



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL  
DE ADMINISTRACIÓN**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DEL  
PERSONAL EN EL ÁREA COMERCIAL DEL BANCO  
FINANCIERO, LIMA NORTE, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**ANGIE ELENA RODRÍGUEZ BANDA**

**ASESOR:**

**Mg. TERESA GONZALES MONCADA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**Página del jurado**

---

.....

**Presidente**

---

.....

**Secretario**

---

.....

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A la persona más especial en mi vida, Jorge, por su apoyo incondicional y su confianza en mí para cumplir mis metas.

A mi madre, Elena, por todo su maravilloso amor y alentarme para seguir adelante y ser mejor cada día, desde que nací.

A mi padre, Felipe, por su infinito amor y sus enseñanzas y aunque ahora está en el cielo vive eternamente en mi corazón y sé que estaría orgulloso de mí.

A mi familia, por su eterno apoyo, cariño y aceptar mis ausencias en las reuniones familiares.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por acompañarme en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón a pesar de las adversidades que se presentan cada día, por darme los mejores padres admirables y a mi familia querida.

A mi compañero de vida, Jorge, por su maravilloso amor, apoyo incondicional y su constante comprensión.

Al Sistema Universitario Basado en la Experiencia de Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

A mis estimados profesores, por su dedicación en enseñarnos a desarrollar esta investigación.

A mi querida familia, amigos y compañeros, que son mi soporte y compañía.

## **Declaración de autenticidad**

Yo, Angie Elena Rodríguez Banda, con DNI N° 45614632, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente Tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Mayo del 2017

.....  
Angie Elena Rodríguez Banda  
D.N.I. N° 45614632

## Presentación

Señores miembros del Jurado Calificador, presento ante ustedes la Tesis titulada “Comportamiento organizacional y rotación del personal en el área comercial del Banco Financiero, Lima Norte 2017” con la finalidad de identificar la relación entre Comportamiento Organizacional y Rotación del Personal en el área comercial del Banco Financiero, Lima Norte 2017, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Título Profesional de Administración.

La investigación se encuentra conformada por los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se hace la presentación de la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, las hipótesis y los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el Capítulo III: Resultados, se muestran los resultados de la aplicación de los instrumentos y, respectivamente.

En el Capítulo IV: Discusión, se pone de manifiesto los antecedentes en comparación con los resultados obtenidos.

En el capítulo V: Conclusiones.

En el capítulo VI: Recomendaciones,

En el capítulo VII: Referencias bibliográficas, que fueron las fuentes de información para la investigación y los anexos utilizados.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

En espera de cumplir con los requisitos de aprobación.

Angie Elena Rodríguez Banda

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	x
Índice de Tablas	xi
Índice de Anexos	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	16
1.2. TRABAJOS PREVIOS	20
1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA	24
1.3.1. Comportamiento organizacional	24
1.3.2. Rotación de personal	31
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	36
1.4.1. Problema general	36
1.4.2. Problemas específicos	36
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	36
1.5.1. Justificación teórica	36
1.5.2. Justificación práctica	36
1.5.3. Justificación metodológica	37
1.5.4. Justificación económica	37
1.5.5. Justificación social	37
1.6. HIPÓTESIS	38
1.6.1. Hipótesis general	38
1.6.2. Hipótesis específicas	38
1.7. OBJETIVOS	38
1.7.1. General	38
1.7.2. Específicos	38

II. MARCO METODOLÓGICO	40
2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	41
2.1.1. Hipotético deductivo	41
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	41
2.2.1. No experimental y de corte transversal	41
2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
2.3.1. Tipo aplicada	41
2.3.2. Nivel descriptivo correlacional	42
2.4. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	43
2.4.1. Variables	43
2.4.2. Operacionalización	44
2.5. POBLACIÓN	46
2.5.1. Población	46
2.5.2. Muestra	46
2.5.3. Muestreo	47
2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	47
2.6.1. Técnica de recolección de datos	48
2.6.2. Instrumento de recolección de datos	48
2.6.2.1. Baremos de medición para cada variable	48
2.6.3. Validez	49
2.6.4. Confiabilidad	49
2.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	50
2.8. ASPECTOS ÉTICOS	51
III. RESULTADOS	52
3.1. DATOS DESCRIPTIVOS	53
3.1.1. De la variable comportamiento organizacional	53
3.1.2. De la variable rotación de personal	57
3.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS	61
3.2.1. Hipótesis General	61
3.2.2. Hipótesis Específica 1	62
3.2.3. Hipótesis Específica 2	63
3.2.4. Hipótesis Específica 3	65
IV. DISCUSIÓN	67



