



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El estrés laboral y la calidad de atención del personal de
vigilancia que brinda al cliente del Hospital María
Auxiliadora del distrito de San Juan de Miraflores el año
2014

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Bach Julián Alberto Pujaco Turpo
Mg. Micaela Rosa Mavila Salón

ASESOR:

Dr. Miguel Sebastián Armesto Céspedes

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2014

ANEXO

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Julián Alberto Pujáico Turpo, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 09250232, con la tesis titulada “El estrés laboral y la calidad de atención del personal de vigilancia que brinda al cliente del Hospital María Auxiliadora del distrito de San Juan de Miraflores el año 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis compartida con la Mag. Micaela Rosa Mavila Salón 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.

Lugar y fecha: *Jesús María, 19 de Julio del 2014*



Julián Alberto Pujáico Turpo
DNI 09250232

Dr. Abner Chávez Leandro
Presidente

Mg. Fernando Nolazco Labajos
Secretario

Dr. Miguel Armesto Céspedes
Vocal

Dedicatoria

A Dios. Por habernos permitido llegar a concluir nuestra investigación y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros docentes quienes con mucho esmero han fortalecido y facilitado nuestra enseñanza, aprendizaje durante la maestría basada en el conocimiento y solidaridad hacia el ser humano.

A nuestros padres quienes guiaron nuestros caminos forjando ciudadanos que seguirán su ejemplo de lucha y perseverancia en bien de nuestra nación.

Agradecimiento

Nuestra Gratitude a Dios por habernos dado la vida, sabiduría y fortaleza, además por guiarnos y mantenernos en el sendero del bien.

A nuestros docentes quienes con mucho esmero han fortalecido y facilitado nuestra enseñanza, aprendizaje durante esta maestría.

De igual manera agradecemos a nuestra Universidad Cesar Vallejo y a sus docentes, por impartirnos sus conocimientos y experiencias.

Presentación

Según la OMS uno de los problemas de Salud Mental que constituye el factor causal de muchas enfermedades, y es considerado el “mal del siglo”, es el “estrés laboral” que afecta al individuo y/o al ser humano que se encuentra en constante adaptación frente a los cambios que se suscitan en su entorno generado en los últimos tiempos por el avance de la ciencia y la tecnología, entre otros. En tal sentido el personal de vigilancia en su ambiente laboral diariamente enfrenta situaciones estresantes que pueden ser perjudiciales para su salud; siendo estos derivados entre otros de las dificultades personales que suelen presentarse en las obligaciones familiares, inadecuadas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, el paciente y sus familiares, falta o exceso de control en las tareas, ambiente contaminados y existencia de ruidos, entre otros.

En tal sentido el presente estudio “El estrés laboral y la Calidad de Atención del personal de vigilancia que brinda al cliente del Hospital María Auxiliadora”, tuvo como objetivos; determinar cómo influye el Estrés Laboral en la Calidad de Atención en el personal de vigilancia del Hospital María Auxiliadora; y determinar cómo influye el nivel de estrés laboral en las dimensiones: Entorno Social, familiar y laboral.

El propósito del estudio estuvo orientado a que los resultados proporcione a la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento y al personal de vigilancia de la Unidad de Servicios Generales que laboran en el Hospital María Auxiliadora, información actualizada, que permita la formulación de estrategias orientadas a fortalecer los mecanismos a nivel intrapersonal e interpersonal para afrontar problemas o situaciones estresantes; así como la implementación de talleres sobre el manejo del estrés que le permita mejorar la calidad de vida y la atención que brinda al usuario y el de ellos mismos.

