ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés laboral y desempeño laboral en los servidores del centro de salud José Carlos Mariátegui, 2016

TESIS PARA OBTERNER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Soto Liendo Frazya Stepanny

ASESORA:

Dra. Guzmán Meza Maritza Emperatriz

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Fabian Falcon Carlos Humberto

Presidente

Mg. Torres Cabanillas Luis Alberto

Secretario

Dra. Guzmán Meza Maritza Emperatriz

Vocal

Dedicatoria

A mis padres, por el soporte, apoyo incondicional y haber contribuido en mi formación profesional.

Agradecimiento

A mi asesora Maritza Guzmán Meza,

por las enseñanzas y apoyo constante.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Frazya Stepanny Soto Liendo, estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 42611590, con la tesis titulada “Estrés laboral y desempeño laboral en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016”. Declaro que:

1. La presente 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 total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
5. De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo a 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 Cesar Vallejo.
6. Si la tesis fuese aprobada para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

San Juan de Lurigancho, 28 de Octubre del 2016

Frazya Stepanny Soto Liendo

DNI 42611590

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de la normatividad vigente, establecida en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, a fin de optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, presento el estudio de investigación denominado “Estrés laboral y desempeño laboral en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016”. Cuya finalidad es establecer la relación entre la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral en los Servidores del Centro de Salud en mención. La investigación es de diseño no experimental correlacional, y se encuentra desarrollada en ocho capítulos, que se detallan a continuación:

Capítulo I, el cual se encuentra estructurado por la introducción, los antecedentes en los que se considera a los nacionales e internacionales, la fundamentación científica del marco teórico, se incluye también la justificación, la realidad problemática, formulación del problema de investigación, las hipótesis y los objetivos; el Capítulo II, incluye el marco metodológico que contiene las variables en estudio, el tipo de investigación, diseño del estudio, la población y muestra, el método de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, y los métodos de análisis de datos. El Capítulo III, corresponde a los resultados de la investigación. En el Capítulo IV, Se realiza la discusión. En el Capítulo V, corresponde a las conclusiones; en el Capítulo VI, se indican las recomendaciones, en el Capítulo VII, se incluyen las referencias bibliográficas y por último el Capítulo VIII, corresponde a los anexos

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación merezca su aprobación ya que es el resultado de un gran esfuerzo y dedicación.

La Autora

Contenido

Página del Jurado ii

Dedicatoria iii

Agradecimiento iv

Declaración de Autenticidad v

Presentación vi

Contenido vii

Lista de Tablas x

Lista de Figuras xiii

Resumen xiv

Abstract xv

I. INTRODUCCIÓN 16

1.1. Antecedentes 18

1.1.1. Antecedentes nacionales 18

1.1.2. Antecedentes internacionales 20

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística 22

1.2.1. Estrés Laboral 22

1.2.2. Desempeño laboral 38

1.3. Justificación 44

1.3.1. Justificación teórica 44

1.3.2. Justificación práctica 45

1.3.3. Justificación metodológica 45

1.4. Formulación del problema 45

1.4.1. Problema general 47

1.4.2. Problemas específicos 47

1.5. Hipótesis 48

1.5.1. Hipótesis general 48

1.5.2. Hipótesis específicas 48

1.6. Objetivos 49

1.6.1. Objetivo general 49

1.6.2.Objetivos específicos 49

II. MARCO METODOLÓGICO 51

2.1. Variables 51

2.1.1. Variable 1: Estrés Laboral 52

2.1.2. Variable 2: Desempeño laboral 51

2.2. Operacionalización de variables 52

2.3. Metodología 54

2.4. Tipo de estudio 54

2.5. Diseño de investigación 55

2.6. Población, muestra y muestreo 56

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 57

2.7.1. Técnica 57

2.7.2. Instrumento 58

2.8. Métodos de análisis de datos 62

2.9. Aspectos éticos 63

III. RESULTADOS 64

3.1. Descripción de los Resultados 65

3.1.1. Resultados generales de la investigación 65

3.1.2. Resultados de la contingencia general 67

IV. DISCUSIÓN 86

V. CONCLUSIONES 91

VI. RECOMENDACIONES 94

VII. REFERENCIAS 98

VIII. APENDICE 103

Lista de tablas

Tabla 1: Definición operacional de la variable estrés laboral..... 53

Tabla 2: Definición operacional de la variable desempeño laboral..... 53

Tabla 3: Poblacion de estudio muestral total 56

Tabla 4: Detalle de la poblacion en estudio 56

Tabla 5: Baremo cuestionario de estrés laboral 59

Tabla 6: Baremo cuestionario de desempeño laboral 60

Tabla 7: Validez del instrumento que mide la variable estrés laboral..... 60

Tabla 8: Validez del instrumento que mide la variable desempeño laboral. 61

Tabla 9: Estadistico de fiabilidad de la variable estrés laboral 62

Tabla 10: Estadistico de fiabilidad de la variable desempeño laboral..... 62

Tabla 11: Niveles de estrés laboral en los servidores del Centro de Salud Jose Carlos Mariategui 65

Tabla 12: Niveles de desempeño laboral en los servidores del Centro de Salud Jose Carlos Mariategui 66

