



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del  
Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

**Br. Tatyana Barrera López**

**ASESORA:**

**Dra. Rosa Vílchez Vásquez**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

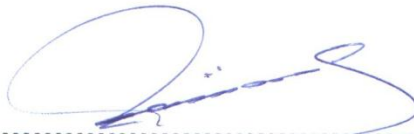
**Calidad de las prestaciones asistenciales**

**PERÚ- 2017**

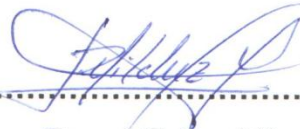
**PÁGINA DEL JURADO**



.....  
Dr. Edwin López Robles  
Presidente



.....  
Dr. Manuel Antonio Espinoza de la Cruz  
Secretario



.....  
Dra. Rosa Vílchez Vásquez  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Alcanzar un triunfo profesional constituye un cúmulo de esfuerzos y circunstancias que indiscutiblemente involucra a muchos seres, por ello, este trabajo dedico con mucho cariño y el corazón “en la mano” dedico este esfuerzo a toda mi familia: A mi padres Raúl - María, por haberme forjado con mucho cariño, inculcado valores y sobre todo a tener deseo de superación, a mi esposo Carlos quien con su amor me brindó su apoyo de manera incondicional y en especial a mi adorada hija Sylvana quien con su ingenuidad quizá y el sentido de curiosidad inmensurable, es fuente de inspiración para el establecimiento de nuevos y mejores proyectos de vida.

Tatyana

## **AGRADECIMIENTO**

A cada una de las autoridades de la Universidad “César Vallejo”, por su magnífica labor de extender los servicios universitarios a los profesionales de la salud, de los lugares más apartados del país. Sin ello, no me hubiera sido posible escalar un grado académico más.

Al personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez “de Pomabamba; quienes al margen de todos los problemas remunerativos y condiciones laborales poco saludables, tratan diariamente crear las mejores oportunidades para ofrecer servicios de salud, de calidad.

A mi adorada madre María, quienes con mucha paciencia y afecto dedicó su tiempo y esfuerzo en la crianza de mi menor hija, hasta dedicarme a este trabajo académico.

A la Dra. Rosa Vílchez, porque sus valiosas orientaciones mejoraron la propuesta que el día de hoy me permite escalar un peldaño más en mi trayectoria profesional.

A mis hermanos Johan y Diego, quiénes me inspiraron y energizaron en momentos críticos. Por el apoyo incondicional e irrestricto que me brindan cada día.

Tatyana

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017”.; con la finalidad de establecer la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio caldas Domínguez de Pomabamba, 2017;de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Magister en Servicios de Salud.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La Autora

## ÍNDICE

	Página
Carátula	I
Página del Jurado	li
Dedicatoria	lii
Agradecimiento	lv
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	Vi
Índice	Vii
Resumen	Ix
Abstract	X
I. INTRODUCCIÓN	xi
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas con el tema	22
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación del estudio	37
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	40
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	43
2.2. Variables, operacionalización	44
2.3. Población y muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y Confiabilidad	46
2.5. Métodos de análisis de datos	48
2.6. Aspectos éticos	49

III	RESULTADOS	
	3.1. Datos para el objetivo específico 1	52
	3.2. Datos para el objetivo específico 2	54
	3.3. Datos para el objetivo específico 3,4,5	57
	3.4. Datos para el objetivo general	60
IV.	DISCUSIÓN	64
V.	CONCLUSIONES	68
	5.1. Conclusión general	68
	5.2. Conclusiones específicas	68
VI.	RECOMENDACIONES	71
VII.	REFERENCIAS	
	ANEXOS	
	Anexo 1: Artículo científico	78
	Declaración jurada de autoría del artículo científico	79
	Instrumentos -cuestionario	87
	Ficha técnica de los instrumentos	89
	Validez de los instrumentos	91
	Confiabilidad de los instrumentos	91
	Anexo 2: Matriz de consistencia	96
	Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	101
	Anexo 4: Consentimiento informado	102
	Anexo 5: Base de datos	103

## RESUMEN

Este estudio es desarrollado tras el logro del objetivo general, establecer la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, 2017. La población y la muestra, estuvo constituida por 71 trabajadores asistenciales, quienes se caracterizan por ser técnicos y profesionales y de diferentes géneros; a quienes previa sensibilización, se aplicó un cuestionario sobre el estrés y otro referido a desempeño laboral. La información recogida se procesó con el estadístico SPSS22, cuyos resultados se presentan en tablas y gráficos; mientras que para la contrastación de las hipótesis se aplicó la prueba Chi cuadrado. Los resultados se reflejan en la conclusión general la cual indica que, existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los empleados del personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, lo cual se refleja en la prueba Chi-cuadrado  $P\text{-Value}=0,000$  ( $< 0,05$ ) y siendo validada por el coeficiente Rho de Spearman que es  $-0,683$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Nivel de estrés, desempeño laboral, hospital de Pomabamba



## **ABSTRACT**

This study was developed after achieving the general objective, to establish the relationship between the stress level and the work performance of the care staff of the Hospital "Antonio Caldas Dominguez" of Pomabamba, 2017. The population and the sample was constituted by 71 assistance workers , who are characterized by being technical and professional and of different genres; to whom prior sensitization, a questionnaire was applied on stress and another one related to work performance. The information collected was processed with the SPSS22 statistic, the results of which are presented in tables and graphs; while the Chi square test was used for testing the hypotheses. The results are reflected in the general conclusion which indicates that there is a significant relationship between the level of stress and the work performance of the employees of the "Antonio Caldas Dominguez" Hospital of Pomabamba, which is reflected in the Chi test -quadrature P-Value = 0.000 (<0.05) and being validated by Spearman's Rho coefficient which is -0.683, so that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

**Key words:** Stress level, job performance, Pomabamba hospital.

# **CAPÍTULO I**

# **INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

En el marco de la gestión de organización en base a los resultados, lo decisivo e inevitable viene a ser, garantizar alto nivel de desempeño laboral de cada uno de los colaboradores, en términos de identificación, compromiso y satisfacción con el cargo que ocupan y la calidad de servicios que se ofrece. Sin embargo, las diversas condiciones ambientales, de equipamiento y herramientas con las que cuenta, los niveles remunerativos, la excesiva carga laboral del personal asistencial en los centros hospitalarios, viene causando en ellos, serios trastornos de carácter socioemocional, que se concreta en aburrimientos, irritabilidad, cansancio físico y mental, entre otros, resumiéndose en el problema del siglo conocido como el estrés.

Bajo esta perspectiva se ha realizado una inspección sistemática, respecto a la relación entre el estrés y el desempeño laboral, por lo que a continuación se detallan los temas introductorios de la investigación, bajo la denominación de realidad problemática, los estudios previos que permiten abordar el problema con mayor precisión y de manera más contextualizada, las definiciones y concepciones teóricas respecto a las variables de la investigación y que sirven de sustento teórico al presente; de igual forma la justificación que expone el motivo o la razón de fuerza por la cual se optó por formular y abordar este problema y no otro en una maraña de problemática que circunda a la salud pública; delimitándose finalmente en el problema, la hipótesis y los objetivos de la investigación..

### 1.1. Realidad problemática

Se tiene conocimiento amplio que a nivel mundial y de América, se viene experimentando cambios sustanciales y gigantescos en cuanto se refiere a las innovaciones de la ciencia y la tecnología. Este fenómeno, ha generado serias repercusiones y modificaciones en el estilo de vida del individuo, causando con mucha frecuencia estrés, por las múltiples responsabilidades, muchas veces

innecesarias, que viene creando la tecnología para el ser humano. De manera que siguiendo a Johnson (1979) se puede afirmar que en el ámbito científico-sanitario actual, existe una gran preocupación por los efectos negativos que tiene el problema descrito en el desempeño de los trabajadores de la salud y sus consecuencias en los pacientes a los que atienden.

Barrios (2010); de igual forma en este contexto internacional, es necesario reconocer, que este nuevo mal repercute no solo en la calidad de vida de los especialistas de la salud, ahora también tiene su repercusión en el ámbito laboral en el que se desarrolla con frecuencia ante las diversas situaciones estresantes las cuales pueden ser perjudiciales para su salud; siendo estos derivados entre otros de las inadecuadas condiciones de iluminación en el servicio, existencia de ruidos y ambientes contaminados, constituyendo una carga mental de trabajo, falta de control sobre las tareas e inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y con el paciente, dificultades personales que suele presentarse en las obligaciones familiares, falta de comunicación con los hijos y la pareja, falta de actualización en los últimos avances actuales entre otros, el cual puede conllevarle al síndrome de Burnout que en un 60% afecta a los profesionales de la salud.

Rodríguez (2011). El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del trabajador quemado o del desgaste profesional por el trabajo, empieza a convertirse en un problema de gran relevancia. Actualmente constituye una fase avanzada del estrés laboral y que puede llegar a causar una incapacidad total para volver a trabajar. La deficiente estructuración del horario y las tareas en el trabajo suele producir cuadros de depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración y el desarrollo de actitudes pesimistas. Es una enfermedad que afecta especialmente a los profesionales cuya labor está basada en la relación con otras personas, ya sean clientes o personal de la empresa sean del mismo u otro nivel jerárquico. En los últimos años aparecen señales preocupantes de que algo está sucediendo en la praxis de los profesionales de la salud o asistencia a otros.

Cada vez es más frecuente un notorio ausentismo, abandono de tareas, pedidos de licencia por estados de estrés, agotamiento y depresión, ya que se trata de profesiones que exigen entrega, implicación, humanismo y servicio a los demás y se asienta sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de auto exigencia, con una gran tendencia a comprometerse con el trabajo, más aún cuando la institución establece metas con el fin de generar mayor efectividad de parte de los trabajadores, para ello es necesario implementar un plan estratégico y con ello redefinir las actividades laborales el cual se hace precisamente referencia a aquellos aspectos que perjudican la salud de los trabajadores de la institución en la gestión del trabajo; por lo tanto debe de dársele un seguimiento específico al estrés de los trabajadores y el desempeño en sus puesto de trabajo.

Lo que ocurre en América Latina, sobre todo en las últimas décadas, evidencia la problemática actual ya que no existen políticas nacionales y laborales que se preocupen por los servidores públicos. Siendo estos últimos los más afectados por el desconocimiento de actividades extra laborales que le permitan realizar actividades de distracción y relajación y sobre todo por la carencia de recursos económicos.

En el Perú, es en esta situación en la que se advierte una alta incidencia de casos de personas que padecen de un estrés agotador producto del cansancio y agotamiento físico y mental debido a la sobre carga laboral, preocupaciones y agotamientos físicos, repercutiendo en los pacientes. Así mismo, el desarrollo de planes y programas son mecanismos que nos permitirán conocer posibles alternativas de solución capaces de modificar esa relación y que puedan cumplir un rol protagónico en la resolución de nuestro problema a superar.

Velásquez (2014). En nuestra Región y Provincia se observa y existe evidencia que demuestran que el personal Asistencial del Hospital de Apoyo de Pomabamba, como consecuencia del arduo trabajo padecen de estrés y que

desconocen sus síntomas y causas que lo originan, teniendo repercusiones en el ámbito familiar y laboral. Como parte de la formación personal y profesional se evidencian actitudes que no responden a los estándares de la política nacional de la salud pública y para obtener mejores resultados en el desempeño laboral en nuestro medio, en esta línea de investigación el Programa a aplicarse cumple protagonismo en el aspecto de la planificación de actividades que contribuyan en la mejora de la salud como una alternativa para solucionar el problema.

Este importante rol, requiere que la Institución es que se encuentre en óptimas condiciones para que pueda brindar un eficiente servicio de calidad a los pacientes que acuden para ser atendidos en el Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba los cuales son un soporte fundamental para cumplir con la visión y misión institucional. Es por ello que los responsables quienes son los encargados de dirigir y administrar la organización de nuestra institución están plenamente convencidos de que existe una manera eficaz de mantener satisfechos a los empleados para lograr un mejor rendimiento y obtener mejores resultados, garantizando una atmósfera saludable que permita un mejor desempeño laboral en beneficio del usuario y/o paciente.

Es así que en el Hospital Antonio Caldas Domínguez, se puede observar el desconocimiento de las causas que originan el estrés y que no le permite un eficiente desempeño laboral por el desconocimiento de medios y formas que le permitan realizar otro tipo de actividades para relajarse y fortalecer su salud, ya que no se realizan charlas de orientación y actividades recreativas que le permitan fortalecer estas debilidades a nivel institucional.

## **1.2. Trabajos previos**

A nivel internacional:

Rodríguez (2011), en su tesis de maestría titulada: “Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería”, de tipo descriptivo

correlacional, en una población total de 40 enfermeras, de las cuales se tomó una muestra de 20 de ellas que corresponde al 50% de la población, arribó a la conclusión que el estrés es un factor determinante en el desempeño del personal de Enfermería y el mismo influye de manera negativa en la salud; de igual manera en los resultados obtenidos se evidencia que el estrés afecta al 90% de los profesionales de Enfermería de esta institución, el 60% responde que el estrés se relaciona de manera negativa con el desempeño laboral, y en un 50% afecta la salud de la enfermera.

Barrios (2010), en su tesis “Estrés en el personal de enfermería del área de emergencia de adultos, en el “Hospital Ruíz y Páez”, ciudad Bolívar – Edo Bolívar. Es un estudio de tipo descriptivo, retrospectivo y transversal. La población estuvo constituida por el total del personal de Enfermería que labora en el Área de Emergencia de Adultos del Hospital Ruíz y Páez, en los tres turnos durante el tercer trimestre 2009 y se consideró como muestra el total de la población, que corresponde a 44 enfermeros (as). Se concluye que aún cuando los trabajadores de la Emergencia de Adultos del Hospital Universitario “Ruíz y Páez” se hallan trabajando bajo un ambiente de estrés constante, es decir, el 100% de ellos se encuentran estresados, estos se manejan de forma adecuada, puesto que mantienen los Niveles de Estrés Bajo a Moderado, considerándose como aceptables en vista de la responsabilidad que representa trabajar en esta Área, donde el personal de enfermería debe manejar de forma cotidiana una serie de elementos estresores, que son importantes para su trabajo ya que de ello depende su estado de alerta y decisión en cada caso, pero si por alguna razón no logran adaptarse de forma adecuada, generarían elevados niveles de estrés que de una forma sostenida agotarían su sistema y se vería comprometido el equilibrio físico y mental del trabajador, esto sin contar con otros factores estresores laborales que se presentan de forma ocasional, generando una carga de estrés adicional que también exigen ser bien manejados para mantener el equilibrio.

