecuentaban con sus compañeros de trabajo fuera de la institución, que a veces sí colaboraban con un compañero que necesitaba ayuda económica por más que no se hable con él o ella, y a veces sí visitaba a un compañero que no se llevaba bien por su mal estado de salud. Comparando estos resultados con la realidad institucional, fue común que la mayoría de los trabajadores se desentendieran de los problemas extra laborales de sus compañeros.

Comparando los resultados de identificar el nivel de factores de la rotación de personal de la presente investigación, con todos los antecedentes, en esa oportunidad no hubo similitudes ni coincidencias, todas las tesis consultadas no consideraron a la rotación potencial en sus estudios, pero sí al índice de rotación. En el trabajo de investigación actual, no sólo se consideró la teoría de rotación potencial, también esta teoría fue la base de los factores de la rotación laboral y esto se fundamentó en lo siguiente:

Si fue verdad que no hubo mucha información teórica sobre rotación potencial, también fue cierto que gran parte de los estudios sobre este tema sólo abarcaron el índice de rotación, como ocurrió con la mayoría de las tesis. Por ejemplo, en la tesis de García (2013) la autora, sobre rotación de personal, sólo estudió su definición, las causas, los efectos, su clasificación, y el índice de rotación, pero no hizo un estudio sobre las teorías de rotación. Y en base al índice de rotación hizo su análisis y también sus conclusiones, por ejemplo, una de sus conclusiones dice: “algunas sucursales alcanzaron un nivel medio de *engagement*, sin embargo, su índice de rotación es alto”. Por tanto, casi no existieron trabajos de investigación sobre rotación potencial, sin embargo, la presente investigación se basó en modelos de rotación voluntaria. Y los resultados actuales también dieron la razón al modelo Mobley, Griffeth, Hand y Meglino (1979), quienes explicaron por qué un trabajador o empleado abandona voluntariamente su puesto laboral y los autores se basaron en cuatro factores, la satisfacción, las expectativas, las percepciones, y los valores y contingencias no laborales, los cuales fueron las dimensiones de la rotación laboral de esta investigación.

Con respecto a la medición de la rotación de personal Chiavenato (1990) infiere que la rotación o fluctuación puede ser real y potencial. Eso significa que hay dos formas

de medir la rotación de personal. Primero, si es real, se mide con los registros existentes en la institución, aplicando el índice de rotación, y ese no fue el caso de la investigación actual ya que los empleados que se fueron lo hacen después de uno, dos o tres años y esta investigación se realizó en menos de un año. Segundo, si es potencial, siempre que sea una rotación voluntaria (según Arthur (1994), infiere que es la desvinculación de los empleados con la empresa, iniciado por el propio empleado), entonces se mide utilizando la encuesta o la entrevista, que sí fue el caso de la presente investigación. Y fue muy importante el estudio de la rotación potencial por ser preventivo.

Objetivo específico c): Determinar la relación significativa entre cada una de las necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización, de la Motivación Laboral según Maslow con todos los factores: satisfacción/insatisfacción, expectativas, percepciones, valores y contingencias no laborales, de rotación de personal, de la OECT de la OGAT del INS de Lima, 2017.

Con respecto a los requerimientos del objetivo específico, los resultados fueron reflejados en cinco tablas (10, 11, 12, 13 y 14).

Según la teoría de necesidades de Maslow (1954) hay cinco necesidades de motivación: fisiológicas, seguridad, social, autoestima y autorrealización. Y según el modelo de rotación voluntaria de Mobley, Griffeth, Hand y Meglino (1979) hay cuatro factores para iniciar el proceso de rotación voluntaria y son: satisfacción, expectativa, percepción y valores – contingencias.

Las cinco tablas midieron la relación entre cada necesidad de la dimensión de la motivación con todos los factores de rotación, por ejemplo, la necesidad fisiológica de motivación con los cuatro factores de rotación.

Los resultados de la tabla 10 determinaron, que sí existe una relación entre la necesidad fisiológica de motivación y los factores satisfacción laboral y expectativas laborales de rotación, que es una correlación directa y altamente significativa, es decir, es relación directa porque los valores de r son positivos ($r = 0.556$ y $r = 0.686$) y es altamente significativa porque los valores de $p = 0.002$ y $p = 0.000$ son menores a 0.01. Y en la misma tabla se apreció que sí existe una relación entre la necesidad fisiológica de motivación y los factores de Percepciones laborales, y Valores y contingencias no laborales de rotación, que es una correlación directa y significativa, es decir, es relación

directa porque los valores de r son positivos ($r = 0.456$ y $r = 0.375$) y es significativa porque los valores de $p = 0.015$ y $p = 0.047$ son menores a 0.05 . Esta relación estuvo ampliamente demostrada tal como lo indicaron los antecedentes del marco teórico, donde Jacho (2014), en su estudio “*La Motivación y su Influencia en la Rotación de Personal de CASALIMPIA S.A.*” concluyó que la motivación tiene vinculación directa con el desempeño laboral y por ende reduce la rotación de personal.

Los resultados de la tabla 11 determinaron, que no existe relación entre la necesidad dimensión seguridad de motivación y todos los factores de rotación, porque todos los valores de p son mayores a 0.05 . En los antecedentes citados, no hubo un trabajo de investigación que haya obtenido resultados similares, es decir, comparar la necesidad social de motivación de Maslow con rotación de personal. Sin embargo, si se pudo hacer otro tipo de análisis y comparación, que para la mayoría de los trabajadores la seguridad pasa a segundo plano y priorizan el primer eslabón que es la fisiológica, por ejemplo, en la tesis de López, et al. (2015) concluyeron que para disminuir la rotación laboral debió aplicarse un plan de coaching, pero sí son conscientes que los problemas que aquejaron a los colaboradores fueron básicamente los beneficios salariales producto de la falta de horas extras. En otras palabras, los colaboradores exigieron a la empresa a que les otorgaran horas extras para poder ganar más. Eso significa que priorizaron sus necesidades fisiológicas antes que la seguridad.

Los resultados de la tabla 12 determinaron, que sí existe una relación entre la necesidad dimensión social de motivación y los factores satisfacción laboral y Valores y contingencias no laborales de rotación, que es una correlación directa y significativa, es decir, es relación directa porque los valores de r son positivos ($r = 0.377$ y $r = 0.464$) y es significativa porque los valores de $p = 0.048$ y $p = 0.013$ son menores a 0.05 . Según la autora Vásquez (2007), en su tesis y en sus conclusiones indicó, que el factor relaciones interpersonales que tienen las enfermeras con respecto a sus compañeros fue de un nivel medio satisfactorio. Por tanto, si coincidieron la relación que hay entre la dimensión social y rotación de personal.

Los resultados de la tabla 13 determinaron, que sí existe una relación entre la necesidad autoestima de motivación y el factor satisfacción laboral de rotación, que es una correlación directa y significativa, es decir, es relación directa porque el valor de r es positivo ($r = 0.442$) y es significativa porque el valor de $p = 0.019$ es menor a 0.05 . En

los antecedentes se citó a López (2015). En la tesis *“Implementación de un plan de coaching para disminuir la rotación laboral...”*, en donde propuso un programa de coaching para lograr que los trabajadores mejoren sus perspectivas, compromiso y responsabilidad con la empresa, es decir mejoren su autoestima.

Los resultados de la tabla 14 determinaron, que sí existe una relación entre la necesidad autorrealización de motivación y el factor satisfacción laboral de rotación, que es una correlación directa y altamente significativa, es decir, es relación directa porque el valor de r es positivo ($r = 0.492$) y es altamente significativa porque el valor de $p = 0.008$ es menor a 0.01 . En la misma tabla se apreció que sí existe una relación entre la necesidad autorrealización de motivación y el factor expectativas laborales de rotación, que es una correlación directa y significativa, es decir, es relación directa porque el valor de r es positivo ($r = 0.454$) y es significativa porque el valor de $p = 0.015$ es menor a 0.05 . En los antecedentes se citó a Portales y Araiza (2012). En el trabajo *“La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista”*, donde concluyeron que los empleados se sintieron satisfechos con su trabajo si percibían un reto atractivo de trabajo, una remuneración justa y que se le brindaran condiciones favorables para desempeñar eficazmente sus funciones. Todas estas características de la satisfacción laboral tuvieron que ver mucho con la autorrealización.

