



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés laboral y su relación con la rotación de servicios en
los enfermeros del Hospital Hipólito Unanue 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:

Magister en Gestión de Servicios de la Salud

AUTOR

Br. Diana del Pilar Orreaga Vivanco

ASESOR:

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los servicios de la salud

PERÚ

2016

Página del Jurado

Dr. Sánchez Díaz Sebastián
Presidente

Mgtr. Fabián Rojas Lenin Enrique
Secretario

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi razón de seguir creciendo como profesional, a mi hija Nicole y Zenaida mi madre que son mi fuerza que ilumina mis días y por su perseverancia en todo momento a pesar de las dificultades presentes en este largo camino.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, dueño de mi vida.

Agradezco a mis hermanos que de alguna manera estuvieron apoyándome en este largo camino de superación.

Agradezco al Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni por la paciencia y entrega como Docente y guía para el desarrollo y termino de la tesis.

Agradezco Mg. Max Garay por su apoyo incondicional.

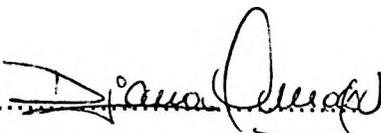
Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Diana del Pilar Orreaga Vivanco**, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; identificado con DNI 06740398, con la tesis titulada "Estrés laboral y su relación con la rotación de servicios en los enfermeros del Hospital Hipólito Unanue 2016" declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho 17 diciembre de 2016.

Firma:.....

Br. Diana del Pilar Orreaga Vivanco

DNI: 06740398

Presentación

Señores miembros del jurado

El presente trabajo de investigación titulado *Estres laboral y su relacion con la rotacion de servicios en los enfermeros del "Hospital Hipolito Unanue 2016"* se realizo en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Tiene como finalidad que los modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión de los servicios de la salud en especial en los aspectos relacionados con Estrés laboral y rotación de personal, y particularmente en el Departamento de enfermería del Hospital Hipólito Unanue.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que se plantearon, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo finalmente se adjunta las referencias bibliográficas los anexos las herramientas utilizadas en el estudio a manera de evidencia.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

Contenido

PÁGINAS PRELIMINARES	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii

I INTRODUCCIÓN

1.1	Antecedentes	3
1.1.1.	Internacionales	4
1.1.2.	Nacionales	5
1.2.	Fundamentación científica, técnica o humanística	8
1.3.	Justificación	28
1.4.	Problema	29
1.4.1.	Realidad problemática	29
1.4.2.	Formulación del problema	30
1.5.	Hipótesis	31
1.6.	Objetivos de la investigación	32

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1	Variables	
2.2	Operacionalización de variables	
2.3.	Metodología	
2.4.	Tipos de estudio	
2.5.	Diseño de investigación	
2.6.	Población, muestra y muestreo	

2.6.1.	Población.	40
2.6.2.	Muestra	40
2.6.3	Muestreo	41
2.7.	Técnicas de instrumentos de recolección de datos	42
2.8.	Aspectos éticos	44

III: RESULTADOS

3.1.	Descripción de resultados	
3.1.1	Descripción de la variable estrés laboral	45
3.1.2.	Descripción de la variable rotación de servicio	50
3.1.3.	Prueba de normalidad	
3.1.4	Prueba de hipótesis	

IV: DISCUSIÓN

V: CONCLUSIONES

VI: RECOMENDACIONES

VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

APENDICE

Apéndice 1:	Matriz de consistencia	
Apéndice 2:	Instrumento de medición de la variable estrés laboral	
Apéndice 3:	Instrumento de medición de la variable rotación de servicio	
Apéndice 4:	Análisis de confiabilidad	
Apéndice 5:	Base de datos de la prueba piloto	
Apéndice 6:	Base de datos de la muestra	