Campero et al (2012). En su tesis “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo”. El estudio es un tipo de investigación de un método cuantitativo, y según el período y secuencia de estudio transversal, con una población de 27 enfermeros. Se concluye que las áreas de cuidados intensivos son espacios donde se requiere personal de enfermería calificado para el manejo de pacientes críticos, por la gran responsabilidad que asumen. Frente a esta situación el personal de salud está expuesto a distintas situaciones de estrés. Los factores de riesgo que pueden causar estrés están relacionados con el grado de responsabilidad del profesional de la salud, sobrecarga de trabajo, el contacto con la muerte, el sufrimiento, el conflicto y la ambigüedad de roles, problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario etc. Todo ello afecta en la calidad de vida del personal de enfermería y su entorno, así también como en el desempeño laboral disminuyendo la calidad de los cuidados. Todas estas características pueden impedir el desarrollo de un sistema de salud de alta calidad. Al inicio de este trabajo nos preguntamos si los enfermeros de la terapia intensiva manifiestan estrés laboral y cuáles son los factores estresores que prevalecen. Con los resultados obtenidos se dio respuesta al planteamiento del problema y a los objetivos que dieron origen a este trabajo de investigación; ya que comprobamos que sí manifiestan estrés e identificamos los factores que favorecen la aparición del mismo. Luego del análisis de los datos encontramos que del total de los encuestados solo el 30% manifiesta no auto percibir estrés laboral, mientras que el resto si lo ha percibido frecuentemente o muy frecuentemente. Como ya hemos mencionado, la sobrecarga laboral produce desgaste físico y mental, e impide al profesional hacer frente y cumplir con “todas” las actividades laborales que se le presentan a diario. La sobrecarga de trabajo es otro factor estresor importante para los enfermeros de terapia intensiva, ya que el trabajo realizado arroja que solo el 11% de los encuestados manifiestan no tener este factor estresor. La mala distribución del personal, referido por los encuestados corresponde al 93% de disconformidad, también tiene un papel importante en la sobrecarga de trabajo. Una administración adecuada del equipo de trabajo podría ser la solución a esta ineficiencia.



León (2014). En su tesis “Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango, Guatemala. Es una investigación de tipo de estudio de carácter descriptivo cuantitativo, de corte transversal, con una muestra de 32 auxiliares de enfermería. Se concluye que el grado de estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería que labora en los servicios de emergencia de adultos y pediátrica, siendo el resultado: Estrés moderado; del mismo modo, se clasificó el grado de estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería del servicio de emergencia de adultos y pediatría en leve, moderado y grave, prevaleció el moderado como se mencionó anteriormente, aunque preocupa la presencia de 1 o 2 personas con estrés grave, lo que afecta a la persona así como la calidad del cuidado que se brinda al usuario. Finalmente, las manifestaciones fisiológicas y psicológicas que muestra el personal auxiliar de enfermería de los servicios de emergencia de adultos y pediátrica están: alteraciones en el patrón del sueño, en la alimentación, en el descanso, cambios de humor e inadecuado afrontamiento a los problemas laborales. En ocasiones presenta cefalea, dolor en cuello y hombros.

A nivel nacional:

Velásquez (2014) en su tesis “Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014”. El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, de corte trasversal, con una muestra constituida por 35 enfermeros. Concluye que el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, en la dimensión agotamiento emocional de medio a bajo referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, en despersonalización de medio a bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se siente muy activo, se

sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden como se sienten los pacientes.

Flores (2008) en su tesis “Nivel de estrés y la percepción de los factores laborales estresantes en las enfermeras del centro quirúrgico de la Clínica Maison de Santé. Es un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, el método utilizado es el descriptivo simple, de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 18 enfermeras que laboran en centro quirúrgico de la Clínica Maison de Santé. Concluye que la mayoría de las enfermeras que trabajan en el centro quirúrgico de la clínica Maison de Santé, presentan un nivel de estrés medio, seguido en igual proporción de un nivel de estrés alto y bajo. Las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Maison de Santé, perciben como factores laborales estresantes a los factores de presión y exigencia, factores ambientales y factores organizativos presentando una percepción medianamente favorable, seguido por una percepción favorable y menor proporción una percepción desfavorable.

Chuchón (1999). En su tesis “Factores Institucionales y Nivel de Estrés en las Enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados Intensivos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati Martins”. Es un estudio de corte transversal. La muestra fue de 50 enfermeras. Concluye que los principales factores negativos percibidos por las enfermeras en las unidades de cuidados intensivos, como estresantes fueron, entre otros: escasez de personal, poco tiempo disponible para realizar sus actividades, sobrecargado trabajo, estado de los pacientes y tipo de cuidado, escasez de recursos materiales, ruidos ambientales en ambos hospitales. En efecto, existe una correlación altamente significativa entre los factores institucionales negativos y el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en UCI de ambos hospitales”.

Villegas (2008). En su tesis “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue”. Es un estudio

de nivel aplicativo, tipo cuantitativo y método descriptivo de corte transversal. La muestra de estudio fue 30 enfermeras. Concluye que el personal de enfermería encuestado presenta un nivel de estrés medio 50%, reflejado en sus actividades profesionales dirigidas al paciente, afectando la calidad de atención.

González y Quiroa (2011), en su tesis titulada “Consecuencias del Estrés Laboral hacia la institución, estudio realizado con personal de una institución educativa, cuyo objetivo fue medir el nivel de estrés que puedan presentar los empleados de este lugar. Es un tipo de investigación descriptiva y para comprobar la hipótesis una prueba estandarizada Escala de Apreciación del Estrés EA, y una boleta de opinión donde determinara los niveles de estrés que manejan los colaboradores de esta institución. Los autores comprobaron que la influencia del estrés dentro del ámbito laboral afecta de manera significativa el desempeño en la empresa y esta situación se relaciona con algunos trastornos como de ansiedad, el cual puede ser una reacción normal al momento de enfrentarse a situaciones diversas de vida, pero en el momento de que esta se da en exceso altera la vida de las personas y puede convertirse en una seria enfermedad. Concluye que: el estrés puede llegar a ser positivo si se maneja de manera adecuada e incluso apoya al trabajador en la realización de sus tareas, pero si sobrepasan los parámetros normales se corre el riesgo de tener consecuencias negativas como la falta de actividad física y mental. Como principal recomendación establecieron brindar más atención a los colaboradores de la institución para mejorar su desempeño y reducir el estrés.

Soto (2007), en su tesis “Desempeño Laboral y Estrés”, estudio que realizó con el personal de un establecimiento educativo, cuyo objetivo fue determinar la influencia del Desempeño laboral en los niveles de estrés. Utilizó como diseño la investigación descriptiva y para comprobar la hipótesis una prueba estandarizada para medir los 3 niveles de estrés (EA), y un cuestionario de 10 preguntas para determinar la influencia de una variable con la otra. El resultado de la investigación estableció que si existe influencia el desempeño laboral en los niveles de estrés, por lo tanto significa que el ambiente donde

trabajan los empleados es de vital importancia para la productividad de la empresa y la satisfacción personal de sus trabajadores. También mencionó sin embargo, existen demandas y situaciones no deseadas podrían ser estresantes; sobre todo si está lleno de agentes nocivos tales como, alumnos agresivos, padres de familia exigentes, mala o inadecuadas relaciones entre compañeros y subordinados. Definitivamente esta activación física y mental puede provocar sin lugar a dudas niveles altos de estrés, provocarán en el empleado, ansiedad, cansancio físico y mental. La conclusión fue de acuerdo con los datos obtenidos por los distintos instrumentos aplicados en la institución realmente el estrés es uno de los factores perjudiciales con mayor precisión al desempeño laboral, por lo que es indispensable darle un seguimiento necesario para cuidar las necesidades y emociones de cada colaborador, mantener óptimas condiciones de trabajo y tener un equilibrio organizacional donde se mejore el desempeño dentro de la empresa. Como principal recomendación fue aplicar técnicas para reducir el estrés en los colaboradores de la institución.

A nivel Regional:

Macedo (2009) en su tesis "Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del Profesional de Enfermería en las áreas críticas en el Hospital de Apoyo "Víctor Ramos Guardia". Es un estudio de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 36 Enfermeras. Concluye que al establecer la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral mediante la prueba ji cuadrado se acepta que no existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral.

Romero et al (2009) en su tesis "Estrés socio laboral y depresión en el personal docente del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero, del distrito de Nuevo Chimbote. La muestra estuvo conformada por 80 docentes, siendo el diseño de investigación de tipo Descriptivo Correlacional utilizándose para ello el método estadístico de Pearson. Se concluye que no se encontró una relación significativa entre el estrés socio laboral y la depresión en el personal docente

del I.S.T.P., se puede observar que tampoco existe una relación significativa entre la variable estrés socio laboral con los componentes que conforman la depresión (Tabla N°04, Tabla N°05, Tabla N°06). De acuerdo a los resultados de la presente investigación, no existe relación significativa entre la variable estrés socio laboral y el componente sentimientos hacia el futuro en la población estudiada ( $r=0.037$ ), es decir dado que tampoco existe relación significativa entre la variable estrés socio laboral y el componente pérdida de la motivación ( $r=0.028$ ), no existe relación significativa entre la variable estrés socio laboral y el componente expectativas de futuro ( $r= -0.004$ ). Finalmente se determinó que los instrumentos de Estrés Socio laboral y Depresión son válidos y confiables. Así mismo se estableció los baremos de ambos instrumentos.

### **1.3. Teorías relacionadas con el tema**

Siguiendo a Lazarus y Folkman (1986), se puede definir al estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que pone en peligro su bienestar.

Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como stress, stresse, strest y straisse. Posteriormente los físicos y los investigadores utilizaban esta palabra, pero le daban diferentes significados, los físicos la utilizaron para describir una fuerza aplicada a un objeto; mientras que los investigadores trataban de investigar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable; a este equilibrio se denominó homeostasis, se creía que el estrés era una amenaza para la homeostasis.

El término estrés, es también una adaptación al castellano de la voz inglesa stress. Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de distrés, que a su vez provenía del francés antiguo “destresse” (estar bajo estrés u opresión). El estrés es una situación de ansiedad desproporcionada, que se provoca por presiones externas, que se mantienen en el tiempo y que pueden desencadenar el inicio de diferentes tipos de enfermedades al debilitarse el

sistema inmunológico de la persona que lo padece. “Estrés se entiende al conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demandas”. Desde el momento en que se importó para la psicología el término estrés ha sido ilustrado de la siguiente manera:

Como reacción o respuesta del individuo a cambios fisiológicos, reacción es emocionales, cambios conductuales y otros; como un estímulo capaz de provocar una reacción de estrés y como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

En la actualidad este último planteamiento, se acepta como el más completo. Se considera que el estrés se produce a consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto: los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.

El estrés puede también ser definido como un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social entre otros) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción ante el estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables) de las cuales las más importantes son la ansiedad, la ira y la depresión.

El estrés como estímulo se debe a acontecimientos vitales menores o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día, ya sea en el trabajo, las relaciones sociales, etc. como estímulos estresores. Así mismo se han incluido los estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente, con

una menor intensidad pero mayor duración, como el ruido, hacinamiento, contaminación y otros. Previa a esta concepción del estrés como estímulo, en los años cincuenta se había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes a la que se denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.

Consideraba que cualquier estímulo podía convertirse en estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio homeostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores. Hoy en día sabemos que los estímulos emocionales pueden provocar reacciones de estrés muy potentes.

En tercer y último lugar, el estrés no solo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características y objetivos de dicha situación. El modelo más conocido es el de la valoración de Lazarus, que propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa o amenazante, y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o paliar las consecuencias no deseadas.

Para Gonzales (2014), al estrés se le conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea

afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender.

Para Slipak (1991), el estrés es un estado de tensión aguda del organismo provocado por un agente estresante. Frente a dicho estímulo, el organismo activa sus defensas con la finalidad de sobrevivir a la amenaza, que puede ser tanto un agente agresor físico (por ejemplo una intoxicación) o psicológico (una emoción negativa). La principal función de este fenómeno adaptativo es la de preparar al organismo para responder a una serie de agresiones de una forma satisfactoria, es decir, que garantice su supervivencia, produciendo una activación que nos motive y prepare para la acción.

Para Gonzales (2014), al estrés se le conoce como las perjudiciales respuestas físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender.

Para Slipak (1991), el estrés es un estado de tensión aguda del organismo provocado por un agente estresante. Frente a dicho estímulo, el organismo activa sus defensas con la finalidad de sobrevivir a la amenaza, que puede ser tanto un agente agresor físico (por ejemplo, una intoxicación) o psicológico (una emoción negativa). La principal función de este fenómeno adaptativo es la de preparar al organismo para responder a una serie de agresiones de una forma satisfactoria, es decir, que garantice su supervivencia, produciendo una activación que nos motive y prepare para la acción.

Para Gonzales (2014), el desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está



dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Para Ivancevichy Matteson (2005), el estrés se encuentra dividido en tres fases; considerando la primera de alarma representado por un estado de shock, seguida la segunda fase de resistencia, dónde el organismo reacciona para afrontar el agente estresante y finalmente aparece la tercera fase de agotamiento, disminuyendo la reacción inicial. Además de esto se ha determinado que el estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos, los más comunes se encuentran en 3 niveles de respuesta. Primeramente, en el sistema fisiológico se produce taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, entre otras. En el segundo nivel de respuesta, el sistema cognitivo produce sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, entre otros y finalmente el tercer nivel de respuesta lo produce el sistema motor, manifestado por hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol

Para Gonzales (2014), el estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas, al conocer la demanda dentro del trabajo cada vez cambia y las exigencias se hacen más fuertes durante los últimos tiempos. Muchas ocasiones al momento de aumentar el estrés este puede mejorar los niveles de salud del individuo, dentro del trabajo puede tener una mayor productividad, en la familia más atención y la vida cotidiana tienden a ser más efectivos, siempre y cuando no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Se conoce que cuando existe aburrimiento y falta de motivación al realizar las tareas pueden ser perjudiciales y se corre el riesgo de no realizarla de la manera correcta.

Según Slipak (2006), en el estrés involucra “la interacción del organismo con el medio”, lo que nos lleva a definir al estrés según el estímulo:

Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta.

Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental.

Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Es esta respuesta, la cual conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, es decir, las respuestas del organismo se realizan en estos planos a través del sistema psiconeuro endocrinológico, previa evaluación o atribución consciente o inconsciente de los factores estresantes, lo que permite responder adecuadamente a las demandas externas, teniendo esto en cuenta no se puede dejar de lado la definición de Richard Lazarus: “estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”.

Para González (2009), cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de adaptación, adoptamos el concepto de "estrés" como eutrés". Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el "distrés", que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación, hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicosomática por distrés, el sistema deberá pasar por las fases de alarma, resistencia y agotamiento

Para Campero (2013), el estrés de origen laboral, puede afectar la calidad de vida y la productividad, no sólo porque compromete la salud de los trabajadores sino también el sistema económico de una institución. La sobrecarga crónica los trabajos excesivamente rutinarios y bajo presión, pueden producir estados de fatiga crónica y actitudes de pasividad o alienación. El estrés de origen laboral se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo e incluye aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales.

Hablar en la actualidad de estrés implica conocer y abordar el Burnout laboral, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico. Los síntomas más comunes son depresión y ansiedad, motivos de la gran mayoría de las bajas laborales. El síndrome de Burnout suele aparecer, en la mayoría de los casos, en las personas que han elegido su oficio de manera vocacional (es muy frecuente en enfermería, medicina y el profesorado) y con menos asiduidad en trabajos que se desempeñan de forma obligatoria. Aunque al principio las manifestaciones y el malestar sólo se extienden a la vida laboral, finalmente también llegan a alcanzar, en casi todas las situaciones, la vida social y familiar del trabajador afectado.

