

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ESCUELA DE POSGRADO



**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA INTENCIÓN DE
ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE
UNA ENTIDAD BANCARIA PRIVADA - CHICLAYO 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

DEIVIS JHONSONS CHAVEZ DIAZ

ASESOR

ANGEL EDUARDO LLATAS RIVAS

<https://orcid.org/0000-0002-1452-808X>

Chiclayo, 2021

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA INTENCIÓN
DE ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE
VENTAS DE UNA ENTIDAD BANCARIA PRIVADA -
CHICLAYO 2020**

PRESENTADA POR:
DEIVIS JHONSONS CHAVEZ DIAZ

A la Escuela de Posgrado de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el grado académico de

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Alex Humberto Vásquez Santisteban
PRESIDENTE

Carla Ethel Gamarra Flores
SECRETARIO

Angel Eduardo Llatas Rivas
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres Alicia y Ricardo, por su amor, confianza y su apoyo incondicional en el desarrollo de mi vida personal y profesional.

Agradecimiento

A mis diversos docentes del MBA que impartieron sus conocimientos y que dejan valiosas enseñanzas que me servirán en el tránsito de vida.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en la intención de rotación de colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de nivel explicativo y estuvo conformada por una muestra de 60 colaboradores del área de ventas, quienes fueron evaluados por el cuestionario de Karasek (1979) para medir la variable estrés laboral y el Cuestionario de Propensión al Abandono de la Organización (PAO) el cual fue elaborado por González-Romá, Merí, Luna y Lloret (1992) para medir la variable intención de rotación. Para lograr el objetivo de la investigación se realizaron procedimientos estadísticos y se mostraron los resultados de forma descriptiva, correlacional y de causalidad para su análisis.

Los resultados indican que los colaboradores perciben niveles de intensidad alto en estrés laboral y un nivel bajo en la intención de rotar laboralmente, además no se demuestra la influencia de las dimensiones control y exigencias de la variable estrés en la intención de rotación laboral, mientras que la dimensión apoyo social influye de manera inversa y significativa en esta variable, por lo que se concluye que el estrés influye significativamente en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada.

Palabras clave: estrés laboral e intención de rotación, apoyo, control, exigencias.

Abstract

The purpose of this study was to determine the influence of job stress on turnover intention of employees in the sales area of a private bank. The research had a quantitative approach of an explanatory level, consisted of a sample of sixty sales area employees, who were evaluated by the Karasek Questionnaire (1979) to measure the variable job stress and the Organization's Propensity Questionnaire on Abandonment (PAO) which was developed by González-Romá, Merí, Luna and Lloret (1992) to measure the variable turnover intention. To achieve the objective of the research, statistical procedures are carried out and the results are shown in a descriptive, correlational and causal way for analysis.

The results indicate that the collaborators perceive high intensity levels in job stress and a low level in turnover intention, in addition, the influence of the control dimensions and demands of the stress variable on the turnover intention is not demonstrated, while The social support dimension has an inverse and significant influence on this variable, which is why it is concluded that stress significantly influences the turnover intention employees in the sales area of a private banking entity.

Keywords: job stress and turnover intention ,support, control, demands.

Índice

Resumen.....	4
Abstract.....	5
I. Introducción.....	8
II. Marco teórico.....	10
III. Hipótesis.....	19
IV. Metodología.....	20
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	20
4.2. Diseño de la investigación.....	20
4.3. Población, muestra y muestreo.....	20
4.4. Criterios de selección.....	21
4.5. Operacionalización de variables.....	21
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
4.7. Procedimientos.....	24
4.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	24
4.9. Matriz de consistencia.....	25
4.10. Consideraciones éticas.....	28
V. Resultados y discusión.....	28
VI. Conclusiones.....	36
VII. Recomendaciones.....	37
VIII. Lista de referencias.....	38
IX. Anexos.....	41

Lista de tablas

Tabla 1. Operalización de las variables.....	21
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	26
Tabla 3. Niveles de intensidad de Estrés Laboral.....	28
Tabla 4. Características sociodemográficas.....	29
Tabla 5. Niveles de intensidad de Estrés Laboral por dimensiones.....	29
Tabla 6. Niveles de intensidad de Estrés Laboral.....	30
Tabla 7. Niveles de intención.....	31
Tabla 8. Influencia de las dimensiones del Estrés laboral en la Intención de rotación.....	32
Tabla 9. Correlación entre las dimensiones de Éstres laboral e Intención de rotación.....	34
Tabla 10. Influencia del Estrés laboral en la Intención de rotación.....	35

I. Introducción

El estrés y el trabajo y la relación de las mismas en las diversas situaciones en el mundo entero, han sido estudiadas en los últimos tiempos, debido a la importancia que toman en el día a día de los colaboradores y las organizaciones, pues impactan en el clima laboral, satisfacción laboral, salud del colaborador y productividad. (Gil, 2012). También se pudieron señalar diferentes causas para explicar la relación del estrés laboral con el trabajo como el aumento de la competencia a nivel organizacional, la creciente rotación, la precariedad laboral, los nuevos sistemas de trabajo, entre otras. (Furnham, 2001; Peiró, 2001).

En Latinoamérica, Perú es uno de los países con mayor índice de intención de rotación laboral, ubicándose en el 3er lugar con el 18% del índice promedio en el 2018, según la encuesta de una empresa de reclutamiento de personal aplicada a colaboradores, la cual señala al estrés como un factor para que un colaborador piense en cambiar de trabajo. (Laborum, 2018).

Sullivan & Bhagat (2014) y Noor y Maad Tett & Meyer (2008) en sus investigaciones indagaron sobre el efecto de estas dos variables en los diversos empleos que desempeñan las personas en el mundo entero como en los sectores de salud y servicios, sin embargo son pocas las investigaciones que logran probar el impacto del estrés en la intención de rotación en trabajos desarrollados por colaboradores en entidades bancarias los cuales son medidos en función de objetivos comerciales, donde a veces no todos pueden cumplir con lo asignado, pudiendo dar paso al estrés y a la intención de la rotación laboral. (Houtman, 2008)

Una entidad financiera, que es líder en su rubro y con muchos años de posicionamiento consolidado en el Perú, cuenta con 60 colaboradores en el área de ventas en la ciudad de Chiclayo. La intención de rotación de personal es un problema que actualmente toma mucha relevancia en empleos orientados hacia el logro de metas comerciales, dado que los colaboradores involucran tiempo adicional en actividades no laborales como el traslado diario, tráfico en la ciudad, la situaciones de coyuntura, la seguridad ciudadana, entre otros, generando más exigencia para el colaborador, todo esto suma con la finalidad de realizar un correcto trabajo y cumplir con lo establecido por su empleador. Estas actividades no son percibidas por igual en los colaboradores, lo cual

muchas veces puede generar pensamientos orientados a la búsqueda de nuevas opciones laborales, para ello el colaborador se basa en el bienestar personal, familiar y económico, de acuerdo a la realidad actual que lo conlleve a tomar una decisión.

A pesar de que los colaboradores se encontraban preparados para el desempeño de sus funciones en lograr sus objetivos comerciales, en el 2020 surgieron situaciones inesperadas como la pandemia del Covid – 19, que debilitó mercados a nivel nacional e internacional y puso a prueba la capacidad de empleadores y empleados con el fin de dar soluciones en el corto plazo para la continuidad del negocio, donde se trató de mantener siempre la calidad de servicio a los clientes.

El estrés laboral se encuentra presente en toda actividad de trabajo y hasta cierto punto este es positivo en la medida que sirva para impulsar a la persona hacer cosas y no a paralizarlo en sus actividades, pero es fundamental para los colaboradores cumplir con las metas asignadas por las entidades financieras a fin de la tranquilidad personal como persona que expresa sentimientos y emociones y laboral como parte del reconocimiento a sus funciones, donde muchas veces estas actividades no se direccionan hacia el logro total de los objetivos comerciales, pudiendo suceder situaciones que conllevan a la reflexión con pensamientos que hacen cuestionar al colaborador su permanencia en el tipo de trabajo que maneja y en la organización.

En base a lo descrito, se planteó el siguiente problema ¿El estrés laboral influye en la intención de rotación de colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada Chiclayo – 2020?

Para dar respuesta a la pregunta se plantearon los siguientes objetivos: teniendo como objetivo general: determinar la influencia del estrés laboral en la intención de rotación de colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada en Chiclayo – 2020 y como objetivos específicos: Determinar el nivel de estrés laboral, el nivel de intención de rotación laboral y el impacto de las dimensiones “control”, “exigencia del trabajo”, “apoyo social” del estrés laboral en la intención de rotación; de los colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada en Chiclayo.