Habiendo hecho una comparación general de los resultados de la investigación actual con los antecedentes sí hubo muchas similitudes, tal como está demostrado en cada comparación mencionada arriba, por ejemplo, la autora Vásquez (2007), hizo referencia a la identidad y a la autonomía como dimensiones que generan motivación, y recomendó, que el entorno laboral sea cómodo y acogedor, y que cuente con los materiales necesarios para la atención del paciente. En el caso de la institución actual que fue causa de estudio, las necesidades fueron similares.

3.3. Aporte científico

PLAN DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL PERSONAL DE LA OFICINA EJECUTIVA DE COOPERACIÓN TÉCNICA DE LA OFICINA GENERAL DE ASESORÍA TÉCNICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA, 2017

3.3.1. Presentación de la Institución

El Instituto Nacional de Salud (INS), es un Organismo Público Ejecutor del Ministerio de Salud, con autonomía, administrativa, jurídica y económica, dedicado a la investigación de los problemas prioritarios de salud y de desarrollo tecnológico, teniendo como mandato el proponer políticas y normas, promover, desarrollar y difundir la investigación científico-tecnológica y brindar servicios de salud en los campos de la salud pública, control de enfermedades transmisibles y no transmisibles, alimentación y nutrición, producción de biológicos, control de calidad de alimentos, productos farmacéuticos y afines, salud ocupacional, protección del ambiente y salud intercultural.

La Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica pertenece a la Oficina General de Asesoría Técnica del INS de Lima. La OGAT, es el órgano asesor de la institución.

Una de las funciones principales de la OECT es, generar alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales dedicadas a la investigación en el ámbito de la salud y que las mismas, contribuyan a resolver problemas de salud pública. Estas alianzas estratégicas se concretan a partir de la generación y suscripción de convenios de cooperación, que pueden ser a nivel nacional e internacional, con entidades públicas y/o privadas, dedicadas a la investigación en salud para beneficio de la sociedad.

3.3.2. Fundamentación de la Propuesta

Desde hace más de una década que la OECT viene evidenciando una continua rotación de personal, es decir, que al año renuncian voluntariamente dos o tres empleados. Para muchas empresas esta cantidad no significa alta rotación, sin embargo, para esta área pública, sí significa alta rotación. Como es un organismo que pertenece al Estado, basta que un empleado solicite su rotación de área, para generar problemas en el cumplimiento de los objetivos de la OECT y de la Institución. Los problemas que supone la incorporación de un nuevo colaborador a la OECT, pasan por un proceso burocrático de convocar, evaluar, y elegir a un nuevo empleado. Mientras tanto todo ese tiempo que

demora el proceso burocrático, la OECT funciona con un empleado menos, lo que significa, por ejemplo, que los convenios asignados en su momento a este empleado queden estancados o avanzan lentamente, sin ningún tipo de seguimiento. Así como esta función, también otras funciones muy importantes se retrasan o no se cumplen. Por tanto, si son dos o tres empleados ausentes, la situación se torna grave. Esto hace que la imagen de la OECT y en consecuencia del Instituto Nacional de Salud se vea afectada a nivel nacional e internacional.

Por esta razón es que fue necesario el planteamiento de una propuesta, siendo una excelente oportunidad para proponer un plan de motivación para el personal de la OECT.

Es preciso agregar, que se trata de una institución pública. Esto hace que muchas o infinitas veces las propuestas queden encarpetadas, pero no por falta de iniciativa del personal o de los jefes de rangos medios. Las razones de que las propuestas queden encarpetadas son múltiples, pero una de las principales es la decisión política de los altos niveles decisores del Estado.

3.3.3. Objetivo de la Propuesta

Contribuir a reducir significativamente la rotación potencial del personal de la OECT.

3.3.4. Objetivos Específicos de la Propuesta

- a) Gestionar el incremento del sueldo al 50% de los trabajadores de la OECT.
- b) Mejorar de la temperatura, iluminación y ventilación del área de trabajo.
- c) Mejorar el plan de seguro social y de jubilación.
- d) Asignar tareas en equipo.
- e) Patrocinar más actividades deportivas.
- f) Patrocinar más capacitaciones.
- g) Fomentar entre los empleados a un mejor puesto laboral.
- h) Otorgar reconocimientos verbales a los buenos empleados.

- i) Fomentar y asignar trabajos creativos en la institución.
- j) Fomentar y practicar los valores en el trabajo.
- k) Resaltar la importancia de las actividades de responsabilidad social.

3.3.5. Desarrollo de los objetivos

Objetivo a): Gestionar el incremento de sueldo al 50% de los trabajadores, promedio del 10% más.

Meta: Comprometer a las autoridades del INS respectivas otorgar el aumento.

Estrategia: Aumento de sueldo identificando competencias hasta nivelarse.

Actividades:

Elaborar una lista del personal de la OEET que recibe los sueldos más bajos que el resto de los colaboradores.

Replantear las funciones y su importancia de este sector con bajo sueldo.

Elaborar y presentar las solicitudes de aumento de sueldo, conjuntamente con los documentos anteriores.

Presentar las solicitudes a la autoridad correspondiente.

Responsable de la actividad y sus funciones: Cada uno de los 28 trabajadores y el Director Ejecutivo de la OEET y Director General de la OGAT

Presupuesto de las actividades

Los recursos humanos: el sueldo del responsable de la actividad forma parte de su trabajo.

Los recursos financieros: 14 trabajadores x S/. 200 = S/. 2,800 mensuales.

Presupuesto de la actividad = S/ 33,600 soles

Objetivo b): Mejorar de la temperatura interna, iluminación y ventilación del área de trabajo.

Meta: Comprometer al jefe de la Dirección por las mejoras.

Estrategia: Mejorar las tres necesidades de forma secuencial. Primero la temperatura, luego la iluminación, así como, la ventilación del área de trabajo.

Actividades:

Reparar las ventanas y cambiar las lunas quebradas, reparar la puerta de la oficina, tapar el traga luz con luna especial.

Retirar los 6 focos antiguos y reemplazarlos por focos leds de 12 watts.

Instalar 10 nuevos focos leds de 12 watts equilibrando la iluminación en la oficina.

Instalar a cierta altura 6 ventiladores de 3 velocidades.

Responsable de la actividad y sus funciones: jefe de oficina.

Presupuesto de la actividad

Los recursos humanos: se requiere de un carpintero, electricista y vidriero.

Los recursos financieros. Reparación de 3 puertas x 100 = 300, reparación de 5 ventanas x 20 = 100, cambio de luna a 9 ventanas x 45 = 405, instalación de los 16 focos leds x S/ 50 = 800

Presupuesto de la actividad = S/ 1605

Objetivo c): Mejorar el plan de seguro social y de jubilación.

Metas: Afiliarse a una clínica médica que garantice todos los servicios médicos.

Afiliarse a una AFP que garantice la devolución de sus fondos y que la AFP pague los intereses más altos del mercado financiero.

Estrategia: Mejorar la seguridad básica del empleado.

Actividades:

Solicitar información a las AFP, seguro de jubilación.

Charla informativa de una AFP en la oficina para todos los trabajadores.

Decidir a qué AFP debe emigrar.

Solicitar información a una clínica privada para el seguro médico.

Charla informativa de una clínica para los trabajadores.

Decidir a qué clínica emigra.

Responsable de la actividad y sus funciones: Un personal designado por el jefe.

Presupuesto de la actividad:

Los recursos son más humanos que financieros. El sueldo del responsable de la actividad forma parte de su trabajo.

Presupuesto de la actividad = S/ 0.00

Objetivo d): Asignar tareas en equipo.

Meta: Realizar dos tareas mensuales en equipo.

Estrategia: Tareas sencillas, fáciles de resolver y de poca responsabilidad.

Actividades:

Seleccionar al azar siete grupos de cuatro integrantes cada uno.

Explicar con claridad en que consiste la tarea grupal.

Explicar la importancia de los trabajos grupales.

Responsable de la actividad y sus funciones: Un personal designado por el jefe.

Presupuesto de la actividad

Los recursos son más humanos que financieros. El sueldo del responsable de la actividad forma parte de su trabajo.

Presupuesto de la actividad = S/ 0.00

Objetivo e): Patrocinar más actividades deportivas.