Para el presente estudio se ha considerado diversas dimensiones entre las cuales podríamos considerar particularmente para este proyecto las siguientes: Dimensión agotamiento emocional; dimensión realización personal y dimensión despersonalización

Según Trucco (2004).El estrés es un fenómeno frecuente y representa un proceso psicofisiológico multicausal. Es un factor de riesgo significativo de

morbilidad mental, pero también de otras enfermedades y de accidentabilidad, por lo cual es de interés para la salud ocupacional.

Según el modelo de Lazarus el proceso cognitivo de valoración de la situación supone una estimación de las posibles consecuencias negativas que pueden desencadenarse para el individuo. Si el resultado de esta valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés. Una vez que ha surgido la reacción de estrés el individuo seguirá realizando reevaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el resultado de sus valoraciones. Estas reevaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola. Se trata de un proceso psicobiológico complejo con diferentes componentes. Una situación inicial (estresor), un momento siguiente en que el estresor es interpretado por el individuo como peligroso o amenazante y finalmente una activación del organismo como respuesta ante la amenaza con unas consecuencias. El estrés relacionado con el trabajo se define como “el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo”.

En resumen, el estrés aparece por: La manera de evaluar los acontecimientos, la manera de afrontar las dificultades; las características del individuo y el apoyo social

Para su mejor comprensión el estrés puede dividirse de la manera siguiente:

Estrés positivo: es aquel que permite alcanzar el placer y adaptarse al entorno, medio ambiental desencadenando una respuesta agradable o placentera.

Estrés negativo: produce todo aquello que se hacen en contra de los principios de sí mismo, disminuyendo la capacidad de adaptación.

Estrés carencial: aparece cuando hay pérdida de algún factor indispensable para el bienestar del individuo. Entonces los agentes que lo provocan incluirán la falta de elementos indispensables para mantener el equilibrio químico del cuerpo.

Estrés por exceso: unos excesos de ciertos factores pueden también transformar el equilibrio orgánico. La exposición a un intenso calentamiento originaría lesiones tisulares en forma de quemadura, un frío intenso puede causar congelación.

Estrés provocado por el cambio: cambios por cualquier clase puede trastornar los procesos psicológicos del organismo al igual que la conducta.

Estrés por intolerancia: los estados de estrés por intolerancia se pueden ejemplificar por las reacciones alérgicas a ciertos alimentos, sustancias químicas, que sufren muchas personas.

Estrés laboral: se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo de los trabajadores con la participación de los agentes estresantes lesivos directamente del trabajo o que con motivo de este pueden afectar la salud del trabajador.

Existen dos tipos de estrés el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

Ambiente laboral inadecuado: son los llamados estresores del ambiente físico: Falta de luz o luz muy brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire acondicionado, aire contaminado y alta o baja de temperatura

Sobre carga de trabajo: es el estrés por sobre estimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales, violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal.

Alteración de los ritmos biológicos: es el estrés que se produce al alternar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico.

Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual de presentan en: Personal de salud, trabajadores nocturnos, trabajadores de transporte.

Responsabilidades y decisiones muy importantes: El estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: Responsabilidades numerosas y variables, trabajo intelectual excesivo, tensión psicológica continúa, inseguridad laboral, competencia, marcha contra el reloj y adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

Manifestaciones: Falta de ilusión y expectativas, apatía, pérdida de interés y desmotivación, ansiedad y depresión; agotamiento físico y mental, dificultad de concentración; sensación de frustración; sufrimiento y miedo para enfrentarse todos los días al trabajo y sentimiento de soledad a auto culparse de todo lo que sucede en la relación con los demás.

El estrés presenta varias fases que se detallan a continuación:

Fase de alarma: El organismo amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicada en la parte inferior del cerebro y por las glándulas suprarrenales localizadas en la parte superior de los riñones de la cavidad abdominal.

Fase de resistencia: cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales en el organismo, si bien prosigue su adaptación a dicha demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuya sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se producen en las glándulas del estrés.

Fase de agotamiento: La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

A nivel del sistema de respuesta fisiológica: Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de atragantamiento, dilatación de pupilas y otros.

A nivel del sistema cognitivo: sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control.

A nivel del sistema motor: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos entre otros.

El estrés también genera una serie de trastornos asociados: que aunque no se han causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador, en este sentido.

Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, taquipnea y otros; trastornos cardiovasculares: Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco, trastornos inmunológicos. Desarrollo de enfermedades infecciosas.

Trastornos endocrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, entre otros. Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial. Diabetes: Suele agravar la enfermedad. Dolores crónicos y cefaleas continuas. Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido.

Trastornos psicopatológicos: Ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad.

El estrés es uno de los riesgos laborales más importantes en el personal del Hospital de Apoyo de Pomabamba, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos. Uno de los grupos profesionales más afectados es el del personal de enfermería que está expuesto a factores de riesgo relacionados con el trabajo, dado que el ejercicio profesional está orientado al servicio directo (trato con otras personas) es de vital importancia determinar las causas del síndrome, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional.

En Perú existen disposiciones legislativas dirigidas específicamente al estrés relacionado con el trabajo y a su prevención y la de sus efectos los cuales pueden encontrarse en el código de trabajo según horarios, prestaciones y consideraciones que cada persona debe de tener.

También se puede encontrar normas de OIT incorporadas a la legislación nacional, referencias en materia de seguridad y salud en el trabajo inspirada en los siguientes principios.



- El trabajo debe realizarse en un medio ambiente seguro y salubre
- Las condiciones de trabajo deben ser compatibles con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores
- El trabajo debe brindar al trabajador posibilidades verdaderas de realizarse, de desarrollar su personalidad y de servir a la sociedad.

Para procurar la realización de esos principios, la OIT utiliza diversos medios de acción, encontrándose entre ellos la aprobación de convenios y recomendaciones, relacionadas con investigaciones, recopilación y difusión de informaciones y la cooperación técnica.

El personal del Hospital de Apoyo de Pomabamba está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión.

La salud del profesional del personal asistencial es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través de la cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en las atenciones específicas de los pacientes.

La práctica de la profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor.

Personales: son aquellas condiciones inherentes al personal de salud que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés (ansiosas), con poca tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones y son personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente; inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, Dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y estado civil.

Ambientales: son las condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden e higiene del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores específicas de enfermería; y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personal ajeno al servicio.

Varios autores mencionan el peligro potencial para los pacientes ocasionado por la presión del tiempo sobre los profesionales, demostrando la asociación entre el estrés y la responsabilidad por otras personas, además de afectar considerablemente a la salud del personal de enfermería.

Para Chiavenato (2007), el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este

sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

Lo laboral tiene hoy en día diversas acepciones. Puede referirse, como mencionamos, a una situación integrada por individuos que contribuyen con su esfuerzo a la consecución de un mismo fin institucional, en un entorno con reglas, obligaciones y derechos. Pero también el término puede tener relación con el aspecto legal del trabajo, que incluye aquellas consideraciones, leyes y normativas regidas a nivel político para cualquier situación de trabajo.

Para que un trabajo se considere como tal legalmente, debe existir un contrato entre el individuo que ofrecerá sus servicios y capacidades a los fines de la institución y la empresa que se beneficiará de dichas capacidades. Este contrato regula las condiciones en las que se llevará adelante el trabajo específico, el plazo por el que dicho contrato estará vigente, y las obligaciones de cada una de las partes. El caso más frecuente es que la parte del individuo se comprometa a ofrecer sus servicios que serán remunerados por parte de la empresa en forma mensual. A su vez, el contrato puede detallar otras obligaciones, derechos y beneficios para cada una de las partes. Por ejemplo, la posibilidad de que el empleado obtenga un período de receso o vacaciones anualmente

En las situaciones laborales más frecuentes, existe una división del trabajo, que contempla la existencia de distintos puestos con distintas responsabilidades y beneficios en una misma empresa u organización y, en general, supone algún tipo de organigrama más o menos vertical u horizontal.

También y, en general, los aspectos laborales de cada individuo en una empresa son contemplados por un área o coordinación de recursos humanos,

que idealmente procura el bienestar y conformidad del individuo en su puesto en pos del mayor beneficio para la empresa. Esta área suele ocuparse de considerar los planes de carrera de cada empleado en la institución, aumentos de salario correspondiente y potenciales ascensos o reubicaciones de personal.

Para Chiavenato (2000), el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

El desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado. Cada individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad; así mismo el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada individuo y de cómo perciba este el papel que desempeña.

#### **1.4. Formulación del problema.**

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba en el año 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio.**

El conocimiento de los factores con los cuales se relaciona el estrés parte de la necesidad que conlleva a la mejora de prestación de salud del personal asistencial que labora en el Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Ya que como profesionales de la salud cada miembro del equipo multidisciplinario de salud tiene que enfrentar diversas situaciones que generan estrés, por lo que el personal debe mantener un equilibrio físico y mental que permita brindar un cuidado integral al paciente durante el proceso salud - enfermedad, así también debe poseer cualidades innatas y personalidad, capaz de afrontar situaciones o eventos que causen estrés utilizando mecanismos de

afronte y/o adaptación, contribuyendo de esta manera a que el personal de salud asistencial cumpla sus actividades de manera eficaz y efectiva. En tal sentido, en mi institución y a nivel del distrito de Pomabamba se puede observar el desconocimiento de los motivos que la generan y que no le permiten a los profesionales de la salud ejercer una buena práctica para mejorar en su desempeño laboral. En este sentido el estrés y el desempeño laboral resultan singularmente atractivos para su conocimiento y puesta en práctica como un instrumento de apoyo para fortalecer la labor de los trabajadores de la salud, ya que apunta no sólo a la mejora del desempeño laboral, sino fundamentalmente al desarrollo personal y profesional a nivel del Hospital Antonio Domínguez Caldas de Pomabamba, a través de una planificación asertiva las que son requeridas en todas las instituciones y hospitales. La meta que nos proponemos es conseguir que nuestro personal asistencial aprenda a realizar diversas actividades que le conlleven a mejorar su salud física y emocional, sintiéndose comprometidos con salud y estado emocional, el cual es la base del presente proyecto.

Para ponerlo en práctica es necesario que a nivel del Hospital Antonio Caldas Domínguez, se trabajen diversas actividades, que le permita al personal asistencial crear una cultura de relajamiento y recreación para mejorar la salud de sus trabajadores, para que dentro del ámbito laboral y personal se valoren, desarrollen y practiquen diversas actividades que conlleven a una adecuada formulación de sus actividades a desarrollarse, como un medio de desestres. Actualmente existen muchas deficiencias con respecto a este tema, por lo que es indispensable su inmediata atención teniendo en cuenta la importancia de su contribución en la mejora del desempeño laboral.

El presente trabajo de investigación es importante por qué nos permite evidenciar el maltrato al paciente y se pueden apreciar una serie de conflictos interpersonales entre el personal asistencial que labora en el Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba.

La metodología de trabajo a desarrollarse apuesta por un cambio en la concepción global del personal asistencial de la salud, priorizando la atención al usuario ya que como servidor público de la salud está comprometido con su entorno, solidario y preparado para afrontar las exigencias del mundo actual e interactuar entre sus pares, para responder a las necesidades y demandas de la población, las cuales significaran la solución a nuestro problema planteado, por ello es necesario determinar el nivel de estrés que presenta el personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez, la cual es de gran importancia, para poder disminuir el nivel del mismo, mediante la prevención personal e institucional, para que dicho personal preste un servicio óptimo y de calidad a los pacientes que son atendidas por el mencionado personal, ya que las mismas estarán en mejores condiciones mentales y físicas para actuar como profesionales eficientes en la prestación de salud.

Esta propuesta nos permite canalizar la problemática actual del sector salud en el distrito de Pomabamba y conocer las posibilidades y ventajas que nos ofrece el conocimiento de las causas que generan el estrés, como un mecanismo de contribución para la solución a la problemática actual que aqueja al personal asistencial nacional, regional y local.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general.**

- H<sub>i</sub>** El estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.
- H<sub>0</sub>** El estrés no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicas.**

- H<sub>i1</sub>** Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la dimensión académico del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.
- H<sub>01</sub>** No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la dimensión académico del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.
- H<sub>i2</sub>** Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño en la dimensión laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017
- H<sub>02</sub>** No existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño en la dimensión laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.
- H<sub>i3</sub>** Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en la dimensión investigativo del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.
- H<sub>03</sub>** No existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en la dimensión investigativo del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de estrés en el personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017

Verificar el nivel de desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017

Analizar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la dimensión académico del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.

Analizar la relación entre la realización personal y el desempeño en la dimensión laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.

Analizar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en la dimensión investigativo del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.



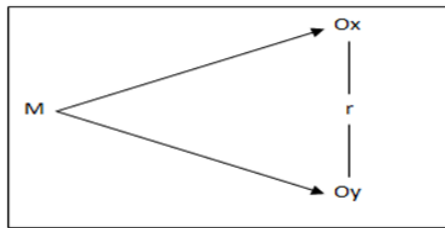
# **CAPÍTULO II**

# **MÉTODO**

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Para tener una visión panorámica de las formas de concreción metodológica del presente estudio, se ha adopto el diseño descriptivo correlacional, el cual según Hernández (2006) se caracteriza por medir evaluar y recolectar datos sobre las variables diversas en cada uno de sus, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p. 102) para luego intentar el establecimiento de la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 104). En efecto, todo lo señalado se resume en el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra

O<sub>x</sub>: Representa a los datos recopilados para la variable estrés.

O<sub>y</sub>: Representa la información captada para la variable desempeño laboral

r: Representa la relación entre las variables involucradas en el presente estudio.