Tabla 13: Distribución de frecuencias entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en los servidores del Centro de Salud Jose Carlos Mariategui..... 67

Tabla 14: Disitribución de frecuencias entre las variables estrés y la dimension asistencia y puntualidad en los servidores del Centro de Salud Jose Carlos Mariategui, 2016 68

Tabla 15: Distribución de frecuencias entre la variable estrés laboral y la dimension trabajo en equipo en los servidores del Centro de Salud Jose Carlos Mariategui,2016 70

Tabla 16: Distribución de frecuencias entre la variable estrés laboral y la diemnsion trabajo en equipo en los servidores del Centro de Salud Jose Carlos Mariategui,2016 71

Tabla 17: Distribución de frecuencias entre la variable estrés laboral y la dimensión de respeto y responsabilidad de la variable desempeño laboral en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016 .....…. 73

Tabla 18: Distribución de frecuencias entre la variable estrés laboral y la dimensión calidad en el trabajo de la variable desempeño laboral en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016 74

Tabla 19: Distribución de frecuencias entre la variable estrés laboral y la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016 76

Tabla 20: Grado de correlación y nivel de significancia entre el estrés laboral y desempeño laboral en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016 78

Tabla 21: Grado de correlación y nivel de significancia entre el estrés laboral y la asistencia y puntualidad en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016 79

Tabla 22: Grado de correlación y nivel de significancia entre el estrés laboral y trabajo en equipo en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016 80

Tabla 23: Grado de correlación y nivel de significancia entre el estrés laboral y la productividad en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016 81

Tabla 24: Grado de correlación y nivel de significancia entre el estrés laboral y el respeto y responsabilidad en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016 82

Tabla 25: Grado de correlación y nivel de significancia entre el estrés laboral y la calidad en el trabajo en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016 83

Tabla 26: Grado de correlación y nivel de significancia entre el estrés laboral y el trabajo bajo presión en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016 84

Lista de figuras

Figura 1 : Niveles de frecuencia del estrés laboral ……..…65

Figura 2 : Niveles de frecuencia del desempeño laboral …….66

Figura 3 : Niveles porcentuales del estrés laboral y desempeño laboral ……....67

Figura 4: Niveles porcentuales de estrés laboral y la asistencia y puntualidad …..69

Figura 5: Niveles porcentuales de estrés laboral y trabajo en equipo …….....70

Figura 6: Niveles porcentuales del estrés laboral y la productividad ……....72

Figura 7: Niveles porcentuales del estrés laboral y respeto y responsabilidad……73

Figura 8: Niveles porcentuales del estrés laboral y la calidad en el trabajo ……....75

Figura 9: Niveles porcentuales del estrés laboral y el trabajo bajo presión …….76

Resumen

En la presente investigación, denominada Estrés laboral y desempeño laboral en los servidores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, 2016. El objetivo general fue el determinar la relación existente entre las variable estrés laboral y desempeño laboral en la población en estudio.

Asimismo, el método empleado en este estudio fue hipotético-deductivo, se utilizó el tipo de investigación básica, descriptiva, correlacional y tuvo un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 100 servidores del Establecimiento de Salud en mención ; la recolección de datos se realizó en un determinado periodo de tiempo, mediante la aplicación de instrumentos para estimar los valores del Estrés laboral, el cual era un cuestionario estructurado por 25 ítems, bajo la escala Likert, y para el desempeño laboral por un cuestionario con 30 ítems respectivamente bajo la escala Likert, ya que permitieron obtener la información necesaria de las variables a estudiar. Para determinar la confiabilidad de ambos instrumentos, se realizó mediante una prueba piloto con 20 servidores, la cual se obtuvo con la aplicación del coeficiente alfa de cronbach, que para el instrumento de estrés laboral, arrojo el resultado de (0,972) y para el de desempeño laboral (0,935). Lo que nos indica que ambos instrumentos tienen una alta confiabilidad.

En la investigación, se concluye que entre las variables estudiadas estrés laboral y desempeño laboral existe una correlación negativa moderada y significativa, con resultados de acuerdo a Rho de Spearman de Rho (-0,467), frente a $p=0.000 < 0.05$.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño laboral.

Abstract

In this research, called Work stress and job performance servers Health Center Jose Carlos Mariategui, 2016. The overall objective was to determine the relationship between job stress and job performance in the study population variable.

Also, the method used in this study was hypothetical-deductive, the type of basic, descriptive, correlational research was used and a non-experimental design was cross-sectional. The sample consisted of 100 servers health facility in question; data collection was performed in a given period of time, by applying instruments to estimate the values of work stress, which was structured by 25 items under the Likert scale questionnaire, and job performance by a questionnaire 30 items under the Likert scale respectively, as they allowed to obtain the necessary information from the variables to study, through the evaluation of the different dimensions and whose results are shown graphically and textually. To determine the reliability of both instruments, was performed by a pilot test with 20 servers, which was obtained with the application of alpha coefficient cronbach, which for the instrument work stress, threw the result of (0,972) and the job performance (0,935). Which indicates that both instruments have a high reliability.

In research, it is concluded that the studied variables between job stress and job performance moderate and significant negative correlation with results according to Rho Spearman Rho (-0, 467) versus $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords: work stress, job performance.