

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Satisfacción laboral e intención de rotación en
promotores de servicios bancarios del Banco de
Crédito del Perú de la provincia de Huancayo, 2021**

Sleiter Ashly Quilca Flores
Yadira Villena Arrieta

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2022

Índice de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice de contenido	v
Lista de Tablas.....	viii
Lista de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
Capítulo I Planteamiento del Estudio.....	14
1.1. Planteamiento del Problema	14
1.2. Formulación del Problema	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos	18
1.3. Determinación de Objetivos	19
1.3.1. Objetivo General	19
1.3.2. Objetivos Específicos	19
1.4. Justificación e importancia del proyecto	20
1.4.1. Justificación Teórica.....	20
1.4.2. Justificación Práctica.....	21
1.5. Limitaciones del estudio	22
Capítulo II Marco Teórico	23
2.1. Antecedentes del Problema	23
2.1.1. Antecedentes Nacionales	23
2.1.2. Antecedentes Internacionales	26
2.2. Bases Teóricas	30
2.2.1. La Administración	30
2.2.2. Modelo de Idalberto Chiavenato	31
2.2.3. Escuela clásica de la administración Frederick Winslow Taylor	33
2.2.4. Satisfacción Laboral	34
2.2.5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	35
2.2.6. Indicadores de la Satisfacción Laboral	36
2.2.7. Medición de la Satisfacción Laboral.....	37
2.2.8. Rotación de personal	38
2.2.9. Intención de Rotación.....	38

2.2.10.	Dimensiones de la Intención de Rotación.....	39
2.2.11.	Modelos de la Intención de Rotación	41
2.2.12.	Medición de la Intención de Rotación	42
2.3.	Definición de Términos Básicos	42
2.3.1.	Cliente	42
2.3.2.	Financiero	42
2.3.3.	Gestión	42
2.3.4.	Individuo.....	43
2.3.5.	Motivación.....	43
2.3.6.	Organización.....	43
2.3.7.	Producto	43
2.3.8.	Promotor	43
2.3.9.	Recursos humanos.....	43
2.3.10.	Servicio	44
2.3.11.	Talento humano	44
2.3.12.	Trabajador	44
Capítulo III	Hipótesis y Variables	45
3.1.	Hipótesis.....	45
3.1.1.	Hipótesis General	45
3.1.2.	Hipótesis Específicas.....	45
3.2.	Operacionalización de variables	46
3.2.1.	Definición conceptual de las variables.....	46
A.	<i>Satisfacción laboral</i>	46
B.	<i>Intención de rotación</i>	47
3.2.2.	Definición operacional de las variables	47
A.	<i>Satisfacción laboral</i>	47
B.	<i>Intención de rotación</i>	47
3.2.3.	Matriz de la operacionalización de las variables.....	47
Capítulo IV	Metodología del estudio	51
4.1.	Método, tipo o alcance de investigación	51
4.1.1.	Método.....	51
A.	<i>Método Científico</i>	51
B.	<i>Método deductivo</i>	51
4.1.2.	Tipo o alcance.....	52
A.	<i>Tipo de investigación</i>	52

<i>B. Alcance de investigación</i>	52
4.2. Enfoque de la investigación.....	53
4.3. Diseño de la investigación	53
4.4. Población y muestra	54
4.4.1. Población	54
4.4.2. Unidad de análisis.....	54
4.4.3. Muestra	54
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
4.5.1. Instrumento para medir la variable satisfacción laboral.....	55
4.5.2. Instrumento para medir la variable intención de rotación	55
4.6. Técnicas de análisis de datos	56
4.6.1. Proceso	56
4.6.2. Análisis.....	56
4.6.3. Descripción del proceso de la prueba de hipótesis.....	57
4.6.4. Validez	57
Capítulo V Resultados	59
5.1. Resultados y análisis.....	59
5.1.1. Prueba de normalidad	59
<i>A. Formulación de hipótesis</i>	59
5.1.2. Conclusión	62
5.1.3. Resultados de la variable Satisfacción Laboral	62
5.1.4. Resultados de la variable intención de rotación	65
5.1.5. Contrastación de las hipótesis	71
5.2. Discusión de resultados.....	91
Conclusiones	101
Recomendaciones	104
Referencias Bibliográficas.....	106
Anexos	111

Lista de Tablas

Tabla 1 Resultados de validación de expertos del instrumento de satisfacción laboral	57
Tabla 2 Resultados de validación de expertos del instrumento de intención de rotación	58
Tabla 3 Prueba de normalidad de las variables	60
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral	62
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la dimensión factores extrínsecos.....	63
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la dimensión factores intrínsecos.....	64
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la variable intención de rotación	66
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la dimensión falta de apoyo organizacional	67
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones laborales que afectan el bienestar.....	68
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la dimensión trato de la jefatura	69
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la dimensión remuneración y crecimiento	70
Tabla 12 Calculo de la correlación r de Pearson.....	72
Tabla 13 Relación entre factores extrínsecos y falta de apoyo organizacional ...	74
Tabla 14 Relación entre factores extrínsecos y condiciones laborales que afectan el bienestar	76
Tabla 15 Relación entre factores extrínsecos y trato de la jefatura	79
Tabla 16 Relación entre factores extrínsecos y remuneración y crecimiento	81
Tabla 17 Relación entre factores intrínsecos y apoyo organizacional	83
Tabla 18 Relación entre factores intrínsecos y condiciones laborales que afectan el bienestar	86
Tabla 19 Relación entre factores intrínsecos y trato de la jefatura	88
Tabla 20 Relación entre factores intrínsecos y remuneración y crecimiento	90
Tabla 21 Distribución de frecuencias de género	122
Tabla 22 Distribución de frecuencias de edad	123
Tabla 23 Distribución de frecuencias de estado civil.....	124
Tabla 24 Distribución de frecuencias de nivel académico.....	125
Tabla 25 Distribución de frecuencias de tiempo de servicio.....	126

