



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. María Isabel Calixto Aira

ASESORA:

Mgtr. Edith Gissela Rivera Arellano

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

PERU-2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : 107-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Calixto Airo María Isabel cuyo título es: "Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (numero) diecisiete (letra).

Lima, San Juan de Lurigancho 17 de Agosto del 2018



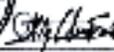
 Dra. Huayla Franco Yolanda
 PRESIDENTE



 Mgr. Rula Oliveros Felix
 SECRETARIO



 Mgr. Rivera Arellano Gisela
 VOCAL

					
Baboré	Dirección de Investigación	Revisó	Presidente del JGC	Aprobó	Vicerrectoría de Investigación

Dedicatoria

A Dios y a mi familia por el apoyo que me
brindaron siempre en mi formación profesional.

María Isabel Calixto Aira

Agradecimiento

A todas las personas que estuvieron en este camino de desarrollo personal, en especial a los docentes que nos brindaron conocimientos y dedicación para conseguir mis objetivos trazados.

María Isabel Calixto Aira

Presentación

Señores miembros del jurado, en cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad Cesar Vallejo, con el fin de optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, presento la tesis titulada: Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

El documento cuenta con la siguiente estructura: la primera parte constituida por la introducción donde encontraremos la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionado al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos; en la segunda parte encontramos: el método que está constituido por el diseño de la investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. La tercera parte constituida por los resultados, la cuarta parte se refiere a las discusiones, la quinta parte constituida por las conclusiones, la sexta parte menciona las recomendaciones, séptima parte por referentes bibliográficas y concluye con los anexos correspondientes.

La investigación obtuvo como conclusión principal que la gestión administrativa y estrés laboral se relaciona significativamente en los trabajadores del Servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018.

Esperando señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

Índice	Pág.
Acta de aprobación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	41
1.5. Justificación del estudio	42
1.6. Hipótesis	43
1.7. Objetivos	44
II. MÉTODO	45
2.1. Diseño de investigación	46
2.2. Variables, Operacionalización	47
2.3. Población y muestra	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad	50
2.5. Métodos de análisis de datos	53
2.6. Aspectos éticos	53

III. RESULTADOS	54
IV. DISCUSIONES	71
V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	79
VII.REFERENCIAS	81
ANEXOS	88
Anexo A: Matriz de Consistencia	89
Anexo B: Matriz de validacion	91
Anexo C: Instrumento	101
Anexo D: Base de datos	112
Anexo E: Documento emitido por el hospital	122
Anexo F: Acta de Aprobación de Originalidad de tesis	123
Anexo G: Autorización de publicación de tesis	125
Anexo H: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	126
Anexo I: Articulo de investigación	127

Lista de tablas		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable gestión administrativa	47
Tabla 2.	Operacionalización de la variable estrés laboral	48
Tabla 3.	Número de personal en hospitalización	49
Tabla 4.	Valoración de la Gestión administrativa	51
Tabla 5.	Valoración del Estrés laboral	52
Tabla 6.	Distribución del nivel de la Gestión administrativa en el servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.	55
Tabla 7.	Distribución del nivel de estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.	56
Tabla 8.	Distribución de frecuencia entre la Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.	58
Tabla 9.	Distribución de la frecuencia entre la Gestión administrativa en su dimensión planeación y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.	59
Tabla 10.	Distribución de la frecuencia entre la Gestión administrativa en su dimensión organización y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.	61
Tabla 11.	Distribución de la frecuencia entre la Gestión administrativa en su dimensión dirección y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.	62
Tabla 12.	Distribución de la frecuencia entre la Gestión administrativa en su dimensión control y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.	64
Tabla 13.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la normalidad de los datos a analizar.	65
Tabla 14.	Grado de correlación y nivel de significancia entre la gestión administrativa y estrés laboral.	66
Tabla 15.	Grado de correlación y nivel de significancia entre la planeación de la gestión administrativa y estrés laboral.	67

Tabla 16.	Grado de correlación y nivel de significancia entre la organización de la gestión administrativa y estrés laboral.	68
Tabla 17.	Grado de correlación y nivel de significancia entre la dirección de la gestión administrativa y estrés laboral.	69
Tabla 18.	Grado de correlación y nivel de significancia entre el control de la gestión administrativa y estrés laboral.	70

Lista de figuras		Pág.
Figura 1.	Distribución porcentual del nivel de la Gestión administrativa en el Servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.	55
Figura 2.	Distribución porcentual del nivel de estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.	57
Figura 3.	Distribución porcentual de niveles entre la Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.	58
Figura 4.	Niveles entre la Gestión administrativa en su dimensión planeación y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.	60
Figura 5.	Niveles entre la Gestión administrativa en su dimensión organización y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.	61
Figura 6.	Distribución de la frecuencia entre la Gestión administrativa en su dimensión dirección y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.	63
Figura 7.	Niveles entre la Gestión administrativa en su dimensión control y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.	64

Resumen

La presente investigación tiene como título “Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018”.

La metodología aplicada para este tipo de investigación fue descriptivo correlacional y de diseño no experimental con una muestra censal de 93 trabajadores del Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho. El muestreo fue no probabilístico intencional por criterios y conveniencia de la investigadora. El enfoque es cuantitativo, los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios validados para la variable gestión administrativa con un alfa de cronbach de 0,976 y otro cuestionario para la variable estrés laboral con un alfa de cronbach entre 0,65-0,94.

Se procesó los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 25.0. Asimismo los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación negativa de $-0,410$ (41%) según el coeficiente Rho de Spearman y una significancia ($\text{Sig}=p=0,000$) igual al 0,01 (1%) es decir el 1% de margen de error.

Por lo tanto, la relación que existe entre la gestión administrativa y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es significativa.

Palabras claves: Gestión administrativa, hospitalización y estrés laboral.