La presente investigación tuvo un enfoque de naturaleza cuantitativo de nivel explicativo. Para la medición se tomó como referencia el “Cuestionario de Karasek” (1979) para el estudio de la variable Estrés Laboral y el “Cuestionario de Propensión al Abandono de la Organización (PAO)” el cual fue elaborado por González-Romá, Merí, Luna y Lloret (1992). Se realizó una encuesta de manera virtual a través de Google Forms debido a la pandemia de Covid - 19 que se vivió en el mundo, que no permitió una interacción presencial.

A continuación, en el capítulo dos se presenta el marco teórico, para luego dar a conocer la metodología de la investigación y finalmente concluir con la presentación de resultados y conclusiones.

II. Marco teórico

Antecedentes

Ahn y Lee (2015) investigaron el impacto del estrés laboral en la intención de rotación entre las enfermeras de sala de emergencias en Korea, utilizándose el método del diseño de encuesta correlacional, cuyos resultados indicaron que uno de los factores que más influyen en la decisión de intención de rotación laboral es el estrés. La categoría de mayor estrés laboral estaba relacionada con conflictos dentro del hospital y el equipo de transporte, y seguidos por asuntos relacionados con el paciente y el tutor, conflictos con los médicos y gran carga de trabajo.

Ariyabuddhiphongs y Tongchaiprasit, (2016) analizaron las condiciones laborales de chefs quienes pueden sentirse satisfechos con la creatividad en su trabajo, pero el estrés laboral considerable puede presionarlos a considerar dejar sus trabajos. Se realizó un estudio para analizar las relaciones de creatividad, satisfacción laboral, estrés laboral e intención de rotación entre los chefs. Unos 145 cocineros de cadenas hoteleras internacionales participaron en este estudio que se realizó a través de una encuesta trasversal y el uso del modelo de regresión bootstrapping. Los resultados del estudio sugieren que las organizaciones culinarias deberían proporcionar un buen ambiente de trabajo en el que los chefs pueden expresar su creatividad y tener un sentido de control del estrés en su trabajo.

Ahmad y Afgan (2016) analizaron sobre la relación del estrés laboral con la intención de rotación mediante el papel mediador del Burnout, a 300 colaboradores de la banca comercial en Pakistán, los resultados mostraron la relación positiva significativa entre el “estrés laboral” y la “intención de rotación”, y la influencia que ejercía sobre esta. También se probó la relación entre el estrés laboral y el cansancio laboral, donde se muestra que al aumento de estrés laboral los empleados obtuvieron más agotamiento. El efecto del agotamiento en la intención de rotación fue comprobado pues los resultados señalaron una asociación positiva entre el cansancio y la intención de rotar, es decir cuanto mayor sea el cansancio, mayor será la intención de abandonar la empresa.

Labrague et al. (2016) orientan su análisis en la influencia de la percepción de la política organizacional en los resultados laborales de las enfermeras como estrés y satisfacción laboral e intención de cambio. En la investigación se utilizó un diseño de investigación transversal, se utilizó el instrumento de Escala de Estrés desarrollada por House y Rizzo (1972) para el estudio del estrés, la intención de rotación fue evaluada por la Escala de Inventario de Intención desarrollada por Farrel y Rusbult (1992) Participaron ciento sesenta y seis (166) enfermeras. Este estudio tuvo como resultados la identificación de correlaciones positivas entre las políticas organizacionales percibidas y el estrés laboral, la intención de rotación y el agotamiento laboral. Se encontraron correlaciones negativas entre las políticas organizacionales percibidas y la satisfacción laboral. En este estudio se determinaron varios predictores de las intenciones de rotación a través de la edad y el trabajo de las enfermeras y la satisfacción y estrés laboral como los factores más influyentes.

Caicnela, Pazos (2016) indagaron sobre la relación entre la satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación de trabajadores en una compañía minera en el Perú, para lo cual se encuestó a 150 personas, en este estudio se consideró a la variable de satisfacción laboral y la variable de intención de rotación. Para la medición se utilizaron el “Cuestionario de Compromiso Organizacional” (OCQ), la “Escala General de Satisfacción” desarrollada por Warr, Cook y Wall y el “Cuestionario de Intención de Rotación” elaborado por González-Romá, Merí, Luna y Lloret. Finalmente, los resultados indicaron que existe una relación negativa y significativa entre la intención de rotación y los factores extrínsecos e intrínsecos de la variable satisfacción laboral, además se indica que no existe una relación significativa entre la variable del compromiso organizacional y la

intención de rotación, donde la única variable que predice la intención de rotación son los factores intrínsecos de la variable satisfacción laboral.

Paredes (2017) investigó sobre el análisis de la influencia entre la empleabilidad, estresores laborales, intención de rotación laboral, y el afrontamiento al estrés. El estudio se realizó con cien trabajadores que desempeñan funciones en diversos sectores y puestos en la ciudad de Lima., para analizar las variables se utilizaron cuatro instrumentos: “Escala de Estrés Laboral de JSS; Spielberger & Vagg, del 2010, Indicador de Estrategias de Afrontamiento al Estrés de Amirkhan, 1990), Empleabilidad Percibida de Witte, 1992 e intención de abandonar la empresa de Price del año 1997”. De acuerdo a los resultados se identificó que la estrategia para la resolución de problemas laborales es la que evita la intención de rotación laboral; donde también las búsquedas de apoyo al colaborador influyen positivamente en la determinación laboral.

Huaman y Madariegue (2018) investigaron sobre el “compromiso organizacional” y la relación con el “estrés laboral” de colaboradores en agencias de una institución bancaria. El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional, analizaron la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral a 64 colaboradores, los resultados señalaron que en las agencias de la entidad financiera hubo un alto nivel de compromiso organizacional y un bajo nivel de estrés. El coeficiente de correlación de Spearman arrojó como resultado 0,443 lo que indicó que existe una correlación entre las dos variables.

Balvin (2018) investigó sobre el impacto del estrés en el desempeño de los colaboradores de la compañía minera. El tipo de investigación que se realiza fue descriptivo – correlacional, como objetivo general se estableció analizar y comprobar como el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores. La población elegida para esta investigación estuvo compuesta por 52 colaboradores. Para el análisis de las variables se utilizó el formulario de “Encuesta de Sintomatología Fisiológica del Estrés” y el “Cuestionario de Karasek”, finalmente como resultado más significativo se ha determinado que el nivel de estrés laboral es alto en los colaboradores y su desempeño no es el adecuado por lo que se concluyó que el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores.

Hinostroza (2018) investigó sobre el estrés laboral y su influencia en los objetivos comerciales del área de ventas de una entidad bancaria, para lo cual se encuestó a través de

una prueba piloto a colaboradores de la división de canales de atención de la ciudad de Lima, para el análisis y medición se utilizó el cuestionario del Modelo de Karasek, traducido al español, adaptado y validado por expertos, se evaluó la intensidad del estrés con la relación con el alcance de los objetivos comerciales, pues se comprueba que la mayoría de los evaluados tienen una intensidad baja de estrés y los resultados señalaron que no existe una correlación significativa entre alcanzar las metas comerciales y la intensidad del estrés pues varios de los encuestados reflejan una ligera diferencia de intensidad de estrés entre aquellos que llegan y no a cumplir los objetivos comerciales.

Bases teóricas:

Benjamín (1991) indica que el estrés es una fuerza que produce tensión por diversos eventos que originan trastornos psicológicos en las personas.

Ramos (2015) el estrés laboral es una de las variables más investigadas en términos de salud del colaborador y de la expansión de la organización, debido a su impacto social y empresarial.

Roque (2016), en su publicación indica que existen diversas concepciones sobre el estrés, las cuales se detallan en teorías basadas en respuesta, estímulo e interaccionales.

Tipos de Estrés

Davis (1987) clasifica al estrés de acuerdo a la respuesta de manera independiente por parte de las personas.

Según el tiempo: Tenemos estrés temporal, aquí el estrés se caracteriza por su presencia en corto tiempo y estrés permanente que se caracteriza por ser un tipo de estrés con el que se vive día a día.

Según la intensidad: Tenemos al estrés ligero que no ocasiona problemas fisiológicos, estrés grave que se caracteriza por ser un estrés que puede ocasionar desbalances en factores psicológicos y fisiológicos en las personas.

De acuerdo al efecto que genera en las personas:

Eutrés que es considerado el estrés positivo, no produce desequilibrio en las personas y Distrés que es considerado como el estrés negativo o desagradable, no es recomendable porque altera la fisiología de las personas.

