



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés laboral y rotación de personal en tiendas Lima Norte Interbank
Los Olivos-2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Roca Vasquez Wendy Estefani (ORCID: 0000-0003-4429-7005)

ASESOR:

Dr. Zavaleta Martínez-Vargas Alfonso (ORCID: 0000-0002-8039-9589)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA - PERÚ

2017

DEDICATORIA

A mi madre Vásquez Marleni y mi hermano Carranza Rodrigo, quienes son mi motor para este y todos los retos planteados en mi vida, mi madre quien con su inmenso amor siempre confió en mí, brindándome aliento para no rendirme ante cualquier situación complicada. Brindándome sabios consejos y buenos valores para ser la persona correcta que hoy en día soy.

Wendy Roca

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me permite tener bienestar en mi salud para poder cumplir esta meta. A mis asesores de tesis: Mairena Fox Petronila Liliana, quien me brindó el apoyo y ánimo para seguir y no abandonar este proyecto en un momento complicado de mi vida en el IX ciclo y Martínez Vargas Alfonso Zavaleta, quien fue mi tutor y apoyo para culminar con éxito esta etapa.

Página del Jurado



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **ROCA VASQUEZ WENDY ESTEFANI** cuyo título es: "**ESTRÉS LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN TIENDAS LIMA NORTE INTERBANK LOS OLIVOS - 2017**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...16... (número) ...Dieciséis.... (letras).

Los Olivos, 13 de Diciembre de 2017

Dr. Díaz Saucedo Antonio

PRESIDENTE

Dr. Jiménez Calderón Cesar

SECRETARIO

Dr. Zavaleta Martínez-Vargas Alfonso

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Roca Vásquez Wendy Estefani con DNI N° 48155268, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, 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 me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de Diciembre del 2017



Roca Vásquez, Wendy Estefani

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.1.1 En el contexto internacional	2
1.1.2 En el contexto nacional	4
1.1.3 En el contexto local	6
1.2 Trabajos previos	8
1.2.1 En el contexto internacional	8
1.2.2 En el contexto nacional	9
1.3 Teorías relacionadas al tema	11
1.3.1 Estrés laboral	11
1.3.1.1 Teoría Ley de la elasticidad de Hooke	11
1.3.1.2 Conceptualización del estrés laboral	12
1.3.1.3 Dimensiones del estrés laboral	12
1.3.2 Rotación de personal	14
1.3.2.1 Teoría de las necesidades de Mc clelland	14
1.3.2.2 Conceptualización de rotación de personal	15
1.3.2.3 Dimensiones de rotación de personal	15
1.4 Formulación del problema	17
1.4.1 Problema general	17
1.4.2 Problemas específicos	17
1.5 Justificación del estudio	17
1.5.1 Justificación teórico	17
1.5.2 Justificación metodológica	18
1.5.3 Justificación práctica	18
1.6 Hipótesis	19

1.6.1 Hipótesis General	19
1.6.2 Hipótesis específico	19
1.7 Objetivos	19
1.7.1 Objetivo General	19
1.7.2 Objetivo Específico	19
II MÉTODO	
2.1 Diseño de estudio	20
2.1.1 Método	20
2.1.2 Nivel	20
2.1.3 Tipo	20
2.1.4 Diseño	21
2.2 Variables, operacionalización	21
2.2.1 Variables	21
2.2.2 Operacionalización	21
2.3 Población y muestra	23
2.3.1 Población	23
2.3.2 Muestra	23
2.3.3 Muestreo censal	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.4.1 Técnicas de recopilación de datos	24
2.4.2 Instrumentos de recopilación de datos	24
2.4.3 Validación de instrumento	25
2.4.4 Confiabilidad de instrumento	26
2.5 Métodos de análisis de datos	27
2.6 Aspectos éticos	28
III RESULTADOS	29
3.1 Prueba de normalidad	29
3.2 Análisis de los resultados estadísticas	30
3.2.1 Resultados por dimensión	30
3.2.2 Resultados por variables	36
3.2.3 Prueba de hipótesis	38

