



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés laboral y su relación con el potencial humano en
el centro Materno Infantil Laura Rodríguez, agosto a
noviembre 2015.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

Autor:

Br. Rojas Huerta Emilina Mayela

Asesor:

Mgtr. Marcoantonio Rivera Félix

Sección

Ciencias médicas

Línea de investigación

Gestión de los servicios de la salud

Perú - 2015

Dedicatoria:

Dedico a mi esposo e hijos por
brindarme su apoyo moral y fortaleza
para seguir adelante.

Agradecimiento

Gracias a mi familia y amiga por haberme animado en varias ocasiones con su actitud y sus palabras.

Al médico jefe y a todos los trabajadores del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez por la colaboración con las encuestas porque sin ello esto no sería posible, gracias por el apoyo incondicional.

Presentación

Señores Miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la sustentación de tesis de la escuela de Post grado de la universidad Cesar vallejo para la elaboración de la tesis de maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud, presento la tesis de investigación descriptiva correlacional denominado: “Estrés laboral y su relación con el potencial humano en el Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, agosto a noviembre 2015”.

En este trabajo se va a determinar la relación que existe entre el estrés laboral y potencial humano en el Centro Materno Infantil Laura Rodríguez. Para ello se realizó una encuesta a todo el personal asistencial y administrativo.

El autor.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimientos | iii |
| Presentación | iv |
| Índice | v |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| Introducción | xiii |
| CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 15 |
| Planteamiento del problema | 16 |
| Formulación del problema | 18 |
| Problema general | 18 |
| Problemas específicos | 18 |
| 1.3 Justificación | 19 |
| 1.4 Limitaciones | 21 |
| 1.5 Antecedentes | 21 |
| 1.5.1 Antecedentes Internacionales | 21 |
| 1.5.2. Antecedentes Nacionales | 28 |
| 1.6. Objetivos | 32 |
| 1.6.1. Objetivo general | 32 |
| 1.6.1. Objetivos específicos | 33 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 34 |
| 2.1. Estrés | 35 |

| | | |
|----------------------------------|---|----|
| 2.2 | Estrés laboral | 36 |
| 2.2.1 | Tipos de estrés laboral | 37 |
| 2.2.2 | Factores que generan estrés | 38 |
| 2.2.3 | Signos y síntomas del estrés laboral | 39 |
| 2.2.4 | Estrés laboral en personal hospitalario | 39 |
| 2.3 | Consecuencias | 40 |
| 2.3.1 | en el aspecto individual | 40 |
| 2.3.2 | En el aspecto organizacional | 41 |
| 2.3.3 | Efectos del estrés laboral | 42 |
| 2.4 | Síndrome de Burnout | 42 |
| 2.4.1 | Causas del síndrome de burnout | 43 |
| 2.4.2 | Dimensiones del estrés laboral | 45 |
| 2.5 | Potencial humano | 46 |
| 2.5.1 | Componente del potencial humano | 49 |
| 2.5.2 | Dimensiones del potencial humano | 51 |
| CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO | | 57 |
| 3.1 | Hipótesis | 58 |
| 3.1.1. | Hipótesis general | 58 |
| 3.1.2 | Hipótesis específicas | 58 |
| 3.2. | Variables | 58 |
| | Variable 1 | 58 |
| | Variable 2 | 58 |
| 3.2.1 | Definición conceptual | 59 |
| 3.2.1.1 | Variable 1: Estrés laboral | 59 |
| 3.2.1.2 | Variable 2: Potencial humano | 59 |