Metas: Comprometer al jefe de oficina, y realizar una actividad deportiva cada bimestre.

Estrategia: Juegos mixtos.

Actividades:

Seleccionar al azar 4 grupos de 7 integrantes cada uno.

Cada grupo representa un color y eligen un juego que deseen practicar.

Todos se enfrentan entre todos. Los dos primeros pasan a la final. Y el ganador recibe un agasajo de los tres grupos restantes.

Responsable de la actividad y sus funciones: Un personal designado por el jefe.

Presupuesto de la actividad:

Los recursos son más humanos que financieros. El sueldo del responsable de la actividad forma parte de su trabajo.

Presupuesto de la actividad = S/ 0.00

Objetivo f): Patrocinar más capacitaciones.

Metas: Comprometer al jefe de la dirección, y realizar dos capacitaciones al año concerniente a sus funciones.

Estrategia: Contratar a un buen expositor, alegre, dinámico y que sepa escuchar.

Actividades:

Informar a los empleados en qué consiste la capacitación, y por qué es importante asistir.

Dar una charla motivacional para asistir a la capacitación con ganas de participar, oír, tomar nota.

Responsable de la actividad y sus funciones: Jefe de la oficina.

Presupuesto de la actividad

Los recursos son más humanos. Jefe de oficina y experto a capacitar en temas afines a su cargo.

Recursos financieros: Expositor especialista por dos sábados al año = 1000x2

Presupuesto de la actividad = S/ 2000

Objetivo g): Fomentar entre los empleados a un mejor puesto laboral.

Metas: Comprometer al jefe de la dirección, y realizar un concurso de conocimientos anual en la oficina.

Estrategia: Demostrar a los jefes superiores un concurso serio y útil.

Actividades:

Informar a los empleados en qué consiste el concurso, y por qué es beneficioso participar.

Dar una charla motivacional para participar en el concurso interno de conocimientos.

Preparar las bases.

Planificar el concurso sin dejar de lado los detalles.

Realizar el concurso de acuerdo a las bases.

Publicar los resultados de los tres primeros puestos y el resto queda en el anonimato.

Otorgar un reconocimiento al primer puesto.

Responsable de la actividad y sus funciones: Jefe de la oficina.

Presupuesto de la actividad:

Los recursos son más humanos. Jefe de oficina y otros trabajadores.

Recursos financieros: Adornos, pabilos, pegamentos, hojas bon, impresiones, fotocopias, y lapiceros.

Presupuesto de la actividad = S/ 50.00

Objetivo h): Otorgar reconocimientos verbales a los buenos empleados.

Meta: Comprometer al jefe de oficina, y realizar periódicamente reconocimientos verbales durante el año.

Estrategia: Saludar con respeto y admiración la valía de su buen desempeño en el momento de manera periódica.

Actividades:

Registrar las buenas actividades laborales en un file fiable de todos los trabajadores de la oficina.

Responsable de la actividad y sus funciones: Personal que el jefe designe.

Presupuesto de la actividad

Los recursos son más humanos que financieros. El sueldo del responsable de la actividad forma parte de su trabajo.

Presupuesto de la actividad = S/ 0.00

Objetivo i): Fomentar y asignar trabajos creativos en la institución.

Metas: Comprometer al jefe de oficina, y realizar bimestralmente trabajos creativos en grupos o personal.

Estrategia: Elaborar trabajos creativos sencillos pero divertidos aplicados en sus funciones laborales.

Actividades:

Planear trabajos creativos en sus propias funciones.

A través de la lluvia de ideas, generar los trabajos creativos.

Generar confianza entre los empleados para participar.

Responsable de la actividad y sus funciones: Personal que el jefe designe.

Presupuesto de la actividad:

Los recursos son más humanos que financieros. El sueldo del responsable de la actividad forma parte de su trabajo.

Presupuesto de la actividad = S/ 0.00

Objetivo j): Fomentar y practicar los valores en el trabajo.

Meta: Comprometer al jefe de oficina, y realizar actividades laborales cada semana sobre valores.

Estrategia: Fomentar los valores con mucha mesura.

Actividades:

Otorgar charlas motivacionales con testimonios en vivo.

Visualizar videos de testimonios reales en valores.

Otorgar cuestionarios sobre los valores.

Responsable de la actividad y sus funciones: Personal que el jefe designe.

Presupuesto de la actividad

Los recursos son más humanos que financieros. El sueldo del responsable de la actividad forma parte de su trabajo.

Presupuesto de la actividad = S/ 0.00

Objetivo k): Resaltar la importancia de las actividades de responsabilidad social.

Metas: Comprometer a cada empleado que reconozca las actividades de responsabilidad social programada y ejercida por la institución de forma constante.

Estrategias: Fomentar y recordar la responsabilidad social con algunos ejemplos vivos.

Actividades:

En cada acción que realice la institución en favor de otra, pedir a los trabajadores responsables de dicho convenio, otorgarnos un breve resumen de los beneficios del convenio.

Elaborar folletos, trípticos o mosquitos con contenidos referentes a la responsabilidad social y compartirlos con todos los compañeros del área.

Responsable de la actividad y sus funciones: Personal que el jefe designe.

Presupuesto de la actividad

Los recursos humanos: diseñador gráfico para los trípticos, folletos y mosquitos.

Los recursos financieros: S/. 50.00 folletería

Presupuesto de la actividad = S/ 50.00

Tabla 15

Presupuesto total de la propuesta.

Actividades	Monto en S/.
objetivo a	33,600
objetivo b	1,605
objetivo c	0
objetivo d	0
objetivo e	0
objetivo f	2,000
objetivo g	50
objetivo h	0
objetivo i	0
objetivo j	0
objetivo k	50
Total	37,305

Fuente: Elaboración prop

Diagrama de Gantt

Actividades de la propuesta del trabajo de investigación

N ^a	Actividades	Responsable	Costo	Meses											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Gestionar el incremento de sueldo al 50% de los trabajadores, un promedio del 10% más.	Area de recursos humanos	33,600												
B	Mejorar la temperatura, iluminación y ventilación del área de trabajo.	Area de mantenimiento	1,605												
C	Mejorar el plan de seguro social y de jubilación,	Area de recursos humanos	0												
D	Asignar tareas en equipo.	Area de recursos humanos	0												
E	Patrocinar más actividades deportivas	Gerencia general	0												
F	Patrocinar más capacitaciones.	Area de recursos humanos	2,000												
G	Fomentar entre los empleados a un mejor puesto laboral.	Area de recursos humanos	50												
H	Otorgar reconocimientos verbales a los buenos empleados.	Area de recursos humanos	0												
I	Fomentar y asignar trabajos creativos en la institución.	Area de recursos humanos	0												
J	Fomentar y practicar los valores en el trabajo	Area de recursos humanos	0												
K	Resaltar la importancia de las actividades de responsabilidad social.	Area de recursos humanos	50												
			37,305												

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO IV:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La relación entre la motivación laboral y la rotación de personal fue una correlación lineal alta significativa. Lo que indicó que sí hay relación entre ambas variables.

El nivel de necesidades fisiológicas, de seguridad, social y de autoestima de los trabajadores de la OECT fue alto. Y sólo el nivel de necesidades de autorrealización fue promedio. Lo que indicó que los trabajadores de la OECT no se sienten satisfechos en ninguna de estas cinco necesidades.

El nivel de factores satisfacción/insatisfacción, percepciones y valores y contingencias no laborales de los trabajadores de la OECT fue un nivel promedio. Y sólo el nivel de factores expectativas fue alto. Lo que indicó que los trabajadores de la OECT, están más o menos satisfechos con sus actividades laborales. Y no la mayoría, pero sí un porcentaje considerable, está dispuesta en renunciar voluntariamente, hasta encontrar un puesto laboral mejor del que tiene.

La relación entre la necesidad fisiológica de motivación y los factores satisfacción laboral y expectativas laborales de rotación, fue una correlación directa y altamente significativa. La relación entre la necesidad fisiológica de motivación y los factores de Percepciones laborales, y Valores y contingencias no laborales de rotación, fue una correlación directa y significativa. No existió relación entre la necesidad seguridad de motivación y todos los factores de rotación. La relación entre la necesidad dimensión social de motivación y los factores satisfacción laboral y Valores y contingencias no laborales de rotación, fue una correlación directa y significativa. La relación entre la necesidad autoestima de motivación y el factor satisfacción laboral de rotación, fue una correlación directa y significativa. La relación entre la necesidad autorrealización de motivación y el factor satisfacción laboral de rotación, fue una correlación directa y altamente significativa. La relación entre la necesidad autorrealización de motivación y el factor expectativas laborales de rotación, fue una correlación directa y significativa.