3.2.3.1 Prueba de hipótesis general	38
3.2.3.2 Prueba de hipótesis específico	39
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	53
Anexo A: Validación de instrumentos	
Anexo B: Matriz de consistencia	
Anexo C: Reporte del programa turnitin	
Anexo D: Carátula	
Anexo E: Acta de aprobación de originalidad de tesis	
Anexo F: Acta de aprobación de la tesis	
Anexo G: Autorización de publicación de tesis en repositorio Institucional UCV	
Anexo H: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1	Variables de investigación	21
Tabla 2.2.2.1	Cuadro de operacionalización de variables	22
Tabla 2.4.2.1	Estructura dimensional de las variables de estudio	25
Tabla 2.4.3.1	Validación de expertos	25
Tabla 2.4.4.1	Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficientes	26
Tabla 2.4.4.2	Resumen de procesamiento de casos	27
Tabla 2.4.4.3	Estadísticas de fiabilidad	27
Tabla 2.6.1	Criterios éticos de la investigación	28
Tabla 3.1.1	Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov	29
Tabla 3.2.1.1	Nivel de Estrés Psicológico en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	30
Tabla 3.2.1.2	Nivel de Estrés Fisiológico en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	31
Tabla 3.2.1.3	Nivel de Estresores en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	32
Tabla 3.2.1.4	Nivel de Rotación de personal en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	33
Tabla 3.2.1.5	Nivel de Costos de rotación de personal en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	34
Tabla 3.2.1.6	Nivel de Desvinculación de personal en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	35
Tabla 3.2.2.1	Nivel de Estrés laboral en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	36
Tabla 3.2.2.2	Nivel de Rotación de personal en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	37
Tabla 3.2.3.1.1	Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman	38
Tabla 3.2.3.1.2	Prueba de correlación de variables	39
Tabla 3.2.3.2.1	Prueba de correlación entre variable Estrés laboral y la dimensión Índice de rotación de personal	40
Tabla 3.2.3.2.2	Prueba de correlación entre variable Estrés laboral y la dimensión Costo de rotación de personal.	41
Tabla 3.2.3.2.3	Prueba de correlación entre variable Estrés laboral y la dimensión Desvinculación de personal.	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.2.1.1	Nivel de Estrés Psicológico en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	30
Figura 3.2.1.2	Nivel de Estrés Fisiológico en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	31
Figura 3.2.1.3	Nivel de Estresores en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	32
Figura 3.2.1.4	Nivel de Índice de rotación de personal en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	33
Figura 3.2.1.5	Nivel de Costo de rotación de personal en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	34
Figura 3.2.1.6	Nivel de Desvinculación de personal en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	35
Figura 3.2.2.1	Nivel de Estrés laboral en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	36
Figura 3.2.2.2	Nivel de Rotación de personal en la empresa Tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017.	37

RESUMEN

Este proyecto de tesis fue descriptivo transversal no experimental explicativo correlacional y tuvo como objetivo principal determinar la existencia de la relación entre estrés laboral y rotación de personal en la entidad financiera Interbank en tiendas Lima Norte Los Olivos-2017. Cuya población corresponde a 63 colaboradores de tiendas Interbank, distrito Los Olivos-2017. Se aplicó una encuesta con un instrumento de 23 reactivos. Donde las variables y dimensiones no tuvieron distribución normal (Prueba de Kolmogorov-Smirnov $p > 0.05$). Se aplicó el análisis inferencial de Spearman y $p < 0.05$ como medida de estimación de la significación. Se concluyó como resultado que, si existe relación positiva muy fuerte entre el estrés laboral y la rotación de personal en tiendas Lima Norte Interbank Los Olivos-2017. ($p < 0.001$, $n = 63$).

Palabras clave: *Estrés laboral, rotación de personal, costos, estresores.*

ABSTRACT

This thesis project was descriptive cross-sectional non-experimental explanatory correlational and had as main objective to determine the existence of the relationship between work stress and turnover of staff at the financial institution Interbank in stores Lima Norte Los Olivos-2017. Whose population corresponds to 63 employees of stores interbank, district Los Olivos-2017. A survey was applied with an instrument of 23 items. Where the variables and dimensions did not have normal distribution (Kolmogorov-Smirnov test $p > 0.05$). Spearman inferential analysis was applied and $p < 0.05$ as a measure of significance estimation. Providing as a result that there is a very strong positive relationship between work stress and staff turnover in stores Lima Norte Interbank Los Olivos-2017. ($p < 0.001$, $n = 63$).

Keywords: *Work stress, staff turnover, costs, stressors.*