



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés laboral y calidad de atención en el personal asistencial  
del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma -2016

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA**  
**SALUD**

**AUTOR:**

Br. Yupanqui Berrocal, Ricardo Iván

**ASESOR:**

Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2 017

---

Dr. Medrano Reynoso, Esteban  
Presidente

---

Dr. Pérez Aldave, Antonio Martín  
Secretario

---

Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Solangel, mi hermosa hija, por ser la alegría que contagia a mi vida; a Enma, mi amada esposa, por su permanente apoyo incondicional.

**Ricardo Iván**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterno agradecimiento a Dios por darme la vitalidad y bendición cada instante de mi vida personal, familiar y profesional.

A los médicos y enfermeras del Hospital «Félix Mayorca Soto» de la provincia de Tarma por brindarme su consideración y apoyo para la realización de esta investigación.

Al Dr. Walter Velásquez Godoy, asesor de este trabajo que con gran capacidad e idoneidad volcó sus más amplios conocimientos en la realización de este trabajo de investigación.

Mi gratitud infinita también a mi hijita Solangel Enma por cada sonrisa y cada muestra de amor, a mi esposa Enma que se convirtió en gran guía, consejera y motivadora para culminar este trabajo.

A la memoria de mis padres Mauro y Yolanda por haberme dado el amor más inmenso, a través de sus palabras y aliento permanente para con sus tres hijos inculcándoles el gran aprecio por la vida para cultivarla en beneficio de nuestros semejantes en cumplimiento al amor de Dios.

Por último, a la Universidad César Vallejo que significó el factor motivacional para mi superación personal.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Ricardo Iván YUPANQUI BERROCAL, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 06269975, con la tesis titulada «Estrés laboral y calidad de atención en el personal asistencial del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma - 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.

Tarma, 15 de abril del 2017

.....  
Ricardo Iván YUPANQUI BERROCAL  
DNI N° 06269975

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada «Estrés laboral y calidad de atención en el personal asistencial del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma -2016», con la finalidad de determinar la relación que existe entre estrés laboral y calidad de atención en el personal asistencial del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma - 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Ciencias de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

## Índice

CARÁTULA	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii

### **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN**

1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del Problema	28
1.5. Hipótesis	28
1.6. Objetivos	29

### **CAPÍTULO II MÉTODO**

2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, operacionalización	31
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.5. Métodos de análisis de datos	39

	<b>CAPÍTULO III</b>	
	<b>RESULTADOS</b>	
3.1.	Resultados de los instrumentos	42
3.2.	Prueba de hipótesis estadística	50
	<b>CAPÍTULO IV</b>	
	<b>DISCUSIÓN</b>	
DISCUSIÓN		62
	<b>CAPÍTULO V</b>	
	<b>CONCLUSIONES</b>	
CONCLUSIONES		65
	<b>CAPÍTULO VI</b>	
	<b>RECOMENDACIONES</b>	
RECOMENDACIONES		67
	<b>CAPÍTULO VII</b>	
	<b>REFERENCIAS</b>	
REFERENCIAS		68
	<b>CAPÍTULO VIII</b>	
	<b>ANEXOS</b>	
ANEXO 01:	Artículo Científico	
	Declaración Jurada	
ANEXO 02:	Matriz de Consistencia	
ANEXO 03:	Matriz de Operacionalización de las Variables	
ANEXO 04:	Instrumento en blanco	
ANEXO 05:	Validación del instrumento	
ANEXO 06:	Ejemplo de la aplicación del instrumento	
ANEXO 07:	Constancias de aplicación de la investigación	
ANEXO 08:	Base de datos	
ANEXO 09:	Archivo Fotográfico	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensión cansancio emocional	42
Tabla 2: Dimensión despersonalización	43
Tabla 3: Dimensión realización personal	44
Tabla 4: Variable estrés laboral	45
Tabla 5: Dimensión estructura	46
Tabla 6: Dimensión proceso	47
Tabla 6: Dimensión resultado	48
Tabla 8: Variable calidad de atención	49
Tabla 9: Dimensión cansancio emocional y dimensión estructura	50
Tabla 10: Dimensión despersonalización y dimensión proceso	53
Tabla 11: Dimensión realización personal y dimensión resultado	56
Tabla 12: Variable estrés laboral y variable calidad de atención	59