4.2. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados se recomendó:

Considerar la presente propuesta a fin de contribuir a una disminución de la rotación de personal de la Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica.

Reconocer que la rotación del área de trabajo solicitado por parte de los colaboradores de la OECT es un problema latente.

Debido a la alta rotación de personal en la OECT, se recomienda tomar acciones a fin de atender los problemas de las necesidades fisiológicas, de seguridad, social y autoestima; sin que ello interfiera con las actividades que paralelamente los directivos puedan venir desarrollando.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2015). *Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex Servicios S.A de C.V.* (Tesis de licenciatura). Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. Universidad nacional autónoma de México. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/331093862/rotacion>
- Aguirre, A., Castillo, A. y Tous, D. (1999). *Administración de organizaciones. Fundamentos y aplicaciones.* Madrid. Pirámide. Recuperado de: https://www.upo.es/.../1276254829228_3001_organizazionyadmondeempresas_i.pdf
- Arias, F., (1990). *Administración de Recursos Humanos*, México, Editorial Trillas. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/148415020/Fernando-Arias-Galicia-Administracion-de-Recursos-Humanos-Cap-6>
- Arrieta, C. y Navarro, J. (2008). Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. *Actualidades en Psicología*, V.(22) n.109, 67-89. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133213120004>
- Beltran, E. (2015). *Motivación laboral y sus efectos sobre el índice de rotación de personal en el sector operativo de la empresa Adminile Cia.* (Tesis). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7337/1/T-UCE-0007-220i.pdf>
- Castejón, F., (2006) El fraude en la ciencia. *Portal Pensamiento Crítico de Francisco Castejón*. Recuperado de: <http://www.pensamientocritico.org/fracas0306.html>
- Castro L., y Caldas J., (2012) *Análisis Bibliométrico de la Influencia de la Rotación de Personal en la Productividad de las Empresas.* Universidad de San Buena Ventura de Bogotá. Recuperado de: http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/967/1/Analisis_bibliometrico_influencia%20_Castro_2012.pdf
- Ccollana-Salazar, Y. (2014). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad San Martín de Porres*. v. 5, n. 3. 53-62. Recuperado de: http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/08/sme_v5n3_yccollana_Rotaci%C3%B3n-del-personal-absentismo-laboral-y-productividad-de-los-trabajadores.pdf
- Cerezo, H. (2006) Aspectos éticos del plagio académico de los estudiantes universitarios. Boletín Electrónico AEG. Recuperado de: http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deinteres/boletin9/general_cerezo.pdf
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Ed. México McGraw Hill. Recuperado de: <http://www.upg.mx/wp-content/.../LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. Octava Edición. Mc Graw Hill. México. Recuperado de:

http://www.academia.edu/28644801/Administracion_de_recursos_humanos_8va._Edicion._Idalberto_Chiavenato

- Criollo, L. (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A. (Tesis). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/T-UCE-0007-133.pdf>*
- Dávila, P. (2017). Entrevistada. Miembro de Equipo Técnico de la Oficina Ejecutiva de Personal Remuneraciones. Condición: Personal Nombrado con 35 años de servicio. Lima.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. (Primera Edición). México: Pearson Educación.
- Flores, R., Abreu, J. y Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 3(1): 65-99. Recuperado de: [www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)
- Genesca, E y Garrigosa, E. (1977). *Motivación y enriquecimiento del trabajo: Sus repercusiones sobre la productividad*. Recuperado de: http://books.google.com.pe/books/about/Motivaci%C3%B3n_y_enriquecimiento_del_trabaj.html?id=FD9YAAAAYAAJ&redir_esc=y.
- Gestión (2017), "Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?", Diario Gestión. Lima. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824>
- González, J., et al. (2015). *Carga mental y fatiga labora Teoría y Evaluación*. Ediciones PIRAMIDE. Madrid. España. Recuperado de: <https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=1103297>
- Gutiérrez, A. (2015), *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque*. (Tesis de licenciatura) Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/103/1/TL_Gutierrez_Bazan_AnaLuciaDeLourdes.pdf
- Hernández-Sampieri. et al., (2014) *Metodología de la Investigación*. Quinta edición. Mc Graw-Hill. México. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*, segunda edición. Mc Graw-Hill. México. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/142225167/Metodologia-de-la-Investigaciin-Hernandez-Sampieri-Segunda-Edicion>
- Hernández, F. (2000) Los proyectos de trabajo: la necesidad de nueva competencias para nuevas formas de racionalidad. *Educación*. n.(26), 39-51. Recuperado de: <http://www.raco.cat/index.php/educar/article/viewFile/20726/20566>

- Jacho C. (2014). (2014). *La Motivación y su Influencia en la Rotación de Personal de CASALIMPIA S.A.* Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial. Universidad central del ecuador. Quito. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3468>
- Levy-Leboyer, C. (2003). *La motivación de la empresa: modelos y estrategias*. Madrid, Gestión. 2000. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v18n1/v18n1a02.pdf>
- Locke, E. & Henne, D. (1986). Work motivation theories, en Cooper, C.L. y Robertson I.T. (eds): *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 7, pp. 1- 35. Nueva York: John Wiley and Sons. Recuperado de: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1111/j.1467-9280.1990.tb00207.x>
- López, et al. (2015). *Implementación de un plan de coaching para disminuir la rotación laboral de los colaboradores de la Empresa Constructora LCM Ingenieros S.A.C en la ciudad de Lima – año 2015*. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1453>
- Loro, M. (2017). *Entrevistado. Responsable de la asistencia y permanencia del personal del Instituto Nacional de Salud. Oficina Ejecutiva de Personal*. Condición: Personal Nombrado con 40 años de servicio. Lima.
- Málaga, L. (2017). *Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call Center Atento Perú. (Tesis)*. Universidad San Ignacio del Loyola. Recuperado de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad>
- Medellin, M. (2013). *Incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex internacional sede Manizales. Caldas. (Tesis)*. Universidad de Manizales. Recuperado: http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1508/Medellin_Henao_Maria_Fernanda_2013.pdf?sequence=1
- Mcgregor (1966) *Teoría sobre motivación* en Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: Una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia.
- Meo A. (2010). Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en investigación social. la experiencia internacional y el caso de la sociología en argentina. *Revista de Ciencias Sociales, APOSTA*. Nro. 44, 2010. Recuperado de: <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aines.pdf>
- Miller, E. (2016). *Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa Comportamos Financiera en la ciudad de Trujillo. (Tesis)*. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2328/1/RE_ADMI_BRYAN.MIL

LER_INFLUENCIA.DE.LA.ROTACION.DE.PERSONAL.EM.LA.PRODUCTIVIDAD_DATOS.PDF

- Ministerio de Salud. Lineamientos de Política Sectorial para el periodo 2002- 2012-03-29.- Organización Panamericana de la Salud (2007) Reducción de la Mortalidad y Morbilidad Neonatal en Latino América y el Caribe (un Consenso Estratégico Inter-Agencia) OPS/OMS y USAID: WDC.- Organización Panamericana de la Salud (2011) Mortalidad Materna y Neonatal en ALC y estrategias de reducción y enfoque estratégico.
- Murray, H. (1938). Explorations in personality. Nueva York: Oxford University Press. Citado en Levy- Leboyer (2003, p. 42).
- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: Una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia. Recuperado de: http://www.academia.edu/28503256/Aportaci%C3%B3n_al_estudio_de_la_satisfacci%C3%B3n_laboral_de_los_profesionales_t%C3%A9cnicos_del_sector_de_la_construcci%C3%B3n_una_aplicaci%C3%B3n_cualitativa_en_la_Comunidad_Valenciana
- Neyra, J. y Ríos, T. (2016). Percepción del clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú. (Tesis). Universidad Peruana Unión. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/539/Jenny_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña P. (2014). *La Motivación del Personal y la Productividad de la Microempresa La Cabaña en el periodo 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica del cono Sur de Lima. Lima. Recuperado de: http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/83/1/Pena_Petricia_Trabajo_de_Investigacion_2014.pdf
- Quintero, J. (2007) Abraham Maslow. *Josequintero.net* Recuperado de: <http://doctorado.josequintero.net/>
- Quinteros N. et al. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal, empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. *Revista Negotium*, Año 3, n.(9), 33-51. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/782/78230903/>
- Reyes, M. (2007). *La influencia de la cultura organizacional en la rotación del personal en el área de servicio al cliente*. En Álvarez, M., et al (2011). Coaching, Motivación y Retención de Personal. Pontificia Universidad Javeriana Facultad de psicología Bogotá D.C. Bogotá. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/psicologia/tesis153.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración. En Ixcoy, M. (2016). Rotación de personal en entidades bancarias de Centro Comercial Pradera de Huehuetenango. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Guatemala. Recuperado de: https://issuu.com/marvinixcoy/docs/rotacion_de_personal_en_entidades_b

