



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el  
Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres  
- Lima, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Wilmer García Córdova

**ASESOR:**

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **GARCIA CORDOVA, WILMER**

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

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES- LIMA, 2018**

Fecha: 31 de agosto de 2018

Hora: 11:45 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE: Dr. Chantal Jara Aguirre**

Firma: .....

**SECRETARIO: Dr. Angel Salvatierra Melgar**

Firma: .....

**VOCAL: Mg. Miluska Rosario Vega Guevara**

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

**APROBADO POR MAYORÍA**

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

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

**CONREGIR ESTILO APA**  
**REFERENCIAR CITAS**  
**- (VERIFICAR) LINEA DE INVESTIGACIÓN**

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.

### **Dedicatoria**

Con mucho amor y cariño a mis seres queridos que son mi fuente de motivación, porque cada vez que los veo, me inspiran a superarme cada día más, por ser siempre mi apoyo y el soporte para mi desarrollo y logro de objetivos a nivel personal y profesional.

Wilmer García Córdova

### **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a Dios por darme la fuerza e iluminarme cada día, porque guía el destino de mi vida.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de cumplir con uno de mis mayores sueños profesionales, que es mi perfeccionamiento laboral y el desarrollo de mis capacidades profesionales en este mundo tan competitivo de la gestión pública.

A la Mg. Miluska Rosario Vega Guevara, que con su conocimiento supo encaminarme en este largo recorrido que requiere la investigación científica.

Wilmer García Córdova

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Wilmer García Córdova, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 03121508, con la tesis titulada: “Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2017”.

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 (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.

Los Olivos 18 de agosto del 2018.

Firma.....

Wilmer García Córdova

DNI: 03121508

## Presentación

Señores miembros del jurado,

En estricto cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública presento a ustedes mi tesis titulada “Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2017”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2017.

Este informe consta de siete capítulos, los cuales se detalla a continuación:

El capítulo I: describe la introducción, que consta de los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanista, justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos. El Capítulo II: está estructurado por el marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El capítulo III: Detalla los resultados obtenidos. El Capítulo IV: contiene la discusión de los resultados. En el Capítulo V: se presentan las conclusiones. Y en el Capítulo VI: se formulan las recomendaciones. Finalmente, el Capítulo VII: presenta las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Los resultados obtenidos son trascendentes por que permiten comprender las razones por las cuales los colaboradores de una organización presentan deficiencias en su desempeño. Una de ellas corresponde al estrés.

Señores miembros del Jurado espero que este informe cumpla con sus exigencias y logre su aprobación.

---

Wilmer García Córdova

**Índice**

	pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstrac	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	49
1.5. Justificación del estudio	50
1.6. Hipótesis	52
1.7. Objetivos	53
<b>II. Método</b>	<b>54</b>
2.1. Diseño de investigación	55
2.2. Variables, operacionalización	57
2.3. Población y muestra	60
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	61

<b>2.5.</b>	<b>Métodos de análisis de datos</b>	<b>65</b>
<b>2.6.</b>	<b>Aspectos éticos</b>	<b>67</b>
<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	<b>69</b>
<b>IV.</b>	<b>Discusión</b>	<b>89</b>
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>98</b>
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>102</b>
<b>VII.</b>	<b>Referencias</b>	<b>104</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>108</b>
	<b>Anexo1 Artículo científico</b>	
	Anexo 2 Matriz de consistencia	
	Anexo 3 Instrumentos	
	Anexo 4 Validez de los Instrumentos	
	Anexo 5 Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	
	Anexo 6 Base de datos de la prueba piloto	
	Anexo 7 base de datos de la muestra	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable 1: Estrés laboral	58
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable 2: Desempeño	59
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento para estrés laboral	62
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento para medir desempeño	63
Tabla 5	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento estrés laboral	64
Tabla 6	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre desempeño	64
Tabla 7	Niveles de confiabilidad del instrumento	65
Tabla 8	Baremo de correlación	67
Tabla 9	Porcentajes sobre la variable estrés laboral	70
Tabla 10	Porcentajes sobre la dimensión sobrecarga laboral	71
Tabla 11	Porcentajes sobre la dimensión control sobre las actividades laborales	72
Tabla 12	Porcentajes sobre la dimensión desgaste emocional	73
Tabla 13	Porcentajes sobre la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución	74
Tabla 14	Porcentajes sobre dimensión apoyo institucional	75
Tabla 15	Porcentajes sobre la variable desempeño	76
Tabla 16	Porcentajes sobre la dimensión desempeño de la tarea	77
Tabla 17	Porcentajes sobre la dimensión desempeño contextual	78
Tabla 18	Porcentajes sobre la dimensión desempeño adaptativo	79
Tabla 19	Porcentajes sobre la dimensión comportamiento laboral contraproductivo	80
Tabla 20	Prueba de bondad de ajustes para los valores de la normalidad según Kolmogorov – Smirnov	81