Abstrac

The present investigation has like title "Administrative management and labor stress in the Service of Hospitalization of the Hospital San Juan de Lurigancho -2018"

The methodology applied for this type of investigation was descriptive correlational and no experimental design with a census sample of 93 workers of the Hospitalization Service of the Hospital San Juan de Lurigancho. The sampling was intentional non-probabilistic by criteria and convenience of the researcher. The approach is quantitative; the instruments that were used were validated questionnaires for the administrative management variable with a Cronbach's alpha of 0.976 and another questionnaire for the variable work stress with a Cronbach's alpha between 0.65-0.94.

The data was processed using the statistical program SPSS version 25.0. Likewise, the results obtained show that there is a negative correlation of - 0.410 (41%) according to the Spearman's Rho coefficient and a significance (Sig = p = 0.000) equal to 0.01 (1%), that is, a 1% margin of error.

Therefore, the relationship between administrative management and work stress in the Hospitalization Service of the Hospital San Juan de Lurigancho -2018 is significant.

Keywords: Administrative management, hospitalization and work stress.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, uno de los desafíos del Sistema de Salud, consiste en desarrollar capacidades administrativas en el personal encargado de la dirección de las instituciones hospitalarias.

En todos los países desarrollados y en vía de desarrollo la administración se vuelve importante para el mejoramiento del Sistema de Salud. En los países de Latinoamérica tienen como metas resolver los problemas de salud de la población y en algunos casos con recursos limitados. La administración en salud implica la planeación, organización, dirección y control que son etapas reconocidas para el manejo de la administración de las Instituciones encargadas de brindar atención médica. La eficiencia y eficacia en la gestión administrativa en los servicios de salud son prioridades para la evaluación que se realiza a cada institución hospitalaria y en el cumplimiento de las metas institucionales. Minsa (2013) refiere en el sector salud la prestación de servicio y la calidad no se ha desarrollado uniformemente. La medición de la gestión es una herramienta que permite a los responsables de los programas, áreas, departamentos y organizaciones hacer productivo su conocimiento logrando los objetivos sociales e institucionales.

El Hospital San Juan de Lurigancho, siendo una institución pública tiene como función la administración de los recursos y servicios a través de sus autoridades que implica la planificación de las actividades y objetivos, tener una organización estructurada – jerárquica y controlar todas las actividades para el cumplimiento de sus metas y objetivos que se refleja en la recuperación de la salud y la rehabilitación de las capacidades de los pacientes en condiciones de oportunidad, equidad, calidad y accesibilidad.

Una de las afecciones que sufre el personal asistencial dentro de las instituciones hospitalaria es el estrés laboral que es considerado como una enfermedad ocupacional representativa en la actualidad que afecta el ámbito psicológica y fisiológica de la personal y algunas veces modificando los valores profesionales, así como también el comportamiento organizacional lo cual repercute en la atención al paciente disminuyendo la calidad de

atención. Solís, Tantalean y Del Águila (2017) refieren que el personal asistencial que presenta estrés laboral se ve afectado por la insatisfacción con los horarios de trabajo, la posición y la participación del profesional dentro de la toma de decisiones en la gestión de su servicio o área de atención. Asimismo, Sarsosa y Charria (2017) menciona que el personal con cargo asistencial presenta nivel alto de estrés laboral específicamente en los síntomas fisiológicos (28,6 de puntaje como nivel de síntoma de estrés muy alto), intelectuales y laborales (20,6 de puntaje como nivel de síntoma de estrés alto). Concluyendo que existe una prevalencia del estrés de personal asistencia y se asocia con las características de rol, condición laboral y exposición a enfermedades contagiosas.

En esta situación existe la necesidad de conocer la relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, con el fin de tomar decisiones que permitan mejorar las condiciones de trabajo del personal de salud y mejor la atención al paciente.

1.2.Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Moreira (2017) en su investigación denominado “Gestión administrativa de Servicio emergencia del Centro de Salud Tipo C del Cantón Buen Fe de la provincia de Ríos y la satisfacción del usuario externo” tuvo como fin establecer estrategias administrativas para elevar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe a través de un estudio cuali-cuantitativo, descriptivo, explicativo cuyos resultados fueron que el 83% del personal de salud encuestado mencionaron que nunca han recibido capacitación con temática de servicio de emergencia, el 100% de los encuestados manifiesta que son evaluados por indicadores de desempeño, el 92% también menciona que no siempre están abastecido de medicamentos e insumos y el 92% de los encuestados respondieron que el personal que cuenta el servicio no es suficiente. Se concluyó que 2,88% demanda ingreso hospitalario de emergencia, el tiempo de espera es prolongado y no se

realiza una adecuada clasificación de pacientes y priorización de pacientes y a la vez el personal no cuenta con capacitación en el área, suministro de insumos reducido que implica la gestión administrativa de la institución.

Bonilla y Díaz (2015) en la investigación “Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de especialidades “Ciudadela Las Piñas” del Cantón Milagro, Periodo 2012-2014”. El objetivo de dicha investigación fue analizar la incidencia que tiene la gestión administrativa sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de especialidad “Ciudad de las Piñas” del Cantón Milagros. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental; se utilizó la técnica de recolección de datos las encuestas. La población fue constituida por 57 funcionarios. Los resultados obtenidos fueron: el 48% de los funcionarios encuestados indicaron que el desarrollo institucional es bajo, el 50% de los encuestados estuvo de acuerdo que la duplicidad de funciones era debido a que los cargos no están totalmente definidos. El 76% manifestó que la comunicación es muy baja o casi nula, el 74% se encuentra totalmente de acuerdo que el desconocimiento de la cultura organizacional de la institución provoca desinterés en sus actividades diarias. Se concluyó que la administración dentro de la organización afecta el desempeño laboral y la identificación con la institución.