- Rodríguez D., et al. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. v. 25, n. 1. Venezuela. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/658/65822264004.pdf>
- Romero, V. (2016). *Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la municipalidad provincial de Santa Cruz en la región de Cajamarca*. (Tesis de licenciatura) Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/762>
- Rojas, E. y Alegre, A. (2015). *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores del área logística de una empresa metálica de Lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad san Ignacio de Loyola. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1870>
- Salanova, M, Hontagas, P. & Peiró, J. (2002). *Motivación laboral*, en Pérez. J. (2014). *Motivación y Administración*. ICTMA, Lima Perú. Recuperado de: www.ictma.org.pe/libros.html
- Sánchez, H. (1998). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Edit. Mantaro. Lima. Perú.
- Sexton, W. (1977). *Teorías de la Organización*. Editorial Trillas. Recuperado de: <https://www.iberlibro.com/TEORIAS-ORGANIZACION-SEXTON-WILLIAM-TRILLAS/19396012382/bd>
- Tovar, D. (2014), *Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de Recursos Humanos de la empresa Febeca*. (Tesis de licenciatura) Recuperado de: <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/tesis-completa.pdf>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Herman_Littlewood/publication/309718447_Justicia_interpersonal_y_personalidad_Su_relacion_con_calidad_de_vida_en_el_trabajo/links/581e5a6e08aeccc08af06dbc/Justicia-interpersonal-y-personalidad-Su-relacion-con-calidad-de-vida-en-el-trabajo.pdf
- Vallejo, D. (2014). *La satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en los guardias de seguridad en la Empresa Vicoso Cia*. (Tesis). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3661/1/T-UCE-0007-125.pdf>
- Velando M. (2004), “El proceso de abandono voluntario: Revisión de las principales aportaciones realizadas en la literatura”. *Investigaciones europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. V(10), 157-159, Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1096696>
- Zelada, V. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. Facultad de Medicina Humana. Escuela de Post-Grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario

La razón de este cuestionario es académica y su participación es voluntaria. La información obtenida será confidencial y no será utilizada en otro ámbito. Las respuestas al cuestionario serán de forma anónima. Una vez utilizada la información recibida, los cuestionarios se destruirán.

Marque con una “X”, en el casillero correspondiente a su opinión, según la valoración.

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Siempre (5)	La mayoría de las veces sí (4)	Algunas veces sí, algunas veces no (3)	La mayoría de las veces no (2)	Nunca (1)
1	Se siente satisfecho con el sueldo que percibe.					
2	La temperatura es adecuada en el lugar donde trabaja.					
3	La iluminación es adecuada en el lugar donde trabaja.					
4	La ventilación es adecuada en el lugar donde trabaja.					
5	Existen condiciones de seguridad en el área donde trabaja.					
6	El plan de jubilación lo considera muy favorable.					
7	El plan de seguro social lo considera muy favorable.					
8	Le asignan tareas en equipos de trabajo.					
9	La Institución le patrocina actividades deportivas.					
10	La Institución le patrocina actividades de capacitación.					

11	La Institución le promociona para ocupar nuevos cargos.					
12	Recibe reconocimientos verbales por su buen desempeño laboral.					
13	Recibe reconocimientos pecuniarios por su buen desempeño laboral.					
14	Realiza trabajos creativos para la Institución.					
15	Desarrolla capacidades conceptuales en su trabajo.					
16	Desarrolla y practica valores en su trabajo.					
17	Desarrolla actividades de responsabilidad social.					
18	Disfruta del trabajo ante el exceso de tareas laborales.					
19	Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.					
20	Está satisfecho con sus actividades laborales.					
21	Utiliza variedad de habilidades en las tareas laborales.					
22	Ud. logra terminar las tareas laborales en su institución.					
23	Ud. tiene autonomía laboral en su trabajo.					
24	El puesto laboral actual satisface sus expectativas laborales.					
25	Evita dejar su puesto laboral actual por otro que no conoce por más que el sueldo sea un poco mayor.					
26	Evita laborar en otras áreas de la institución porque se siente motivado en el actual.					
27	Evita buscar oportunidades laborales en otras instituciones del estado porque se siente muy motivado en el actual.					
28	Evita buscar oportunidades laborales en empresas privadas porque se siente muy motivado en el actual.					
29	Evita crear oportunidades laborales en un negocio propio, porque se siente muy motivado en el actual.					
30	Saluda, en la calle, a un compañero de trabajo que no es de su área laboral.					
31	Se frecuenta con sus compañeros de trabajo fuera de la institución.					
32	A pesar de no llevarse bien con su compañero de trabajo, cuando es necesario, está dispuesto a colaborar en su economía, en horas extras laborales.					
33	Por razones de salud, visita la casa de su compañero de trabajo con quien no se habla.					

Fecha:

Lugar:.....

Gracias.

Anexo 2

Datos de la encuesta en el programa MS-Excel

The screenshot displays a Microsoft Excel spreadsheet titled "Plantilla de tabulación de datos - con pruebas y nuevo cuestionario por 3ra vez - Microsoft Excel (Error de activación de productos)". The spreadsheet contains data for 25 respondents (Emp 1-25) across various categories:

- Motivación:**
 - Fisiológica (I-1 to I-4)
 - Seguridad (I-5 to I-7)
 - Social (I-8 to I-10)
 - Autoestima (I-11 to I-13)
 - Autorealización (I-14 to I-17)
- Satisfacción:** (I-18 to I-23)
- Rotación de personal:**
 - Espectativa (I-24 to I-26)
 - Persepcion (I-27 to I-29)
 - Valores (I-30 to I-33)
- Rot Sa** (Rotación y Satisfacción)

The table includes a summary row for each respondent, showing the total score for each category and a final "Rot Sa" score. The interface also shows the Excel ribbon with tabs for Archivo, Inicio, Insertar, Diseño de página, Fórmulas, Datos, Revisar, and Vista. The status bar at the bottom indicates the time as 08:00 p.m. on 02/11/2017.

Anexo 3

Alfa de CRONBACH calculado en MS-Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1			Motivación															
2			Fisiologica				Seguridad			Social			Autoestima			Autorealizac		
3		Emp	I-1	I-2	I-3	I-4	I-5	I-6	I-7	I-8	I-9	I-10	I-11	I-12	I-13	I-14	I-15	I-16
20		17	5	3	2	2	1	2	3	1	2	4	1	4	1	2	2	4
21		18	2	1	1	2	1	3	4	1	2	4	1	3	1	1	2	4
22		19	4	2	2	1	1	3	3	1	2	3	1	4	1	1	1	4
23		20	3	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	3	1	2	1	2
24		21	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	1	3	2	3
25		22	5	1	1	2	1	3	3	1	2	3	1	4	1	1	2	3
26		23	4	1	2	1	2	4	4	1	2	3	1	4	1	2	2	3
27		24	4	2	1	2	3	3	2	2	2	4	1	4	1	1	2	4
28		25	1	1	3	1	2	3	2	1	2	3	1	4	1	2	2	3
29		26	4	1	2	2	2	3	3	1	1	4	1	3	1	2	1	3
30		27	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	1	4	1	2	1	2
31		28	4	2	2	2	1	3	2	1	2	3	1	4	1	1	2	3
32		VP	1.63	0.43	0.49	0.41	0.48	0.61	0.69	0.10	0.24	0.34	0.00	0.44	0.00	0.37	0.36	0.48
33																		
34																		
35																		
36			Alfa de Cronbach															
37			$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$															
38																		
39																		
40																		
41		I	1.03															
42		Σ	18.84															
43		α	0.90															