Lista de Figuras

Figura 1 Modelo de Idalberto Chiavenato.....	33
Figura 2 Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral	61
Figura 3 Prueba de normalidad de la variable intención de rotación.....	61
Figura 4 Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral.....	63
Figura 5 Resultados de la dimensión factores extrínsecos	64
Figura 6 Resultados de la dimensión factores intrínsecos	65
Figura 7 Resultados de la variable intención de rotación.....	66
Figura 8 Resultados de falta de apoyo organizacional	67
Figura 9 Resultados de condiciones laborales que afectan el bienestar	68
Figura 10 Resultados de trato de la jefatura	69
Figura 11 Resultados de remuneración y crecimiento	70
Figura 12 Correlación entre satisfacción laboral e intención de rotación	72
Figura 13 Relación entre factores extrínsecos y falta de apoyo organizacional ..	74
Figura 14 Relación entre factores extrínsecos y condiciones laborales que afectan el bienestar.....	77
Figura 15 Relación entre factores extrínsecos y trato de la jefatura	79
Figura 16 Relación entre factores extrínsecos y remuneración y crecimiento	81
Figura 17 Relación entre factores intrínsecos y apoyo organizacional	84
Figura 18 Relación entre factores intrínsecos y condiciones laborales que afectan el bienestar	86
Figura 19 Relación entre factores intrínsecos y trato de la jefatura	88
Figura 20 Relación entre factores extrínsecos y remuneración y crecimiento	90
Figura 21 Resultados de género	122
Figura 22 Resultados de edad	123
Figura 23 Resultados de estado civil.....	124
Figura 24 Resultados de grado académico	125
Figura 25 Resultados de tiempo de servicio.....	126

Resumen

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación que existe entre satisfacción laboral e intención de rotación en promotores de servicios bancarios del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Huancayo, 2021. Se utilizó el método científico y método deductivo, tipo de investigación aplicada, alcance descriptivo y correlacional; donde se trabajó con una muestra de 106 promotores de servicios bancarios, recolectando la información por 2 cuestionarios; el instrumento que se utilizó para la variable satisfacción laboral fue el cuestionario MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) de la Universidad de Minnesota y el instrumento de intención de rotación que fue adaptado de Bustamante (2018). Respecto a los resultados obtenidos, se aceptó la hipótesis alterna general, donde indica que existe relación entre satisfacción laboral e intención de rotación de los promotores de servicios bancarios del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Huancayo, 2021. En consecuencia, se concluyó que existe una relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los promotores de servicios bancarios del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Huancayo, 2021, debido a que la correlación r de Pearson ($r= 0,320$), con una significancia de $p= 0,001$ y demuestra una correlación baja, es decir, si la satisfacción laboral aumenta significativamente mejora la intención de rotación de los promotores de servicios bancarios del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Huancayo, 2021.

Palabras clave: satisfacción laboral, intención de rotación, factores extrínsecos, factores intrínsecos, apoyo organizacional, condiciones laborales, jefatura, remuneración, crecimiento.

Abstract

The general objective of this research is to determine the relationship between job satisfaction and intention to rotate in promoters of banking services of the Banco de Crédito del Perú in the province of Huancayo, 2021. The scientific method and deductive method were used, type of applied research, descriptive and correlational scope; where we worked with a sample of 106 promoters of banking services, collecting the information through 2 questionnaires; The instrument used for the job satisfaction variable was the MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) from the University of Minnesota and the intention to rotate instrument that was adapted from Bustamante (2018). Regarding the results obtained, the general alternative hypothesis was accepted, where it indicates that there is an indirect relationship between job satisfaction and intention to rotate the promoters of banking services of the Banco de Crédito del Perú of the province of Huancayo, 2021. Consequently, it is concluded that there is a relationship between job satisfaction and the intention of rotation of the promoters of banking services of the Banco de Crédito del Perú of the province of Huancayo, 2021, due to the fact that the Pearson r correlation ($r = 0.320$), with a Significance of $p = 0.001$ and shows a low correlation, that is, if job satisfaction increases significantly, it improves the rotation intention of the promoters of banking services of the Banco de Crédito del Perú of the province of Huancayo, 2021.

Keywords: job satisfaction, turnover intention, extrinsic factors, intrinsic factors, organizational support, working conditions, leadership, remuneration, growth.