### 2.2. Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Variable X:</b> El estrés	Es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado Por aquel como amenazante, que pone en peligro su bienestar. El estrés es una situación de ansiedad desproporcionada, que se provoca por presiones externas, que se mantienen en el tiempo y que pueden desencadenar el inicio de diferentes tipos de enfermedades.(Integrado).	Conjunto de procedimientos orientados por el investigador respecto al estrés para mejorar las competencias del personal asistencial en su dimensión agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, desarrollando prácticas saludables	Agotamiento emocional	Cansancio	02	<b>Intervalo</b> Muy Bajo: [0- 5]  Bajo: [6-10]  Medio: [11-14.]  Alto: [15-17]  Muy alto [18-20]
				Desgaste físico	03	
				Desgaste intelectual	03	
			Realización personal	Necesidad de crecimiento	01	
				Necesidad de Capacitación permanente	02	
				Necesidad de responsabilidad en el trabajo	02	
				Necesidad de una Relación armoniosa	02	
				Despersonalización	Compromiso personal	
			Compromiso familiar		04	
			Compromiso institucional		01	
<b>Variable Y:</b> Desempeño laboral	Es el grado de desenvolvimiento ejercido y que idealmente procura el bienestar y conformidad del individuo en su puesto en pos del mayor beneficio para la empresa. Esta área suele ocuparse de considerar los planes de carrera de cada empleado en la institución, aumentos de salario correspondiente y potenciales ascensos o reubicaciones de personal. (Integrado).	Referido a las formas y niveles en que se manifiestan el cumplimiento de roles y funciones que les concierne como personal asistencial en las dimensiones académicas, laboral e investigativo.	Académico	Conocimiento de su especialidad	02	<b>Intervalo</b> Pésimo: [0- 5]  Malo: [6-10]  Regular: [11- 14.]  Bueno: [15-17]  Óptimo [18-20]
				Autosuperación	02	
				Cumplimiento de obligaciones	04	
			Laboral	Responsabilidad laboral	02	
				Relaciones interpersonales	02	
				Ética profesional		
				Formación axiológica	01	
			Investigativo	Cumplimiento de los requerimientos técnico metodológicos	02	
				Empleo de nuevas tecnologías	03	

## 2.3. Población y muestra

### Población:

Tomando como referencia a los planteamientos de Ramos (2012; p. 34) en el sentido que la población es el conjunto de seres que comparten características comunes y que ocupan un espacio geográfico determinado, se optó por una población de estudio constituida por los 71 trabajadores entre técnicos y profesionales del área asistencial que tienen una relación actual y vigente con el Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, distribuidos de la siguiente manera:

#### *Cuadro 1*

*Distribución de la Población del personal asistencial del Hospital “ Antonio Caldas Domínguez”. Pomabamba - Ancash – 2017*

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Profesionales categorizados	43
Técnicos categorizados	28
Total	71

Fuente. – Elaboración propia

### Muestra

Dado al tamaño reducido de la población y adoptando el procedimiento muestreo no probabilístico con fines especiales que según Ramos (2012; p. 37) pasa por las condiciones de ahorro de tiempo o los sujetos a quienes se les someterá al proceso de investigación se tiene “a la mano” y son apropiados para determinadas investigaciones, de manera que se habla de una población muestral. Por lo tanto el tamaño de muestra es la misma de la población siendo un total de 71 trabajadores. Por lo que la muestra es censal.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad**

### **Técnica**

En el entendido que los integrantes de la muestra, es decir el personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, poseen un nivel educativo relativamente alto, encontrándose entre ellos a técnicos y profesionales con título, la técnica de recolección de datos del campo más apropiada, es *la encuesta*, la cual permite recopilar información confidencial y por escrito en un mismo momento del tiempo, de modo que siendo anónima la información que proporcionaron puede tener alto grado de objetividad.

Para registrar los datos relacionados para ambas variables de investigación, se empleó un cuestionario estructurado con diferentes ítems en base a cada dimensión e indicador, donde el investigado escogió una de las 04 categorías de respuesta con opciones: Nunca, Algunas veces, bastantes veces, siempre.

Las variables de estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, fueron operacionalizadas y sometidas a juicio de expertos, para su validación respectiva, previa aplicación de una prueba piloto a una muestra experimental equivalente al 10% y que no formaron parte de la muestra de estudio de la presente investigación, para luego suscribir la validez y la confiabilidad; que según Forner (1996) significa evidenciar pruebas que demuestran que la técnica e instrumentos de recolección de la información que se pretende medir, es válido

## Instrumentos

Tabla 2

Tipo de instrumento y técnica a utilizar según el tipo de variable a estudiar en el Hospital "Antonio Caldas Domínguez". Pomabamba - Ancash - 2017.

Variable	Técnica	Instrumento
Estrés	Encuesta	Cuestionario para medir el nivel de estrés
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario para conocer el nivel de desempeño laboral del personal asistencial.

Fuente. - Elaboración propia.

## Validez

Tal y como señala Forner (1996), la validez de un instrumento implica evidenciar pruebas que demuestran que la técnica e instrumentos de recolección de la información que se pretende medir, es válido. En tal sentido y existiendo en el cuerpo de los conocimientos científicos un conjunto de instrumentos estandarizados que miden los niveles de estrés y desempeño laboral, se ha tomado para el primer caso a la adaptación de la escala de percepción global de estrés (EPGE) en estudiantes adultos en Santiago, Chile elaborado por Tapia, Cruz y Gallardo (2007), mientras que para la variable desempeño laboral se tomó el cuestionario elaborado y aplicado por Rodríguez (2011). "Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería" Investigación Científica presentada en Venezuela.

## Confiabilidad

Teniendo en cuenta Morales (1985), se puede asumir que la confiabilidad expresa el grado de exactitud, consistencia y precisión que posee un instrumento de investigación, de manera que para establecer la confiabilidad del mismo, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, a través del cual se determinó la consistencia interna del instrumento.

En este proceso, se tomó en consideración los criterios para el análisis utilizado para la interpretación del Coeficiente Alfa de Cronbach cuyos valores son propuestos por Dorrego (1981) los cuales se pueden apreciar en:

Tabla 02:

*Niveles Teóricos del Coeficiente Alfa de Cronbach*

Valores	Criterio de Confiabilidad
Menos de 0.20	Ligera
0,21 - 0,40	Baja
0,41 - 0,70	Moderada
0,71 - 0,90	Alta
0,91 - 1,00	Muy alta

En base a los indicadores se formuló dos cuestionarios, uno relacionado al estrés y el otro al desempeño laboral dirigido al personal asistencial, es decir a los técnicos y profesionales que vienen laborando en esa condición en el Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba.

En segunda instancia, se aplicó una prueba piloto a una muestra de técnicos y profesionales que cumplen la misma función y cargo en otro nosocomio con características similares a los integrantes de la muestra, pero que no formaron parte de ésta.

Se calculó el coeficiente alfa de cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, resultando de la siguiente manera: Estrés  $\alpha= 0,912$  (Alfa de Cronbach, 20 ítems) y desempeño laboral  $\alpha= 0,901$  (Alfa de Cronbach, 20 ítems)

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para efectos de tratamiento y análisis de los resultados se empleó la estadística descriptiva, reflejando los resultados en cuadros de distribución

de frecuencias diversos con sus correspondientes gráficos de barras y descripciones.

Mientras que para realizar la contrastación de las hipótesis previamente planteadas, se empleó la estadística inferencial denominada: Chi cuadrado, cuya fórmula es como sigue:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

$O_i$  = Frecuencia observada

$E_i$  = Frecuencia esperada

Para un mejor entendimiento, todo ello implica la ejecución de los siguientes procedimientos:

- 1º.- Realizar la conjetura
- 2º.- Escribir la hipótesis alterna y la hipótesis nula
- 3º.- Calcular el valor de  $\chi^2_{calc}$
- 4º.- Determinar el valor de la  $p$  y el grado de libertad
- 5º.- Obtener el valor crítico
- 6º.- Comparar entre el valor del Chi cuadrado y el valor crítico
- 7º.- Interpretar la comparación

Los resultados de esta prueba, fueron validados por el coeficiente de Spearman.

## 2.6. Aspectos éticos

Toda la información proporcionada por el personal asistencial de la muestra, fueron tratados en forma anónima, de modo que ellos desde un primer momento tuvieron conocimiento de esta situación a fin de emitir sus respuestas objetivamente y a partir de un alto nivel de confianza.



Las discusiones, inferencias e interpretaciones se realizaron teniendo como referencia a los conocimientos científicos existentes, más no en función a prejuicios de la investigadora, evitando en todo momento herir susceptibilidades de los investigados. De igual forma se tomará en cuenta los siguientes principios:

**Confidencialidad.** El instrumento aplicado para el recojo de información tuvo carácter confidencial y seguridad.

**Veracidad.** Que responde a las normas para referenciar a los diferentes autores y demás material bibliográfico consultado.

**Fidelidad.** Respetando el cumplimiento de lo planteado en el proyecto con los cambios debidamente justificado asegurando que los participantes de la muestra nadie conocerá la información proporcionada por ellos.

**Beneficencia.** En este proyecto se explicitará a los participantes los beneficios y riesgos a que están sometidos para determinar su aceptación o no al estudio.

**Justicia.** Ya que la selección de la muestra no permite distinguir raza, sexo o religión de los participantes, es importante señalar que en el futuro la investigación será la herramienta para comprender el fenómeno del rendimiento académico.

**Consentimiento informado.-** Los resultados del presente estudio serán empleados exclusivamente con fines de mejora institucional, de cuyo tratamiento y utilidad las unidades de observación, han tenido conocimiento pleno desde un primer momento

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

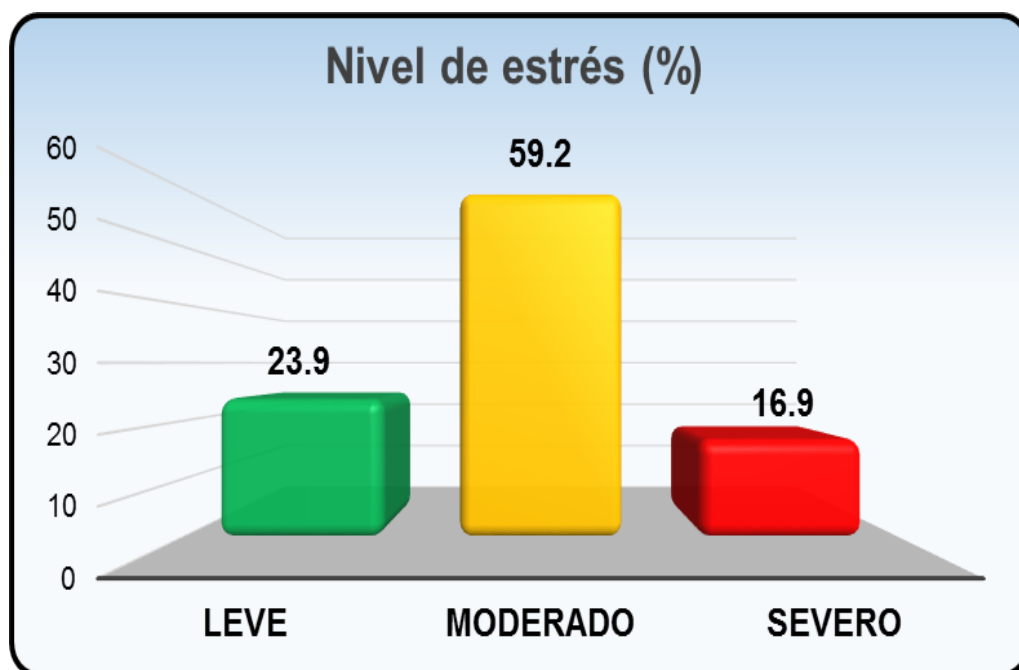
#### 3.1. Datos para el objetivo específico 1: Identificar el nivel de estrés en el personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017

**Tabla 01:**

*Estrés en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017*

Nivel de estrés	Fi	%
Leve	17	23.9
Moderado	42	59.2
Severo	12	16.9
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS



**Figura 01:**

*Estrés en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.*

*Interpretación:*

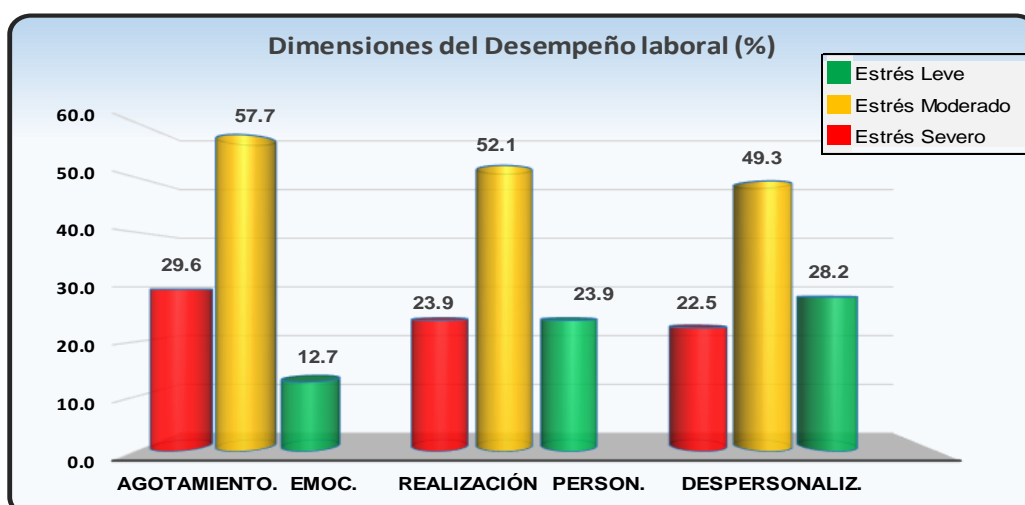
En la tabla 01 y figura correspondiente 01 se puede apreciar las escalas valorativas que describen la situación actual del personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, referente al estrés; se observa que el 16.9% del personal presenta un nivel severo de estrés, el 59.2%, del personal presenta también estrés, pero en un nivel moderado, solo el 23.9% lo presenta en un nivel leve.

Tabla 02:

*Dimensiones del Estrés en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.*

<b>Dimensión</b>	<b>Nivel de estrés</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Agotamiento emocional</b>	Leve	21	29.6
	Moderado	41	57.7
	Severo	9	12.7
	<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100.0</b>
<b>Realización personal</b>	Leve	17	23.9
	Moderado	37	52.1
	Severo	17	23.9
	<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100.0</b>
<b>Despersonalización</b>	Leve	16	22.5
	Moderado	35	49.3
	Severo	20	28.2
	<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS*



*Figura 02: Dimensiones del Estrés en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.*

*Interpretación:*

Tanto la tabla y figura 02 correspondientes explican el comportamiento del estrés del personal asistencial del hospital de Pomabamba en cada una de las dimensiones: Agotamiento emocional, Realización personal y despersonalización, apreciamos que 12.7%, 23.9% y 28.2% del personal presenta estrés severo en cada una de las dimensiones respectivamente en ese orden; como se ve, en la dimensión despersonalización es donde más repercute el síndrome del estrés (28.2%). Moderadamente también se presenta el estrés en cada dimensión como el agotamiento emocional, la realización personal y la despersonalización en el 57.7%, 52.1% y 49.3% del personal respectivamente; situación preocupante en la salud del personal asistencial del hospital de Pomabamba, puesto que se supone que este mal está asociado con el rendimiento laboral en la referida institución.

**3.2. Datos para el objetivo específico 2:** Verificar el nivel de desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.

