



**Nivel de estrés y el desempeño laboral de enfermeras en  
los servicios de quemados y trasplante de médula del  
Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Magister en Gestión de los Servicios de Salud**

**AUTOR:**

Br. John David Paucar Orrego

**ASESOR:**

Dr. Joaquín Vértiz Osoreo

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de Salud

**PERÚ – 2015**

---

**Presidente**

---

**Secretario**

---

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

En recuerdo a mi madre, mujer luchadora llena de amor por sus hijos.

A mi esposa e hijos por su paciencia y por los tiempos perdidos sin su presencia.

*John David*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, mi respuesta en la necesidad, mi refugio en la tormenta, mi consuelo en la tristeza, mi fortaleza en la debilidad.

A mi asesor, por su paciencia y colaboración en la elaboración de la investigación.

A los enfermeros del INSN SB por su apoyo y participación.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Paucar Orrego John David, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10244996 con la tesis titulada “Nivel de estrés y el desempeño laboral de enfermeras en los servicios de quemados y trasplante de medula del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja 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.

Lugar y fecha: San Juan de Lurigancho / Agosto del 2015

Firma : ... ..

DNI: 10244996

Nombres y apellidos: John David Paucar Orrego

## **Presentación**

Señores integrantes del jurado, en cumplimiento con los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: "Nivel de estrés y el desempeño laboral de enfermeras en los servicios de quemados y trasplante de medula del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja 2015";

Realizado con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión de Servicios de Salud, el cual luego de su aprobación se podrá utilizar como fuente referencial y aporte teórico de la relación existente entre Nivel de estrés y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.

Así, el presente estudio consta de siete capítulos: problema de investigación, marco teórico, marco metodológico, resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

EL AUTOR

## Índice

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
Declaratoria de Autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
Resumen	12
Abstract	13
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	16
1.1.1 Antecedentes Nacionales	16
1.1.2 Antecedentes Internacionales	19
1.2. Marco Teórico	22
1.2.1 El estrés:	22
1.2.2 Desempeño laboral	32
1.2.3 Perspectiva Teórica	37
1.3 Justificación	38
1.3.1 Justificación Teórica	39
1.3.2 Justificación Metodológica	39
1.3.3 Justificación Práctica	40
1.4 El Problema	41
1.4.1 Planteamiento del Problema	41
1.4.2 Formulación del Problema	43
1.5. Hipótesis	44
1.6 Objetivos	45

II. Marco Metodológico	46
2.1. Variables	47
2.2. Operacionalización de Variables	48
2.3. Metodología	49
2.4. Tipo de estudio	49
2.5. Diseño de Investigación	50
2.6 Población y muestra	50
2.7 Criterios de Selección	51
2.8 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51
2.8.1 Técnica de Recolección de Datos	51
2.8.2 Instrumentos de Recolección de Datos	51
2.8.3 Validación y confiabilidad del Instrumento	53
2.9 Método de Análisis de Datos	55
III. Resultados	56
3.1 Descripción de resultados.	57
3.2 Contrastación de hipótesis.	66
IV. Discusión.	70
V. Conclusiones.	71
Bibliografía	76
Anexos	80

## ÍNDICE DE TABLAS

- TABLA 01.** Niveles de estrés de las enfermeras en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja.
- TABLA 02.** Niveles de desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja
- TABLA 03:** Niveles de agotamiento emocional del profesional de enfermería en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja.
- TABLA 04:** Niveles de despersonalización del profesional de enfermería en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja
- TABLA 05:** Niveles de realización personal del profesional de enfermería en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja
- TABLA 06:** Contingencia entre el desempeño laboral y el nivel de estrés del profesional de enfermería en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja
- TABLA 07:** Contingencia entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional del profesional de enfermería en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja
- TABLA 08:** Contingencia entre el desempeño laboral y despersonalización del profesional de enfermería en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja
- TABLA 09:** Contingencia entre el desempeño laboral y realización personal del profesional de enfermería en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja
- TABLA 10:** Prueba de correlación de rho spearman entre el desempeño laboral y los niveles de estrés profesional de enfermería en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja
- TABLA 11:** Prueba de correlación de rho spearman entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional del profesional de enfermería en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja
- TABLA 12:** prueba de correlación de rho spearman entre el desempeño laboral y la

despersonalización del profesional de enfermería en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja

**TABLA 13:** Prueba de correlación de rho spearman entre el desempeño laboral y la realización personal del profesional de enfermería en los servicios de quemados y trasplante de medula del instituto nacional de salud del niño san Borja

## ÍNDICE DE FIGURAS

- FIGURA 01:** Niveles de estrés del profesional de enfermería
- FIGURA 02:** Niveles de desempeño laboral del profesional de enfermería
- FIGURA 03:** Niveles de agotamiento emocional del profesional de enfermería
- FIGURA 04:** Niveles de despersonalización del profesional de enfermería
- FIGURA 05:** Niveles de realización personal del profesional de enfermería
- FIGURA 06:** Desempeño laboral vs nivel de estrés
- FIGURA 07:** Desempeño laboral vs agotamiento emocional
- FIGURA 08:** Desempeño laboral vs despersonalización
- FIGURA 09:** Desempeño laboral vs realización personal

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Nivel de estrés y el Desempeño laboral de enfermeras en los servicios de quemados y trasplante de medula del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja 2015. Metodología: Es una Investigación de tipo de estudio básico, descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal de asociación cruzada. La población estuvo conformada 38 enfermeras de las cuales 12 enfermeras asistenciales son del servicio de quemados y 26 enfermeras asistenciales del servicio de trasplante de medula que trabajan en el Instituto. Los instrumentos utilizados fueron “el Inventario de Maslach” elaborado por Maslach y Jackson en versión española, para la variable Nivel de estrés; y se desarrolló el instrumento “Evaluación del desempeño laboral de la enfermera” para la variable Desempeño laboral. Resultados: El 81.6% de enfermeras tienen un nivel medio de estrés, mientras que 18.4% tiene un nivel Alto. El 50% de enfermeras tienen un desempeño laboral mínimo aceptable y el otro 50% su desempeño excelente. El 36.8% tienen un nivel medio de agotamiento emocional el 10.5% tienen un nivel Alto Despersonalización, mientras que el 60.5% tienen un nivel bajo realización personal. Conclusiones: Se determinó la relación del nivel de estrés y el desempeño laboral así como sus dimensiones utilizando la prueba no paramétrica de Rho Spearman, el análisis estadístico mostro el valor de ( $p\text{-valor} = 0,220 > 0,05$ ), por lo tanto no hay relación entre el Nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería de los servicios de quemados y trasplante de medula del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

**Palabras Clave:** Nivel de estrés, desempeño laboral, enfermeras.

## Abstract

The present study was General Objective To determine the relationship between the level of stress and job performance Nurses Services in Burns and marrow transplantation at the National Institute of Child Health, 2015 San Borja Methodology is a research type basic, descriptive, non-experimental design, the cross-sectional association. The population consisted of 38 nurses Nurses What child 12 Relief Service Burn care nurses and 26 service marrow transplant work at the Institute. The instruments used were "Maslach Inventory" developed by Maslach and Jackson in Spanish version, para variable level of stress; and yes Instrument Development "Evaluation of job performance Nurse" for Labor Variable Performance. Results: 81.6% of nurses have UN medium stress level, while 18.4% have level UN High. 50% of nurses have UN Minimum acceptable work performance and 50% excellent performance. The UN have 36.8% average level of emotional exhaustion 10.5% level UN have high depersonalization, while 60.5% under the UN level have personal fulfillment. Conclusions: Relationship of the level of stress and job performance and its size was determined using the nonparametric Spearman Rho, statistical analysis showed the value of ( $p\text{-value} = 0.220 > 0.05$ ), so the both Hay no relationship between the level of stress and job performance of staff nurses and hospital Burn Services marrow transplant at the National Institute of Child Health San Borja.

**Keywords:** stress level, job performance, nurses.