Estrés laboral

Según Karasek (1981), lo definió como una variable dependiente de los efectos que puedan ocasionar los diversos factores que se susciten en el trabajo, en donde influya directamente la integridad y tranquilidad de los trabajadores.

Para la OIT (2016), el estrés relacionado a los colaboradores está determinado por sus funciones dentro de la organización y las relaciones laborales, y se suscita cuando las funciones asignadas en el trabajo exceden las capacidades de los trabajadores. El estrés laboral está considerado como una amenaza en la economía de los países desarrollados y tercermundistas.

Roque (2016) en su publicación sobre estrés laboral en el ámbito empresarial señala que se distingue un “estrés negativo” que perjudica a la empresa y al colaborador y el estrés “positivo o desafiante” que proporciona al colaborador gran ventajas de desarrollo profesional.

Chiavenato (2015), indica que las causas que generan estrés laboral, son “la presión y carga laboral, supervisión inapropiada, sensación un clima político con incertidumbre, responsabilidades inadecuadas para encomendar funciones, cambios institucionales entre otros” (p. 381), estas causas se evidencian en los diferentes niveles (personal, entorno de la sociedad, organización) dependiendo donde el colaborador se encuentre trabajando. También clasifica tres tipos de factores, dentro de fuentes potenciales consideramos a factores del entorno que son caracterizados por incertidumbre (económica, política, tecnológica) y factores que intervienen en la organización en las cuales se considera diferentes demandas laborales como: tareas, funciones, interpersonales, estructura y liderazgo organizacional y factores individuales como: problemas en casa, económicos, entre otros.

Tipos de Estrés Laboral

Diferencia a los tipos de estrés de acuerdo al accionar del trabajador o individuo y su manera independiente de percibir las situaciones de estrés y las respuestas que se puedan dar en un momento determinado. Teniendo al episódico que ocurre al corto plazo y luego de que se resuelve o enfrenta desaparece del estímulo del colaborador y el crónico que se da cuando el colaborador está ya condicionado a situaciones que pueden afectar su desempeño laboral, ocasionándole alteraciones en sus factores fisiológicos, psicológicos y sociales.

Karasek y Theorell (1979) da a conocer su modelo exigencias-control-apoyo el cual se caracteriza porque interrelaciona situaciones básicas en el contexto de las situaciones laborales como las perciben los colaboradores y el control que tienen para hacerle frente a estas.

El modelo explicativo de Robert Karasek denominado Demanda – Control (MDC), propone una explicación al proceso de estrés en los colaboradores, en relación con la motivación, aprendizaje en el trabajo, considerando las características psicosociales que se presentan en el ambiente laboral y cómo repercute en la salud y productividad del colaborador. Las demandas laborales y sus niveles resultan de la cantidad de trabajo, la exigencia de concentración, cantidad de interrupciones, disposiciones de superiores, rapidez en el trabajo lo cual producen una demanda elevada que se presenta en la organización, en cambio el control depende más de las jerarquías laborales basadas en sistemas de compromisos. El estrés, es el efecto de la interacción entre la limitada libertad para decidir las acciones que se requiere realizar y las altas demandas psicológicas, es decir, el incipiente o bajo control. El control de las personas sobre sus labores viene determinado por sus capacidades y los diversos recursos que tienen para hacer frente a las demandas laborales mediante un grado de autonomía y participación que le permita tomar sus propias decisiones. Para las exigencias Karasek tiene un juicio cuantitativo representado por detenciones que muestran las personas y las obligan abandonar momentáneamente la carga laboral (tareas asignadas) para retomarlo más adelante. La tercera dimensión para este modelo es el apoyo social, que fue introducida por Johnson y Hall (1988) y tiene un papel de doble efecto. Si el bajo apoyo social se convierte en un factor de riesgo independiente, también tiene la capacidad de cambiar el impacto del estrés. Si el apoyo social es bajo, el estrés aumentará, también se refiere a dos componentes, como la relación social cuantitativa del trabajo y el grado de establecimiento de apoyo. Un apoyo social adecuado puede modificar en cierta parte al estresor generado por un bajo control y una alta exigencia laborales.

A pesar de que la medición de Robert Karasek fue inicialmente usada para estudios de psicología, ahora es bastante utilizado en estudios de gestión del Talento Humano, por tal motivo, es el que se ha adoptado para la presente investigación.

Siegrist (1996) da a conocer el modelo esfuerzo – recompensa, el cual indica que el esfuerzo dentro de las funciones laborales es parte de un contrato que se basa en la reciprocidad social, donde los beneficios que se puedan otorgar se reparten de acuerdo a salarios, reconocimientos y oportunidades que se puedan presentar en la línea de carrera profesional, la cual se puede ver amenazada por la inestabilidad laboral, los cambios que se presentan en el camino, las perspectivas y trabajos por debajo de la calificación que se le pueda dar (inconsistencia de estatus), a un plazo más extenso el desequilibrio que se presenta por parte de la relación recompensas – esfuerzo incrementa las posibilidades a que se puedan suscitar distintas enfermedades como parte a la continua reacción de tensiones. Este modelo sugiere un alto – bajo esfuerzo junto con la necesidad de control los cuales provocan cambios en el trabajador (fisiológicos, psicológicos) y presunto desarrollo de enfermedades cardiovasculares. Este modelo no solo considera variables que se enfoque en el ambiente de trabajo pues también integra variables personales.

Rotación de personal

Leonard y George (1985) en su publicación “señalan que la rotación de personal es la que permite al colaborador ampliar sus conocimientos, conocer nuevas ocupaciones y evaluar sus competencias, buscar nuevas oportunidades de ascenso, promoción en el trabajo, mejorar sus remuneraciones y las condiciones de trabajo.

Barak et al. (2001) definieron la rotación involuntaria como la decisión por la que opta el empleador a fin de terminar el vínculo laboral con el trabajador.

Chiavenato (2011) señala que la rotación de personal se desarrollaría como la variación entre el área laboral y el colaborador dentro de una organización, esta variación se puede determinar por el número de individuos que entran a laborar y salen de la empresa, lo cual se ve reflejado en los informes detallados de forma anual, esta información permitirá la elaboración de propuestas a fin de evitar estos problemas laborales.

Regts y Molleman (2012) señalan que la rotación voluntaria se da cuando el trabajador decide dar por finalizada su vínculo laboral con la organización a pesar de que puede continuar en ella por diferentes aspectos que considere el trabajador tales como: oportunidad de crecimiento, mejora de salarios y logro de objetivos personales.

Según Herrera (2008) da alcance de la siguiente clasificación:

Baja inevitable: Señala una baja por temas de ceses laboral (jubilación).

Baja necesaria: Se da cuando se despide a un colaborador por haber realizado faltas graves (fraude o robo) dentro de la organización.

Baja por cuestiones personales: En este tipo de rotación el colaborador decide no seguir laborando en la organización por temas personales.

Baja por cuestiones laborales: Se da cuando el colaborador no tiene el perfil adecuado para el desarrollo de sus funciones en su puesto.

Taylor (1999) señala que son diversos los motivos por lo que puede suceder la rotación involuntaria y también propone una clasificación importante como: la rotación laboral voluntaria que es un tipo de clase cuando el colaborador decide finalizar su relación con la organización por diversos motivos ya sean personales, laborales, profesionales y la intención de rotación de personal.

Intención de rotación de personal

Begley y Czajka (1993) indican que la intención de rotación laboral, es una variable que se ha determinado por los estudios que han hecho algunos investigadores sobre el problema en las organizaciones de la rotación. Se define a la intención de rotación laboral como el acto de renunciar a un trabajo dentro de la empresa, asumiendo la existencia de más oportunidades en el mercado laboral.

García (1995) lo señala como la intención o deseo que tiene el colaborador para abandonar la empresa.

Pietro (2004) señala que la intención de rotación laboral es la consecuencia de diversas ocurrencias que se suscitan en la empresa pues intervienen en las decisiones y caracteres de los colaboradores teniendo a factores externos donde los colaboradores deciden dejar su trabajo por causas ajenas al ámbito laboral, factores tales como la insatisfacción que tienen los colaboradores respecto a su centro de trabajo, rotación funcional que se da cuando el empleador y el colaborador se encuentran disgustados por el resultado del trabajo y competidores donde la intención de rotar se ve motivada por empresas que ofrecen mejores condiciones laborales, para lo cual las empresas pueden identificar estas causas y establecer estrategias para un mejor manejo de su talento humano, Robins (2016) señala las siguientes causas: Condiciones inadecuadas en el lugar de trabajo, insatisfacción laboral en relación con los compañeros de trabajo, falta de identificación y compromiso con la empresa, pocas posibilidades de línea de carrera, insatisfacción en el centro de trabajo, escasos beneficios laborales.