Tabla 01:

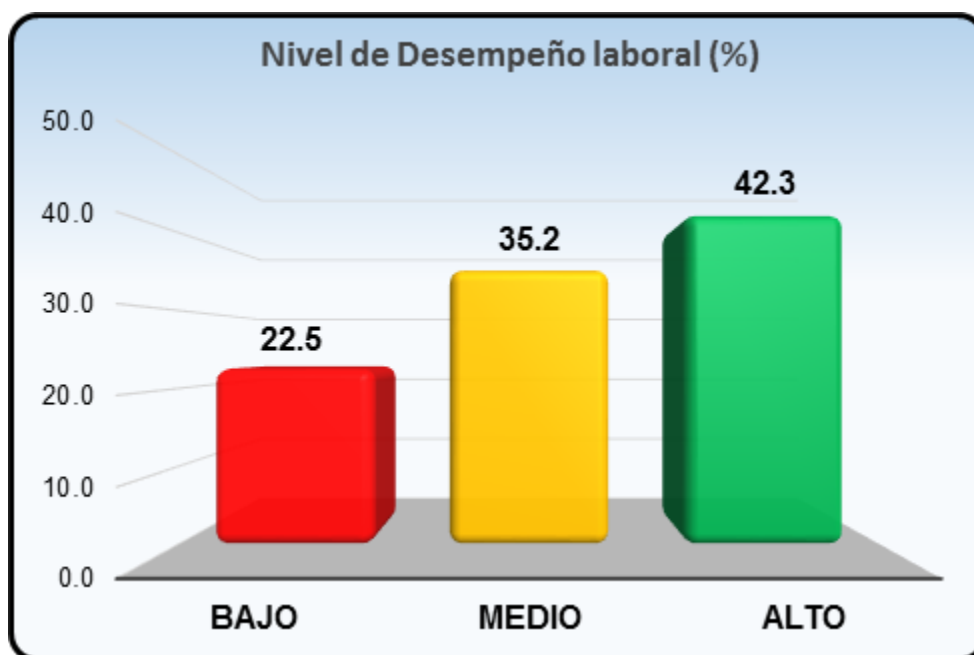
*Desempeño laboral en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.*

Nivel de desempeño	Fi	%
Bajo	16	22.5
Medio	25	35.2
Alto	30	42.3
Total	71	100.0

*Fuente: encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS*

Figura 03:

*Desempeño laboral en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.*



*Fuente.-* Tabla 1

*Interpretación:*

En la tabla 01 y figura 01 respectiva, podemos apreciar la forma creciente como se presenta el desempeño laboral del personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, para un nivel bajo, primeramente, con el 22.5%, 35.2% para un nivel medio de desempeño y un porcentaje del 42.3% para un nivel alto, que desde todo punto de vista es significativo, puesto que el aporte del personal a la institución es rescatable dado que con ello se garantiza el buen servicio a todos los usuarios del hospital, tanto clientes internos como externos.

Tabla 02:

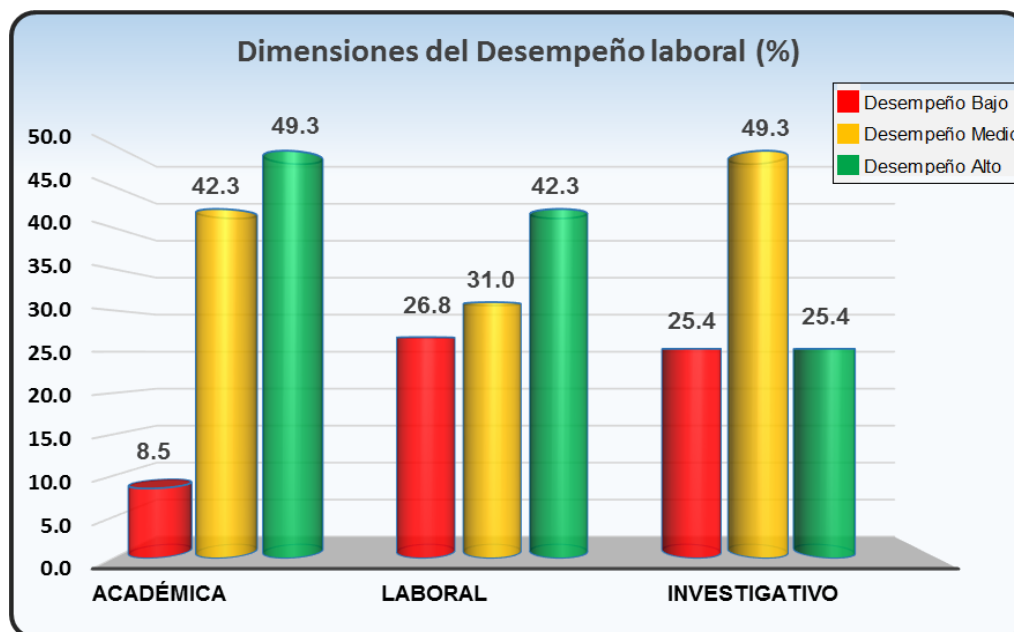
*Dimensiones del Desempeño laboral en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.*

Dimensión	Nivel de desempeño	fi	%
Académica	Bajo	6	8.5
	Medio	30	42.3
	Alto	35	49.3
	Total	71	100.0
Laboral	Bajo	19	26.8
	Medio	22	31.0
	Alto	30	42.3
	Total	71	100.0
Investigativo	Bajo	18	25.4
	Medio	35	49.3
	Alto	18	25.4
	Total	71	100.0

*Fuente: encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS*

Figura 04:

*Dimensiones del Desempeño laboral en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.*



*Fuente.- Tabla 2:*

El análisis descriptivo de la variable desempeño laboral a través de sus dimensiones implica describir el rendimiento del trabajador a través de su desempeño laboral. En la tabla 02 y principalmente en la figura 04, se puede apreciar un desempeño bajo con mayor porcentaje en la dimensión laboral e investigativo en el 26.8% y 25.4% del personal respectivamente en cada dimensión. También resalta que en la dimensión académica se presenta un desempeño alto con el 49.3%, mientras que en las dimensiones laboral e investigativo el porcentaje de rendimiento alto es 42.3% y 25.4 respectivamente.

**3.3. Datos para el objetivo específico 3; 4 y 5:** Analizar la relación entre el agotamiento emocional, la realización personal y la despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, en el año 2017

#### ***Prueba de hipótesis***

H<sub>0</sub>: Cada dimensión del Estrés: Agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, no se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez Caldas de Pomabamba, en el año 2017.

H<sub>1</sub>: Cada dimensión del Estrés: Agotamiento emocional, realización personal y despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, en el año 2017.



Tabla 03:

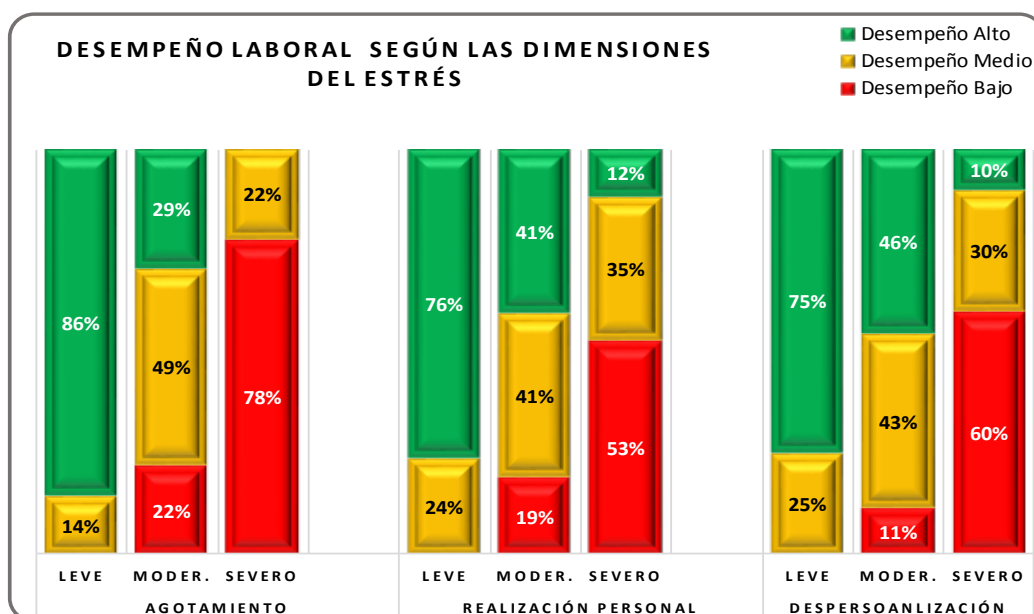
Dimensiones del Estrés y el Desempeño laboral en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.

Dimensiones del Estrés	Nivel	Nivel de desempeño Laboral						Total	%
		Bajo	%	Medio	%	Alto	%		
<b>Agotamiento emocional</b>	Leve	0	0%	3	14%	18	86%	21	100%
	Moderado	9	22%	20	49%	12	29%	41	100%
	Severo	7	78%	2	22%	0	0%	9	100%
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>23%</b>	<b>25</b>	<b>35%</b>	<b>30</b>	<b>42%</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>
<b>Realización Personal</b>	Leve	0	0%	4	24%	13	76%	17	100%
	Moderado	7	19%	15	41%	15	41%	37	100%
	Severo	9	53%	6	35%	2	12%	17	100%
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>23%</b>	<b>25</b>	<b>35%</b>	<b>30</b>	<b>42%</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>
<b>Despersonalización</b>	Leve	0	0%	4	25%	12	75%	16	100%
	Moderado	4	11%	15	43%	16	46%	35	100%
	Severo	12	60%	6	30%	2	10%	20	100%
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>23%</b>	<b>25</b>	<b>35%</b>	<b>30</b>	<b>42%</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada y procesados por el investigador en SPSS

Figura 03:

Desempeño laboral según las Dimensiones del Estrés, en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.



Fuente.- Tabla 3:

Tabla 04:

*Pruebas de chi-cuadrado y correlaciones para la contrastación de cada dimensión de la variable Estrés con el Desempeño laboral en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.*

<b>Contrastación de Hipótesis de:</b>	<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>	<b>Resultado</b>	<b>Conclusión</b>
Agotamiento emocional * Desempeño laboral	<b>36,940<sup>a</sup></b>	4	<b>0.000</b>	Significativa	Rechazar Ho
Realización personal * Desempeño laboral	<b>20,454<sup>a</sup></b>	4	<b>0.000</b>	Significativa	Rechazar Ho
Despersonalización * Desempeño laboral	<b>28,272<sup>a</sup></b>	4	<b>0.000</b>	Significativa	Rechazar Ho

<b>Correlaciones</b>			
<b>Dimensión* Desempeño laboral</b>	<b>Coefficiente Rho de Spearman</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>Interpretación</b>
Agotamiento emocional * Desempeño laboral	<b>-0,650<sup>**</sup></b>	0,000	Relación Buena
Realización personal * Desempeño laboral	<b>-0,519<sup>**</sup></b>	0,000	Relación Moderada
Despersonalización * Desempeño laboral	<b>-0,573<sup>**</sup></b>	0,000	Relación Moderada

*Fuente: encuesta aplicada y procesados por el investigador en SPSS*

*Interpretación:*

En la figura 04 se puede apreciar mejor el cruce de la variable Desempeño laboral con cada dimensión de la variable estrés como son: Agotamiento emocional, Realización personal y Despersonalización, así el 86%, 76% y 75% (barra color verde) de personal tiene un alto desempeño en el nivel leve de las dimensiones del estrés: agotamiento emocional, Realización personal y despersonalización respectivamente. En contraposición encontramos que el 78%, 53% y 60% del personal presentan bajo desempeño laboral en las dimensiones del estrés: agotamiento emocional, Realización personal y despersonalización respectivamente.

La tabla 08 se aprecia la prueba de chi-cuadrado para la contrastación de las hipótesis de cada dimensión del estrés con el desempeño laboral; como apreciamos los valores de significación asintótica (resaltado de amarillo) tienen un valor de cero (0,000) para cada prueba, y como es éste

valor es menor que 0,05 (nivel de significancia de la prueba), se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , luego podemos concluir que la dimensión Agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal asistencial del hospital de Pomabamba y además el grado de relación es **-0,650**, lo cual nos indica una relación inversa o negativa, esto es mientras es menor el estrés (leve), mayor es el desempeño laboral y cuanto mayor es el estrés (severo), menor será el desempeño laboral del personal. Esto se repite de la misma manera con las otras dos dimensiones donde la Realización personal y Despersonalización se relacionan significativamente con el desempeño laboral y su grado de relación es negativa o inversa en cada caso -0,519 y -0,573 respectivamente.

- 3.4. Datos para el objetivo general:** Establecer la relación entre el nivel de conocimiento de la sexualidad y las actitudes sexuales en adolescentes embarazadas del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba de enero a junio 2017

#### **Contrastación de la hipótesis general**

- $H_0$  El estrés no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.
- $H_i$  El estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.

Tabla 05:

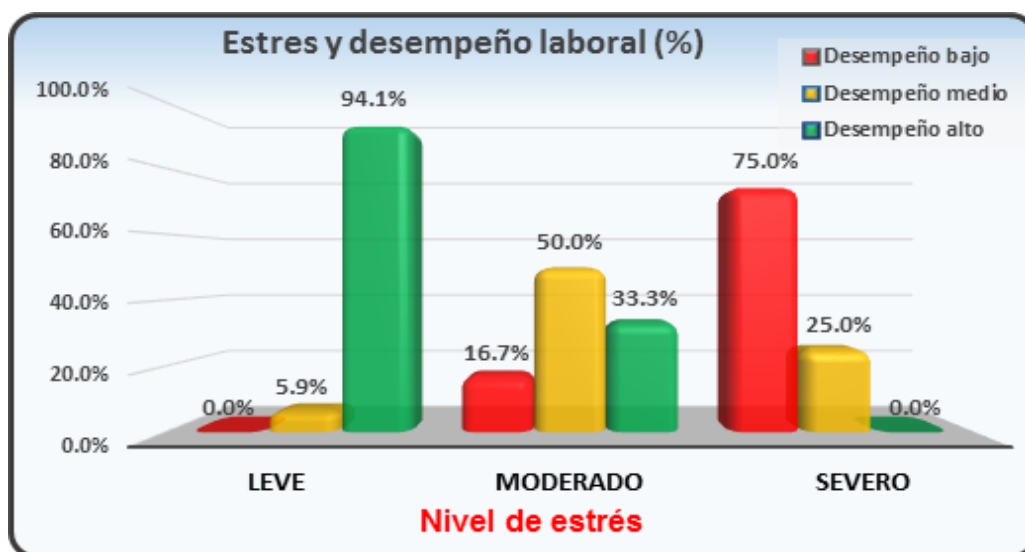
*Estrés y Desempeño laboral en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.*

Nivel	Desempeño laboral						Total		
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%			
Leve	0	0.0%	1	5.9%	16	94.1%	17	100.0%	
Estrés	Moderado	7	16.7%	21	50.0%	14	33.3%	42	100.0%
	Severo	9	75.0%	3	25.0%	0	0.0%	12	100.0%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>22.5%</b>	<b>25</b>	<b>35.2%</b>	<b>30</b>	<b>42.3%</b>	<b>71</b>	<b>100.0%</b>	

**Fuente:** encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS

Figura 05:

*Estrés y Desempeño laboral en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.*



*Interpretación:*

En la tabla y figura 05 precedentes se aprecia claramente que del 100% del personal asistencial del hospital que presentó estrés leve, el 94.1% presentó un alto desempeño laboral. Asimismo, dentro del personal asistencial del hospital que presentó estrés severo, el 75% presentó un bajo desempeño laboral. Como conclusión podemos ver que, a un nivel de estrés leve, el desempeño laboral es alto, caso contrario sucede cuando el

nivel de estrés en el personal es severo, el desempeño alto disminuye a 0% y sobresale un nivel de desempeño laboral bajo.

