



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del
puesto parroquial de salud mental san José, en el distrito
de villa el salvador, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Leon Rondinel Blanca.

ASESOR:

Dr. Laguna Velazco Jorge.

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ - 2018

Dr. Méndez Vergaray Juan
Presidente

Dr. Vértiz Osos Jacinto Joaquín
Secretario

Dr. Laguna Velazco Jorge.
Vocal

Dedicatoria

A mi querida familia y amigos por haber confiado en mí para alcanzar esta meta

Agradecimiento

A Dios que me ha permitido alcanzar mis metas, a todos los profesores de la maestría, por su asesoría y tiempo dedicado a la presente tesis.

Declaración de Autoría

Yo, **Blanca Leon Rondinel**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Estrés laboral y el desempeño Laboral de los trabajadores del puesto parroquial de salud mental San José**”, presentada, en 89 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 de Febrero de 2017

Blanca Leon Rondinel
DNI: 10694234

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestra en Gestión en los Servicios de la Salud, presento el trabajo de investigación denominado: **“Estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto parroquial de salud mental San José”**. La investigación tiene la finalidad de comparar el nivel de cumplimiento de los estándares de acreditación en el Hospital Nacional Dos de Mayo.

La presente investigación está dividida en siete capítulos:

El primero se expone la introducción, En el capítulo dos se presenta el marco metodológico. En el capítulo tres se muestra los resultados. En el cuarto capítulo discusión de los resultados. En el capítulo cinco las conclusiones de la investigación. El capítulo seis las recomendaciones, el capítulo siete las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Espero miembros del jurado que Ustedes tengan a bien me otorguen la aprobación del estudio realizado con mucha dedicación y esfuerzo llegando a la meta esperada con los resultados obtenidos en el proceso, siendo determinantes para obtener el Grado Académico de maestría con mención en Gestión en los Servicios de la salud.

La autora.

Índice

| | Pág. |
|---|-------------|
| Paginas Preliminares | |
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de figuras | x |
| Resumen | xiii |
| Abstract | xiv |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1. Realidad Problemática | 14 |
| 1.2. Trabajos Previos | 14 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 23 |
| 1.4. Formulación del Problema | 31 |
| 1.5. Justificación del estudio | 31 |
| 1.6. Hipótesis | 33 |
| 1.7. Objetivos | 33 |
| II. METODO | |
| 2.1. Diseño de Investigación | 36 |
| 2.2. Variables, Operacionalización | 38 |
| 2.3. Población y muestra | 40 |
| 2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad | 41 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 46 |
| 2.6. Aspectos Éticos | 49 |
| III. RESULTADOS | 50 |
| IV. DISCUSIÓN | 63 |
| V. CONCLUSIONES | 67 |

| | |
|---|----|
| VI. RECOMENDACIONES | 69 |
| VII. REFERENCIAS | 71 |
| VII. ANEXOS | |
| Anexo A. Instrumento de medición de la variable | 76 |
| Anexo B. Matriz de consistencia | 78 |
| Anexo C. Confiabilidad de los instrumentos | 79 |
| Anexo D. Base de datos | 82 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Estrés laboral | 39 |
| Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable: Desempeño laboral | 40 |
| Tabla 3. Ficha técnica del instrumento de medición de la variable: Estrés laboral | 43 |
| Tabla 4. Ficha técnica del instrumento de medición de la variable: Desempeño laboral | 44 |
| Tabla 5. Validez de contenido por juicios de expertos del instrumento: | 45 |
| Tabla 6. Estadística de fiabilidad de la variable Estrés laboral | 45 |
| Tabla 7. Estadística de fiabilidad de la variable Desempeño laboral | 46 |
| Tabla 8. Escala de calificación del coeficiente de correlación r de Sperman | 49 |
| Tabla 9. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable 1: Estrés laboral, según valores | 51 |
| Tabla 10. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión agotamiento, según valores | 52 |
| Tabla 11. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión despersonalización, según valores | 53 |
| Tabla 12. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión Realización Personal, según valores | 54 |
| Tabla 13. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable 2: Desempeño laboral | 55 |
| Tabla 14. Resultado general entre el estrés laboral y desempeño laboral | 57 |
| Tabla 15. Grado de correlación y nivel de significación el agotamiento y el desempeño laboral | 59 |
| Tabla 16. Grado de correlación y nivel de significación entre la despersonalización y el desempeño laboral | 60 |
| Tabla 17. Grado de correlación y nivel de significación entre la Realización Personal y el desempeño laboral | 61 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|-------------|
| Figura 1. Modelo de proceso de SQ .Leiter | 28 |
| Figura 2. Variable Estrés laboral según resultados por escala | 51 |
| Figura 3. Dimensión agotamiento emocional según resultados por escala | 52 |
| Figura 4. Dimensión despersonalización según resultados por escala | 53 |
| Figura 5. Dimensión realización personal según resultados por escala | 54 |
| Figura 6. Variable Desempeño laboral según resultados por escala | 56 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar en qué medida los instrumentos de Estrés laboral se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del puesto parroquial de salud mental San José, 2016. Y el problema general se planteó con la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre el Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del puesto parroquial San José, 2016?

Es un estudio descriptivo, analítico y transversal. El diseño fue no experimental, transversal de nivel correlacional. La muestra coincidió con el total de la población que fue de 30 trabajadores; la información fue recopilada en un período específico, desarrollado en el momento de aplicación de los instrumentos. Como instrumentos se aplicaron 2 cuestionarios en escala de Likert, el cuestionario Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) para la variable Estrés Laboral de 22 ítems, dividido en las dimensiones: Agotamiento Emocional (AE), compuesta de 9 ítems, Despersonalización (D), compuesta de 5 ítems, Realización personal (RP) compuesta de 8 ítems; y el cuestionario para la variable Desempeño laboral de 35 ítems, dividido en las dimensiones: Asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, productividad, respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo.

Al realizar el procesamiento estadístico, se llegó a la siguiente conclusión: Existe relación entre los instrumentos de Estrés laboral y el desempeño laboral, se halló un coeficiente de correlación Rho Spearman de -0,294 el resultado significa que existe una baja relación negativa entre las variables.

Palabras Clave: Estrés laboral, desempeño laboral, estresores.

Abstract

This research was general objective determine to what stress labor instruments relate to the performance the workers of the mental health post San Jose ,of the chain approach, that relationship to exist between the stress labor instruments relate to the performance the workers of the mental health post San Jose,2016?

It is a descriptive, analytical and cross-sectional. The design was not experimental, correlational cross level. The exhibition coincided with the total population to 32 workers; the information was collected in a specific period, developed at the time of application of the instruments. As instruments were applied 2 questionnaires Likert scale, the questionnaire Scale of Maslash Bournout Inventory (MBI) for stress labor variable that consisted of 22 items, divided into dimensions: Emotional exhaustion, composed of 9 items, despersonalizar, composed of 5;personal fulfillment, composed of 8 items, and the questionnaire for the variable performance labor consisted of 35 items, divided into dimensions: attendance and punctuality, team work ,productivity, respct and responsibility, quality in work.

When the statiscal the processing was carried out,the following conclusion was reached:There is a relationship between the instrument of labor stress and labor performance,a correlation coefficient of Rho Sperman of $- 294$ was found,whch means that there is a low negative relationbetween the variables.

Keywords: stress labor, performance labor, public policies, stress