Carmeli (2005) indica que la intención de rotación se desarrolla a través del propósito de abandonar a la organización, reflejándose en el ausentismo, lo cual está relacionado con la rotación que se va a dar en el corto plazo, esta idea conlleva a desarrollar nuevos propósitos como la búsqueda de nuevas oportunidades, luego de esto alcanzar la oportunidad y finalmente y dejar la empresa en la cual se está trabajando.

Para Masroor y Fakir (2010) definen a la intención de rotación laboral como el pensamiento que tiene el empleado para dejar su trabajo actual y buscar una nueva oportunidad en el mercado laboral.

La intención de rotación, se podría decir que es el intento de un colaborador para encontrar un empleo en otra empresa en un determinado periodo, también se señala como un grupo de factores (internos y externos) que se dan en la organización combinados con aspectos personales que conllevan al colaborador a tomar decisiones respecto a dejar su trabajo.

Mobley (1980) considera a su modelo simplificado como el más completo para identificar los diversos factores que conllevan a la rotación laboral, también indica que la rotación voluntaria es un proceso cognitivo y personal que se da en el individuo acompañado de diversas variables: antecedentes (empresa, persona y entorno), cognitivas (intención de

buscar o intención de abandonar el empleo), afectivas (satisfacción en el ambiente de trabajo). Señala además que todas estas variables se relacionan y que ejercen un fuerte impacto en las decisiones de los colaboradores respecto a la labor que desempeña y otras opciones laborales, lo que ocasiona satisfacción con respecto a la atracción del puesto que desempeña y se dé una buena percepción sobre otras opciones de empleo en el mercado laboral, estas dos situaciones le pueden generar al colaborador intenciones de buscar nuevas oportunidades laborales que va de mano a la intención de abandonar su trabajo actual. Mobley en el desarrollo de su modelo también señala lo siguiente “Antes de la rotación voluntaria, los empleados tendrán un comportamiento de evitación. Este comportamiento se debe a su insatisfacción con el puesto actual, pero no le es atractivo para el mercado laboral. Bajo estas circunstancias, los empleados no dejarán la organización, pero exhibirán comportamientos como ausentismo y tardanzas que reducen la frustración en el trabajo.

Mitchell y Lee (2001) idearon el Unfolding Model, que explica como en el colaborador y los efectos de un shock externo que no necesariamente se encuentra relacionado con la insatisfacción laboral y que se da de manera esperada o inesperada dentro y fuera del trabajo pudiendo ser positivo o negativo explicarían mejor la rotación voluntaria.

Fields et al. (2005) en su modelo, señala que las variables que intervienen en la rotación de colaboradores son cuatro: como la naturaleza del trabajo, sus características y la organización y factores externos, también se incluye la edad, religión, género, educación, carga familiar y años de trabajo en la empresa, también considera en segundo lugar la seguridad laboral, estrés, satisfacción laboral, autonomía en el puesto de trabajo para tomar decisiones. En tercer lugar, señala que la naturaleza de la empresa va de la mano con el control y supervisión, incentivos laborales y metodología que permita medir el desempeño laboral.

Littlewood (2006) comentó sobre la existencia de dos vertientes que indican cómo las conductas en el colaborador tales como la evitación (absentismo laboral inmediato) se podrían señalar como una posible decisión de renuncia, pues estas conductas se podrían reflejar como una frustración. La otra vertiente señala que las conductas de evitación en el trabajo y refuerzan la intención de renunciar por parte del colaborador y no es sustituible.

III. Hipótesis

De acuerdo a los modelos expuestos y las causas para la relación que existiría entre estrés laboral y la intención de rotación se desprendieron las siguientes hipótesis de acuerdo al ámbito que se pretendió estudiar:

H1. El estrés laboral influye en la intención de rotación de colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada en Chiclayo.

H2. El nivel de estrés de los colaboradores del área de ventas es alto.

H3. El nivel de intención de rotación laboral de los colaboradores en el área de ventas es alto.

H4. Las dimensiones “control”, “exigencia del trabajo” y “apoyo social” del estrés laboral impactan significativamente en la intención de rotación de colaboradores del área de ventas.

Para efectos de la investigación se decidió utilizar el modelo de Karasek y su cuestionario Demanda-Control para analizar variable estrés laboral, y el Cuestionario de Propensión al Abandono de la Organización (PAO) el cual estimó el grado de intención de rotación, cabe indicar que los cuestionarios a pesar de tener varios años publicados, han sido comprobados, validados por otros investigadores y siguen siendo base en investigaciones actuales.

IV. Metodología

4.1. Tipo y nivel de investigación:

La presente investigación tuvo un enfoque de naturaleza cuantitativo de nivel explicativo-correlacional.

4.2. Diseño de la investigación:

El diseño de la investigación es no experimental.

4.3. Población, muestra y muestreo:

La muestra fue censal y estuvo conformada por 60 colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada en la ciudad de Chiclayo.

4.4. Criterios de selección:

Los criterios de selección a tener en cuenta fue la siguiente:

- Colaboradores en situación activa que laboran en el área de ventas.

4.5. Operalización de las variables

Tabla 1 *Operalización de las variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
ESTRÉS LABORAL	Según la OIT, “el estrés laboral es la fuerza que posee el individuo ante las exigencias o amenazas, que al no ajustarse a sus capacidades y conocimientos ; empiezan a poner en prueba sus habilidades para hacer frente al estresor” (2004, p.3).	Para efectos de la aplicación, la puntuación será obtenido del Cuestionario para evaluar el estrés laboral: el modelo demanda – control de Karasek.	CONTROL	Autonomía
				Desarrollo de habilidades
				Volumen o cantidad de trabajo.
				Presión de tiempo en las labores.
			EXIGENCIAS DEL TRABAJO	Nivel de atención.
				Interrupciones imprevistas que se suscitan en cualquier momento, por lo tanto, no se generaliza al trabajo como intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.
				Superiores

			APOYO SOCIAL	Preocupación por el bienestar de los trabajadores. Prestar atención a los trabajadores. Muestra una actitud hostil o conflictiva hacia los trabajadores. Facilitar la realización del trabajo. Los colaboradores trabajan unidos.
				Compañeros Personal calificado para las tareas que realizan. Actitud hostil por parte de los compañeros de trabajo. El personal se interesa en el bienestar de sus compañeros. Los compañeros son amigables y se animan mutuamente a trabajar juntos. Los compañeros facilitan la realización del trabajo.
INTENCION DE ROTACIÓN LABORAL	Es la intención o posibilidad de abandonar una organización. Mowday, Porter y Steers (1981)	Para efectos de la aplicación, la puntuación será obtenido del Cuestionario de Propensión al abandono de la organización elaborado por González- Romá, Merí, Luna, y Lloret, (1992).	INTENCIÓN DE ROTAR	Rotación

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se utilizó para esta investigación fue la encuesta y el instrumento utilizado para medir el Estrés Laboral, es el cuestionario Demanda – Control (MDC) de Robert Karasek (1979), el cual ha sido adaptado en diferentes países. En Perú, Hinostrza (2018) en su investigación “El estrés laboral y su influencia en los objetivos comerciales de la fuerza de ventas” adaptó el cuestionario el cual está integrado por 29 ítems.

El instrumento utilizado para medir intención de rotación fue el Cuestionario de Propensión al abandono de la organización (PAO) elaborado por los autores González-Romá, Merí, Luna, y Lloret (1992), adaptado en estudios peruanos por Cainicela y Pazos (2016) en su investigación “La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera” que consta de 6 ítems en un solo bloque.

Para la presente investigación, se verificó las escalas de medida, así como los ítems del cuestionario que se adaptó, las cuales fueron evaluadas por el alfa de Cronbach para comprobar la fiabilidad de las escalas asociadas a la investigación obteniendo un resultado de 0,934 para la variable Estrés laboral y 0,899 para la variable Intención de rotación demostrando que fueron confiables para la aplicación de la investigación.

Por su parte, el Cuestionario Demanda – Control (MDC) de Karasek (1979) permitió estimar los efectos del estrés laboral en las demandas psicológicas que tienen los trabajos y el nivel de control del colaborador sobre estas, mientras que el Cuestionario de Propensión al abandono de la organización (PAO), permitió estimar el grado de intención de dejar la empresa por parte de los colaboradores.

Estos dos instrumentos permitieron estimar la posible existencia de la relación e impacto de las variables estudiadas.

