



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de  
enfermería de Neonatología del Hospital Nacional  
Arzobispo Loayza, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

**Br. Fernández Ramírez, Gladys Esther**

**ASESOR:**

**Dr. Marroquín Peña, Roberto**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de los servicios de la Salud**

**PERÚ – 2016**

**Página de Jurado**

**Dr. Carlos Sotelo Estacio**

**Presidente**

**Dra. Jessica Palacios Garay**

**Secretaria**

**Dr. Marroquín Peña, Roberto**

**Vocal**

**Dedicatoria**

A mi esposo Orlando y mi reinita Mayra quienes me apoyaron continuamente durante el proceso de estudio mediante sus consejos y e hicieron que culmine la maestría y así lograr mis objetivos trazado.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por darnos la oportunidad a muchos profesionales a seguir estudios de post grado y así lograr lo que todos deseamos ser Magister.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Fernández Ramírez Gladys Esther estudiante del Programa Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 21082943 con la tesis titulada “Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 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 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, 19 de diciembre del 2015

Firma

Nombres y apellidos: Fernández Ramírez Gladys Esther

DNI: 21082943

## **Presentación**

La presente investigación cumple con la normativa de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015”, la que se somete a consideración de ustedes en espera de su venia para la aprobación de la presente investigación y así obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

En la presente investigación se desarrolla el primer capítulo, donde se desarrolla la introducción, tomando en cuenta la fundamentación, la situación problemática, hipótesis y los objetivos. En el segundo capítulo se desarrolló el Marco metodológico, se desarrolló el tipo de investigación, diseño, operacionalización, métodos y técnicas de recolección de datos, la población y muestra. En el tercer capítulo se desarrollan los resultados mediante tablas y figuras. En el cuarto capítulo se desarrolló la discusión, en el quinto capítulo se desarrollaron las conclusiones arribadas al finalizar la investigación, en el sexto capítulo de desarrollan las recomendaciones dirigidas a las autoridades del sector y en el séptimo capítulo se desarrollaron la referencias de la investigación.

La investigación queda a su disposición y cumpla con las normas establecidas para su aprobación.

La autora.

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
<b>RESUMEN</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
1.1. Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	17
Antecedentes internacionales	17
Antecedentes nacionales	23
Bases teóricas del estrés	26
Definición del estrés	26
Teorías sobre el estrés	27
Dimensiones del estrés laboral	30
Bases teóricas de desempeño laboral	36
Definición de desempeño laboral	36
Desempeño laboral del profesional de enfermería	37
Teorías sobre el desempeño laboral	39
Dimensiones del desempeño laboral	45
1.2. Justificación	49
1.3. Problema	51

1.4. Hipótesis	54
1.5. Objetivos	55
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>56</b>
2.1. Variables	57
2.2. Operacionalización de variables	58
2.3. Metodología	58
2.4. Tipos de estudio	59
2.5. Diseño	59
2.6. Población, muestra y muestreo	60
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
2.8. Métodos de análisis de datos	67
2.9. Aspectos éticos	67
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>68</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>82</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>90</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>92</b>
<b>VII REFERENCIAS</b>	<b>95</b>
<b>APÉNDICES</b>	<b>105</b>
Apéndice A. Artículo científico	106
Apéndice B. Declaración jurada de autoría y autorización	115
Apéndice C. Matriz de consistencia	116
Apéndice D. Matriz operacional de la V1: Estrés laboral	118
Apéndice E. Matriz operacional de la V2: Desempeño laboral	119
Apéndice F. Consentimiento informado	120
Apéndice G. Instrumento de la variable síndrome de burnout	122

Apéndice H. Instrumento de la variable desempeño laboral	123
Apéndice I. Base de datos de la prueba piloto de la V1: Estrés laboral	125
Apéndice J. Base de datos de la prueba piloto de la V2: Desempeño laboral	126
Apéndice K. Base de datos de la V1: Estrés laboral	127
Apéndice L. Base de datos de la V2: Desempeño laboral	129