Lista de tablas

	Página
Tabla 1: <i>Operacionalización de la variable 1: Estrés Laboral</i>	36
Tabla 2: Operacionalización de la variable 2: Rotación de servicios	37
Tabla 3: Población de estudio	38
Tabla 4: <i>Resultados de análisis de confiabilidad que mide las variables de estudio estrés laboral</i>	39
Tabla 5: Resultados de análisis de confiabilidad que mide la variable rotación de servicio.	39
Tabla 6: Clasificación de escalas variable estrés laboral y sus dimensiones	40
Tabla 7: Clasificación de escalas variable Rotación de servicios y sus dimensiones	40
Tabla 8: Aspectos Sociodemográficos, según sexo, sexo edad, grupo ocupacional, condición laboral	43
Tabla 9: Nivel de estrés laboral según dimensiones en los enfermeros del HNHU 2016.	44
Tabla 10: Distribución de niveles, frecuencia, y porcentaje de la variable estrés laboral	45
Tabla 11: Distribución de niveles, frecuencia y porcentaje de la variable rotación.	46
Tabla 12: Niveles de rotación de servicio del servicio según dimensiones, De los enfermeros del HNHU, 2016.	47
Tabla 13: Prueba de normalidad variable estrés laboral y rotación de Servicios.	48
Tabla 14: Correlación entre estrés laboral y rotación de servicio de los enfermeros del HNHU, 2016	49
Tabla 15: Correlación entre agotamiento emocional y rotación de servicio en los enfermeros del Hospital Hipólito Unanue 2016.	50

Correlación entre despersonalización y rotación de servicio de	
Tabla16: los enfermeros del HNHNU, 2016	51
Correlación realización personal y rotación de servicios en los	
Tabla 17: enfermeros del Hospital Hipólito Unanue, 2016	52

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Distribucion porcentual de estrés laboral segun niveles	45
Figura 2: Distribución porcentual de estrés según dimensiones	46
Figura 3: Relación de estrés y rotación de servicio	47
Figura 4: Distribución porcentual de rotación de servicio	49

Resumen

En la investigación titulada estrés laboral y su relación con la rotación de servicios de los enfermeros del Hospital Hipólito Unanue 2016, el objetivo general fue determinar el nivel de relación nivel estrés laboral y rotación de servicios.

El tipo de investigación del presente estudio es de diseño correlacional trasversal de tipo no experimental. Se utilizó muestreo probabilístico simple.

La muestra fue conformada por 141 licenciados de enfermería. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los profesionales de enfermería, para estrés laboral el instrumento de Maslach Burnout Inventory y para rotación de servicio el instrumento de Mobley.

Para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Combrach obteniéndose como resultados para la variable estrés laboral 0,742 que equivale a una confiabilidad moderada y 0,710 para la variable rotación de servicios que también equivale a una confiabilidad moderada.

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho Spearman donde se observó que existe relación directa y significativa en la relación entre rotación de servicios y el nivel de estrés en los enfermeros del Hospital Hipólito Unanue. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .600**).

Palabras Clave: Estrés Laboral y rotación de servicio

Abstract

In the research entitled occupational stress and its relation with the rotation of services of the nurses of Hospital Hipolito Unanue 2016,

The type of research of the present study is of non-experimental cross-sectional correlational design. Simple probabilistic sampling was used.

The sample consisted of 141 nursing graduates. The technique used in the survey and data collection instruments were two questionnaires applied to nursing professionals, for the work of the Maslach Burnout inventory instruments and for the service rotation of the Mobley instrument.

For the reliability of each instrument, the Combrach alpha was used as results for the labor-related variable 0.742, which is equivalent to a moderate reliability, and 0.710 for the service rotation variable, which is also equivalent to a moderate reliability.

The nonparametric statistic Rho Spearman was applied where it is observed that there is a direct and significant relationship between the rotation of services and the level of stress in the nurses of the Hospital Hipolito Unanue. This is demonstrated by the Spearman statistic (Bilateral = .000 <0.01; Rho = .600 **).

Keywords: Work Stress and Service Rotation