Anexo 4: Matriz de consistencia

Problema	Antecedentes	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnicas / Instrumento	Tipo y Diseño de Investigación	Población/Muestra	Conclusiones
¿Cuál es la relación entre la motivación y la rotación del personal de la Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica de la Oficina General de Asesoría Técnica del Instituto Nacional de Salud de Lima 2016-2017?	<p>Nivel Internacional Aguilar (2015) En la investigación “Propuestas para reducir el índice de rotación en la Empresa Saljamex Servicios S.A. de C.V.” Con esta tesis obtuvo el título de Licenciado en Administración, la autora plantea como objetivo identificar aquellos factores que originaron la elevada rotación del personal sindicalizado en la empresa Saljamex. Del estudio se concluye que si el trabajador se siente motivado será más factible reducir la rotación de personal</p> <p>Nivel Nacional Dominguez y Sánchez (2013). En el trabajo “Relación entre la Rotación de Personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A.” – Planta Trujillo 2013 cuya tesis en lograr el Título Profesional de Licenciado en Administración propone en el objetivo general establecer la relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la Motivación Laboral y 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 2016-2017</p> <p>Objetivos Específicos Analizar el nivel de las necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización, de la motivación laboral según Maslow en el personal de la Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica de la Oficina General de Asesoría Técnica del Instituto Nacional de Salud de Lima 2016-2017</p> <p>Identificar el Nivel de los Factores: Satisfacción/insatisfacción, expectativas, percepciones, valores y contingencias no laborales de la rotación de personal en la Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica de la Oficina General de Asesoría Técnica del</p>	<p>H₁: Existe relación entre la motivación laboral y 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</p> <p>H₀: No existe relación entre la motivación laboral y 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</p>	<p>V. Independiente</p> <p>Motivación</p>	<p>Fisiológica: son las necesidades de nacimiento, el refrescarse, el sueño, la alimentación, la sed, el abrigo, el deseo sexual, entre otros.</p> <p>Seguridad: son las necesidades de protección ante un peligro real, imaginario, físico o abstracto.</p> <p>Social: son las necesidades de pertenencia, participación, aceptación por parte de los demás integrantes de la organización, asociación, comunidad, etc. donde se imparte amistad, afecto y amor.</p> <p>Autoestima: Son las necesidades de reconocimiento y aprobación social, de estatus, de prestigio, de reputación y de consideración.</p> <p>Autorrealización: son las necesidades de autonomía, autocontrol,</p>	<p>Técnicas de Recolección de Datos La técnica es la encuesta, “El recojo de los datos es un método que tiene detallado los procedimientos para obtener la información” (Hernández, Fernández y Baptista (1996))</p> <p>Instrumento de Recojo de Datos El instrumento para el recojo de datos es el Cuestionario, con preguntas cerradas y afirmativas.</p> <p>El cuestionario consta de 33 preguntas y abarca a las 2 variables con escalamiento Likert</p>	<p>Tipo de Investigación Según el enfoque es cuantitativa. En la presente investigación se probará la hipótesis a través de la encuesta. Hernández R.et al. (2010) refiere que el enfoque cuantitativo se basa en aplicar la encuesta y con los resultados probar la hipótesis</p> <p>Según su alcance es correlacional. En la presente investigación se identificara el grado de correlación entre las variables Motivación Laboral y Rotación de Personal. Hernández, Fernández y Baptista (1996), refieren que las investigaciones correlacionales identifican el grado de correlación entre las variables de una investigación.</p> <p>Diseño de la Investigación Diseño no Experimental y Transversal</p>	<p>Población 28 Trabajadores</p> <p>Muestra 28 trabajadores</p> <p>Conclusiones 1. La relación entre la motivación laboral y la rotación de personal es una correlación lineal alta significativa. Lo que indica que si hay relación entre ambas variables. 2. El Nivel de necesidades fisiológicas, de seguridad, social y de autoestima de los trabajadores de la OECT es alto. Y solo el nivel de necesidades de autorrealización es promedio. Lo que indica que los trabajadores de la OECT no se sienten satisfechos en ninguna de estas 5 necesidades 3. El Nivel de factores satisfacción/insatisfacción, percepciones y valores y contingencias no laborales de los trabajadores de la OECT es un nivel promedio. Y solo el nivel de factores expectativas es alto. Lo que indica que los trabajadores de la OECT están mas o menos satisfechos con sus necesidades laborales. Y no la mayoría pero si un porcentaje considerable, esta dispuesta a renunciar voluntariamente hasta encontrar un puesto laboral mejor del que tiene. 4. La Relación entre la necesidad fisiológica de motivación y los factores de satisfacción laboral y expectativas laborales de rotación es una correlación directa y altamente significativa.</p>	

S.A.A Trujillo. Como principales conclusiones de este estudio se comprobó que la rotación de personal influye significativamente en el desempeño laboral del personal obrero.

Nivel Local

Zelada V. (2015) en la investigación titulada "Nivel de Satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014" donde el objetivo era conocer el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 y determinar el nivel de satisfacción laboral según las dimensiones. En base a este estudio se pudieron concebir las siguientes conclusiones: el nivel de satisfacción del personal asistencial es bajo, no reciben capacitación, la institución no brinda los medios para que el trabajador se desempeñe eficientemente.

Instituto Nacional de Salud de Lima 2016-2017

Determinar su relación significativa entre cada una de las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización de la Motivación Laboral según Maslow con todos los factores: Satisfacción/insatisfacción, expectativas, percepciones, valores y contingencias no laborales de rotación de personal de la Oficina General de Asesoría Técnica del Instituto Nacional de Salud de Lima 2016-2017

V.
Dependiente
Rotación de Personal

independencia, competencia y realización del potencial y talento humano.

Satisfacción/Insatisfacción del colaborador con respecto a su puesto laboral, es un conjunto de actitudes frente a su trabajo.

Expectativas que mantiene el empleado sobre el puesto actual y respecto a la existencia de puestos alternativos en su organización.

Percepciones del colaborador sobre la oportunidad de lograr un mejor empleo fuera de la empresa.

Valores y Contingencias no laborales, que se practican en la vida cotidiana pero no tiene que ser diferente en la organización. Dichos valores se ponen de manifiesto ante los problemas existentes

Diseño no experimental, porque no se podrá manipular los resultados de la encuesta que se tomara a los 28 trabajadores, de hacerse la manipulación no solo altera los resultados, sino la investigación no tiene validez. Según Hernández, Fernández y Baptista (1996), los diseños se clasifican en experimentales y no experimentales. Y Baptista H. (2012) la define como, la investigación que no manipula deliberadamente variables. Este tipo de investigación observa los hechos tal cual ocurren en el escenario natural.

Asimismo, es de tipo transversal, porque las informaciones se obtendrán en un determinado tiempo, es decir se aplicará la encuesta a los 28 trabajadores una sola vez en un solo día, en una determinada hora. Según Hernández et. al. (1998) infiere que en la investigación transversal se recolectan datos en el momento y en el mismo tiempo. La finalidad es describir el comportamiento de las variables, y analizar su relación.

La relación entre la necesidad fisiológica de motivación y los factores de percepciones laborales, y Valores y Contingencias no laborales de rotación, es una correlación directa y significativa. 5. No existe relación entre la necesidad de seguridad de motivación y todos los factores de rotación. 6. La relación entre la necesidad dimensión social de motivación y los factores de satisfacción laboral y Valores y Contingencia son laborales de rotación, es una correlación directa y significativa. 7. La relación entre la necesidad autoestima de motivación y el factor satisfacción laboral de rotación es una correlación directa y significativa. 8. La relación entre la necesidad autorrealización de motivación y el factor satisfacción laboral de rotación, es una correlación directa y altamente significativa. 9. La relación entre la necesidad autorrealización de motivación y el factor expectativas laborales de rotación, es una correlación directa y significativa

Anexo 5: Juicio de expertos

FORMATO DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE LOS EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JOSE ALBERTO CASTRO QUIROZ
PROFESION	MÉDICO CIRUJANO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MEDICO CIRUJANO – MG. SALUD PUBLICA
ESPECIALIDAD	SALUD PUBLICA Y COOPERACION OCUPACIONAL
INSTITUCION EN DONDE LABORA	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA
CARGO	DIRECTOR EJECUTIVO DE COOPERACION

TITULO DE LA INVESTIGACION
RELACION DE LA MOTIVACIÓN CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE LA OFICINA EJECUTIVA DE COOPERACIÓN TECNICA DE LA OFICINA GENERALDE ASESORIA TECNICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA, 2017.