Costa Pereira y De Sousa (2011), realizó el trabajo titulado “Factores generadores de estrés en enfermeros en Unidades de Terapia Intensiva”, cuyo objetivo fue conocer los factores generadores de estrés en enfermeros que trabajan en dos unidades de Terapia Intensiva en la ciudad de Porto, en Portugal. El estudio fue explorativo, descriptivo y transversal. La población fueron todos los enfermeros que trabajaban en las unidades de Terapia Intensiva de Adultos del Hospital de Sao Joao y Centro Hospitalario de Porto. Del universo de 319 enfermeros se obtuvo 235 cuestionarios respondidos que corresponde a una muestra de 67,39% de la población. En la recolección de datos se utilizó un cuestionario de auto llenado (variable sociodemográfico, aspectos físicos del servicio y variables relacionados con el contexto del trabajo), escala de las relaciones interpersonales en el trabajo y la Nurse Stress Index. Se obtuvo como resultados que los enfermeros en inicio de carrera tiene niveles de estrés más elevados ($\bar{X}=81$), con respecto a la estructura física inadecuada conduce niveles

de estrés elevados ($\bar{X}=83$) y en cuanto a las relaciones interpersonales mayor son los niveles de estrés (coeficiente de correlación de Speaman=0,331); los enfermeros que establecen una mala relación con los jefes percibida en la dimensión de apoyo y involucramiento organizacional como fuente generadora de estrés (t-student , $p<0,001$). Se concluyó que se encontró resultados significativos para las variables categoría profesional, estructura física inadecuada, gestión de carga de trabajo y relaciones interpersonales. Se recomienda programas de intervención para la gestión del estrés ocupacional, que debe integrar todas las áreas operacionales y fomentar la participación de todos los colaboradores.

Sarsosa y Charria (2017) en el trabajo de investigación “Estrés laboral en personal asistencia de cuatro instituciones de Salud nivel III de Cali, Colombia”, en el cual el objetivo fue identificar el nivel de grado de estrés laboral en personal con cargo asistenciales de cuatro instituciones de Salud nivel III de la ciudad de Cali –Colombia. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de estudio tipo descriptivo de corte transversal. La muestra fue incidental conformada por 595 participantes. Se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés, el cuestionario fue validado con trabajadores de servicio médicos asistenciales y profesionales de salud ocupacional. La consistencia interna del cuestionario, se estimó a través del Alfa de Cronbach con un valor de 0,88 que corresponde a una muy buena confiabilidad. Los resultados obtenidos fueron el personal con cargo asistencial presenta nivel alto de estrés laboral específicamente en los síntomas fisiológicos (28.6 de puntaje como nivel de síntoma de estrés muy alto), intelectuales y laborales (20,6 de puntaje como nivel de síntoma de estrés alto). Se concluyó la prevalencia del estrés de personal asistencia puede asociarse con las características de rol, condición laboral y exposición a enfermedades contagiosas.

1.2.2. Nacionales

Tola (2015) realizó una investigación titulada “Influencia de la gestión Administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno”, donde el objetivo fue ver la influencia de la gestión administrativa en el mejoramiento de los servicios de salud de los hospitales; el estudio fue enmarcado en una investigación descriptiva- explorativo – correlacional. La población estuvo conformado por 561 profesionales de la salud de los

Hospitales III y Essalud de la región Puno y una muestra de 121 trabajadores entre profesionales, técnicos y auxiliares. Los instrumentos que se utilizaron en el proceso de investigación fueron: cuestionario, guías de entrevistas, libretas de notas y documentos de gestión. Se obtuvo como resultado en el Hospital III Essalud Puno, el 32% de los profesionales entrevistados estuvo de acuerdo con las políticas institucionales, 23% en posición neutra y el 20% en desacuerdo. Los resultados estadísticos obtenidos fue con una media igual a 20 y una desviación estándar igual a 9,64. En el Hospital III Essalud Juliaca, el 29% se muestra neutra sobre las políticas institucionales (ni de acuerdo ni en desacuerdo), 23% en desacuerdo y el otro 23% de la muestra indica tener conocimiento. Estos resultado estadísticos fue con una mediana igual a 21 y una desviación estándar igual a 7,4.

Se concluyó que la Gestión administrativa de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno no es eficiente ni eficaz, por lo cual la influencia es mínima en el colaborativo del mejoramiento de los servicios de Salud.

Gil (2016) en su estudio denominado “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui”, cuyo objetivo fue conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario a través de una investigación descriptiva –correlacional cuyo resultados obtenidos fueron el 60% del personal encuestados considero como “regular” la gestión administrativa, el 16% como “pésima”, el 7% como “deficiente”, el 9% indicó que fue “buena” y el otro 9% indicó que la gestión administrativa fue “excelente”. Con respecto a la satisfacción del usuario en la oficina de referencia del Hospital I EsSalud Juanjui el 34% calificó como “moderada”. El 10% de los encuestados respondió que no tuvo satisfacción en su atención, el 16% considero baja satisfacción, 19% regular y el 21% calificó como alta satisfacción .Se llegó a la conclusión con esta investigación que existe una alta correlación positiva entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario. Al encontrar una correlación lineal de Pearson de $r = 0.911$, que indica la existencia de una alta correlación positiva entre las variables estudiadas. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica una aproximación del 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud

Luna (2017) en el trabajo de investigación “Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota”, en el cual el objetivo fue conocer la relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios con un estudio de investigación de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional; entre los resultados encontramos se pudo evidenciar que el 37% de los trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa fue “regular”, el 13% de trabajadores administrativos mencionan que la gestión administrativa fue ‘excelente’ . En cuanto a la percepción de los trabajadores en el cumplimiento de los indicadores sanitarios el 27% refiere que el cumplimiento fue “regular” y el 12% percibió un nivel de cumplimiento “excelente”. Se concluyó en la investigación que existe relación entre la gestión administrativa con la percepción de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota con un Chí Cuadrado de Pearson (88.867), siendo mayor al Chí tabular con 16 grados de libertad (26.296), variables llegan ser dependientes; existiendo una relación significativa entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota.