El cuestionario utilizado constó de 35 ítems y estuvo compuesta de tres bloques: El primer bloque consideró criterios sociodemográficos como: edad, género, antigüedad laboral, lo cual permitió una mejor clasificación de los encuestados. El segundo bloque estuvo compuesto por el Cuestionario de Karasek adaptado por Hinostrza (2018), el cual permitió medir tres dimensiones: Control que consideró ítems del 1 al 9, Exigencias del trabajo que considero ítems del 10 al 18 y Apoyo social que consideró ítems del 19 al 29,

haciendo un total de 29 ítems para el análisis de estrés laboral en los colaboradores. Para determinar el nivel de estrés laboral se construyó un baremo de intensidad en función al número de ítems del cuestionario que fueron medidos en escala ordinal, donde cada respuesta consideró una escala de Likert de 4 anclajes: “totalmente en desacuerdo” (0), “en desacuerdo” (1), “de acuerdo” (2), “totalmente de acuerdo” (3), considerando una alternativa de respuesta para cada pregunta, por lo cual el cuestionario tuvo un valor máximo de 87 y el tercer bloque estuvo compuesto por el Cuestionario de Propensión al Abandono (PAO) de González-Romá, Merí, Luna, y Lloret adaptado por Cainicela y Pazos (2016), el cual permitió medir sola dimensión que es intención de rotación y constó de 6 ítems un solo bloque y tuvieron respuestas según la escala de Likert de 5 puntos que van desde “totalmente en desacuerdo” (1), “en desacuerdo” (2), “indiferente” (3), “de acuerdo” (4), “totalmente de acuerdo” (5), donde se obtuvo un puntaje máximo de 30 y como mínimo puntaje 6, los resultados consideraron que a mayor puntuación indicado por los colaboradores, mayor será la intención de renunciar a la empresa.

4.7.Procedimientos:

De acuerdo al contexto que se vivió debido a la pandemia COVID 19, la aplicación de la encuesta que inicialmente se iba hacer de manera presencial en el área de ventas de una entidad bancaria privada en la ciudad de Chiclayo, para esta investigación se tuvo que adaptar a la virtualidad y la obtención de datos se realizó por medio de una encuesta a través de Google Forms, el link de la encuesta fue compartido a través de medios electrónicos virtuales como e-mails, Workchat que es una herramienta de Facebook para empresas, Whatsapp, permitiendo la recolección al 100% de los datos solicitados para el análisis de la presente investigación y resguardando la integridad de los encuestados y del investigador.

4.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

Los datos obtenidos se procesaron a través del software de apoyo SPSS 25.0, primero se hizo una descripción de las características sociodemográficas a través del análisis descriptivo posteriormente se determinó la relación de la variable independiente sobre la variable dependiente y las dimensiones de ambas a través del Coeficiente de correlación de Spearman y el impacto de las dos variables a través de regresiones lo cual sirvió para responder a los objetivos y comprobar las hipótesis que fueron planteadas para la

investigación. Finalmente, los resultados fueron presentados en tablas para una mejor explicación para lo cual se utilizó el programa Excel 2016.

4.9. Matriz de consistencia

Tabla 2 *Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	INDICADORES/ OPERACIONALIZACIÓN
¿El estrés laboral influye en la intención de rotación de colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria Chiclayo – 2020?	General	H1. El estrés laboral influye en la intención de rotación de colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria en Chiclayo.	Variable independiente	Autonomía. Desarrollo de habilidades.
	Determinar la influencia del estrés laboral en la intención de rotación de colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria en Chiclayo – 2020.	H2. El nivel de estrés de los colaboradores del área de ventas es alto.	Estrés laboral: Control Demanda Apoyo Social	Cantidad o volumen de trabajo. Presión de tiempo. Nivel de atención. Interrupciones imprevistas.
	Específicos	H3. El nivel de intención de rotación laboral de los colaboradores en el área de ventas alto.	Variable dependiente	Superiores: Preocupación por el bienestar, prestar atención de los trabajadores, actitud hostil, facilitación del trabajo, trabajo unido de trabajadores.
	1. Determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada en Chiclayo.	H4. Las dimensiones “control”, “exigencia del trabajo” y “apoyo social” del estrés laboral impactan significativamente en la intención de rotación de colaboradores del área de ventas.	Intención de rotación laboral:	Compañeros: Personal calificado para las tareas que realizan, actitud hostil, bienestar, compañerismo, apoyo.
	2. Determinar el nivel de intención de rotación laboral en el área de ventas de una entidad bancaria privada en Chiclayo.		Intención de rotación	Rotación
	3. Determinar el impacto de la variable “control”, “exigencia del trabajo”, “apoyo social” “del estrés en la intención de rotación laboral de los colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada en Chiclayo.			
POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE	PROCEDIMIENTO	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	PROCESAMIENTO

DATOS

La población del presente estudio fueron 60 colaboradores del área de ventas de una entidad financiera en Chiclayo, el tipo de muestreo fue censal.

Cuestionario de Demanda-Control de Karasek

Cuestionario de Propensión al abandono de la organización elaborado por González- Romá, Merí, Luna, y Lloret,

Debido al contexto de la pandemia COVID 19, la aplicación de la encuesta se adaptó a la virtualidad y la obtención de datos se realizó por medio de una encuesta a través de Google Forms, el link de la encuesta fue compartido a través de medios electrónicos virtuales, permitiendo la recolección al 100% de los datos para su análisis.

Coefficiente de Correlación de Spearman y regresión lineal multiple para efectos de análisis de las variables independiente y dependiente.

El software utilizado para la investigación fue SPSS 25.0 el cual permitió el análisis de la información de los datos obtenidos los cuales fueron reflejados en tablas y figuras obtenidos a través de Excel 2016.

4.10. Consideraciones éticas

Los datos obtenidos en la investigación no fueron manipulados. Así mismo el nombre de la entidad privada no fue mencionado, pues la información obtenida solo utilizó para fines académicos.

Los criterios éticos que se tuvieron en cuenta fueron los siguientes:

- Consentimiento: A los colaboradores, a quienes se les informó sobre el fin del estudio para su posterior participación.

- Confidencialidad: Los colaboradores fueron informados sobre la privacidad de su identidad y de la información obtenida.

- Originalidad: La investigación proporciona aportes del investigador los cuales han sido citados según las normas APA6ta Ed.

V. Resultados y discusión

Para el análisis del nivel de intensidad de estrés de las dimensiones de la variable estrés laboral se obtuvieron el percentil 25, 50 y 75. Se establecieron los siguientes niveles y puntuaciones de acuerdo a los ítems que conforman cada dimensión en base a los resultados obtenidos en el cuestionario determinando lo siguiente:

Tabla 3

Niveles de intensidad de Estrés Laboral

Nivel	Dimensiones		
	Control	Exigencias de trabajo	Apoyo social
Muy bajo	10-13	3-8	12-16
Bajo	14-15	9	17-18
Alto	16-18	10-12	19-20
Muy Alto	19-23	13-17	21-32

Pará el análisis del nivel de intensidad de la variable Estrés laboral se estableció los siguientes baremos que se detalla a continuación. De 0 al 21 un nivel “muy bajo”, del 22 al 43 un nivel “bajo”, del 44 al 65 un nivel “alto” y 66 al 87 un nivel “muy alto”.

Características sociodemográficas

La muestra seleccionada para este estudio estuvo conformada por 60 colaboradores de una entidad bancaria privada del área de ventas. Sus características sociodemográficas se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4

Características sociodemográficas

Características sociodemográficas		
Género	N°	%
Femenino	22	37,0
Masculino	38	63,0
Total	60	100,0
Edad	N°	%
20 a 30 años	38	63,0
31 a 40 años	22	37,0
Total	60	100,0
Antigüedad Laboral	N°	%
1 a 3 años	13	22,0
3 a 5 años	42	70,0
5 a 10 años	5	8,0
Total	60	100,0

Nivel de estrés laboral de los colaboradores del área de ventas

En la Tabla 5 muestra las frecuencias y porcentajes del nivel de intensidad de estrés para el análisis de las dimensiones de la variable estudiada de acuerdo a la información obtenida de los participantes.

Tabla 5

Niveles de intensidad de Estrés Laboral por dimensiones

Dimensiones		
Control	N°	%
Muy bajo	17	28,0
Bajo	18	30,0

Alto	15	25,0
Muy alto	10	17,0
Total	60	100,0
Exigencias del trabajo	N°	%
Muy bajo	15	25,0
Bajo	10	17,0
Alto	23	38,0
Muy alto	12	20,0
Total	60	100,0
Apoyo social	N°	%
Muy bajo	21	35,0
Bajo	15	25,0
Alto	12	20,0
Muy alto	12	20,0
Total	60	100,0

En la Tabla 6 muestra la frecuencia y porcentaje del nivel de estrés laboral de acuerdo a la información obtenida de los participantes.

