



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Estrés laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia  
del Instituto de Salud del Niño, año 2016

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Diaz Ludeña, Nathalia (ORCID: 0000-0001-7711-5488)

**ASESOR:**

Dr. Sotelo Estacio, Carlos (ORCID: 0000-0002-1841-0070)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de la salud

LIMA - PERÚ

2016

## Página del jurado



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): DIAZ LUDENA, NATHALIA

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

*ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO DE SALUD DEL NIÑO, 2016*

Fecha: 11 de Febrero de 2016

Hora: 11:15:00 AM

#### JURADOS:

PRESIDENTE: Mgtr. Lauro Marco Rivera Felix

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Juan Carlos Durand Porras

Firma: 

VOCAL: Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por unanimidad*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- \* Mejorar Tablas y graficas respecto a APA.*
- \* Redacción mas clara y específica en el Marco Teórico y Justificación.*
- \* Colocar citas bibliograficas.*
- \* Relación entre Tablas y figuras con el indice.*

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a, familia, por la comprensión, paciencia, cariño y acompañamiento en mi formación profesional y agradecerles por su apoyo moral y espiritual que me brindan cada día para cumplir mis metas.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios, mi amada familia, docentes, compañeros y amigos, por acompañarme y apoyarme en esta meta. De manera especial a mi Asesor Carlos Sotelo Estadio DBA. Por brindarnos su asesoría en la elaboración de esta investigación; quién con sus conocimientos y apoyo incondicional me guió en el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Nathalia Díaz Ludeña, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10666275, con la tesis titulada:

"Estrés Laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Instituto de Salud del Niño - 2015" 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 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 a autores), auto plagio (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.

Lima, noviembre del 2015.



---

Nathalia Díaz Ludeña

DNI N° 10666275

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Estrés laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Instituto de Salud del Niño - 2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Índice

Carátula .....	i
Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimientos.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
II. MÉTODO.....	33
2.1    Diseño de investigación .....	33
2.2    Variables, operacionalización .....	34
2.3    Población y Muestra Población.....	38
2.4    Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad Técnicas .....	39
2.5    Métodos de análisis de datos .....	45
2.6    Aspectos éticos.....	45
III.    RESULTADOS .....	46
IV.    DISCUSIÓN.....	56
V.    CONCLUSIONES.....	59
VI.    RECOMENDACIONES .....	60
REFERENCIAS .....	61
ANEXOS .....	68

## RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar el estrés laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Instituto de Salud del Niño – 2015. La investigación fue de tipo básica de naturaleza descriptiva explicativa. El diseño es no experimental, descriptivo, comparativo de corte transversal. A la muestra de 50 trabajadores, personal asistencial del servicio de emergencia del Instituto de Salud del niño se aplicó la evaluación psicológica del estrés laboral, instrumento validado por el asesor del taller, muy confiable, Alfa de Cron Bach: 0,932. Asimismo, se elaboró una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 23, del cual se obtuvo tablas y figuras con frecuencias y porcentajes para la estadística descriptiva y, para el contraste de hipótesis se realizó una tabla cruzada y la prueba estadística no paramétrica  $\chi^2$  Entre los principales hallazgos se puede afirmar que existe una diferencia en el nivel de estrés según la percepción de cada grupo ocupacional asistencial en el personal asistencial del servicio de emergencia del Instituto de Salud del Niño – 2015.  $\chi^2$ : 6,199 GL: 6 P: 0,040.

**Palabras clave:** Estrés laboral, personal asistencial, prueba estadística.



## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the laboral stress in the personal assistant of the emergency service of the institute Salud del Niño- 2015. The research is of a basic type of descriptive nature. The design is not experimental, descriptive, comparative of transversal court. With the help of 50 workers, personnel assistants of emergency service of the Institute of Salud del Niño an psychological evaluation of laboral stress was applied, validated instrument for the "taller" advisor, very trustable, Alfa de Cronbach: 0,932.

Also, a database was elaborated in the statistics package SPSS version 23, in which tables and figures with frequencies and percentages for the descriptive statistic and, for the contrast of hypothesis a cross table was created as well with a statistic proof non parametric Chi2 Among the main findings it can be said that there is a difference in the level of perception the laboral stress in the personal assistant of the emergency service of the institute Salud del Niño- 2015. CHI2: 6,199 GL: 6 P: 0,401

**Keywords:** The laboral stress, personal assi, statistical test.