El presente trabajo consta de Capítulo I: En el cual se expone el planteamiento, formulación del problema, justificación, limitaciones del problema, Antecedentes, objetivos; Capítulo II en el que incluye las bases teóricas de la primera y segunda

variable; Capítulo III Marco Metodológico; Capítulo IV Resultados, discusión; Conclusiones, sugerencias. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos

Índice General

	Pág.
Dedicatoria	Iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice general	viii
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	16
CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1 Planteamiento del problema	18
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	21
1.5 Antecedentes	21
1.5.1. Antecedentes Nacionales	22
1.5.2. Antecedentes Internacionales	26
1.6 Objetivos	30
1.6.1. Objetivo general	30
1.6.2. Objetivos específicos	30
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	32
2.1 Bases teóricas del Estrés Laboral	33
2.1.1 Estrés Laboral	33
Estresor	35
Tipos de Estrés	35
Consecuencias del Estrés	36

Causas de Estrés	36
Estrés y enfermedad	37
Estrés conflicto y negociación	39
Consecuencias del estrés para la salud	42
Consecuencias para el entorno familiar, social y laboral	42
2.1.2 Dimensiones de la Variable Estrés Laboral	43
Entorno Social	43
Entorno Familiar	44
Entorno Laboral	47
2.2 Bases teóricas de la Calidad de Atención	48
2.2.1 Calidad	48
2.2.2 Calidad de Atención	49
2.2.3 Componentes de la calidad sanitaria	49
2.2.4 Motivaciones para la mejora de la calidad	50
2.2.5 Dimensiones de la variable Calidad de Atención	56
Eficiencia	56
Oportunidad	57
Equidad	59
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	62
3.1 Hipótesis	63
3.1.1 Hipótesis general	63
3.1.2 Hipótesis específicas	63
3.2 Variables	64
3.2.1 Definición conceptual	64
Variable 1: Estrés Laboral	64
Entorno Social	64
Entorno Familiar	65
Entorno Laboral	65
Variable 2: Calidad de Atención	66
Eficiencia	66
Equidad	67
Oportunidad	67

3.2.2 Definición operacional	68
3.2.3 Operacionalización de variables	68
3.2.4 Niveles de las variables	71
3.3 Metodología	71
3.3.1 Tipo de estudio	71
3.3.2 Diseño de investigación	72
3.4 Población y muestra	74
3.5 Método de investigación	74
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
3.6.1 Técnica de la Encuesta	75
3.6.2 Técnica de Análisis Documental	75
3.6.3 Técnica de Procesamiento de datos	75
3.7 Validez y confiabilidad del instrumento	76
3.8 Métodos de Análisis de datos	80
3.8.1 Prueba de Asociación	81
3.8.2 Prueba de Correlación de Spearman	81
3.8.3 Nivel de significación	82
3.8.4 Causalidad entre variable	82
3.8.5 Análisis de regresión simple	82
3.8.6 Ecuación de regresión simple	82
CAPITULO IV. RESULTADOS	83
4.1 Resultados descriptivos	84
4.1.1 Descripción de resultados de variable Estrés Laboral	84
4.1.2 Descripción de resultados de variable Calidad de Atención	85
4.1.3 Prueba de hipótesis	86
Prueba de Hipótesis General	87
Prueba de Hipótesis Especifica 1	88
Prueba de Hipótesis Especifica 2	90
Prueba de Hipótesis Especifica 3	91
4.2 Discusión	93

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
ANEXOS	106
Anexo 1 :Matriz de consistência	107
Anexo 2 :Base de datos de ambas variable	110
Anexo 3: Análisis estadístico	114
Anexo 4: Instrumento de medición de la variable Estrés Laboral y Calidad de Atención	126
Anexo 5: Informe de opinión de expertos	129
Anexo 6: Artículo Científico	135