Tabla 21	Prueba de correlación para estrés laboral (V1) y desempeño (V2), según Spearman.	82
Tabla 22	Prueba de correlación para sobre carga de trabajo (D1) y desempeño (V2), según Spearman.	83
Tabla 23	Prueba de correlación para control de las actividades laborales (D2) y desempeño (V2), según Spearman.	84
Tabla 24	Prueba de correlación para desgaste emocional (D3) y desempeño (V2), según Spearman.	85
Tabla 25	Prueba de correlación para desequilibrio entre esfuerzo y retribución (D4) y desempeño (V2), según Spearman.	86
Tabla 26	Prueba de correlación para apoyo institucional (D5) y desempeño (V2), según Spearman.	87

**Índice de figuras**

	Pág.
Figura 1. Frecuencias sobre sobre la variable estrés laboral	70
Figura 2. Frecuencias sobre la dimensión sobrecarga laboral	71
Figura 3. Frecuencias sobre la dimensión control sobre las actividades laborales	72
Figura 4. Frecuencias sobre la dimensión desgaste emocional	73
Figura 5. Frecuencias sobre la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución	74
Figura 6. Frecuencias sobre la dimensión apoyo institucional	75
Figura 7. Frecuencias sobre la variable desempeño	76
Figura 8. Frecuencias sobre la dimensión desempeño de la tarea	77
Figura 9. Frecuencias sobre la dimensión desempeño contextual	78
Figura 10. Frecuencias sobre la dimensión desempeño adaptativo	79
Figura 11. Frecuencias sobre la dimensión comportamiento laboral contraproductivo	80

## Resumen

Esta investigación tuvo como propósito central determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2018.

El método utilizado corresponde al hipotético – deductivo. La Investigación fue enfoque cuantitativo, básica, de nivel correlacional, y con diseño No experimental, descriptivo – correlacional. La población estuvo conformada por 236 trabajadores Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, de donde se seleccionó la muestra de tipo no probabilístico intencional, quedando conformada por 150 unidades de análisis. El cuestionario para estrés laboral fue adaptado de Kim y Mueller (1978) y el cuestionario para desempeño se adaptó de Koopmans (2013). Cada instrumento estuvo conformado por 40 ítems y una escala tipo Likert, siendo validados por criterio de jueces y sometidos a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, recolectando datos a partir del desarrollo de una prueba piloto.

Los datos recolectados permitieron contar con las evidencias suficientes para determinar que existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ( $Rho = -0,743$ ). La relación es inversa, por lo que, si disminuye los niveles de estrés laboral; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ( $p = 0,01$  bilateral)

**Palabras clave:** Estrés Laboral, Desempeño, Personal.

## Abstract

The main purpose of this research was to determine the relationship between work stress and the performance of administrative staff at the Cayetano Heredia Hospital in the district of San Martín de Porres - Lima, 2018.

The method used corresponds to the hypothetical - deductive. It is a quantitative, basic, correlational level research, and with a non-experimental, descriptive - correlational design. The population consisted of 236 workers at the Cayetano Heredia Hospital in the district of San Martín de Porres - Lima, from where the sample of intentional non-probabilistic type was selected, consisting of 150 analysis units. The questionnaire for work stress was adapted from Kim and Mueller (1978) and the questionnaire for performance was adapted from Koopmans (2013). Each instrument consisted of 40 items and a Likert-type scale, validated by judges and subjected to the reliability test of Cronbach's Alpha, collecting data from the development of a pilot test.

The data collected allowed us to have enough evidence to determine that there is a significant relationship between work stress and performance of the administrative staff at the Cayetano Heredia Hospital, in the San Martín de Porras district, 2018. The correlation coefficient is negative and of a considerable level ( $Rho = -0.743$ ). The relationship is inverse, so, if it reduces the levels of work stress; the level of performance of the workers of the Cayetano Heredia Hospital will be increased. The value of bilateral significance is 0.000 ( $p = 0.01$  bilateral)

**Key words:** Work Stress, Performance, Personnel.