Sihuay (2017), en la investigación titulada “La administración estratégica y la gestión de los servicios de salud de la provincia de Huancayo”, cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la administración estratégica en la gestión de servicios de salud. La población estuvo constituido por 375 especialistas donde se utilizó el muestreo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 190 especialistas. El diseño corresponde a la investigación no experimental. Los resultados obtenidos fueron: el 61% de los encuestados refirió que la administración estratégica es una herramienta que permite mejorar los servicios, la buena organización del talento humano busca mejorar los servicios ofrecidos el 52% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo, 21% de acuerdo, 18% totalmente en desacuerdo. Con respecto a la gestión de servicios de salud dentro del ámbito de acción el 11% respondió que son muy buenos, 15% respondió bueno, el 61% respondió regular, el 8% respondió que son malos y el 5% respondió que son muy malos. En el aspecto si la organización de salud cuenta con las herramientas necesarias para la identificación del

sistema de información sobre los problemas de salud, el 4% respondió que definitivamente que sí. 5% respondió que probablemente sí, el 64% respondió que probablemente no y el 27% respondió definitivamente no. Se concluyó que existe una estrecha relación entre la administración estratégica y la gestión de los servicios de salud de la provincia de Huancayo.

Solís, Tantaleán y Del Águila (2017) en el estudio denominado “Agotamiento profesional (AP); prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú”, cuyo objetivo fue determinar la prevalencia y factores asociados al agotamiento profesional en médicos y enfermeras en siete departamentos del Perú, aplicando un diseño de investigación transversal con un muestreo probabilístico, complejo, estratificado con selección aleatoria simple. El tamaño de la muestra se determinó bajo el supuesto de máxima variabilidad ($p=0,5$), confiabilidad 95%, error de 10% y la tasa de no respuesta de 10% y excluyendo a personal SERUM. Los datos fueron obtenidos a través de encuestas personalizadas de elaboración propia y la aplicación de Maslach Burnout Inventory (MBI) donde se evaluó las tres dimensiones del Síndrome el CE (cansancio emocional), DP (despersonalización) y RP (baja o falta de realización personal). Se entrevistó a 1798 profesionales obteniendo una muestra de final de 851 médicos y 749 enfermeros. Los resultados obtenidos fueron: prevalencia de agotamiento profesional fue de 5,5%. El 18.7% de los participantes tenía un alto riesgo de despersonalización, el 10% cansancio emocional y 32.1% pobre realización personal. Los profesionales afectados por el AP significativamente tuvieron mayor edad, promedio de horas de trabajo, años de trabajo en el sector salud comparados con los profesionales sin AP. Los profesionales solteros, viudos o sin familia tuvieron un mayor prevalencia de AP igual que aquellos separados de la familia (OR= 2,6). Además, el personal que trabaja en establecimiento de mayor complejidad también son mayor afectados por el AP. Los profesionales afectados por AP se encontraron una mayor asociación con la insatisfacción con el horario de trabajo (36,4%), la posición (20,5) o participación del profesional dentro de la toma de decisiones en la gestión de su servicio o área de atención (28,4 %). Se concluye: se encontró asociación entre el agotamiento profesional y la actividad laboral en establecimiento de mayor complejidad, la separación familiar o la morbilidad agravada o causada laboralmente son factores estresantes.

Gallegos (2014) realizó una investigación denominada “El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en Servicio Crítico de Hospitales nivel II-2Puno y II-1 Juliaca”, donde el objetivo fue determinar la influencia de estrés en el desempeño laboral del personal de enfermería en Servicio Critico de Hospitales nivel II-2 y II-1 Juliaca del departamento de Puno. Se utilizó un diseño de investigación descriptivo correlacional; constituida por 76 enfermeras. Los resultados que se obtuvo fue que en los hospitales Carlos Monge Medrano en promedio presenta mayor frecuencia de estrés severo (17,5%) o estrés moderado (35,0%), y en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en su mayoría presentan estrés marcado (61,1%) y estrés leve (2,8%); lo cual se concluye que si existe relación entre los niveles de estrés de las enfermeras con el desempeño laboral que ofrecen en los Servicios Critico de Hospitales nivel II-2Puno y II-1 Juliaca.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías de la gestión administrativa

Según Oliveira (2002) menciona la definición etimológica de la palabra administración que procede del latín ad (hacia, dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia) que significa de aquel que realiza una función bajo el mando de otro. La definición etimológica sobre el termino administración expresa un concepto general. Desde la antigüedad el proceso de administración se daba en el quehacer de la población a pesar que no se reconocía sobre lo que era, se explicaba a través del trabajo en equipo, coordinaciones y división de tareas tales como la caza, la recolección de alimentos, racionalización de los recursos, etc.

- **Administración científica**

Taylor (1911) en su libro “Principios de la administración científica” da paso a la teoría de la administración científica donde planteó la racionalización del trabajo buscando la optimización y la eficiencia de la empresa a través del estudio de tiempos y tareas asignadas al trabajador. El objetivo principal fue incrementar la productividad y mejorar el desempeño de los trabajadores. En su libro mencionó la importancia que tiene la productividad, la

motivación, la optimización, la organización, efectividad y estudios de tiempos y movimientos dentro de la organización.

- **Administración clásica**

Fayol (1916) representante de la teoría clásica de la administración, considerado el padre del proceso administrativo e impulsador de las divisiones en áreas funcionales de la empresa. Fayol, en su obra “Administración Industria y General” señala que las teorías administrativas se pueden aplicar en toda organización humana. Menciona cinco principios que debe seguir la administración tales como la planeación, organización, dirección, coordinación y control. Además, la importancia de mejorar la calidad de la administración por lo cual propuso quehaceres administrativos como la división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, interés generales sobre el individual, justa remuneración al personal, delegación, jerarquías, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo

1.3.2. Gestión administrativa

Álvaro (1999) define a la gestión como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos para el manejo de recursos y desarrollo de actividades de la organización e institución. Chiavenato (2004) señala que la administración es un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos con el fin de lograr los objetivos de la organización. A su vez Ordoñez (2013) menciona que la gestión administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de la fase del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir coordinar y controlar.