Tabla 06:

*Prueba de Chi.cuadrado para relacionar el Estrés y Desempeño laboral en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017.*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,931 <sup>a</sup>	4	0,000
Razón de verosimilitud	45,502	4	0,000
Asociación lineal por lineal	32,588	1	0,000
N de casos válidos	71		

<b>Correlación entre: el estrés y el Desempeño laboral</b>	
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	-0,683**
Sig. (bilateral)	0,000
N	71

**Fuente:** encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS

### **Interpretación:**

En la tabla 06 apreciamos el valor experimental de chi-cuadrado de Pearson = 42.931, con 4 grados de libertad y una probabilidad de significación asintótica de 0,000; puesto que ésta probabilidad es menor que 0.05 (o 5%), se decide rechazar la hipótesis nula y se concluye que el estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, 2017. Asimismo, observamos el grado de relación entre el estrés y el desempeño laboral, a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0,683, lo cual no indica una buena relación, pero negativa o inversa del estrés con el desempeño laboral en el hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, esto es a mayor estrés menos desempeño laboral y a menor estrés mayor desempeño laboral.

# **CAPÍTULO IV**

# **DISCUSIÓN**

#### IV. DISCUSIÓN

Encaminando todos los esfuerzos indagatorios, frente al objetivo general, establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de la muestra de estudio y bajo el precepto, que el desempeño laboral está supeditada a una serie de predisposiciones actitudinales y sobre todo al estado de salud del trabajador, se ha podido organizar la información recopilada para cada variable, para luego de aplicar los estadísticos correspondientes presentarlos en la tabla 06, donde se observa que el resultado de la prueba chi-cuadrado es 0,000 ( $< 0,05$ ) y lo cual es validada con el coeficiente Rho de Spearman, cuyo valor es -0,686; por lo tanto se comprueba que existe relación significativa entre ambas variables involucradas y por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna previamente planteada.

Este resultado es contrastable con lo descubierto por Rodríguez (2011), quien señala que el estrés es un factor determinante en el desempeño del personal de enfermería, en tanto esta relación tiene lugar en forma negativa, es decir, cuanto más problemas de estrés experimenten las enfermeras, el desempeño laboral de ellas disminuye. Esta versión tiene su sustento en los planteamientos teóricos de Campero (2013), en el sentido que el estrés de origen laboral, puede afectar la calidad de vida y la productividad, no sólo porque compromete la salud de los trabajadores sino también el sistema económico de una institución. En efecto, nace la posibilidad de que el estrés no necesariamente es un factor aislado del desempeño laboral más por el contrario éste último puede constituirse en la causa principal del estrés, es decir, cuanto mayor sea la responsabilidad laboral, mayor posibilidad de agudizar el estrés en el trabajador.

Así mismo, siendo uno de los objetivos caracterizar de manera independiente los niveles de estrés del personal asistencial de un nosocomio, se tuvo que sistematizar la información que se presenta en la tabla 01 y 02, donde se puede apreciar que el 59.2% y 16.9% del personal presentó un nivel de estrés moderado y leve respectivamente. Asimismo, en el análisis por dimensiones se presentó un desempeño moderado resaltante en el 57.7%, 52.1% y 49.3% del

personal para las dimensiones agotamiento emocional, realización personal y despersonalización respectivamente.

Esta información se puede corroborar con lo investigado por León (2014) quien afirma que el grado de estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería que labora en los servicios de emergencia de adultos y pediátrica, es demasiado alto, cuyos factores de riesgo se resumen en el exceso de trabajo, la percepción permanente de la muerte, el sufrimiento, el conflicto y la ambigüedad de roles, problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario etc. Al respecto Gonzales (2014), indica que estrés es la nociva reacción física y emocional en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, de manera que ocurre cuando el nivel de su responsabilidad exceden las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona. En tal sentido, es importante advertir que si una organización de salud, tiene como política preservar el estado de salud de sus trabajadores, debe disminuir los grados de responsabilidad de ellos, en términos de número de pacientes que debe atender, mejorar la calidad de condiciones ambientales y de equipamiento para su desenvolvimiento óptimo, al mismo tiempo de dotar oportunidades para que reciban tratamiento de tipo psicológico.

Con respecto a otro objetivo específico, donde se tuvo la intención de verificar el nivel de desempeño laboral del personal asistencial, se organizó la tabla 03 y 04, donde se reporta que el 22.5%, 35.2% y 42.3% personal presentó niveles de desempeño Bajo, medio y alto respectivamente. Asimismo, en el análisis por dimensiones se destaca que el 49.3%, 42.3% y 25.4% del personal muestra un alto desempeño laboral valorado en las dimensiones académica, laboral e investigativo respectivamente.

Este resultado es corroborado con lo investigado por Macedo (2009) quien afirma que el desempeño del personal de salud que labora en condiciones altamente estresantes es exageradamente bajo en comparación con aquellos que prestan sus servicios con mejores tratos, con menor cantidad de pacientes y donde las relaciones interpersonales son mejores. Esta situación es sustentada en los planteamientos de Gonzales (2014), quien afirma que el nivel del desempeño laboral es el resultado del éxito del trabajador en su accionar laboral,



es decir, depende enormemente de la eficacia necesaria con que desarrolla sus funciones. En tanto, es importante precisar que el nivel de desempeño no exactamente está supeditada con las condiciones laborales sino también la preparación académico, psicológica y emocional del servidor para vencer obstáculos y alcanzar los retos, cuanto más sale airoso de situaciones cada vez más complejas, se sentirá mejor motivado para desempeñarse a cabalidad.

Finalmente en atención al objetivo al otro específico que se orienta a analizar la relación entre las dimensiones del estrés con las que corresponde al desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la muestra, se ha sistematizado la información en la tabla 05; el mismo permite concluir que todas se relacionan significativamente de forma inversa (negativa), cuyos grados de asociación o relación inversa es validado mediante el coeficiente Rho de Spearman que fue de -0,650, -0,519 y -0,573, lo cual conlleva rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna previamente planteadas.

El presente resultado es contrastado con los descubrimientos de la investigación de González y Quiroa (2011), quienes afirman que estrés dentro del ámbito laboral afecta de manera significativa el desempeño en la empresa y esta situación se relaciona con algunos trastornos como de ansiedad, el cual puede ser una reacción normal al momento de enfrentarse a situaciones diversas de vida, pero en el momento de que esta se da en exceso altera la vida de las personas y puede convertirse en una seria enfermedad, afirman que el estrés puede ser favorable si se maneja favorablemente. Esta situación tiene su sustento teórico en los planteamientos de Slipak (1991), en el sentido que el estrés es un estado de tensión aguda del organismo provocado por un agente estresante, de manera que el organismo se prepara para responder favorablemente o no, haciendo que el ser humano tenga emotividad y energía mayor para desempeñarse. Esta situación saca a la luz que no todo lo que genera el estrés es negativo para el trabajo, más por el contrario, si se maneja adecuadamente, por supuesto si no está en un grado extremadamente avanzado, el estrés puede servir como energizante para un trabajo mayor.

**CAPÍTULO V**

**CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

### 5.1. Conclusión general.

Se comprobó que existe una relación significativa inversa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. La prueba de la chi-cuadrado de Pearson tuvo un valor de 42.931 con una significación asintótica de 0,000 menor que 0.05 (nivel de significancia de la prueba), por lo que se rechazó la hipótesis  $H_0$ . Asimismo, el grado de asociación entre el estrés y el desempeño laboral medido mediante el coeficiente Rho de Spearman fue de -0,683, lo que nos indica que la relación es negativa o inversa entre el estrés y el desempeño laboral; esto es a medida que el nivel de estrés pasa de leve a moderado y severo, el desempeño laboral en el personal disminuye, es decir pasa de un alto desempeño a un desempeño medio y bajo respectivamente (tabla 05).

### 5.2. Conclusiones específicas.

En la descripción de la variable estrés, resultó que el 16.9% del personal asistencial del Hospital de Pomabamba, presentó un nivel de estrés severo; también el 59.2% y 16.9% del personal presentó un nivel de estrés moderado y leve respectivamente. Asimismo, en el análisis por dimensiones se presentó un desempeño moderado resaltante en el 57.7%, 52.1% y 49.3% del personal para las dimensiones Agotamiento emocional, Realización personal y Despersonalización respectivamente (tabla 01).

El desempeño laboral del personal asistencial del hospital de Pomabamba reportó que el 22.5%, 35.2% y 42.3% personal presentó niveles de desempeño Bajo, medio y alto respectivamente. Asimismo, en el análisis por dimensiones se rescató que el 49.3%, 42.3% y 25.4% del personal mostró un alto desempeño laboral valorado en las dimensiones académica, Laboral e Investigativo respectivamente. (tabla 02).

En la contrastación de las hipótesis específica se comprobó que cada dimensión del estrés: Agotamiento emocional, Realización personal y Despersonalización, se relaciona significativamente de forma inversa (negativa) con el Desempeño laboral del personal asistencial en el hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, en donde además el grado de asociación o relación inversa determinado mediante el coeficiente Rho de Spearman fue de -0,650, -0,519 y -0,573 para la correlación entre el agotamiento emocional, realización personal y Despersonalización con el Desempeño laboral respectivamente (tabla 04).

**CAPÍTULO VI**

**RECOMENDACIONES**

## VI. RECOMENDACIONES:

La presente investigación puede también ser tomada como un diagnóstico de las necesidades de los trabajadores asistenciales en cuanto se refiere a las condiciones personales, ambientales e institucionales que requieren para mejorar la calidad de atención al público usuario, de manera que pueden ser empleados por los directivos de los nosocomios y otras organizaciones para establecer planes estratégicos basados en el desarrollo de competencias del personal y en irrestricto respeto a la integridad física y psicológica de los colaboradores. Las recomendaciones que se desprenden de los resultados obtenidos en este estudio son las siguientes:

- a) El Director y el área del planeamiento del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, deben institucionalizar acciones de investigación para reelaborar permanentemente el perfil actitudinal y psicológico de todos los trabajadores, por cuanto para una atención de calidad de los problemas de salud de los pacientes no solamente se requiere de alta preparación técnica – académica, sino fundamentalmente la predisposición emocional y las condiciones infraestructurales y de equipamiento.
- b) El área de Psicología del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, debe organizar charlas y talleres sobre las formas y estrategias para afrontar los problemas de estrés y de ser necesario someter a programas de terapia emocional de algunos trabajadores de dicha entidad.
- c) El Director y el personal directivo del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, deben promover la urgente reestructuración de los protocolos de atención del personal asistencial, en términos de número de pacientes a atender por día, de igual forma asignar mayor presupuesto para el equipamiento y acondicionamiento de ambientes de atención a los pacientes.

- d) Se debe hacer uso el buzón de sugerencias para que todo el personal pueda expresar y comunicar sus sentimientos y estado emocional frente a su trabajo cotidiano, lo cual debe ser empleado para realizar diagnósticos operativos y presentar reflexiones con miras a personalizar y aplicar acciones de mejora oportunas.
  
- e) Se debe formular estrategias apropiadas para estimular las acciones extraordinarias del personal asistencial, ya que también el desempeño laboral depende del éxito que puede experimentar el servidor en su trabajo cotidiano.

## **VII. REFERENCIAS**



## VII. REFERENCIAS

- Barriga, C. (2015) *Elementos de la Investigación Científica*. Lima: UNMSM
- Barrios, G. (2010) *Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el "Hospital Ruíz y Páez", ciudad Bolívar – Edo Bolívar*. Tesis de maestría de la Universidad de Bolivar
- Campero, L.; De Montis, J., y &González, R. (20123) *Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo*.
- Chiavenato., I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. 5ta Edición. En I. Chiavenato., *Administración de Recursos Humanos 5ta Edición*. Bogotá, Colombia.: Mc Graw Hill.
- Chuchón, M. (1999) *Factores constitucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las unidades de cuidados intensivos Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati*. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería] Lima – Perú. UNMSM.
- D. Ribera et. Al (1993) *Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería*. ESPAÑA
- Fernández, T. (2010). *Manual Diseño del Trabajo de Investigación de la Escuela Internacional de Postgrado de la Universidad César Vallejo*. Maestría en Educación
- Flores, M. *Nivel de estrés y la percepción de los factores laborales estresantes en las enfermeras del centro quirúrgico de la Clínica Maison de Santé*. [Trabajo de Investigación para optar el Título de Enfermera Especialista en Centro Quirúrgico] Lima – Perú. UNMSM, 2008.
- González, J. (1989) *Deprisa, deprisa... El Estrés. Conferencia en el Ciclo Cultural* organizado por el correo Español- El pueblo. Bilbao [En línea]. Disponible:[http://www.gonzalezderivera.com/art/pdf/89\\_C018\\_01.pdf](http://www.gonzalezderivera.com/art/pdf/89_C018_01.pdf). [Enero, 2009].
- Hernández R., Fernández C. Y Baptista L. (2003). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. México: Mc Graw Hill Editores

- Ivancevich, J., Matteson, M. (1985) *Estrés y Trabajo*. Edit Trillas. S.A. México. [En línea]  
 Disponible: [http://books.google.co.ve/books?id=i\\_fBC1K\\_ZOMC&pg=PA36&pg=PA36&dqvancevich,+Y.,+Matteson,+M.+<math>\(1985\)</math>.+Estr%C3%A9s+y+trabajo.&source=bl&ots=hWpFdE5jnA&sig=pNo\\_UrInbgrXZYYau\\_P6s4\\_qSjA&hl=es&ei=cySrSe\\_7GM3dtgeV9cDmDw&sa=X&oi=book\\_result&resnum=3&ct=result#PPA27,M1](http://books.google.co.ve/books?id=i_fBC1K_ZOMC&pg=PA36&pg=PA36&dqvancevich,+Y.,+Matteson,+M.+<math>(1985)</math>.+Estr%C3%A9s+y+trabajo.&source=bl&ots=hWpFdE5jnA&sig=pNo_UrInbgrXZYYau_P6s4_qSjA&hl=es&ei=cySrSe_7GM3dtgeV9cDmDw&sa=X&oi=book_result&resnum=3&ct=result#PPA27,M1) [Febrero2009].
- Lazarus y Folkman (1986) *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Macedo, B. (2009) *Nivel de estrés y su relación con el desempeño Laboral del Profesional de Enfermería en las áreas críticas en el Hospital de Apoyo "Víctor Ramos Guardia*. [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería Centro Quirúrgico] Lima – Perú. UNMSM. 2009.
- Ramos, R. (2010) *Investigación Social: Teoría y Práctica*. Lima: CELATS.
- Rodriguez L. (2011) *Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería*, Investigación Científica presentada en Venezuela.
- Sánchez, H. y Reyes, C.(1987) *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima. S.C.
- Slipak, O. (1991) *Historia y concepto del estrés*. RevAlcmeon. 2 (2): 355-360
- Slipak, O. (1996) *Estrés laboral*. España. RevAlcmeon. 19 (4): 46-51. [Serie en línea] Disponible en: [http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm). [Agosto 2010]
- Trucco, M. (2004) *El Estrés y la Salud Mental en el Trabajo*; Documento de Trabajo de la Asociación Chilena de Seguridad CiencTrab. Oct-Dic; 6(14): 185-188.
- Trucco, M., Valenzuela, P. y Trucco, D. (1999) *Estrés ocupacional en personal de salud*. Revista Médica de Chile, 127(12) Santiago de Chile.