NOMBRE DEL TESTITA	JULIO CÉSAR SANDOVAL LOZANO
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	RECOJO DE INFORMACIÓN

<u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u>
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem, y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modifi car	Elimi nar	Observ.
1. ¿Se siente satisfecho con el sueldo que percibe?	X			
2. ¿La temperatura es adecuada en el lugar donde trabaja?	X			
3. ¿La iluminación es adecuada en el lugar donde trabaja?	X			
4. ¿La ventilación es adecuada en el lugar donde trabaja?	X			
5. ¿Existen condiciones de seguridad en el área donde trabaja?	X			
6. ¿El plan de jubilación lo considera muy favorable?	X			
7. ¿El plan de seguro social lo considera muy favorable?	X			
8. ¿Le asignan tareas en equipos de trabajo?	X			
9. ¿La Institución le patrocina actividades deportivas?	X			
10. ¿La Institución le patrocina actividades de capacitación?	X			
11. ¿La Institución le promociona para ocupar nuevos cargos?	X			
12. ¿Recibe reconocimientos verbales por su buen desempeño laboral?	X			
13. ¿Recibe reconocimientos pecuniarios por su buen desempeño laboral?	X			

14. ¿Realiza trabajos creativos para la Institución?	X			
15. ¿Desarrolla capacidades conceptuales en su trabajo?	X			
16. ¿Desarrolla y practica valores en su trabajo?	X			
17. ¿Desarrolla actividades de responsabilidad social?	X			
18. ¿Disfruta del trabajo ante el exceso de tareas laborales?	X			
19. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	X			
20. ¿Está satisfecho con sus actividades laborales?	X			
21. ¿Utiliza variedad de habilidades en las tareas laborales?	X			
22. ¿Ud. logra terminar las tareas laborales en su institución?	X			
23. ¿Ud. tiene autonomía laboral en su trabajo?	X			
24. ¿El puesto laboral actual satisface sus expectativas laborales?	X			
25. ¿Evita dejar su puesto laboral actual por otro que no conoce por más que el sueldo sea un poco mayor?	X			
26. ¿Evita laborar en otras áreas de la institución porque se siente motivado en el actual?	X			
27. ¿Evita buscar oportunidades laborales en otras instituciones del estado porque se siente muy motivado en el actual?	X			
28. ¿Evita buscar oportunidades laborales en empresas privadas porque se siente muy motivado en el actual?	X			
29. ¿Evita crear oportunidades laborales en un negocio propio, porque se siente muy motivado en el actual?	X			
30. ¿Saluda, en la calle, a un compañero de trabajo que no es de su área laboral?	X			
31. ¿Se frecuenta con sus compañeros de trabajo fuera de la institución?	X			
32. ¿A pesar de no llevarse bien con su compañero de trabajo, cuando es necesario, está dispuesto a colaborar en su economía, en horas extras laborales?	X			
33. ¿Por razones de salud, visita la casa de su compañero de trabajo con quien no se habla?	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	✓			
Calidad de redacción de los Items		✓		
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

Apreciación Cualitativa

Observaciones:





DR. JOSE A. CASTRO QUIROZ
Director Ejecutivo
Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica
Instituto Nacional de Salud

Firma/Sello del experto

FORMATO DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE LOS EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	PEDRO ANTONIO RIEGA LOPEZ
PROFESION	MÉDICO CIRUJANO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MEDICO CIRUJANO
ESPECIALIDAD	GESTION DE LA CALIDAD
INSTITUCION EN DONDE LABORA	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA
CARGO	DIRECTOR GENERAL DE LA OGAT

TITULO DE LA INVESTIGACION
RELACION DE LA MOTIVACIÓN CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE LA OFICINA EJECUTIVA DE COOPERACIÓN TECNICA DE LA OFICINA GENERALDE ASESORIA TECNICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA, 2017.

NOMBRE DEL TESTITA	JULIO CÉSAR SANDOVAL LOZANO
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	RECOJO DE INFORMACIÓN

<u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u>
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem, y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modifi car	Elimi nar	Observ.
1. ¿Se siente satisfecho con el sueldo que percibe?	✓			
2. ¿La temperatura es adecuada en el lugar donde trabaja?	✓			
3. ¿La iluminación es adecuada en el lugar donde trabaja?	✓			
4. ¿La ventilación es adecuada en el lugar donde trabaja?	✓			
5. ¿Existen condiciones de seguridad en el área donde trabaja?	✓			
6. ¿El plan de jubilación lo considera muy favorable?	✓			
7. ¿El plan de seguro social lo considera muy favorable?	✓			
8. ¿Le asignan tareas en equipos de trabajo?	✓			
9. ¿La Institución le patrocina actividades deportivas?	✓			
10. ¿La Institución le patrocina actividades de capacitación?	✓			
11. ¿La Institución le promociona para ocupar nuevos cargos?	✓			
12. ¿Recibe reconocimientos verbales por su buen desempeño laboral?	✓			
13. ¿Recibe reconocimientos pecuniarios por su buen desempeño laboral?	✓			

14. ¿Realiza trabajos creativos para la Institución?	✓			
15. ¿Desarrolla capacidades conceptuales en su trabajo?	✓			
16. ¿Desarrolla y practica valores en su trabajo?	✓			
17. ¿Desarrolla actividades de responsabilidad social?	✓			
18. ¿Disfruta del trabajo ante el exceso de tareas laborales?	✓			
19. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	✓			
20. ¿Está satisfecho con sus actividades laborales?	✓			
21. ¿Utiliza variedad de habilidades en las tareas laborales?	✓			
22. ¿Ud. logra terminar las tareas laborales en su institución?	✓			
23. ¿Ud. tiene autonomía laboral en su trabajo?	✓			
24. ¿El puesto laboral actual satisface sus expectativas laborales?	✓			
25. ¿Evita dejar su puesto laboral actual por otro que no conoce por más que el sueldo sea un poco mayor?	✓			
26. ¿Evita laborar en otras áreas de la institución porque se siente motivado en el actual?	✓			
27. ¿Evita buscar oportunidades laborales en otras instituciones del estado porque se siente muy motivado en el actual?	✓			
28. ¿Evita buscar oportunidades laborales en empresas privadas porque se siente muy motivado en el actual?	✓			
29. ¿Evita crear oportunidades laborales en un negocio propio, porque se siente muy motivado en el actual?	✓			
30. ¿Saluda, en la calle, a un compañero de trabajo que no es de su área laboral?	✓			
31. ¿Se frecuenta con sus compañeros de trabajo fuera de la institución?	✓			
32. ¿A pesar de no llevarse bien con su compañero de trabajo, cuando es necesario, está dispuesto a colaborar en su economía, en horas extras laborales?	✓			
33. ¿Por razones de salud, visita la casa de su compañero de trabajo con quien no se habla?	✓			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		✓		
Calidad de redacción de los Items		✓		
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación		✓		

Apreciación Cualitativa

Observaciones:




Méd. Pedro Antonio Riega López
Director General
Oficina General de Asesoría Técnica
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Firma/Sello del experto

FORMATO DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE LOS EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	RAUL NALVARTE TAMBINI
PROFESION	MÉDICO CIRUJANO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MEDICO INTEGRALISTA
ESPECIALIDAD	RECURSOS HUMANOS
INSTITUCION EN DONDE LABORA	HOSPITAL NACIONAL SAN BARTOLOMÉ
CARGO	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

TITULO DE LA INVESTIGACION
RELACION DE LA MOTIVACIÓN CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE LA OFICINA EJECUTIVA DE COOPERACIÓN TECNICA DE LA OFICINA GENERALDE ASESORIA TECNICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA, 2017.

