



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud
en la organización no gubernamental de personas viviendo
con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Bach. Julián Jesús Fernández Huamán

ASESOR:

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **FERNANDEZ HUAMAN, JULIAN JESUS**

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

ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD EN LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE PERSONAS VIVIENDO CON VIH/SIDA "PROSA", LIMA-2018

Fecha: 15 de mayo de 2018

Hora: 3:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Firma:

SECRETARIO: Dra. Flor de Maria Sánchez Aguirre

Firma:

VOCAL: Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR MAYORIA*

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

..... *Falta dominio METODOLOGICA*

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *DPS*

..... *Justificación - Conclusiones*

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.

Página del jurado

Dr. Yolvi Ocaña Fernández
Presidente

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Secretario

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco
Vocal

Dedicatoria

A mi madre. Dedicado a mi preciosa hija, por ser mi presente y mi futuro, mi principal motivación en la vida, el amor puro y verdadero que Dios me concedió.

Agradecimiento

A mi profesor Laguna a mis padres y hermanos por el apoyo incondicional que me han brindado en todo momento, a Dios por cada oportunidad y enseñanza en día a día, a mi asesor por la confianza y la motivación del presente trabajo.

Declaración Jurada

Yo, Julián Jesús Fernández Huamán, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 44385442 con la Tesis titulada “Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018”. Declaro bajo juramento que la: Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

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 plagiada, es decir la tesis 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 falseados ni copiados por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
5. De identificarse la falta de fraude (datos falsos) plagio.

Los (información sin citar 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, sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, marzo 2018

Br. Julián Jesús Fernández Huamán
DNI. 44385442

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA "PROSA", Lima-2018", con la finalidad de determinar la relación entre estrés laboral y desempeño en el proceso de atención de crecimiento y desarrollo en cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los servicios de la salud.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo de alcance correlacional causal no experimental, cuyas variables de estudio estrés laboral y desempeño laboral.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos estos son: la introducción, marco metodológico, resultados (discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, anexos) en este capítulo nos permitirá analizar la relación que existe entre las variables que nos permitirá emitir un diagnóstico sobre los resultados obtenidos de tal forma de obtener un marco de referencia sobre el cual se pueda actuar para brindar mejoras continuas en cuanto a la gestión de desempeño laboral y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés laboral. Esperando señores del Jurado que la investigación cumpla con los requisitos establecidos por la Universidad César Vallejo y merezca su aprobación.

Los Olivos, marzo 2018

Br. Julián Jesús Fernández Huamán
DNI. 44385442

Indice de contenido

	Pág.
Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración Jurada	vi
Presentación	vii
Indice de contenido	viii
Indice de tablas	x
Indice de figuras	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
I Introducción	17
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Trabajos previos	19
1.2.1 Antecedentes internacionales.	19
1.2.2 Antecedentes nacionales.	21
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1 Fundamentación teórica de variable: Estrés laboral o síndrome Burnout.	24
1.3.2 Fundamentación teórica de la variable desempeño laboral.	30
1.4 Formulación del problema	33
1.4.1 Problema general.	33
1.4.2 Problemas específicos.	33
1.5 Justificación	33
1.6 Hipótesis	34
1.6.1 Hipótesis general.	34

1.6.2 Hipótesis específicas.	34
1.6 Objetivos	35
1.6.1 Objetivo general.	35
1.6.2 Objetivos específicos.	35
II Método	36
2.1 Metodología	37
2.2 Variables Operacionalización Síndrome de Burnout. (Estrés Laboral)	39
2.2.1 Definición conceptual Variable 1.	39
2.2.2 Definición operacional variable 2.	39
2.2.2 Variable desempeño laboral	40
2.3 Población y muestra	42
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5 Método de análisis de datos	47
2.6 Aspectos éticos	48
III Resultados	49
3.1 Análisis descriptivo	50
3.1.1 Descripción de la variable estrés laboral.	50
3.2 Análisis inferencial	65
IV Discusión	70
V Conclusiones	77
VI Recomendaciones	80
VII Referencias	82
Anexos	86
Anexo 1 Matriz de consistencia	87
Anexo 2 Instrumentos	92
Anexo 3 Base de datos	96

Anexo 4. Pantallazo del Turnitin.	100
Anexo 5. Acta de aprobación de originalidad de tesis	101
Anexo 6. Autorización final del trabajo de investigación.	102
Anexo 7. Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	103