Tabla 6
Niveles de intensidad de Estrés Laboral

Estrés laboral		
Nivel	N°	%
Muy bajo	0	0,0
Bajo	7	12,0
Alto	51	85,0
Muy alto	2	3,0
Total	60	100,0

Al determinar el nivel de estrés laboral se dio respuesta al objetivo específico N°01, según los resultados obtenidos ningún colaborador (0%) del área de ventas presentaron un nivel muy bajo de estrés laboral, mientras que 7 colaboradores (12%) presentaron un nivel bajo, 51 colaboradores (85%) presentaron un nivel alto y 2 colaboradores (3%) presentaron un nivel muy alto, este resultado es semejante a los encontrados en la investigación de Balvin (2018), quien identificó que el estrés laboral es alto en colaboradores que trabajan bajo

presión y exigencia laboral, pues muchas veces supera la capacidad del colaborador, discrepando con lo hallado en la investigación de Hinostroza (2018) quien señala que los colaboradores cumplan o no sus objetivos comerciales asignados en su centro laboral, este resultado no influye en la intensidad de estrés que perciben. Estos resultados demuestran la teoría sobre estrés señalada por Selye (2012) basadas en el estímulo donde se explica que por medio de estímulos ambientales externos a la persona o estresores los cuales se asocian y generan alteración en las funciones del organismo, algunas situaciones pueden ser consideradas estresantes para una persona, pero para otra no.

De acuerdo al resultado obtenido se acepta la H2: el nivel de estrés de los colaboradores del área de ventas es alto.

Para determinar el nivel de intención de la variable intención de rotación laboral y dado que solo presentó una dimensión que es rotación se obtuvo el percentil 50 y 100 estableciéndose los siguientes: “baja” si la puntuación obtenida oscilaba entre 7 y 21, “alta” si la puntuación se encontraba entre 22 y 29 lo cual sirvió para analizar la variable de manera general.

La Tabla 7 muestra la frecuencia y porcentajes del nivel de intención de rotación laboral de acuerdo a la información obtenida de los participantes.

Tabla 7
Niveles de intención

Nivel	Rotación	
	Nº	%
Baja	31	52,0
Alta	29	48,0
Total	60	100,0

Al determinar el nivel de intención de rotación laboral se dio respuesta al objetivo específico N°02, pues según los resultados obtenidos 31 colaboradores (52%) del área de ventas presentaron un nivel de baja intención de rotación laboral y 29 colaboradores (48%), presentaron una alta intención de rotación. Esto refleja que la mayoría de los colaboradores no están pensando en cambiar de trabajo, pues influye un conjunto de factores que competen al bienestar personal de cada uno de ellos como la familia, condiciones laborales actuales,

salarios y nuevas oportunidades que conlleven a la reflexión para toma de decisiones. Para Chiavenato (2011) la intención de rotación también se manifiesta por factores sociodemográficos como la edad y la antigüedad laboral y de acuerdo a lo descrito en la Tabla 3 se refleja que la mayor parte de colaboradores tienen entre 20 y 30 años y una antigüedad laboral de 3 a 5 años lo cual repercute en los resultados. De acuerdo a todo lo señalado nos dirigimos a la teoría de Mitchell y Lee (2001) quienes explican como el colaborador para tomar una decisión desarrolla cuatro caminos que describe la decisión de rotar laboralmente, en el primer camino se describe que después de la aparición del primer shock se activan procesos internos que conllevan a un nivel de reflexión, en el segundo camino el mismo shock provoca un mayor nivel de meditación antes de la renuncia pudiendo considerar muchos factores personales como sí tiene un trabajo al cual se puede dirigir antes de renunciar, en el tercer camino señala sí el colaborador tiene opciones de trabajo, su nivel de reflexión será más intensiva y en el último camino, el colaborador considera la posibilidad de rotar con o sin nuevas oportunidades laborales, pues evalúa el trabajo en el cual se está desempeñando actualmente.

De acuerdo al resultado obtenido se rechaza la H3: el nivel de intención de rotación laboral de los colaboradores en el área de ventas es bajo.

Para responder al objetivo específico N°03, de acuerdo al modelo de influencia de regresiones de la tabla 8, se detalló lo siguiente.

Tabla 8

Influencia de las dimensiones del Estrés laboral en la Intención de rotación

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	5,449	1,064		5,123	,000
Control	,005	,368	,001	,012	,990
Apoyo social	-1,434	,254	-,608	-5,645	,000
Exigencias del trabajo	,444	,358	,130	1,240	,220

a. Variable dependiente: Intención_Rotación

Ante la valoración de las dimensiones de la variable Estrés laboral y su influencia en la Intención de rotación, se halló que la dimensión de Apoyo social es la única que resultó

influir de manera negativa en la Intención de rotación (Beta=-0.608), toda vez que mientras más apoyo perciba el colaborador menor estrés está asociado y por ello se tendría menor índice de rotación en el personal de la entidad bancaria. No se halló evidencia de que el Control o las Exigencias del trabajo influyan en la Intención de rotación, resultados que mostraron que el Control y las Exigencias laborales no generan impacto en la intención de rotación, es decir, no es el estrés causado por el Control ejercido por los superiores en el centro laboral ni las exigencias mismas del entorno laboral lo que ocasionan que los colaboradores quieran dejar su puesto sino dada la percepción o no de Apoyo que puedan encontrar dentro de la organización. Esto comprueba la teoría de Johnson & Hall (1988) quienes introdujeron la dimensión apoyo al modelo Demanda – Control de Karasek y señalaron que el apoyo social actúa con doble efecto en la tensión de la persona con respecto a sus labores ya que un apoyo social adecuado puede modificar en cierta parte al estresor generado por un bajo control y una alta exigencia laborales. Por otro lado esto se relaciona con los resultados de Balvin (2018) quien en su investigación señala “que el apoyo social tiene una correlación negativa, fuerte y perfecta ($r=1,000$) con el estrés laboral asumiendo que al incrementar el apoyo social, disminuye el estrés laboral pero sí la red de apoyo social laboral y el grado de apoyo es ineficiente, se convertirá en un estresor más para el colaborador”, para ello se tendría que manejar de una forma eficiente lo cual brindaría tranquilidad al trabajador y le permitiría seguir laborando.

Este hallazgo en el que el apoyo social influye de manera inversa y significativa en la Intención de rotación, permite identificar los aspectos que los colaboradores de la entidad bancaria valoran como elementos que les genera una mayor intención de permanencia en la organización, siendo el factor que debe ser conducido de manera adecuada para fomentar la estabilidad del personal con que se cuenta. Al respecto, Paredes (2017) en su investigación identificó que a diferencia de otras estrategias para mantener al colaborador en su puesto laboral el apoyo por parte del entorno de trabajo influye positivamente en la determinación laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos se rechaza la H4 pues solo la dimensión apoyo social impacta en la intención de rotación de colaboradores del área de ventas.

Para determinar la correlación entre las diferentes dimensiones del estrés laboral con la intención de rotación se consideró la tabla 9.

Tabla 9

Correlación entre las dimensiones de Éstres laboral e Intención de rotación

			Intención de rotación
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	-0,076
		Sig. (bilateral)	
		N	0,563 60
	Exigencias del trabajo	Coeficiente de correlación	0,257*
		Sig. (bilateral)	
		N	0,047 60
	Apoyo Social	Coeficiente de correlación	-0,537**
		Sig. (bilateral)	
		N	0,000 60
	Intención de rotación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	
		N	. 60

*La correlación es significativa en el nivel 0.05

**La correlación es significativa en el nivel 0.01

Mediante la representación en la tabla 8 se establece los rangos de los coeficientes de correlación Rho de Spearman que sirvieron para determinar la fuerza y dirección de la relación entre las variables de estudio, para ello se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. En tanto las variables de análisis fueron medidas con una escala ordinal. Como resultado se halló que la dimensión Control mostró una correlación negativa débil ($r=-0,076$) y significativa (Sig.=0,563) con la Intención de rotación, esto dejó entrever que una percepción de mayor Control en actividades del trabajo que pudieran generar estrés laboral no se halló relacionado con la intención de rotación de los colaboradores. La dimensión Exigencias de trabajo mostró una correlación positiva media ($r=0,257$) y además significativa (Sig.=0,047), esto es, un mayor grado de exigencias en el puesto laboral que genere mayor estrés a causa de ello, está relacionado con una mayor intención de rotación y la dimensión Apoyo social mostró una correlación negativa media ($r=-0,537$) y significativa (Sig.=0,001), lo que establece que ante una percepción de mayor Apoyo social por parte de los superiores y compañeros se espera una menor intención de rotación.