Velásquez, I. (2014) *Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa*, Pueblo Libre 2014.

Villegas, S. (2008) *Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue* [Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres]. Lima – Perú. UNMSM.

# **ANEXOS**

## **Anexo 01: ARTÍCULO CIENTÍFICO**

### **1. TÍTULO:**

Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez – Pomabamba, 2017

### **2. AUTOR:**

Br. Tatyana, Barrera López; Tatyana\_barrera\_lopez@hotmail.com; Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba

### **3. RESUMEN:**

La temática del presente estudio, está relacionada al estrés y desempeño laboral, la cual se ha desarrollado teniendo como objetivo principal, determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017. Este trabajo, cobra importancia práctica, por cuanto con los resultados de esta investigación, se podrá diseñar e implementar nuevas estrategias y protocolos de remediación y trabajo, haciendo que los profesionales de salud cuenten con las expectativas positivas para atender a los pacientes. Todo el proceso metodológico empleado para alcanzar el objetivo señalado, radica en la sensibilización del personal de salud, en reuniones creadas para el propósito del estudio, seguido de la aplicación de un cuestionario multidimensional sobre el estrés, así como también acerca del desempeño laboral; y por último del procesamiento, análisis e interpretación de los datos utilizando las técnicas apropiadas, adoptando en esencia el método inductivo – deductivo, ya sea en su versión cíclica o en forma particularizada. En efecto, los hallazgos más importantes se expresan en la medida que el desempeño laboral no está únicamente relacionada con el estrés, – tal y como se encuentra en la literatura existente -, sino también con el nivel de formación profesional y técnica del servidor; de manera que en adelante, los responsables del planeamiento estratégico de la institución de la muestra y otras, panificarán y ejecutarán con mayor frecuencias acciones de rehabilitación y tratamiento socioemocional del personal asistencial.

### **4. PALABRAS CLAVE**

Nivel, estrés, desempeño, labor, personal, asistencial

## **5. ABSTRACT**

The theme of the present study is related to stress and work performance, which has been developed with the main objective of determining the relationship between stress and the work performance of the care staff of the Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017. This work, cobra practical importance, because with the results of this research, it will be possible to design and implement new strategies and protocols for remediation and work, making health professionals have the positive expectations to care for patients. The entire methodological process used to achieve the stated objective lies in the awareness of health personnel, in meetings created for the purpose of the study, followed by the application of a multidimensional stress questionnaire, as well as on work performance; and finally the processing, analysis and interpretation of the data using the appropriate techniques, essentially adopting the inductive - deductive method, either in its cyclic or in particularized form. In fact, the most important findings are expressed to the extent that work performance is not solely related to stress - as found in the existing literature - but also to the level of professional and technical training of the server; so that from now on, those responsible for the strategic planning of the institution of the sample and others, will bake and carry out with greater frequencies actions of rehabilitation and social-emotional treatment of the personnel of assistance.

## **6. KEYWORDS**

Level, stress, performance, labor, personal, care

## **7. INTRODUCCIÓN**

La investigación estuvo abocada a discernir los temas de estrés y desempeño laboral del personal asistencial, en la línea de calidad de las prestaciones asistenciales; cuya importancia académica radica en que gracias a este trabajo, los directivos y jefes de los nosocomios, orientarán su política de trabajo, con nuevas concepciones y principios, haciendo que la preocupación no solamente sea por la salud de los pacientes sino también del personal asistencial.

Para evitar indagaciones de casos que ya tienen respuesta satisfactoria en el marco de los conocimientos científicos, se hizo la revisión de la literatura consistente en trabajos de investigación que tienen cierta similitud con el presente estudio, tales como:

El de Campero et al (2012) quien señala que las áreas de cuidados intensivos son espacios donde se requiere personal de enfermería calificado para el manejo de pacientes críticos, por la gran responsabilidad que asumen. Frente a esta situación el personal de salud está expuesto a distintas situaciones de estrés. Los factores de riesgo que pueden causar estrés están relacionados con el grado de responsabilidad del profesional de la salud, sobrecarga de trabajo, el contacto con la muerte, el sufrimiento, el conflicto y la ambigüedad de roles, problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario etc.

De la misma manera a la de Velásquez (2014) quien descubrió que el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, en la dimensión agotamiento emocional de medio a bajo referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, en despersonalización de medio a bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se siente muy activo, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden como se sienten los pacientes.

Mientras que González y Quiroa (2011) afirma que el estrés puede llegar a ser positivo si se maneja de manera adecuada e incluso apoya al trabajador en la realización de sus tareas, pero si sobrepasan los parámetros normales se corre el riesgo de tener consecuencias negativas como la falta de actividad física y mental. Como principal recomendación establecieron brindar más atención a los colaboradores de la institución para mejorar su desempeño y reducir el estrés.

De la misma forma, para desarrollar el presente estudio con un sustento teórico relativamente sólido, se tomó en cuenta lo afirmado por Lazarus y Folkman (1986), quienes definen al estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que pone en peligro su bienestar.

El estrés puede también ser definido como un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social entre otros) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción ante el estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables) de las cuales las más importantes son la ansiedad, la ira y la depresión.

Para Gonzales (2014), al estrés se le conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender.

Para Slipak (1991), el estrés es un estado de tensión aguda del organismo provocado por un agente estresante. Frente a dicho estímulo, el organismo activa sus defensas con la finalidad de sobrevivir a la amenaza, que puede ser tanto un agente agresor físico (por ejemplo una intoxicación) o psicológico (una emoción negativa). La principal función de este fenómeno adaptativo es la de preparar al organismo para responder a una serie de agresiones de una forma satisfactoria, es decir, que garantice su supervivencia, produciendo una activación que nos motive y prepare para la acción.



Por otro lado, para Chiavenato (2007), el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

En base a lo expuesto se pudo formular con mayor precisión el problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba en el año 2017?; así como también responder con claridad a la pregunta ¿para qué investigar?, expresándolo en el objetivo general de la investigación que busca determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017; tomando en cuenta que dicha muestra, son profesionales y técnicos de la salud, procedentes de universidades e institutos públicos y privados; quienes, luego de una sensibilización adecuada, no dudaron en proporcionar información relevante para este estudio.

Lo fundamental de todo esto, es que en todo el personal de salud, se ha despertado el interés necesario para con mayor frecuencia, diseñar y ejecutar rehabilitación y tratamiento socioemocional en beneficio propio, empleando los ordenadores y el acceso que tienen a las redes de internet, como acciones decisivas para garantizar la oferta los servicios de salud con personal muy saludable en el aspecto biológico, fisiológico y socioemocional, el cual a su vez implica ahorro económico en términos de gastos en tratamiento de enfermedades generadas por malas atenciones médicas, mejora la calidad de atención de salud en el país.

## **8. METODOLOGÍA**

El diseño que resume todo el proceso lógico de esta investigación, es el descriptivo correlacional; siendo los integrantes de la muestra, los 71 personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, de los

cuales; 43 son profesional y 28 técnicos, quienes en el presente año vienen laborando en condición de contratados y nombrados; cuya selección se realizó aplicando el muestreo no probabilístico por conveniencia de la investigadora.

La técnica empleada para recopilar los datos fue la encuesta, en tanto para registrar los datos relacionado al grado de estrés y desempeño laboral se empleó el cuestionario multidimensional estructurado. Dichos instrumentos antes de ser aplicado, fueron validados en el contexto local, por expertos que tienen reconocida trayectoria en educación superior y experiencia laboral.

Finalmente, es necesario señalar, que una vez descubierto el problema real del personal asistencial, para materializar la intención investigativa, se pidió autorización al director de la institución y se les comunicó oportunamente a los investigados; de modo con conocimiento y consentimiento de ellos; se aplicó los instrumentos de recolección de datos para ambas variables, estableciendo con ello, la relación respectiva, utilizando para el efecto el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS22

## **9. RESULTADOS**

El valor de chi-cuadrado de Pearson = 42.931, con 4 grados de libertad y una probabilidad de significación asintótica de 0,000; siendo esta menor que 0.05 (o 5%), se decide rechazar la hipótesis nula y se concluye que el estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, 2017. Asimismo, observamos el grado de relación entre el estrés y el desempeño laboral, a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0,683, lo cual no indica una buena relación, pero negativa o inversa del estrés con el desempeño laboral

## **10. DISCUSIÓN**

La existencia de la relación significativa existente entre las variables estrés y desempeño laboral; es contrastable con lo descubierto por Rodríguez (2011), quien señala que el estrés es un factor determinante en el desempeño del personal de enfermería, en tanto esta relación tiene lugar en forma negativa, es decir, cuanto más problemas de estrés experimenten las enfermeras, el desempeño laboral de ellas disminuye. Esta versión tiene su sustento en los

planteamientos teóricos de Campero (2013), en el sentido que el estrés de origen laboral, puede afectar la calidad de vida y la productividad, no sólo porque compromete la salud de los trabajadores sino también el sistema económico de una institución. En efecto, nace la posibilidad de que el estrés no necesariamente es un factor aislado del desempeño laboral más por el contrario éste último puede constituirse en la causa principal del estrés, es decir, cuanto mayor sea la responsabilidad laboral, mayor posibilidad de agudizar el estrés en el trabajador.

## 11. CONCLUSIONES

Existe una relación significativa inversa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. La prueba de la chi-cuadrado de Pearson tuvo un valor de 42.931 con una significación asintótica de 0,000 menor que 0.05 (nivel de significancia de la prueba), por lo que se rechazó la hipótesis  $H_0$ . Asimismo, el grado de asociación entre el estrés y el desempeño laboral medido mediante el coeficiente Rho de Spearman fue de -0,683, lo que nos indica que la relación es negativa o inversa entre el estrés y el desempeño laboral; esto es a medida que el nivel de estrés pasa de leve a moderado y severo, el desempeño laboral en el personal disminuye, es decir pasa de un alto desempeño a un desempeño medio y bajo respectivamente.

## 12. REFERENCIAS

- Barrios (2010) *Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el "Hospital Ruíz y Páez", ciudad Bolívar – Edo Bolívar.*  
Tesis de Maestría
- Campero, et. al(2012) *Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo*
- Chiavenato., I. (2000) *Administración de Recursos Humanos 5ta Edición. En I. Chiavenato., Administración de Recursos Humanos.* Bogotá: Mc Graw Hill.
- González, J. (1989) *Deprisa, deprisa... El Estrés.* Conferencia en el Ciclo Cultural organizado por el correo Español- El pueblo. Bilbao [En línea].

Disponible:[http://www.gonzalezderivera.com/art/pdf/89\\_C018\\_01.pdf](http://www.gonzalezderivera.com/art/pdf/89_C018_01.pdf)

. [Enero, 2009].

Lazarus y Folkman. Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Editorial Martínez Roca. 1986

Slipak, O. 1996. *Estrés laboral*. España: RevAlcmeon.

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo Tatyana Barrera López, **estudiante** ( ), egresado (**X** ), docente ( ), del Programa de Maestra en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DN41717298I, con el artículo titulado *“Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017”*

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Pomabamba 17 de setiembre del 2017



Tatyana Barrera López

DNI: 41717298

**INVESTIGACION: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ - POMABAMBA- 2017-**

**Bachiller: Tatyana Barrera López**

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) señor (ita), a continuación te presento una lista de acciones que recogerá datos sobre estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez -Pomabamba. Te solicito responder a cada uno de los ítems con mucha sinceridad. Mil gracias.

4= Siempre 3= Casi siempre 2= A veces 1= Nunca

Nº	ITEMS / INDICADORES	VALORACION			
		1	2	3	4
01	Tomas en cuenta sus espacios de tiempo para estudiar				
02	Te brindas espacios para el descanso oportuno				
03	Realizas actividades de relajamiento				
04	Te alimentas adecuadamente				
05	Realiza actividades para fortalecerse físicamente				
06	Realizas actividades de distracción				
07	Realizas actividades recreativas para generar descanso intelectual				
08	Te sientes satisfecho con tu trabajo				
09	Te sientes valorado en su centro de trabajo				
10	Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente				
11	Te brindas la oportunidad para perfeccionarte académicamente				
12	La institución te brinda la oportunidad para asistir a eventos de capacitación y actualización				
13	Te sientes satisfecho con tu trabajo				
14	Cumples con tu horario de trabajo				
15	Eres puntual				
16	Te sientes cómodo con tu equipo de trabajo				
17	Asumes responsabilidades para conducir acciones que requieren de liderazgo				
18	Tus compañeros comparten tus ideales				
19	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa				
20	El superior te brinda apoyo para superar los obstáculos que se te presentan				

**INVESTIGACION: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL  
HOSPITAL ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ - POMABAMBA- 2017**

**Encuestadora: Br. Tatyana Barrera López**

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) señor (ita), a continuación te presento una lista de acciones que recogerá datos sobre estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba. Te solicito responder a cada uno de los ítems con mucha sinceridad. Mil gracias. 4= Siempre 3= Casi siempre 2= A veces 1= Nunca

Nº	ITEMS / INDICADORES	VALORACION			
		4	3	2	1
01	Te sientes satisfecho con tu profesión				
02	Cubro mis expectativas económicas con mi trabajo				
03	Te sientes a gusto con el cargo que desempeño				
04	Me gusta el trabajo que realizo				
05	Mi trabajo me hace sentir auto realizado (a)				
06	Hago un buen desempeño de mis labores diarias				
07	Cumples con agrado tu trabajo				
08	Te sientes satisfecho con su puesto de trabajo				
09	Te sientes satisfecho con tu área de trabajo				
10	Estás satisfecho con el entorno social en donde se desenvuelve				
11	Ejerces tu labor con profesionalismo				
12	Te sientes satisfecho con su entorno laboral				
13	Eres respetuoso con tu entorno laboral				
14	Respetas al personal que labora contigo				
15	Cumples con los compromisos establecidos				
16	La tarea que realizas es tan valiosa como cualquier otra				
17	Respetas los tratados médicos de la política institucional				
18	Participas de eventos de capacitación y actualización				
19	Fortaleces tus capacidades profesionales				
20	Te interesa investigar temas relevantes				

MUCHAS GRACIAS. Pomabamba, 20 de mayo de 2017.