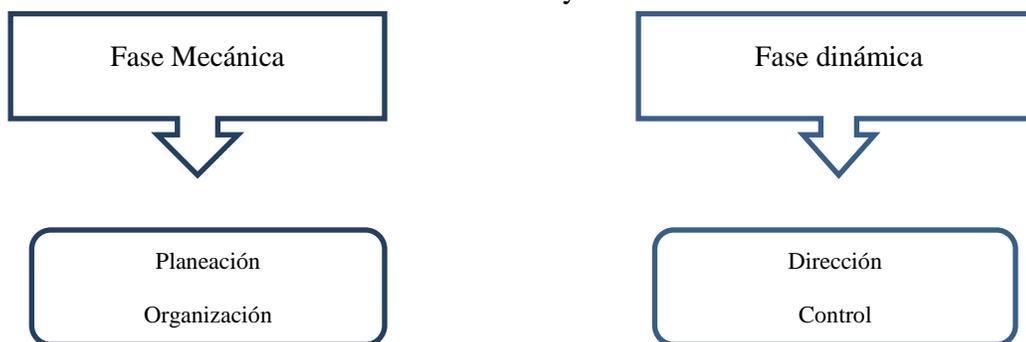
Robbins y De Cenzo (2009) define a la gestión administrativa como un proceso que se lleva acabado con el propósito de ejecutar las cosas con eficiencia y eficacia para lograr que las actividades principales se ejecuten con éxito. Asimismo, la eficiencia y eficacia permite dar un diagnóstico de cómo se está haciendo las cosas para alcanzar las metas programadas.

La gestión administrativa es esencial para el cumplimiento de las funciones de la organización, ser más eficiente y que exista el trabajo coordinado con los diferentes departamentos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos. Cabe mencionar que la gestión administrativa es aquella actividad que desarrolla los directivos en una organización o empresa. Los directivos están encargados de conseguir un nivel óptimo en eficiencia, eficacia y productividad. Ellos desarrollan funciones y tareas muy diferentes al respecto de las personas de la organización tales como el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control), desarrolla con su personal a cargo (organización) relaciones interpersonales, informativas y decisorias con aptitudes intelectuales de relaciones humanas y técnicas. La efectividad de los directivos se evalúo a través de los resultados y métodos más convenientes para lograr los objetivos de la organización.

1.3.3 Fases del proceso administrativo

Según Lyndall (1994) hay dos fases del proceso administrativo: mecánico y dinámico.

- Fase mecánica administrativa: es la parte teórica de la administración en donde se establece el que debe hacerse, es decir se dirige al futuro. Mientras la fase dinámica se refiere a cómo manejar el organismo social. La fase mecánica comprende la planeación (lo que va realizar la incitación, realizar planes, programas, presupuesto, etc.) y la organización (de cómo se va realizar y que cuenta con instrumentos como organigramas, recursos, funciones, división del trabajo, coordinación, jerarquización, departamentico, descripción de funciones, etc.).
- La fase dinámica aquí la dirección se encarga de ver que se realice las tareas, con supervisión, liderazgo, comunicación, motivación, toma de decisiones e integración y el control estableciendo retroalimentación y corrección.



Fuente: Lyndall (1994). The elements of administration. USA: Publisher Harper.

1.3.4 Elementos de la administración

Existen cuatro elementos que están relacionados con la gestión administrativa que fueron considerados como dimensiones para la investigación tales como la planeación, organización, dirección y control.

a) Planeación

El proceso de la administración se inicia con la planeación donde se seleccionará metas, objetivos y actividades que se desea alcanzar teniendo en cuenta la misión y visión de la organización. Además, en la planeación se busca establecer estrategias para poder alcanzar dichos objetivos de forma integral y coordinada con la institución.

Según Macia (2014) la planificación es un proceso continuo de provisión de recursos para lograr los objetivos según la prioridad establecida.

Para Gómez (1994) la responsabilidad es importante para emprender cualquier proceso de planeación. Permite el uso efectivo de los recursos humanos, financieros y materiales, donde implica la distribución organizada de los recursos. Para el cumplimiento de los objetivos, la planeación permite detallar actividades para la obtención, distribución y recepción de materiales y la capacidad de ajustar a las necesidades y situaciones cambiantes.

Caicedo y Gómez (2015) mencionan que la planeación es un proceso técnico y político. El aspecto técnico describe la aplicación de modelos de planeación, mientras el aspecto político refiere a que los planeadores comprendan el interés y la importancia del apoyo social a la población. Se deben tener en cuenta los procesos sociales para contar con un sistema de planeación en el sistema de salud donde se priorice la recuperación de la salud y buscar resultados claros, prioritarios y equitativo en participación con la comunidad.

Indicadores de la planeación

Entre los indicadores de la planeación encontramos:

1. **Visión y misión:** Se entiende a la visión como la meta a largo plazo que pretende alcanzar la Institución. Es como se visualiza la organización en un determinado tiempo. La misión es el concepto que le diferencia a la Institución de otras. Además, Armijo (2009), menciona que la misión es la descripción concisa y clara de la razón de ser de la Institución, además indica que la visión son los valores de la institución, como esperan ser reconocidos en el futuro.
2. **Valores institucionales:** Son principios que rigen el comportamiento de los miembros de una organización. Es la base de la filosofía de la organización. Entre los principales valores institucionales podemos mencionar a la honestidad, responsabilidad, respeto y congruencia. Ruiz (2000) considera que los valores institucionales son conductas deseadas para realizar la visión y la misión institucional. Los valores son pautas para guiar las relaciones dentro de la institución y fuera de la misma.
3. **Objetivos estratégicos:** son fines y metas que desarrolla a nivel estratégico la organización a largo plazo. Los objetivos estratégicos están basados en la visión, misión y valores de la institución. Los objetivos deben ser claros, coherentes, medible, alcanzable y motivadores. A través de los objetivos estratégicos se ofrecen directrices o pautas para llevar a cabo mejor las actividades.
4. **Plan de trabajo:** Zuloaga(2010), define al plan de trabajo como un instrumento de planificación, sistematizado y ordenado de información de modo que se pueda explicar y entender la visión del trabajo a realizar, a su vez nos indica los objetivos, metas, actividades, responsabilidades y cronograma.