Para dar respuesta al objetivo general de la investigación se hizo uso de regresiones lineales, presentadas en la tabla 10.

Tabla 10

Influencia del Estrés laboral en la Intención de rotación

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
1 Regresión	16,718	3	5,573	13,756	
Residuo	22,687	56	,405		,000b
Total	39,405	59			

a. Variable dependiente: Intención_Rotación

b. Predictores: (Constante), Exigencias del trabajo, Control, Apoyo social

El Estrés laboral tiene un impacto significativo en la Intención de rotación (Sig.=0,000), con lo cual se considera que el Estrés laboral explica el comportamiento del personal que desea salir de la entidad bancaria a causa del mismo. Estos resultados muestran evidencia que se encuentra a favor de esta influencia considerando que el estrés ocasionado por las diversas fuentes estresoras en el ámbito laboral de los colaboradores orientados a los resultados, como la falta de apoyo social por parte de sus superiores y compañeros, las exigencias laborales de acuerdo a metas y objetivos planteados por el empleador y el control que pueda manejar cada colaborador para la realización de su trabajo da paso a una intención de rotación laboral. De acuerdo a investigaciones anteriores (p. Ej., Ahn y Lee, 2015) se demuestra que el estrés laboral influye en la intención de rotación de los colaboradores debido a fuentes estresoras dentro de las responsabilidades labores. Según Benjamin (1991) considera que el estrés es una fuerza que produce tensión por fuentes estresoras que origina trastornos que muchas veces pueden resultar agobiantes, pues es natural reaccionar ante cualquier estímulo. Además, el resultado concuerda con lo hallado por Ahmad y Afgan (2016) quienes señalaron la relación y la influencia significativa (Sig.=0,001) del estrés laboral con la intención de rotación en su investigación a colaboradores del sector comercial.

De acuerdo al resultado obtenido se acepta la H1: el estrés laboral influye significativamente en la intención de rotación de colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada en Chiclayo.

VI. Conclusiones

Luego de investigar, analizar y discutir, se ha podido concluir que el estudio de las variables estrés laboral e intención de rotación han permitido identificar aspectos que los colaboradores orientados a los resultados valoran y permiten dar alcances para un mejor entendimiento del problema que se planteó en la entidad bancaria privada, pues según los resultados hallados el estrés laboral influye significativamente en la intención de rotación de colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria, permitiendo identificar la valoración a ciertas actitudes que recibe por parte de sus superiores, compañeros de trabajo y entorno laboral al momento de pensar en la búsqueda de un nuevo trabajo.

También se ha podido comprobar que el nivel de estrés laboral de la mayoría de los colaboradores del área de ventas es alto, debido a las exigencias del trabajo bajo presión y la falta de apoyo para el logro de objetivos comerciales que muchas veces supera sus capacidades.

Se pudo corroborar que el nivel de intención de rotación de los colaboradores del área de ventas es bajo, dado que para tomar una decisión influyen características sociodemográficas como la edad, la antigüedad laboral y también factores basados en bienestar personal, familiar y económico de acuerdo a la realidad que cada colaborador pueda tener dentro de la entidad bancaria privada.

Dentro de las tres dimensiones estudiadas del estrés laboral: control y exigencia no influyen en la intención de rotación de los colaboradores de la entidad bancaria privada, sólo la dimensión apoyo es la única que resultó influir orientando al resultado de que todo colaborador mientras reciba más apoyo por parte de su entorno laboral menor será la intención de búsqueda de un nuevo empleo.

Se infiere que la entidad bancaria privada a través de la jefatura del área de ventas no están utilizando las herramientas adecuadas de gestión de talento humano para el manejo de este tipo de empleo, pues la mayoría de los colaboradores demuestran un alto nivel de estrés de acuerdo a las actividades que conllevan al cumplimiento de objetivos comerciales, pero pocos de ellos se animan a pensar en buscar una mejor opción laboral pues basan su pensamiento en la realidad personal que cada uno pueda tener antes de tomar una decisión.

VII. Recomendaciones

Se sugiere al área de recursos humanos revisar el perfil de los puestos comerciales con el propósito de adecuar herramientas necesarias que permitan el manejo de colaboradores en actividad y nuevos ingresos, a fin de establecer objetivos comerciales de acuerdo a la capacidad que pueda mostrar cada colaborador para el logro de estos objetivos, también realizar estudios que permitan identificar variables moderadoras que den paso a la implementación de planes de desarrollo y coaching basados en la edad, antigüedad laboral de los colaboradores para instruir, entrenar y desarrollar habilidades ligadas a mecanismos para poder afrontar el estrés que se podría generar durante las jornadas laborales y en la vida cotidiana, lo cual permitirá una mayor reducción del índice de intención de rotación por parte de los colaboradores.

Fortalecer el equilibrio entre capacidad de respuesta y responsabilidad laboral de los colaboradores del área de ventas, a fin de generar una mejor comunicación dentro del entorno laboral permitiendo una respuesta más rápida para la toma de decisiones e incrementando la capacidad de control frente a las exigencias laborales que se presentan en el día a día.

Incrementar el grado de apoyo por parte de los superiores y compañeros de trabajo, lo cual permitirá mejorar las relaciones laborales, fomentando la empatía en el entorno laboral a fin de tener colaboradores contentos y motivados.

Se recomienda realizar estudios posteriores de estas variables con mayor amplitud en el área comercial a nivel nacional de la entidad bancaria privada, a fin de contar con valiosos resultados que permitirá un mejor planteamiento de estrategias para la gestión del talento humano y el trabajo de colaboradores orientados a resultados.

VIII. Lista de referencias

- ASBANC. (16 de febrero del 2019). Asociación de Bancos de Perú. Obtenido de https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/BOLETIN_MENSUAL_FEBRERO_2019.pdf
- Ahn y Lee (2015). Impact of Job Stress on Turnover Intention among Emergency Room Nurses. *Korean Society of Muscle and Joint Health*, 22(1), 30-39. Recuperado de <http://koreascience.or.kr/article/JAKO201514039404666.page>
- Ahmad y Afgan (2016). The relationship of job stress and turnover intention in commercial banks of Pakistan by assessing the mediating Role of Burnout. *Bank services* 24(2) 23-30. Recuperado de <https://www.thefreelibrary.com/The+Relationship+of+Job+Stress+and+Turnover+Intention+in+Commercial...-a0461211490>
- Balbin (2018). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017” (tesis). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Cainicela, F y Pazos, P. (2016). La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú” (tesis). Universidad del Pacífico.
- Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición. McGraw Hill: Madrid.
- Chiavenato I. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Segunda Edición. McGraw Hill: Madrid.
- Carmeli, A. (2005). La relación entre la cultura y la abstinencia intenciones y el comportamiento de la organización. *International Journal of Manpower*, 26(2), 177-195. Recuperado de <http://doi:10.1108/01437720510597667>
- González- Romá, V., Merí, S., Luna, R., y Lloret, S. (1992). Propiedades psicométricas de un cuestionario para medir la propensión al abandono de puesto de trabajo y de la organización. *Revista de Psicología Social Aplicada*, vol. 2 (1), 25-42.
- Guerrero, B. (1997). Salud, estrés y factores psicológicos. Obtenido de: <https://mascvuex.unex.es/revistas/index.php/campoabierto/article/view/2764/1848>

- Herrera G. (2008). Un enfoque de Estrategia. Dirección y Administración de Recursos Humanos. 6ª ed. México: McGraw Hill.
- Hinostroza R. (2018). El estrés laboral y su influencia en los objetivos comerciales de la fuerza de ventas” (trabajo de investigación). Universidad Esan.
- Houtman, K. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Francia. (págs. 20-30). OMS.75
- Karasek, R. (1981). Job socialisation and job Strain. Chichester: John Wiley and Sons.
- Labrague et al. (2016). Factors influencing turnover intention among registered nurses in Samar Philippines. Applied Nursing Research, 39, 200-206. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0897189717301234>
- Maldonado, J., Monteza, H., Rosales, D. (2018). El engagement y la intención de rotar de los trabajadores en las notarías de Lima (trabajo de investigación). Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Maslach, C y Jackson, S. E. (1982). Burnout: the cost of caring englewood cliffs. Nueva York: PrenticeHall.
- McGregor, D. (1994). El lado humano de las organizaciones. McGraw. Hill. Colombia.
- Mitchell, T. R., y Lee, T. W. (2001). “The unfolding model of voluntary turnover and job embeddedness: foundations for a comprehensive theory of attachment”. Research in Organizational Behavior, 23,189–246.
- Mobley, W. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. Journal of Applied Psychology, 62(1), 237-240. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/323656852_Relationship_between_Job_Satisfaction_and_Employee_Turnover_Intention
- Mobley, W. (1980). Employee Turnover: Causes, Consequences and Control, Reading Mass. Adisson Wesley.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Obtenido de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--afework/documents/publication/wcms_466549.pdf

- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). Control del estrés laboral. Barcelona: Eudema.
- Roque, J. (2016). Estrés. Obtenido de: <https://juanroque.com/estres/>
- Santana, S. (2016). Relationship of work stress with eating behavior and obesity: Theoretical and empirical considerations. *Mexican journal of eating disorders*, 7(1), 135-143. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmta/v7n2/2007-1523-rmta-7-02-00135.pdf>
- Selye, H. (1976). *Stress in health and disease*. Boston: Butterworth
- Selye, H. (1980). *Selye's guide to stress research*. Nueva York: Van Nostrand Reinhold.
- Seongseop, S., Im, J. y Hwang, J. (2015). The effects of mentoring on role stress, job attitude, and turnover intention in the hotel industry management. *International journal of hospitality management*, 48(1), 68-82. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431915000560>
- Taylor, F. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. 2ª ed. Costa Rica: Trillas.
- Tongchaiprasita, P. y Ariyabuddhiphongs, V. (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job. *International journal of hospitality management*, 55(1), 33-40. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431916300159>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral. Análisis y prevención*. Zaragoza, España: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Yin-Fah, B. C., Foon, Y. S., Chee-Leong, L., y Osman, S. (2010). An exploratory study on turnover intention among private sector employees. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 57-64. Recuperado de <http://workspace.unpan.org/sites/internet/Documents/UNPAN92620.pdf>

IX. Anexos

Anexo 01: Cuestionario

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO



**ENCUESTA SOBRE INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA INTENCIÓN
DE ROTACIÓN DE COLABORADORES EN UNA ENTIDAD BANCARIA**

Participantes: Colaboradores entidad bancaria.

N° Cuestionario

BLOQUE I: INTRODUCCIÓN

Buenos días/Buenas tardes.

Mi nombre es Deivis Chávez Díaz estudiante de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estoy realizando una investigación sobre: “Influencia del estrés laboral en la intención de rotación de colaboradores en una entidad bancaria”.

Necesito contar de su valioso apoyo para poder encuestarlo y así obtener información para el estudio de estas variables. La encuesta se realizará por bloques estructurados con preguntas que medirán cada variable. La información obtenida es de estricto privado y será utilizado solo para fines de estudio en esta investigación.

A continuación, se le hará algunas preguntas por lo cual usted es libre de responder o no las preguntas si así lo desea.

**¿Le gustaría participar en el
desarrollo de la encuesta?**

- Deseo contestar la encuesta.
 No deseo contestar la encuesta.

Fecha Encuesta ____/____/ 2020

Hora Inicio Encuesta ____ AM / PM

Hora Final Encuesta ____ AM / PM

BLOQUE II: Criterios generales

EDAD:

20 a 30 años

30 a 40 años

más de 50 años

SEXO: M o F

ANTIGÜEDAD LABORAL:

Menos de un año

1 a 3 años

3 a 5 años

5 a 10 años

10 años a más

BLOQUE III: Cuestionario para evaluar el estrés laboral.

Marca con un aspa (X) la escala de Likert que consideres pertinente para cada situación.

N o.	Planteamiento	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Regularmente de acuerdo (4)	De acuerdo (5)	Muy de acuerdo (6)	Totalmente de acuerdo (7)
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.							
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de habilidades.							
3	En mi trabajo debo ser creativo.							
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.							
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.							
6	Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.							
7	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.							
8	Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo.							
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.							
10	Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.							

11	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.							
12	En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva.							
13	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.							
14	No recibo pedidos contradictorios de los demás.							
15	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.							
16	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde.							
17	Mi trabajo es muy dinámico.							
18	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.							
19	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.							
20	Mi jefe presta atención a lo que digo.							
21	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.							
22	Mi jefe facilita la realización del trabajo.							
23	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.							
24	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan.							
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.							

26	Las personas con las que trabajo se interesan por mí.							
27	Las personas con las que trabajo son amistosas.							
28	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.							
29	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.							

BLOQUE IV: Cuestionario para evaluar la intención de rotación laboral.

Marca con un aspa (X) la escala de Likert que consideres pertinente para cada situación.

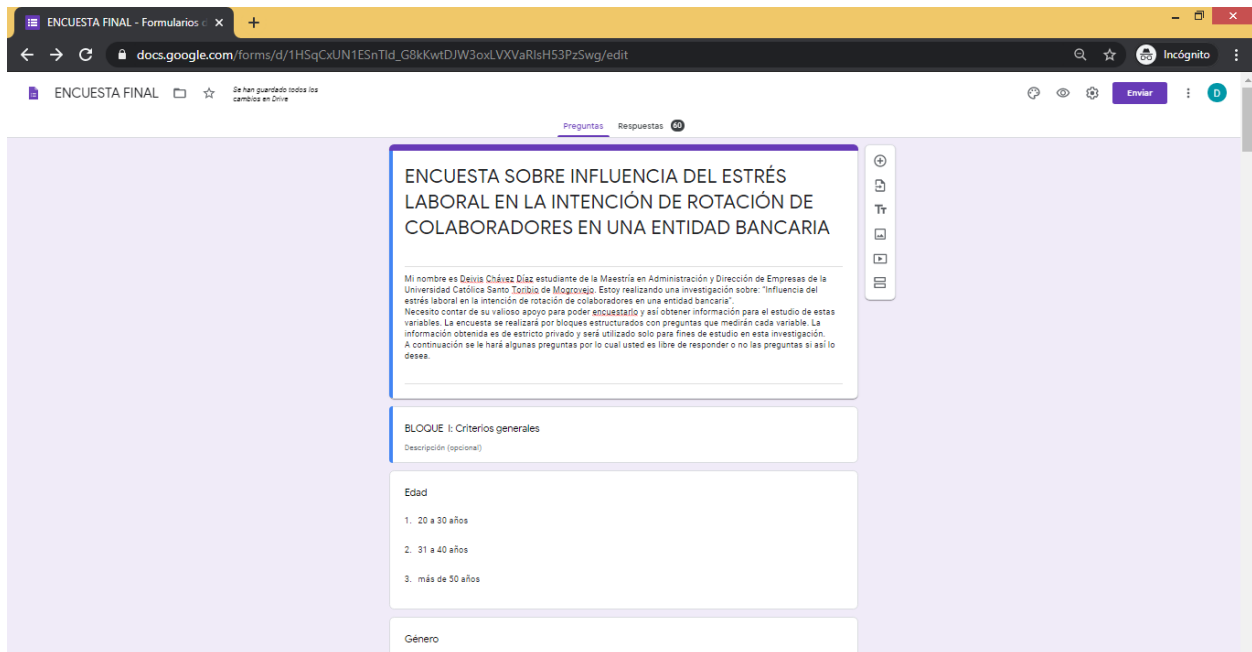
N°	Planteamiento	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Regularmente de acuerdo (4)	De acuerdo (5)	Muy de acuerdo (6)	Totalmente de acuerdo (7)
1	Para mí este trabajo es provisional.							
2	Si una empresa de la competencia me ofreciera un puesto de trabajo con las mismas condiciones económicas que tengo en la actualidad, cambiaría de empresa.							
3	No me importaría cambiar de empresa.							

4	Mi lugar de trabajo queda muy lejos mi vivienda.							
5	Me gustaría desarrollar mi carrera profesional dentro de mi empresa actual.							
6	A menudo pienso que me sentiría más a gusto en otra empresa.							

Muchas gracias por la atención prestada.

Encuesta virtual: Google Forms

<https://forms.gle/X1SmDwqN1fcQ4S6s>



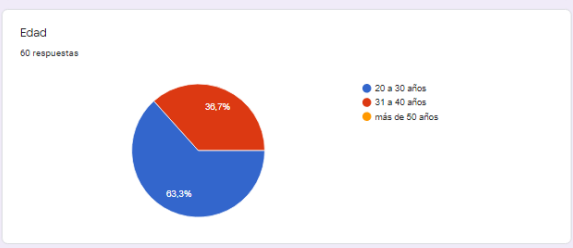
Preguntas Respuestas 60

60 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen Pregunta Individual

BLOQUE I: Criterios generales



Género
60 respuestas