V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS	76
VIII.ANEXOS	80

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Distribución de frecuencia según la variable comportamiento organizacional.	53
<i>Figura 2.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión procesos individuales.....	54
<i>Figura 3.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión procesos interpersonales.	55
<i>Figura 4.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión procesos organizacionales.	56
<i>Figura 5.</i> Distribución de frecuencia según la variable rotación de personal.	57
<i>Figura 6.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión Insatisfacción Laboral.	58
<i>Figura 7.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión baja remuneración.	59
<i>Figura 8.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión selección incorrecta.	60

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Posibles relaciones según número de subordinados</i>	30
Tabla 2. <i>Operacionalización de variables.</i>	44
Tabla 3. <i>Muestra poblacional de los colaboradores del Banco Financiero, Lima Norte.</i>	47
Tabla 4. <i>Baremo para la variable comportamiento organizacional</i>	48
Tabla 5. <i>Baremo para la variable rotación de personal</i>	48
Tabla 6. <i>Validadores y resultado de expertos.</i>	49
Tabla 7. <i>Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable comportamiento organizacional.</i>	50
Tabla 8. <i>Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable rotación de personal.</i>	50
Tabla 9. <i>Distribución de frecuencia según la variable comportamiento organizacional.</i>	53
Tabla 10. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión procesos individuales</i>	54
Tabla 11. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión procesos interpersonales.</i>	55
Tabla 12. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión procesos organizacionales.</i>	56
Tabla 13. <i>Distribución de frecuencia según la variable rotación de personal</i>	57
Tabla 14. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión insatisfacción laboral</i>	58
Tabla 15. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión baja remuneración</i>	59
Tabla 16. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión selección incorrecta</i>	60
Tabla 17. <i>Correlación entre las variables comportamiento organizacional y rotación del personal</i>	61
Tabla 18. <i>Correlación entre la dimensión procesos individuales y la rotación de personal.</i>	63
Tabla 19. <i>Correlación entre la dimensión procesos interpersonales y la variable rotación de personal.</i>	64
Tabla 20. <i>Correlación entre la dimensión procesos organizacionales y la variable rotación de personal</i>	65

## Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.	81
Anexo 2. Instrumento de investigación	82
Anexo 3. Validación de los instrumentos	86

## RESUMEN

“Comportamiento organizacional y rotación del personal en el área comercial del Banco Financiero, Lima Norte 2017”, lleva por título la presente investigación que tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre Comportamiento organizacional y rotación del personal en el área comercial del Banco Financiero, Lima Norte 2017. Los autores Robbins y Judge (2013) refieren que Comportamiento Organizacional se divide en procesos individuales, procesos interpersonales y procesos organizacionales. Por su parte, Flores, Abreu y Badii (2008) abordan la variable rotación de personal con sus causas insatisfacción laboral, baja remuneración y selección incorrecta.

La presente investigación fue de tipo aplicada y de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por todos los colaboradores del Banco Financiero de Lima Norte, que son un total de 60 colaboradores. Mediante muestreo probabilístico, la muestra estuvo conformada por 52 colaboradores del área comercial del Banco Financiero, Lima Norte. Los datos fueron recolectados por encuesta, procesados y analizados por el software SPSS 23.

La investigación concluye que existe una relación significativa ( $r = 912$ ;  $p < 0,05$ ) entre el comportamiento organizacional y la rotación del personal en el área comercial del Banco Financiero, Lima Norte 2017. El 80,77% se encuentra en nivel malo de comportamiento organizacional y el 84,62% en nivel de baja rotación de personal y un 15,36% en alta rotación de personal.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, rotación del personal, Banca.

## ABSTRACT

"Organizational Behavior and Rotation of Personnel in the Commercial Area of the Banco Financiero, Lima Norte 2017", is the present research that aimed to identify the relationship between organizational behavior and staff turnover in the commercial area of Banco Financiero, Lima Norte 2017. Authors Robbins and Judge (2013) refer to the variable organizational behavior with the individual process dimensions, interpersonal processes and organizational processes. On the other hand, Flores, Abreu and Badii (2008) address the variable rotation of personnel with the dimensions of job dissatisfaction, low remuneration and incorrect selection.

The research was of applied type and non-experimental design. The study population consisted of all the collaborators of Banco Financiero de Lima Norte, who are a total of 60 collaborators. By means of probabilistic sampling, the sample consisted of 52 employees from the commercial area of Banco Financiero, Lima Norte. Data were collected by survey, processed and analyzed by SPSS 23 software.

The research concludes that there is a significant relationship ( $r = 307$ ;  $p < 0.05$ ) between organizational behavior and turnover in the Bank's commercial area Financiero, Lima Norte 2017. 80.77% are in bad level of organizational behavior and 84.62% in low level of turnover and 15.36% in high low level of turnover.

Key words: Organizational behavior, turnover, Bank