Además, Flores (2013) menciona las herramientas de la planeación que son el conjunto de instrumentos que nos permite ordenar las actividades gerenciales y administrativas que son:

- **Propósito:** son las aspiraciones o finalidades que persigue en forma permanente la institución.
- **Objetivos:** representa los resultados que la institución y/o organización que deben alcanzar, establecidos cuantitativamente.
- **Estrategias:** son acciones generales o alternativas que muestran la dirección de empleo de los recursos y las actividades realizadas.
- **Políticas:** son guías que orientan la acción; son lineamientos que se sigue la organización.
- **Presupuesto:** son planes y actividades expresadas en términos económicos.
- **Pronostico:** prever las cosas que pudieran pasar.

Principios de la planeación

1. Principio de la universalidad: la planeación debe comprender suficiente cantidad de factores como tiempo, personal, materiales, presupuesto, etc.
2. Principio de racionalidad: todos y cada uno de los planes deben estar fundamentados lógicamente, deben contener unos objetivos que puedan lograrse y también los recursos deben ser necesarios para lograrlos.
3. Principio del compromiso: el tiempo es un factor crucial cuando se define el plan, por lo cual debe haber precisión.
4. Principio de la previsión: el plan se basa en estudios y experiencias anteriores para reducir al máximo errores.
5. Principio de flexibilidad: los planes deben caracterizarse por ser flexibles.
6. Principio de continuidad: los planes deben formularse teniendo en cuenta el anterior, de manera que se eviten recesos por alteraciones en el plan.

b) Organización

La palabra organización tiene tres acepciones una etimológica que proviene del griego organon que significa instrumento, otra que se refiere a la organización con el conjunto de personas; y otra que se refiere a un proceso. De lo anterior podemos referir que la organización es el conjunto de personas que constituye la institución regida de una estructura necesaria para la coordinación, disposición y correlación de tareas que se debe llevar a cabo con el propósito de lograr los objetivos y metas trazadas.

Según Gallo (2016) organizar es el acto de disponer y coordinar los recursos que cuenta la organización (materiales, humanos y financieros) regida de normas, procedimientos y políticas de la institución para cumplir los objetivos de la planeación.

En este proceso se establece las estructuras necesarias para la sistematización racional de los recursos, a través de las funciones, jerarquías, correlación y agrupación de acciones institucionales se logra el trabajo como grupo social o trabajando en equipo. La formación de la estructura de la organización, nos permite conocer el tipo de personal se necesita para el mejor desempeño para lograr la misión y visión de la institución. se debe coordinar las actividades para lograr un trabajo eficiente, por lo cual la institución podría tener la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a los miembros de la institución.

Indicadores de la organización

Entre los indicadores de la organización tenemos los siguientes:

1. **Estructura organizacional:** Hernández (2002) define como la manera en que puede ser dividido el trabajo en una organización para realizar las coordinaciones necesarias, orientadas a lograr los objetivos. Dentro de la estructura organizacional se debe tener en cuenta las relaciones y obligaciones formales, tareas asignadas a los diferentes departamentos, la relación de jerarquía, políticas, procedimientos y control de las actividades de la organización.

2. **Organigrama:** para Enrique (2004) el organigrama es una representación gráfica de la estructura orgánica de una institución en donde se muestra las relaciones que existe entre si los órganos que la componen.
3. **Manual de procedimientos y funciones:** Enrique (2004), refiere que es un documento técnico que incluye información sobre la secuencia cronológica de las operaciones concatenadas entre sí, donde se especifica las funciones, actividades o tareas de una organización.
4. **Manejo de recursos humanos:** López (2001), refiere que el sistema que se desarrolla para el manejo de recursos humanos constituye un cimiento que facilita y apoya a la dirección estratégica de la organización.

Principios generales de la organización

El propósito de la organización es lograr los objetivos tengan significado y contribuyan en la eficiencia y eficacia organizacional, por lo cual debe cumplirse ciertos principios generales:

- **Unidad de objetivos:** Las actividades programas por la organización deben estar relacionadas con los objetivos y propósitos de la institución. La existencia de un puesto en la organización es justificado si se alcanza los objetivos establecidos y reducción de gastos innecesario que no contribuyen en el cumplimiento de los objetivos.
- **Especialización:** Mayor especificación y menor sea el campo de acción de un individuo, mayor será su eficiencia y destreza, por lo cual la subdivisión en actividades claramente limitadas permitirá un mayor aporte del trabajador a su institución.
- **Definición:** La organización debe determinar los cargos, funciones, responsabilidades y el nivel de jerarquía. Se debe concertar mediante normas, procedimientos y políticas ejercidas por las autoridades y representantes de la institución. La definición de cargos, funciones,

áreas o departamento es primordial para la interrelación de la autoridad con otros puestos, para la realización de funciones, el respeto de los límites y los resultados esperados.