Indice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable 1 Síndrome de Burnout	38
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2	40
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento estrés laboral	44
Tabla 4 Ficha técnica del instrumento desempeño laboral	45
Tabla 5 Estrés laboral de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	49
Tabla 6 Agotamiento emocional de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	50
Tabla 7 Despersonalización de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	51
Tabla 8 Baja realización personal de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	52
Tabla 9 Desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	53
Tabla 10 Asistencia y puntualidad de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con	

	VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	54
Tabla 11	Trabajo en equipo de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	55
Tabla 12	Respeto y responsabilidad de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	56
Tabla 13	Calidad en el trabajo de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	57
Tabla 14	Trabajo bajo presión de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	58
Tabla 15	Productividad de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	59
Tabla 16	Cruce de las variables estrés laboral y desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	60
Tabla 17	Cruce de la variable estrés laboral con su dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	61
Tabla 18	Cruce de la variable estrés laboral con su dimensión despersonalización de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	62
Tabla 19	Cruce de la variable estrés laboral con su dimensión baja realización personal de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con	

	VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	63
Tabla 20	Coeficiente de correlación de Spearman entre estrés laboral y desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	65
Tabla 21	Coeficiente de correlación de Spearman entre estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	66
Tabla 22	Coeficiente de correlación de Spearman entre estrés laboral con su dimensión despersonalización de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	67
Tabla 23	Coeficiente de correlación de Spearman entre estrés laboral y baja realización personal de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	68

Indice de figuras

		Pág.
Figura 1	Estrés laboral de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	49
Figura 2	Agotamiento emocional de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	50
Figura 3	Despersonalización de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	51
Figura 4	Baja realización personal de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	52
Figura 5	Desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	53
Figura 6	Asistencia y puntualidad de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	54
Figura 7	Trabajo en equipo de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	55
Figura 8	Respeto y responsabilidad de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	56
Figura 9	Calidad en el trabajo de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	57
Figura 10	Trabajo bajo presión de los trabajadores de la salud en la	

	organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	58
Figura 11	Productividad de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	59
Figura 12	Cruce de las variables estrés laboral y desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	60
Figura 13	Cruce de la variable estrés laboral con su dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	61
Figura 14	Cruce de la variable estrés laboral con su dimensión despersonalización de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	62
Figura 15	Cruce de la variable estrés laboral con su dimensión baja realización personal de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018	63

Resumen

La tesis que se presenta en este trabajo de investigación tuvo objetivo conocer la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018. Asimismo se busca conocer las posibles causas, objetivo recientes y frecuentes errores, quejas que presentan los pacientes con VIH/SIDA, y la posible causa de estrés que puede llegar a presentar como empleados la cual se refleja en el desempeño laboral.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo, diseño no experimental y correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 60 trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA. La recolección de datos se llevó a cabo con la técnica de la observación y el instrumento fue una lista de cotejo, en las que se levantó información sobre las variables estrés laboral y desempeño laboral, los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron estrés laboral cuenta con la validez de contenido el que fue elaborado por Maslach Burnout Inventory – MBI y del instrumento Desempeño Laboral, elaborado por Ríos (2010) adaptado por Herrera (2012) fue validado por juicio de expertos siendo el resultado de 0.87.

El resultado de la investigación demuestra que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”. Así mismo se permitió concluir que en cuanto a la hipótesis general donde se estableció que existe una relación moderada ($p = 0,407$). Además, el p-valor obtenido de 0,001 indica que se debe rechazar la hipótesis nula.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño, calidad de vida

Abstract

The thesis presented in this research work aimed to know the relationship between work stress and the performance of health workers in the non-governmental organization of people living with HIV / AIDS "PROSA", Lima-2018. It also seeks to know the possible causes, recent objective and frequent errors, complaints presented by patients with HIV / AIDS, and the possible cause of stress that may occur as employees which is reflected in work performance.

The research carried out was of a quantitative approach, basic type of descriptive level, non-experimental design and cross-sectional correlation. The population consisted of 60 health workers in the non-governmental organization of people living with HIV / AIDS "PROSA". The data collection was carried out with the technique of observation and the instrument was a checklist, in which information was collected on the variables of work stress and work performance, the data collection instruments used were work stress. the content validity that was elaborated by Maslach Burnout Inventory - MBI and of the instrument Labor Performance, elaborated by Ríos (2010) adapted by Herrera (2012) was validated by expert judgment being the result of 0.87.

The result of the investigation shows that there is a relationship between work stress and the performance of health workers in the non-governmental organization of people living with HIV / AIDS "PROSA". Likewise, it was allowed to conclude that with regard to the general hypothesis where it was established that there is a moderate relationship ($p = 0.407$). In addition, the p-value obtained from 0.001 indicates that the null hypothesis should be rejected.

Keywords: work stress, performance, quality of life