



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD

Estrés laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa,

Lima -2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Martha Elena Sáenz Farfán (ORCID: 0000-0002-4849-3567)

ASESOR:

Dr. Yolvi Javier Ocaña Fernández (ORCID: 0000-0002-2566-6875)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada: A mi familia que es la luz y razón de nuestro existir y nos impulsan siempre a seguir adelante.

Agradecimiento

A mi Familia.

Dr. Yolvi Ocaña Fernández por su asesoría. A los trabajadores del Hospital Santa Rosa por el apoyo brindado, pues sin ellos no hubiéramos hecho posible el estudio.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SAENZ FARFAN, MARTHA ELENA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA - 2019

Fecha: 29 de mayo de 2019

Hora: 8:45 a.m.

JURADOS:

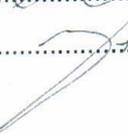
PRESIDENTE: Dr. Noel alcas Zapata

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Firma: 

VOCAL: Dr. Yolvi Javier Ocaña Fernández

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

NBPO, ampliar el análisis de resultados

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Martha Elena Sáenz Farfán, estudiante del Programa de Maestría en Gestión en servicios de salud de Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. No 03684456 con la tesis titulada "Estrés laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, lima 2019" 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 lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, 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 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 Cesar Vallejo.

Los Olivos, Mayo, 2019.



Martha Elena Sáenz Farfán

D.N.I. No 03684456

Presentación

La presente tesis titulada Estrés laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2019 tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral del personal de servicio de emergencia del Hospital Santa rosa, consta de ocho capítulos que están distribuido de la siguiente forma:

Capítulo I: Introducción donde se detallarán la realidad problemática, los trabajos previos y las teorías que fundamentan este trabajo, lo cual nos ayudara para la formulación del problema y la justificación para la realización del trabajo, planteándonos objetivos y las hipótesis que serán resueltos en los próximos capítulos.

Capitulo II: Marco metodológico, ahí se presentará la Operacionalización de nuestra variable Estrés y su dimensión. El tipo de estudio, el diseño a utilizar, la población y muestra, También se desarrollará las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez – confiabilidad del instrumento y los métodos de análisis de datos - su procesamiento. Culminando con el respecto en los aspectos éticos.

Capitulo III: Resultados, las cuales comprende los resultados descriptivos: frecuencia y porcentaje m tablas de contingencia y la prueba de hipótesis.

Capitulo IV: Discusión que sería la interpretación y comparación con otros estudios y su debida sustentación.

Capítulo V: Conclusiones a las cual se llega nuestra investigación.

Capítulo VI Recomendaciones del trabajo y Capitulo VII: Referencias Bibliográfica y Anexos

Espero que la presente investigación sirva como una línea de base para otras investigaciones en la institución, así mismo para la toma de medidas en la institución.

La autora

Índice

| | |
|---|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. Introducción | |
| 1.1. Realidad Problemática | 1 |
| 1.2. Trabajos previos | 3 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 6 |
| 1.4. Formulación del Problema | 9 |
| 1.5. Justificación del estudio | 10 |
| 1.6. Objetivos | 12 |
| II. Método | |
| 2.1. Diseño de la investigación | 14 |
| 2.2. Variables, Operacionalización | 14 |
| 2.3. Población y muestra | 15 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 15 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 18 |
| 2.6. Aspectos éticos | 18 |
| III. Resultados | 20 |
| IV. Discusión | 26 |
| V. Conclusiones | 29 |
| VI. Recomendaciones | 31 |
| VII. Referencias | 33 |
| Anexos | 36 |

Resumen

Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de servicio de emergencia del hospital santa rosa Lima 2019

Tipo de estudio: No experimental, Descriptivo Transversal.

Material y Métodos: se estudió a una muestra de 80 personas que cumplieron los criterios de selección de una población de 100 personas que trabajan en el servicio de emergencia del hospital de Santa Rosa, Lima 2019. Se utilizó como instrumento un cuestionario de estrés laboral previamente validado que consta de 19 preguntas divididas en sus tres dimensiones: organizacional, entorno y individual. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa de SPSS v. 25.0. y para la obtención de resultado se utilizó la estadística descriptiva, frecuencia y porcentaje para describir los niveles de la variable estrés laboral y los niveles de cada dimensión. Así mismo se utilizó la tabla de contingencia teniendo en cuenta la variable estrés y cada dimensión con sus niveles y para conocer la relación de sus variables se utilizó la prueba de hipótesis Rho de Spearman

Resultados: El 53.7% (43) del personal que trabaja en el servicio de emergencia tienen un nivel de emergencia y el 46.25% (37) un nivel alto.

Variable estrés laboral y su dimensión organización: Rho Spearman = 0.149, $p=0.189 > 0.05$. Variable Estrés laboral y dimensión individual: Rho Spearman = 0.350 $p=0.001 < 0.01$. Variables estrés laboral y su dimensión entorno: Rho Spearman = 0.491 $p=0.000 < 0.01$.

Conclusión: Existe en el personal de salud que trabaja en emergencia un nivel de estrés laboral medio y alto y una relación directa entre estrés laboral según su dimensión individual y entorno. Por el contrario, a la dimensión organizacional en la cual no existe relación con el estrés.

Por lo tanto, en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Lima siempre hay estrés laboral.

Palabras Claves: Estrés laboral.

Abstract

Objective: To determine the level of work stress in the emergency service personnel of the Hospital Santa Rosa, Lima 2019.

Type of study: Non-experimental, Transversal Descriptive.

Material and Methods: a sample of 80 people who met the selection criteria of a population of 100 people working in the emergency service of the hospital of Santa Rosa, Lima 2019 was studied. An occupational stress questionnaire was previously used as a tool validated that consists of 19 questions divided into three dimensions: organizational, environment and individual. The SPSS v. Program was used to process data. 25.0 and to obtain the result, descriptive statistics, frequency and percentage were used to describe the levels of the work stress variable and the levels of each dimension. Likewise, the contingency table was used taking into account the stress variable and each dimension with its levels and to know the realization of its variables, the Spearman Rho hypothesis test was used

Results: 53.7% (43) of the personnel working in the emergency service have an emergency level and 46.25% (37) a high level.

Variable work stress and its organizational dimension: Rho Spearman = 0.149, $p = 0.189 > 0.05$. Variable Work stress and individual dimension: Rho Spearman = 0.350 $p = 0.001 < 0.01$. Work stress variables and their environment dimension:

Rho Spearman = 0.491 $p = 0.000 < 0.01$,.

Conclusion: There is a medium and high level of work stress among health personnel who work in emergencies. And a direct relationship between work stress according to its individual dimension and environment. On the contrary to the organizational dimension in which there is no relationship with stress.

Therefore in the emergency service of the Hospital Santa Rosa de Lima there is always work stress.

Keywords: Works stress.