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Dimensión cansancio emocional	42
Gráfico 2: Dimensión despersonalización	43
Gráfico 3: Dimensión realización personal	44
Gráfico 4: Variable estrés laboral	45
Gráfico 4: Dimensión estructura	46
Gráfico 6: Dimensión proceso	47
Gráfico 6: Dimensión resultado	48
Gráfico 6: Variable calidad de atención	49

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre estrés laboral y calidad de atención en el personal asistencial del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma - 2016. El estrés es un riesgo habitual en el lugar de trabajo. No es fácil combatirlo; es un catalizador de problemas de salud para los empleados, pérdida de productividad, absentismo laboral, apatía, renuncias y accidentes laborales. En nuestro país, los Centros de Salud que pertenecen al Estado presentan realidades similares a las de las ya mencionadas y aunque existen esfuerzos y programas que buscan brindar un servicio de calidad a los pacientes aún se mantienen insatisfechos por la atención recibida. Es por esa razón que se planteó como hipótesis si existe una relación inversa entre estrés laboral y calidad de atención en el personal asistencial del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma - 2016.

En este caso el tipo de estudio que enmarca la presente investigación es la No experimental. El diseño que se usó en esta investigación es el correlacional. La población, objeto de estudio, estuvo constituida por el personal asistencial perteneciente al Hospital Félix Mayorca Soto que asciende a la cantidad de 109 y la muestra estuvo determinada por 103 integrantes. Los instrumentos fueron una encuesta, denominada «Estrés laboral», y otra encuesta, denominada «Calidad de Atención», aplicada a los profesionales entre enfermeras y médicos del Servicio Asistencial del Hospital Félix Mayorca Soto.

En lo que se refiere a la presente investigación, se sabe que la correlación entre la variable estrés laboral y variable calidad de atención en el personal asistencial del Hospital Félix Mayorca Soto, es una correlación inversa alta, debido a que  $r_s = -0.797$ , con respecto a la muestra de estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma que existe una relación inversa entre estrés laboral y calidad de atención en el personal asistencial del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma - 2016.

### PALABRAS CLAVE:

Estrés laboral, calidad de atención.

## ABSTRACT

The objective of the present investigation is to determine the relationship that exists between work stress and quality of care in the staff of Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma - 2016. Stress is a habitual risk in the workplace. It is not easy to fight it; Is a catalyst for health problems for employees, loss of productivity, absenteeism, apathy, resignations and accidents at work. In our country, the Health Centers that belong to the State present realities similar to those already mentioned and although there are efforts and programs that seek to provide a quality service to patients still remain dissatisfied with the care received. It is for this reason that it was hypothesized that there is an inverse relationship between work stress and quality of care in the staff of Félix Mayorca Soto Hospital, Tarma - 2016.

In this case the type of study that frames the present investigation is the non experimental. The design that was used in this research is the correlational one. The population, which was the subject of the study, was constituted by the attending personnel belonging to the Hospital Felix Mayorca Soto, which amounts to 109, and the sample was determined by 103 members. The instruments were a survey, called "Work stress", and another survey, called "Quality of Care", applied to professionals between nurses and doctors of the Hospital Félix Mayorca Soto Care Service.

Regarding the present investigation, it is known that the correlation between the variable labor stress and the quality of care in the care staff of the Hospital Félix Mayorca Soto, is a high inverse correlation, due to the fact that  $r_s = -0.797$ , with respect to the study sample. Therefore, we reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis that affirms that there is an inverse relationship between work stress and quality of care in the staff of Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma - 2016.

### KEYWORDS:

Work stress, quality of care.