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO PARA IDENTIFICAR EL ESTRÉS

<b>CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO</b>	
<b>1) Nombre del instrumento</b>	CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS
<b>2) Autor/Adaptación</b>	Tapia, Cruz y Gallardo (2007)
<b>3) N° de ítems</b>	20
<b>4) Administración</b>	Individual
<b>5) Duración</b>	30 minutos
<b>6) Población</b>	71 personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba
<b>7) Finalidad</b>	Identificar los niveles de estrés en el personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba
<b>8) Materiales</b>	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<b>9) Codificación :</b>	<p><i>Este cuestionario evalúa tres dimensiones: I. agotamiento (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6); II. Realización personal (ítems 7, 9, 10, 11, 12, 13) y III. Despersonalización (ítems 14, 16, 17, 18, 19, 20) Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</i></p>
<b>10) Propiedades psicométricas:</b>	<p><b>Fiabilidad:</b> La fiabilidad de la escala global según el alpha de Cronbach es de 0,912. El alpha para la escala de vinculación es de <math>r = 0,982</math> mientras que para la escala de flexibilidad es de <math>r = 0,595</math>.</p> <p><b>Validez:</b> La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos.</p>
<b>11) Observaciones:</b>	<p>Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: muy bajo [0-5], bajo: [6-10], medio: [11-14], alto: [15-17] y muy alto: [18-20]</p>



## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO PARA IDENTIFICAR EL DESEMPEÑO LABORAL

<b>CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO</b>	
<b>1) Nombre del instrumento</b>	CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL
<b>2) Autor/Adaptación</b>	Rodríguez (2011)
<b>3) N° de ítems</b>	20
<b>4) Administración</b>	Individual
<b>5) Duración</b>	30 minutos
<b>6) Población</b>	71 personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba
<b>7) Finalidad</b>	Identificar desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba
<b>8) Materiales</b>	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<b>9) Codificación :</b>	<p><i>Este cuestionario evalúa tres dimensiones: I. Laboral (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6); II. Académico (ítems 7, 9, 10, 11, 12, 13) y III. investigativo (ítems 14, 16, 17, 18, 19, 20) Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</i></p>
<b>10) Propiedades psicométricas:</b>	<p><b>Fiabilidad:</b> La fiabilidad de la escala global según el alpha de Cronbach es de 0,897. El alpha para la escala de vinculación es de <math>r = 0,982</math> mientras que para la escala de flexibilidad es de <math>r = 0,595</math>.</p> <p><b>Validez:</b> La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos.</p>
<b>11) Observaciones:</b>	<p>Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Pésimo [0-5], malo: [6-10], regular: [11-14], bueno: [15-17] y óptimo: [18-20]</p>

**VALIDACIÓN:** Tal y como señala Forner (1996), la validez de un instrumento implica evidenciar pruebas que demuestran que la técnica e instrumentos de recolección de la información que se pretende medir, es válido. En tal sentido y existiendo en el cuerpo de los conocimientos científicos un conjunto de instrumentos estandarizados que miden los niveles de estrés y desempeño laboral, se ha tomado para el primer caso a la adaptación de la escala de percepción global de estrés (EPGE) en estudiantes adultos en Santiago, Chile elaborado por Tapia, Cruz y Gallardo (2007), mientras que para la variable desempeño laboral se tomó el cuestionario elaborado y aplicado por Rodríguez (2011). “Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería” Investigación Científica presentada en Venezuela.

### Confiabilidad del instrumento Variables:

#### Variable 1: Estrés

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,912	20

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	46,01	124,386	0,306	0,915
E2	46,13	123,684	0,411	0,911
E3	46,07	125,695	0,345	0,912
E4	46,04	119,812	0,602	0,907
E5	46,28	119,891	0,586	0,907
E6	46,42	121,905	0,568	0,908
E7	46,34	121,427	0,577	0,907

E8	46,06	118,682	0,597	0,907
E9	46,15	120,933	0,543	0,908
E10	46,14	117,208	0,685	0,904
E11	46,14	118,666	0,594	0,907
E12	46,17	121,342	0,515	0,909
E13	45,90	116,062	0,747	0,903
E14	45,72	121,177	0,560	0,908
E15	45,62	118,868	0,649	0,905
E16	45,89	121,673	0,542	0,908
E17	46,06	119,368	0,614	0,906
E18	46,08	122,793	0,515	0,909
E19	46,03	119,199	0,658	0,905
E20	46,11	119,987	0,557	0,908

## Dimensión 1: Agotamiento

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,777	7

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	13,68	13,365	0,429	0,768
E2	13,79	13,826	0,477	0,753
E3	13,73	13,942	0,518	0,746
E4	13,70	13,383	0,543	0,740
E5	13,94	12,825	0,622	0,723
E6	14,08	13,964	0,535	0,743
E7	14,00	14,657	0,397	0,768

## Dimensión 2: Realización personal

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,890	11

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E8	25,06	42,482	0,647	0,878
E9	25,15	44,333	0,555	0,883
E10	25,14	41,923	0,713	0,873
E11	25,14	43,294	0,577	0,882
E12	25,17	45,771	0,426	0,891
E13	24,90	41,176	0,784	0,869
E14	24,72	44,005	0,618	0,880
E15	24,62	42,810	0,689	0,875
E16	24,89	43,873	0,640	0,878
E17	25,06	43,340	0,632	0,879
E18	25,08	46,478	0,436	0,889

## Dimensión 3: Despersonalización

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,744	2

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E19	2,38	0,982	0,595	.
E20	2,46	0,824	0,595	.

### Variable 2: Desempeño laboral

#### Estadísticas de fiabilidad

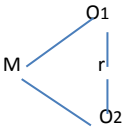
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1	50,08	126,078	0,363	0,896
D2	50,00	124,857	0,411	0,895
D3	50,08	125,078	0,443	0,894
D4	49,99	122,243	0,539	0,891
D5	50,18	121,923	0,654	0,888
D6	50,15	122,819	0,589	0,890
D7	50,24	121,328	0,607	0,889
D8	50,28	119,320	0,631	0,888
D9	50,32	121,822	0,607	0,889
D10	50,34	123,398	0,529	0,891
D11	50,13	124,627	0,465	0,893
D12	50,28	120,377	0,592	0,889
D13	50,24	121,099	0,599	0,889
D14	50,13	118,569	0,666	0,887

D15	50,32	128,708	0,378	0,895
D16	50,23	120,720	0,591	0,890
D17	50,41	123,702	0,532	0,891
D18	50,58	125,533	0,396	0,895
D19	50,51	126,682	0,353	0,896
D20	50,63	123,664	0,465	0,893

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

ENUNCIADO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	ITEMS	TIPO DE INVESTIGACION
<p>“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ - POMABAMBA A- 2017”</p>	<p>- ¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral personal de salud asistencial del Hospital</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>- Determinar cómo el estrés influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Domínguez Caldas de Pomabamba de enero a diciembre 2017.</p>	<p>H 1</p> <p>El estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Domínguez Caldas de Pomabamba 2017.</p> <p>H 0</p> <p>El estrés no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial del</p>	<p><b>Variable I:</b></p> <p><b>Estrés</b></p>	<p><b>Agotamiento emocional</b></p>	<p>Cansancio</p>	<p>Agotamiento por estudio – trabajo</p>	<p>¿Se toma en cuenta sus espacios de tiempo para estudiar?</p> <p>espacios para el uno?</p> <p>¿Realiza actividades de relajamiento?</p>	<p>El presente estudio tiene un diseño no experimental, transversal correlacional.</p>  <p>dónde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>O1: Variable</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>O2: Variable</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>r : Relación de las variables de estudio</p>
		<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p>	<p><b>Realización personal</b></p>	<p>Necesidad de crecimiento</p>	<p>Autorrealización personal</p>	<p>¿Se alimenta adecuadamente?</p> <p>¿Realiza actividades para fortalecerse físicamente?</p> <p>¿Realiza actividades de distracción?</p> <p>¿Realiza actividades recreativas para generar descanso intelectual?</p>			
		<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p>	<p><b>Realización personal</b></p>	<p>Necesidad de crecimiento</p>	<p>Autorrealización personal</p>	<p>¿Se siente satisfecho con su trabajo?</p> <p>¿Se siente valorado en su centro de trabajo?</p> <p>¿Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente?</p>			

Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba de enero a mayo 2017?	<p>- Identificar los niveles de desempeño laboral del personal Asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.</p> <p>- Determinar los niveles de estrés del personal Asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.</p> <p>- Determinar la relación que existe entre las dimensiones de estrés con el desempeño laboral del</p>	Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017				Necesidad de Capacitación permanente	Actualización permanente	¿Te brindas la oportunidad para perfeccionarte académicamente? ¿La institución te brinda la oportunidad para asistir a eventos de capacitación y actualización?	
						Necesidad de responsabilidad en el trabajo		¿Te sientes satisfecho con tu trabajo? ¿Cumples con tu horario de trabajo? ¿Eres puntual?	
						Necesidad de una Relación armoniosa	Realización personal	¿Te sientes cómodo con tu equipo de trabajo? ¿Asumes responsabilidades para conducir acciones que requieren de liderazgo? ¿Tus compañeros comparten tus ideales?	
			Despersonalización	Falta de motivación	Grupos de trabajo Afrontar y superar los obstáculos fomento y promoción de la comunicación interna	¿En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa? ¿El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se te presentan? ¿La institución fomenta y promueve la comunicación			



		personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba 2017.					interna?	
		- Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal Asistencial del Hospital Antonio Domínguez Caldas de Pomabamba 2017.	Variable II:  Desempeño Laboral	Académica	Formación profesional	Satisfacción con la profesión desempeña da	¿Te sientes satisfecho con tu profesión? ¿Cubro mis expectativas económicas con mi trabajo? ¿Me siento a gusto con el cargo que desempeño?	
					Logros en el trabajo Auto realización profesional	¿Me gusta el trabajo que realizo? Mi trabajo me hace sentir auto realizado (a)? ¿Hago un buen desempeño de mis labores diarias?		
		- Proponer planes de mejora para disminuir los niveles de estrés en el personal Asistencial del Hospital		Laboral	Responsabilidad laboral	Satisfacción con su Área de trabajo Iluminación apropiada	¿Se siente satisfecho con su puesto de trabajo? ¿Se siente satisfecho con su área de trabajo?	
			Relaciones interpersonales		Comunicación asertiva	¿Está satisfecho con el entorno social en donde se desenvuelve?		

		<b>Antonio Domínguez Caldas de Pomabamba 2017.</b>			<b>Ética profesional</b>	Ejercicio de valores	¿Ejerce su labor con profesionalismo? ¿s e siente satisfecho con su entorno laboral?	
					<b>Formación axiológica</b>	Formación en valores	¿Es respetuoso con su entorno laboral? ¿Respeto al personal que labora con usted? ¿Cumple con los compromisos establecidos?	
				<b>INVESTIGATIVO</b>	<b>Cumplimiento de los requerimientos técnico metodológicos</b>	Sigue el procedimiento adecuado	¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra? ¿Respeto los tratados médicos de la política institucional?	
					<b>Empleo de nuevas tecnologías</b>	Perfeccionamiento	¿Participa de eventos de capacitación y actualización? ¿Fortalece sus capacidades profesionales?	
					<b>Cumplimiento de los requerimientos técnico metodológicos</b>	Respeto a los procedimientos	¿Actúa con criterio profesional? ¿Sigue las instrucciones y recomendaciones establecidas	
					<b>Empleo de nuevas</b>	Valora el trabajo que realizo	¿Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?	

						tecnologías			
						Reconocimiento institucional	trabajo es monótono y labor y felicitaciones a trabajo a gusto y trato humano	¿Reconocen mi labor y me felicitan? ¿La empresa promueve el desarrollo del personal?	
						Autodidacta – Vinculación	Promueve su capacitación personal e interactúa con su entorno laboral	¿Realiza actividades que le permiten su crecimiento personal y profesional? ¿Interactúa con su entorno laboral?	



MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH  
RED DE SALUD CONCHUCOS NORTE

HOSPITAL "ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ" POMABAMBA  
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



## AUTORIZACION

Se autoriza al Bach. **TATYANA BARRERA LOPEZ**, identificada con DNI.41717298, maestrante de la universidad Cesar Vallejo, la realización del estudio de investigación "**Estrés y Desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez, Pomabamba 2017**" La información recabada para dicho estudio será eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio, así mismo los resultados de los mismos deberá ser presentado a la institución para los fines que se estime.

Pomabamba, mayo del 2017

HOSPITAL  
ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ  
POMABAMBA

MINISTERIO DE SALUD  
RSCN/HOSPITAL-POMABAMBA  
"ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ"  
DR. GALO PACHAS RÍOS  
DIRECTOR  
C.M.P. 21990 DNI N° 07266338

GERENTE/DIRECTOR  
RSCN/HOSPITAL

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en el estudio titulado **“Estrés y Desempeño Laboral en el personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Dominguez-Pomabamba-2017”**. Conducida por la alumna de la Universidad Cesar Vallejo, a fin de desarrollar su tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión de los servicios de Salud.

Yo..... (Nombres y apellidos)

Identificado con DNI N° ..... domiciliado en ..... **Declaro que:**

He leído la hoja de información que se me ha entregado

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

He hablado con la Bachiller Tatyana Barrera López.

**Comprendo que mi participación es voluntaria.**

**Comprendo que mi participación es confidencial**

**Comprendo que puedo retirarme del estudio:**

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones

**Por lo tanto doy libremente mi conformidad para participar en el estudio**

---

**Firma-Participante**

---

**Firma-Investigador**

BASE DE DATOS:

Itc	ESTRÉS															DESEMPEÑO LABORAL																												
	AGOTAMIENTO					REALIZACION PERSONAL					DESP	ACADEMICA					LABORAL					INVESTIGATIVO																						
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4								
2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4								
3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	1	2	1	4	1	2	1	4	2						
4	4	2	3	4	2	3	2	3	2	4	3	1	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	2	3	4	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1						
5	2	4	2	2	2	3	3	1	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	1	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	2	2	3	1	1	1					
6	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	1	2	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	2	3	2	1	4	3	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1				
7	2	1	2	2	2	1	1	1	4	4	2	2	3	3	1	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2					
8	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	1			
9	1	1	1	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	2					
10	2	2	3	3	4	3	1	2	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1			
11	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2				
12	4	4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2			
13	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2			
14	4	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	4	2	4	3	4	1	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4			
15	4	4	3	3	2	1	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1			
16	4	2	3	3	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	4	3	1	4	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1			
17	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4				
18	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	1			
19	4	4	3	2	3	2	3	1	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	1	3	4	1	3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	1	1			
20	1	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	1	4	1	2	3	2	2	3	3	1	1	3	4	4	3	2	1	2	3	1	2	3			
21	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4			
22	2	2	3	3	4	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3		
23	3	3	3	2	4	4	3	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3			
24	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	1	2	2	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	1			
25	4	1	4	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	4	4	3	4	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	3	3	2	2	1	1	1	3	1	3	1			
26	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	1	3	3	1	1			
27	1	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	1			
28	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	3	2	2		
29	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	1	1	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2		
30	3	2	3	3	4	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	1	2		
31	1	1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	2		
32	1	2	3	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	3	3	4	3	1	1	3	1	1	3		
33	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1	1	3	2	2	3	1	1	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	1	3		
34	4	3	2	3	4	1	3	2	3	2	3	2	4	4	3	1	3	2	1	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	4	3	2	1	3	3		
35	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	4	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	3	1		
36	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1		
37	1	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	1	2	3	4	1	1	1	3	4	1	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4		
38	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	
39	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	1	2	3	2	
40	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2		
41	2	1	4	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	4	2	4	2	
42	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2		
43	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	4
44	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3		
45	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	4	2	2	
46	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	3	3	1	3	3	4	4	2	4	
47	2	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2</																						