**Lista de tablas**

Tabla 1	Matriz de operacionalización de las variables	58
Tabla 2	Validez de contenido del instrumento de estrés laboral por juicio de expertos	63
Tabla 3	Estadístico de fiabilidad de la variable estrés laboral	64
Tabla 4	Escalas y baremos de la variable estrés laboral	64
Tabla 5	Validez de contenido del instrumento de desempeño docente por juicio de expertos	65
Tabla 6	Estadístico de fiabilidad de la variable desempeño laboral	66
Tabla 7	Escalas y baremos de la variable desempeño laboral	66
Tabla 8	Medidas de frecuencia de la variable estrés laboral	69
Tabla 9	Medidas de frecuencia de la dimensión agotamiento emocional	70
Tabla 10	Medidas de frecuencia de la dimensión despersonalización	71
Tabla 11	Medidas de frecuencia de la dimensión realización personal en el trabajo	72
Tabla 12	Medidas de frecuencia de la variable desempeño laboral	73
Tabla 13	Medidas de frecuencia de la dimensión aspectos ligados a la gestión	74
Tabla 14	Medidas de frecuencia de la dimensión aspectos ligados a la productividad	75
Tabla 15	Medidas de frecuencia de la dimensión aspectos ligados a la persona	76
Tabla 16	Prueba de la correlación de Spearman de estrés laboral y desempeño laboral	77

Tabla 17	Prueba de la correlación de Spearman de agotamiento emocional y desempeño laboral	78
Tabla 18	Prueba de la correlación de Spearman de despersonalización y desempeño laboral	80
Tabla 19	Prueba de la correlación de Spearman de realización personal en el trabajo y desempeño laboral	81

**Lista de figuras**

Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	60
Figura 2	Niveles de frecuencia de la variable estrés laboral	72
Figura 3	Niveles de frecuencia de la dimensión agotamiento emocional	73
Figura 4	Niveles de frecuencia de la dimensión despersonalización	74
Figura 5	Niveles de frecuencia de la dimensión realización personal en el trabajo	75
Figura 6	Niveles de frecuencia de la variable desempeño laboral	76
Figura 7	Niveles de frecuencia de la dimensión aspectos ligados a la gestión	77
Figura 8	Niveles de frecuencia de la dimensión aspectos ligados a la productividad	78
Figura 9	Niveles de frecuencia de la dimensión aspectos ligados a la persona	79

## Resumen

Esta investigación se planteó con el propósito de determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional en enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015.

Es un estudio sustantivo, de nivel correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal-correlacional y enfoque cuantitativo. Se encuestó a 80 profesionales en enfermería. El muestreo fue no probabilístico intencional. Se aplicó un cuestionario para el estrés y un cuestionario para el desempeño docente. Para el análisis de los datos se usó el método hipotético deductivo, utilizando la estadística descriptiva para el primer análisis y el estadístico Rho de Spearman ( $\alpha = 0.05$ ) para determinar la asociación entre las variables en estudio.

En la investigación se concluyó que existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral ( $p=0.000<0.05$ ) del profesional en enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015, siendo ésta de tipo inversa y alta ( $r = -0.778$ ), es decir que a mayor estrés laboral, entonces menor desempeño laboral, es decir que a mayor estrés laboral, entonces menor desempeño laboral.

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

## Abstract

This research raises in order to determine the relationship between the level of stress and job performance of professional nursing Neonatal Hospital National Archbishop Loayza, 2015.

It is a substantive study, correlational level, no experimental design was cross-sectional and correlational quantitative approach. We surveyed 80 nurse practitioners. The sample was intentional. A questionnaire for stress and a questionnaire for teacher performance was applied. For data analysis hypothetical deductive method is used, using the descriptive statistics for the first statistical analysis and Spearman Rho ( $\alpha = 0.05$ ) to determine the association between the variables under study.

The investigation concluded that there is a relationship between the level of stress and job performance ( $p = 0.000 < 0.05$ ) Professional Nursing Neonatal Hospital National Archbishop Loayza, 2015, this type of reverse and high ( $r = -0.778$  being ), meaning that higher job stress, then decreased job performance, meaning that higher job stress, then decreased job performance.

**Keywords:** Stress, job performance, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, nurses.