NOMBRE DEL TESTITA	JULIO CÉSAR SANDOVAL LOZANO
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	RECOJO DE INFORMACIÓN

<u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u>
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem, y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modifi car	Elimi nar	Observ.
1. ¿Se siente satisfecho con el sueldo que percibe?	X			
2. ¿La temperatura es adecuada en el lugar donde trabaja?	X			
3. ¿La iluminación es adecuada en el lugar donde trabaja?	X			
4. ¿La ventilación es adecuada en el lugar donde trabaja?	X			
5. ¿Existen condiciones de seguridad en el área donde trabaja?	X			
6. ¿El plan de jubilación lo considera muy favorable?	X			
7. ¿El plan de seguro social lo considera muy favorable?	X			
8. ¿Le asignan tareas en equipos de trabajo?	X			
9. ¿La Institución le patrocina actividades deportivas?	X			
10. ¿La Institución le patrocina actividades de capacitación?	X			
11. ¿La Institución le promociona para ocupar nuevos cargos?	X			
12. ¿Recibe reconocimientos verbales por su buen desempeño laboral?	X			
13. ¿Recibe reconocimientos pecuniarios por su buen desempeño laboral?	X			


14. ¿Realiza trabajos creativos para la Institución?	B			
15. ¿Desarrolla capacidades conceptuales en su trabajo?	B			
16. ¿Desarrolla y practica valores en su trabajo?	B			
17. ¿Desarrolla actividades de responsabilidad social?	B			
18. ¿Disfruta del trabajo ante el exceso de tareas laborales?	B			
19. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	B			
20. ¿Está satisfecho con sus actividades laborales?	B			
21. ¿Utiliza variedad de habilidades en las tareas laborales?	B			
22. ¿Ud. logra terminar las tareas laborales en su institución?	B			
23. ¿Ud. tiene autonomía laboral en su trabajo?	B			
24. ¿El puesto laboral actual satisface sus expectativas laborales?	B			
25. ¿Evita dejar su puesto laboral actual por otro que no conoce por más que el sueldo sea un poco mayor?	B			
26. ¿Evita laborar en otras áreas de la institución porque se siente motivado en el actual?	B			
27. ¿Evita buscar oportunidades laborales en otras instituciones del estado porque se siente muy motivado en el actual?	B			
28. ¿Evita buscar oportunidades laborales en empresas privadas porque se siente muy motivado en el actual?	B			
29. ¿Evita crear oportunidades laborales en un negocio propio, porque se siente muy motivado en el actual?	B			
30. ¿Saluda, en la calle, a un compañero de trabajo que no es de su área laboral?	B			
31. ¿Se frecuenta con sus compañeros de trabajo fuera de la institución?	B			
32. ¿A pesar de no llevarse bien con su compañero de trabajo, cuando es necesario, está dispuesto a colaborar en su economía, en horas extras laborales?	B			
33. ¿Por razones de salud, visita la casa de su compañero de trabajo con quien no se habla?	B			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	B			
Calidad de redacción de los Items	B			
Pertinencia de las variables con los indicadores	B			
Relevancia del contenido	B			
Factibilidad de aplicación	B	B		

Apreciación Cualitativa

Observaciones:



Mc Raúl Navarte Tambini
CMP 20306 RNE 12400

Firma/Sello del experto

Anexo 6: Fotografías



Figura 1: Aplicación de instrumentos a la muestra
Fuente: archivo del investigador



Figura 2: Aplicación de instrumentos a la muestra
Fuente: archivo del investigador

Anexo 7: Declaración jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Sandoval Lozano Julio César

Apellidos y nombres

09800250

DNI N°

2132818840

Código N°

Virtual

Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del proyecto y/o informe de investigación titulado:

Relación de la Motivación con la Rotación de Personal de la Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica de la Dirección General de Asesoría Técnica del Instituto Nacional de Salud de Lima, 2017.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Sandoval Lozano Julio César

DNI N° 09800250



Anexo 8: Formato T1



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

Pimentel, 05 de Setiembre del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

JULIO CÉSAR SANDOVAL LOZANO, con DNI: 09800250.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

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., presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información 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 la página Web del Centro de Información, 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 grado 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
SANDOVAL LOZANO JULIO CÉSAR	09800250	

Anexo 10: Carta de autorización



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional
de Salud

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica
Cápac Yupanqui N° 1400
Jesús María - Lima 11
Teléfono: 748-1111
Correo electrónico: jefatura@ins.gob.pe
postmaster@ins.gob.pe
Web: www.ins.gob.pe

Centro Nacional de Salud Pública
Cápac Yupanqui N° 1400
Jesús María - Lima 11
Teléfono: 748-1111
Correo electrónico: cnsp@ins.gob.pe

Centro Nacional de Alimentación y Nutrición
Calle Buena Vista N° 276
Jesús María - Lima 11
Correo electrónico: cenan@ins.gob.pe

Centro Nacional de Control de Calidad
Calle Defensores del Morro N° 2268
(ex Huaylas) - Lima 9
Teléfono: 748-0000
Correo electrónico: cncc@ins.gob.pe

Centro Nacional de Productos Biológicos
Calle Defensores del Morro N° 2268
(ex Huaylas) - Lima 9
Teléfono: 748-0000
Correo electrónico: cnpb@ins.gob.pe

Centro Nacional de Salud Intercultural
Calle Defensores del Morro N° 2268
(ex Huaylas) - Lima 9
Teléfono: 748-0000
Correo electrónico: cens@ins.gob.pe

Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente
Calle Amapolas N° 350
Inca - Lima 14
Correo electrónico: ensopas@ins.gob.pe


Oficina General de Asesoría Técnica
Calle Defensores del Morro N° 2268
(ex Huaylas) - Lima 9
Teléfono: 748-0000
Correo electrónico: oga@ins.gob.pe

Por medio de la presente, Yo PEDRO ANTONIO RIEGA LÓPEZ, Director General de la Oficina General de Asesoría Técnica del Instituto Nacional de Salud – OGAT/INS, autorizo al Sr. JULIO CÉSAR SANDOVAL LOZANO, estudiante de la carrera de Administración de la Universidad "Señor de Sipán", y, asimismo, personal de la Oficina Ejecutiva de Cooperación Técnica de la Dirección General a mi cargo, a desarrollar su investigación: "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".

En tal sentido, queda autorizado a utilizar la información y ejecutar las actividades que sean necesarias para tal fin, con el compromiso de remitir al final de dicha investigación, una copia a esta Dirección General.

Atentamente,




Méd. Pedro Antonio Riega López
Director General
Oficina General de Asesoría Técnica
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Lima, 18 de Enero del 2017



Cápac Yupanqui No. 1400, Jesús María, Lima 11
Central: 748 0000
e-mail: postmaster@ins.gob.pe / Página Web: www.ins.gob.pe

Anexo11: Acta de aprobación de originalidad de tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 13-FACEM-USS-2017, presentado por el bachiller **SANDOVAL LOZANO JULIO CESAR**, autor de la investigación titulada: **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**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 6 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 18 de setiembre de 2018

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Anexo 12: Reporte URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: SANDOVAL LOZANO JULIO.CFSAR.docx (D41554410)
Submitted: 9/18/2018 1:27:00 AM
Submitted By: cvallejos@crece.uss.edu.pe
Significance: 6 %

Sources included in the report:

ÑIQUE NUÑEZ.docx (D41360929)
Presentación Final Dávila-Parra.docx (D41004552)
MERA SALAZAR YSELA.docx (D40887795)
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/251/1/Cusacani-Arcata-Nilda-Rosal%C3%ADa.pdf>
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1734/1/sme_v6n1_art5.pdf
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6286/1/TESIS%20JAZMIN%20ARIAS%202014.pdf>
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/psicologia/tesis153.pdf>
<http://www.academia.edu/28644801/>
Administracion_de_recursos_humanos_8va_Edicion_Idalberto_Chiavenato
[http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4727>
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1453>
<http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aines.pdf>
http://www.academia.edu/28503256/Aportaci%C3%B3n_al_estudio_de_la_satisfacci%C3%B3n_laboral_de_los_profesionales_t%C3%A9cnicos_del_sector_de_la_construcci%C3%B3n_una_aplicaci%C3%B3n_cualitativa_en_la_Comunidad_Valenciana
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/125>
http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci_n_Laboral_y_Rotaci_n_de_Personal.pdf
<http://www.redalyc.org/html/782/78230903/>
<http://www.redalyc.org/pdf/658/65822264004.pdf>
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1870>
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1096696>

Instances where selected sources appear:

62