- **Jerarquía:** La importancia de las unidades de autorización donde se emane la comunicación para lograr los planes de forma clara e interrumpida en todos los niveles. La autoridad es el vínculo de coordinación, herramienta para manejar al personal y a la vez crear un ambiente apropiado y motivador para el desempeño individual. Mientras más claras sean las líneas de autoridad más clara será la responsabilidad para cada puesto subordinado y más fácil tomar decisiones y establecer la comunicación eficaz para la institución.
- **Unidad de mando;** La definición entre la relación de la autoridad y la dependencia, menor será el problema de instrucciones ambiguas y contradictorias
- **Tramo (LIMITE) de administración:** Cada posición administrativa existe un límite al número de personas que puede manejar con eficiencia una persona, debido a la función, al área, etc.
- **Delegación:** La autoridad delega funciones y responsabilidades a los otros niveles para asegurar la capacidad de cumplir con los resultados esperados. Cada nivel responde por su cuota de autoridad y responsabilidad sobre sus subordinados.
- **Equilibrio:** En toda estructura existe la necesidad del equilibrio, la aplicación de los principios o técnicas debe estar equilibrada para asegurar eficacia general de la estructura para cumplir los objetivos de la empresa.
- **Flexibilidad:** En cada estructura se deben incorporar procedimientos y técnicas para anticipar y reaccionar ante los cambios. Toda institución tiene la meta de lograr los objetivos, en un entorno cambiante.

En cada estructura se deben incorporar procedimientos y técnicas para anticipar y reaccionar ante los cambios. Toda institución avanza hacia su meta de lograr los objetivos, en un entorno cambiante, tanto externo como interno. La institución se enfrenta a sus debilidades, a las amenazas del entorno y debe arriesgarse a hacer frente a los retos de los cambios económicos, técnicos, políticos y sociales.

- **Facilitación del liderazgo;** El ejercicio de la gerencia depende en gran medida de la calidad del liderazgo de quienes se encuentran en los cargos gerenciales, es importante que la estructura contribuya a crear un ambiente en el cual se puede dirigir con mayor eficacia, cooperación, flexibilidad, comunicación y motivación. La asignación de autoridades y los niveles estructurales deben facilitar a los jefes de departamento sean considerados líderes.

c) **Dirección**

Según Fayol (1916) define la dirección indirectamente al señalar: “una vez constituido el grupo social, se trata de hacerlo funcionar: tal es la misión de la dirección, la que consiste para cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la institución.

Chiavenato (1982) la dirección implica influir, mandar y motivar a los empleados para que realicen sus tareas. La dirección es el proceso administrativo donde se relaciona los gerentes con cada uno de las personas que pertenecen a la organización. Los directivos, gerentes están en la interacción con su personal y tratando de convencer a los demás que se unan para lograr los objetivos que se plasmaron en la planificación y la organización. Los directivos y gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a que sus empleados den el mejor esfuerzo. Además, la dirección es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones incluye la tarea de alcanzar los objetivos, determinar la mejor manera de llevar a cabo el liderazgo.

Según Bernal y Sierra (2008) entre las primeras tareas de todo directivo es saber sobre el comportamiento humano y reconocer que la personas son lo más valioso que cuenta la organización para el desarrollo de las actividades; es el potencial humano bien orientado es que garantiza la competitividad de una organización en relación con otra. En un ambiente complejo, incierto y dinámico como el actual, la importancia del desarrollo de las capacidades técnicas es necesaria pero se vuelve insuficiente para el éxito en la administración organizacional, debida que la interrelación de las personas demanda habilidades para un buen trato con los demás, ya sean colaboradores, clientes, proveedores, comunidad, gobierno, etc. Las habilidades de un buen directivo necesita tener conocimiento de la conducta individual de las personas (personalidad, percepción human emociones y actitudes, valores, aprendizaje, habilidades, motivación toma de decisiones, etc.), de la conducta grupal (comunicación, liderazgo, cambio grupal, manejo y resolución de conflictos, poder y autoridad, dinámica de grupo, etc.) y del sistema organizacional (cultura organizacional, cambio organizacional, tecnología organizacional, etc.).

Indicadores de la dirección

Entre los indicadores de la dirección del Gestión Administrativa podemos encontrar:

1. **Incentivos laborales:** Según Krajewski y Ritzman (2003), explica que son estímulos que otorga el empleador, con el fin de que el trabajador eleve sus niveles de producción en la institución y mejora su desempeño laboral.
2. **Capacitaciones:** Chiavenato (2004), refiere que la capacitación es un proceso educativo que se realiza de manera organizada y sistemática, donde las personas adquieren conocimiento, actitudes y habilidades en función a los objetivos de una institución. Este proceso implica la transmisión de conocimientos específicos relacionados al trabajo, actitudes con respecto a la organización, a las tareas y al ambiente.
3. **Trabajo en equipo:** la Dirección de planeación (2001), menciona que uno de los elementos más importantes para el cumplimiento de los objetivos de una organización es

el trabajo en equipo. El trabajo en equipo es un elemento que estimula la creación de ideas, donde se combina las habilidades y experiencias de los miembros complementándose entre sí y estimulando altos niveles de compromiso hacia fines comunes.

4. **Satisfacción laboral:** Davis y Newstrom (2003), señala que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

d) Control

Robbins y De Cenzo (1996) define al control como el proceso que regulan las actividades para asegurar que se cumplan como fueron planificados y corregir cualquier desviación significativa. Por otro lado Stoner (1996) lo define como el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajuste a las actividades proyectadas. A la vez Fayol, citado por Melinkoff (1990) menciona que el control consiste en verificar las actividades son realizadas conforme a lo programado según las órdenes impartidas y principios administrativos.

Según Eyssantier (2010) en el control administrativo permite medir y corregir el desempeño individual y organizacional, nos permite conocer el panorama actual, para la toma de decisiones de los resultados no esperados, en la mayoría de las organizaciones esta fase reajusta la estrategia oportunamente y se aplican correctivos para lograr los resultados.

La fase de control dentro de proceso administrativo es la etapa de comparar lo realizado con lo planeado, tomando las acciones correctivas necesarias. El administrador deberá establecer las medidas necesarias como registro, sistemas de comunicación, evaluación del desarrollo, procedimientos a fin de lograr una organización más eficiente.