Índice de tablas

	Pág.
Operacionalización de la variable X: Estrés Laboral	69
Operacionalización de las variable Y: Calidad de Atención	70
Valores de los niveles de Estrés Laboral y Calidad de Atención	71
Consolidado de validez de contenido por expertos del instrumento de la Variable Estrés Laboral	77
Confiabilidad para la variable Estrés Laboral	78
Consolidado de validez de contenido por expertos del instrumento de la variable Calidad de Atención.	79
Confiabilidad para la variable Calidad de Atención	80
Niveles de la variable Estrés Laboral y sus dimensiones	84
Niveles de la Variable Calidad de Atención y sus dimensiones	85
Relación entre Estrés Laboral y Calidad de Atención en los vigilantes	87
Relación entre Entorno Social y Calidad de Atención en el personal de vigilancia	89
Relación entre Entorno Familiar y Calidad de Atención en el personal de vigilancia	90
Relación entre Entorno Laboral y Calidad de Atención en el personal de vigilancia	92
Tabla Correlaciones para la variable Estrés Laboral	114
Correlaciones no paramétricas: Y (ítem*ítem)	117

Índice de figuras

	Pág.
Esquema de la Investigación Correlacional Causal	73
Grafico variable Estrés Laboral(Grafico de la Tabla 8)	85
Gráfico variable Calidad de Atención (Grafico de la tabla 9)	86

Resumen

La presente investigación: “El Estrés Laboral y la Calidad de Atención del personal de vigilancia que brinda al cliente del Hospital María Auxiliadora del distrito de San Juan de Miraflores el año 2014”, es un estudio de diseño Descriptivo, Transversal, Correlacional y No Experimental. Tuvo como objetivo general determinar cómo influye el Estrés Laboral en la Calidad de Atención que brinda el personal de vigilancia de la Unidad de Servicios Generales al usuario del Hospital María Auxiliadora del distrito de San Juan de Miraflores. La hipótesis planteada fue: Existe una influencia significativa del Estrés Laboral y la Calidad de Atención del personal de vigilancia que brinda al cliente del Hospital María Auxiliadora del distrito de San Juan de Miraflores – 2014.

El Estrés Laboral está relacionado con la Calidad de Atención que brinda el personal de vigilancia del Hospital María Auxiliadora. La población, está constituida por los Vigilantes que laboran en la Unidad de Servicios Generales que en su totalidad son 65 personas. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el estrés laboral influye en la calidad de atención en (0.004), de acuerdo a la prueba estadística de Correlación de Pearson con un nivel de confianza de 0,05.

Palabras Claves: *Estrés Laboral, Calidad de Atención*

Abstract

The present investigation: "Stress and Quality of Work Staff surveillance provides the customer the 'María Auxiliadora' Hospital district of San Juan de Miraflores 2014" is a design studio Description, Transversal, correlational and not Experimental .Had as general objective to determine how it influences the work stress in Quality of Care staff provided oversight General Services Unit at "Maria Auxiliadora" User District Hospital San Juan de Miraflores. The hypothesis was: There is significant influence of Job Stress and Quality of Staff surveillance provides the customer the "Maria Auxiliadora" Hospital district of San Juan de Miraflores - 2014.

Work Stress is related to the Quality of Care provided by the security staff of the "Maria Auxiliadora" of Christians Hospital. Workers are constituted by the watchers who work in the General Service Unit which in their totality are 65 people. According to the results it is concluded that job stress affects the quality of care (0,004), according to the statistical test of Pearson correlation with a confidence level of 0.05.

Keyword: *Job Stress, Quality of Attention.*

Introducción

En la actualidad el estrés es un tema común en investigaciones laborales psicológicas y fisiológicas, debido a las condiciones sociales, personales, económicas y ambientales a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen concurrentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés. En el estrés laboral existen desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión.

El trabajo en hospitales ha sido considerado como una fuente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La carga de trabajo y las tensiones a la que se somete el personal de vigilancia desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de comportamientos agresivos, enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, etc.

Lo que observamos en el área de vigilancia, en ese momento es que el estrés sufrido repercute sobre la calidad de atención ya que cada uno de los pacientes y familiares de los pacientes necesita una atención especial en el hospital.

Para la obtención de información se realizó una encuesta al personal de vigilancia, las cuales revelaron respuestas contundentes significativas que fueron de gran ayuda para poder reconocer la influencia del estrés laboral en el personal de vigilancia que brinda atención al paciente.