



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del  
área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue -  
2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**

**Magíster en gestión de los servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Br. Silva Martínez, Rosario Rosalia

**ASESOR:**

Dr. Vértiz Osore, Jacinto Joaquín

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas y Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de la salud

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado**

.....

**Presidente**

.....

**Dr.**

**Secretario**

.....

**Dr. Vértiz Osores, Jacinto Joaquín**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

A Dios. Por la oportunidad

A mi familia. Por su apoyo

A Mis amigos y compañeros. Por su  
comprensión.

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, de manera especial al Dr. Joaquín Vértiz por su dedicación y constancia en nuestra formación académica por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo, a los buenos amigos y sobre todo a mi familia por el apoyo destacado.

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Silva Martínez, Rosario Rosalía estudiante del Programa de maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09805933 con la tesis titulada "Estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 23 de junio del 2016

Firma

Br. Silva Martínez, Rosario Rosalia

DNI: 09805933

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2016”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

.II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último, se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Silva Martínez, Rosario Rosalia

## Índice

	<b>Página</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción.</b>	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales	19
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	21
1.3. Justificación	47
1.3.1. Teórica	47
1.3.2. Práctica	48
1.3.3. Metodológica	48
1.4. Problema	49
1.4.1. Realidad problemática	49
1.4.2. Formulación del Problema general	50
1.4.3. Problemas específicos	50
1.5. Hipótesis	51
1.5.1. Hipótesis específicas	51
1.6. Objetivos de la investigación	51
1.6.1. Objetivo general	51
1.6.2. Objetivos específicos	52

<b>II. Marco Metodológico.</b>	
2.1. Variables	54
2.2. Operacionalización de variables	55
2.3. Metodología	57
2.4. Tipo de estudio	57
2.5. Diseño de investigación	57
2.6. Población, muestra y muestreo	58
2.6.1. Población	58
2.6.2. Muestra	58
2.6.3. Muestreo	58
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.7.1. Técnica de recolección de datos	59
2.7.2. Instrumento de recolección de datos	59
2.7.3. Validación y confiabilidad del instrumento	59
2.8. Procedimientos de recolección de datos	59
2.9. Métodos de Análisis de datos	59
<b>III. Resultados.</b>	
3.1. Descripción de resultados	62
3.2. Contraste de hipótesis	70
<b>IV. Discusión</b>	74
<b>V. Conclusiones</b>	77
<b>VI. Recomendaciones</b>	79
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>	81
<b>Apéndices</b>	91



<b>Lista de tablas</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Definición operacional de las variables estrés laboral y Desempeño laboral	56
Tabla 2. Niveles de estrés laboral en personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	62
Tabla 3. Niveles de estrés laboral por sexo en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016	63
Tabla 4. Niveles de estrés laboral por condición laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016	64
Tabla 5. Niveles de frecuencias del estrés laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016	65
Tabla 6. Niveles de desempeño laboral en personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016	66
Tabla 7. Niveles de desempeño laboral por sexo en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016	67
Tabla 8. Niveles de desempeño laboral por condición laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016	68
Tabla 9. Niveles frecuencias del desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	69

- Tabla 10. Prueba de correlación Rho de Spearman entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería en la sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue 70
- Tabla 11. Prueba de correlación Rho de Spearman entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de enfermería en la sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue 71
- Tabla 12. Prueba de correlación Rho de Spearman entre la falta de realización personal y el desempeño laboral del personal de enfermería en la sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue 72
- Tabla 13. Prueba de correlación Rho de Spearman entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería en la sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue. 73

<b>Lista de figuras.</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1. Distribución de frecuencia de los niveles de estrés laboral en personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	62
Figura 2. Distribución de las frecuencias de los niveles de estrés laboral por sexo en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016	63
Figura 3. Distribución de las frecuencias de los niveles de estrés laboral por condición laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016	64
Figura 4. Distribución de frecuencias de los niveles frecuencias del estrés laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016	65
Figura 5. Distribución de frecuencia de los niveles de desempeño laboral en personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	66
Figura 6. Distribución de las frecuencias de los niveles de desempeño laboral por sexo en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016	67
Figura 7. Distribución de las frecuencias de los niveles de desempeño laboral por condición laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016	68
Figura 8. Distribución de niveles frecuencias del desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016	69

## Resumen

La investigación se propuso determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería en la sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, 2016.

El presente estudio fue de tipo básico, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de corte transversal. El diseño fue no experimental, correlacional. La muestra fue intencional por criterio especial, siendo igual a 58 trabajadores de enfermería. Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman ( $\alpha = 0.05$ ).

En las conclusiones se demostró que existe relación del agotamiento emocional con el desempeño laboral del personal de enfermería en la sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, siendo una relación negativa y baja (-0,561), señalando que a Mayor agotamiento emocional, entonces menor desempeño laboral. Asimismo, hubo relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del mismo personal, siendo una relación negativa y moderada (-0,660), señalando que a Mayor despersonalización, entonces menor desempeño laboral. Por otra parte, también se demostró que hubo relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral del personal de enfermería, siendo una relación positiva y baja (0,337), señalando que a Mayor realización personal, entonces Mayor desempeño laboral. Finalmente se determinó que hubo relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería en la sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, siendo una relación negativa y baja (-0,412), señalando que a Mayor estrés laboral, entonces menor desempeño.

**Palabras clave:** Estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, desempeño laboral.

### Abstract

The research aimed to determine the relationship between work stress and the performance of nursing staff in the Operating Room of Hospital Hipólito Unanue, 2016.

The present study was of the basic type, of quantitative approach, descriptive level of transversal section. The design was non-experimental, correlational. The sample was intentional by special criterion, being equal to 58 nursing workers. For the hypothesis test, the Spearman Rho correlation test ( $\alpha = 0.05$ ) was applied.

The conclusions showed that there is a relationship of emotional exhaustion to the work performance of the nursing staff in the operating room of the Hospital Hipólito Unanue, being a negative and low relation (-0.561), indicating that a greater emotional exhaustion, labor. Likewise, there was a relationship between depersonalization and the work performance of the same staff, being a negative and moderate relationship (-0.660), indicating that greater depersonalization, then lower labor performance. On the other hand, it was also demonstrated that there was a relationship between the lack of personal fulfillment and the work performance of the nursing staff, being a positive and low relation (0,337), indicating that a greater lack of personal fulfillment, then higher work performance. Finally, it was determined that there was a relationship between work stress and the nursing work performance of the Hospital Hipolito Unanue, with a negative and low relation (-0.412), indicating that a higher work stress, then a lower performance.

**Key words:** Job stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, job performance.