| | |
|---|----|
| 3.2.2. Definición Operacional | 61 |
| 3.3. Metodología | 63 |
| 3.3.1. Tipo de investigación | 63 |
| 3.3.2. Diseño de investigación | 63 |
| 3.4. Población y muestra | 63 |
| 3.4.1. Población | 63 |
| 3.4.2. Muestra | 63 |
| 3.5. Método de investigación | 64 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 65 |
| 3.6.1 Técnicas | 65 |
| 3.6.2 Instrumentos de medición | 65 |
| 3.6.3. Ficha técnica del instrumento estrés laboral | 68 |
| 3.6.4. Ficha técnica del instrumento potencial humano | 70 |
| 3.7. Métodos de análisis de datos | 72 |
| | |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 73 |
| 4.1. Descripción de resultados | 74 |
| 4.1.1. Análisis descriptivo de las variables | 74 |
| 4.1.2 Prueba de normalidad kolmogorov – Smirnof | 74 |
| 4.1.3. Análisis de las hipótesis | 75 |
| A) Hipótesis General | 75 |
| B) Hipótesis específicas | 76 |
| Hipótesis específica 1 | 76 |
| Hipótesis específica 2 | 78 |
| Hipótesis específica 3 | 89 |

| | |
|--|-----------|
| Hipótesis específica 4 | 81 |
| 4.2. Discusión | 83 |
| CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 85 |
| 5.1. Conclusiones | 86 |
| 5.2. Recomendaciones | 87 |
| CAPITULO VI: REFERENCIAS | 88 |
| 6.1. Referencias | 89 |
| ANEXOS | 94 |
| Anexo 01: Matriz de consistencia | 95 |
| Anexo 02: Cuestionarios | 99 |
| Anexo 03. Tabla 9: Características generales de la población | 101 |
| Anexo 04: base de datos | 102 |

LISTA DE TABLAS

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1: | Operacionalización de las variables: Estrés laboral y potencial humano | 61 |
| tabla 2: | análisis descriptivo de las variable y sus dimensiones | 74 |
| Tabla 3: | Resultados de la prueba de bondad de ajuste para las Variables en estudio. | 74 |
| Tabla 4: | coeficiente de correlación de Spearman entre el estrés Laboral y el potencial humano. | 75 |
| Tabla 5: | Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Liderazgo del potencial humano y el estrés laboral. | 77 |
| Tabla 6: | Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Innovación del potencial humano y el estrés laboral. | 78 |
| Tabla 7: | Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión recompensa del potencial humano y el estrés laboral. | 80 |
| Tabla 8: | Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Confort del potencial humano y el estrés laboral. | 81 |

LISTA DE GRAFICOS

| | | |
|------------|---|----|
| Grafico 1: | Correlación entre el estrés laboral y el potencial Humano. | 76 |
| Grafico 2: | Correlación entre la dimensión liderazgo del potencial Humano y el estrés laboral. | 77 |
| Grafico 3: | Correlación entre la dimensión innovación del potencial Humano y el estrés laboral. | 79 |
| Grafico 4: | Correlación entre la dimensión recompensa del potencial Humano y el estrés laboral. | 80 |
| Grafico 5: | Correlación entre la dimensión confort del potencial Humano y el estrés laboral. | 82 |

Resumen

El presente trabajo de investigación pretende determinar la relación que existe entre el estrés laboral y potencial humano en el centro materno infantil Laura Rodríguez de agosto a noviembre 2015.

Es de tipo correlacional y cuantitativo, cuya población está constituida por el personal asistencial y administrativo del centro materno infantil Laura Rodríguez, agosto a noviembre del 2015, que consta de 70 trabajadores. Los datos fueron recogidos a través de la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, y para el procesamiento de datos se empleó el software estadístico SPSS v 20, computarizado.

El objetivo general de la presente investigación es buscar si existe una relación significativa entre el estrés laboral y el potencial humano en el centro materno infantil Laura Rodríguez, agosto a noviembre 2015

Palabra clave: Estrés laboral y potencial humano.

Abstract

The present work of investigation tries to determine the relation that exists between the work stress human potential in the mother-child center of august to november 2015.

It is of type correlational and quantitatively, whose population is constituted by the care and administrative staff of mother-child center, august to november 2015; that consists of 70 workers. The information was gathered across the technology of the survey and his instrument the questionnaire, and for the processing of information there was used the statistical software SPSS v 20, computerized.

The general aim of the present investigation is to search if a significant relation exists between the work estress and human potential in the mother-child center Laura Rodriguez, august to november 2015.

Key words: Labor stress, human potential.