Es importante seguir todas las fases del proceso administrativo en forma ordenada para lograr los resultados esperados. Si de la planificación se pasa a la organización como funciones

programadoras y una vez cumplidas estas se ejecutan a través de la dirección y finalmente se termina con el proceso de control, se podrá evaluar la eficiencia de la gestión.

Indicadores del Control

1. **Evaluación del desempeño:** Chiavenato (1999) la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona. En un proceso para estimular o juzgar el valor y las cualidades de las personas en la organización. Se evalúa el cumplimiento de los roles, a través de diferentes enfoques tales como evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informe de progreso, etc.
2. **Control de personal:** proceso administrativo desarrollado a través de instrumentos con el fin de conocer y registrar todos los acontecimientos sobre asistencia y desempeño del trabajador dentro de la Institución.
3. **Control de presupuesto:** es el seguimiento constante, a través de informes periódicos para la evaluación de la distribución y manejo de los bienes y servicios de la Institución.

1.3.5 Modelos teóricos explicativos del estrés laboral

- **Modelo de desequilibrio entre demandas y control**

Mansilla (2012), menciona que el estrés es el resultado de la interacción de las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones. El nivel de demanda laboral suele derivarse del nivel de producción de la institución y/o empresa mientras el nivel de control depende más del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y necesidad de rapidez del trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, la necesidad de concentración, cantidad de interrupciones y por la dependencia de los demás. El control hace referencia al conjunto de

recursos que el trabajador tienen para hacer frente a las demandas y dependerá del nivel de formación, habilidades, autonomía y participación de toma de decisiones.

- **Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyo y restricciones**

Mansilla (2012), cita a este modelo de Payne y Fletcher del 1990 donde establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio de 3 factores: demandas laborales (tareas, ambientes laboral de estímulos técnicos, intelectuales, económicos), apoyos laborales (recursos disponibles para satisfacer las demandas laborales) y restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos). Las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas, además de resultar estimulante poniendo en práctica las habilidades

- **Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador**

Mansilla (2012), menciona este modelo de Harrison de 1978 donde explica la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por los trabajadores de la demanda profesional, los recursos y capacidades propias del trabajador .identifican 3 factores generadores de estrés laboral: a) los recursos con los que cuenta el trabajador para hacer frente a las demandas y exigencias del medio laboral, b) la percepción de dichas demandas y exigencias y c) demandas de sí mismas.

- **Modelo orientado a la dirección**

Mansilla (2012), refiere el modelo de Matteson e Ivancevich del 1987, donde se distingue seis componentes: los estresores, en los que incluye factores organizacionales(factor intrínseco del puesto, de estructura y control organizacional;, sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo) y la extra organizacionales(relaciones familiares, problemas legales y económicos, etc.); estos estresores inciden en la apreciación y percepción cognitiva de la situación laboral por parte del trabajador lo cual incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y consecuencia tanto de la salud individual como las referidas a su desempeño.

1.3.6 Estrés

Del Hoyo (2004), menciona de una perspectiva integradora el estrés se podría definir como una respuesta fisiológica, psicológica y el comportamiento del individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.

Ivancevich y Matteson (1992) considera al estrés como la respuesta de adaptación con la influencia de características individuales que se manifiesta en una situación que infringe especiales demandas físicas y psicológicas.

Según Naranjo (2009), el estrés ha sido el tema de estudio para muchos investigadores de la conducta humana, en cuanto puede afectar tanto la salud física y mental, a si a la vez el rendimiento laboral. El estrés puede provocar angustia y preocupación y puede conducir a trastorno personales, afectando a la familia y a la sociedad.

a) Tipos de estrés

Rodríguez (1989) El origen psicosocial es la causa principal del estrés. La reacción del organismo frente a este evento externo se puede manifestar en dos formas: en forma negativa, provocando consecuencias perjudiciales a la salud física y en forma positiva, causando reacciones inversas.

- **Estrés positivo o eustres:** es la cantidad de estrés necesaria que produce la alerta para obtener rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Las personas que con estrés positivo se caracterizan por ser recreativo y motivado.
- **Estrés negativo o distres:** es el estrés propiamente dicho. Existen situaciones en el ambiente laboral que dan indicios para provocar estrés negativo, tal como mucho trabajo, poco tiempo o poco conocimiento para realizar actividades asignadas. El distres produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, lo cual desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo y la aparición de enfermedades psicosomáticas y el envejecimiento acelerado.

b) Fases del estrés

Hans Selye (1926) en el Síndrome de adaptación general, menciona la respuesta del organismo es situación de estrés ambiental en tres fases:

1. **Fase de alarma:** ante la exposición de una situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones fisiológicas y psicológicas (ansiedad, inquietud, etc.) que lo dispone para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como parámetros físicos del estímulo ambiental, factores personales, el grado de amenaza, grado de control de estímulo y la presencia de otros estímulos que influyan sobre la situación.
2. **Fase de resistencia:** fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológico, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a adaptarse a la situación de estrés de manera menos lesiva para la persona.
3. **Fase de agotamiento:** si la fase de resistencia fracasa, si los mecanismos de adaptación ambiental no resulta eficiente se entra a la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden ser crónicos o irreversible.

Las dificultades de los trabajadores afectan la salud de los mismos y a la vez el desempeño de sus tareas en su centro de labores. La respuesta eficaz al estrés es la adaptación exitosa. Pero el organismo no siempre responde adecuadamente a la situación de estrés. El resultado negativo o un padecimiento a la adaptación del estrés podrían afectar la salud mental y padecer algunas enfermedades. El mecanismo implicado en el desarrollo de un trastorno psicofisiológica asociado al estrés es principalmente el desgaste es excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera, no pudiéndose recuperar de este desgaste. Las características físicas orgánica, el estado de salud y factores de predisposición determinara la pronta o tardía de los efectos del estrés.

1.3.7 Estrés laboral

Peiro (2005) menciona al estrés laboral un enfoque interaccionista que se basa en la existencia de las diferencias entre la demanda que se presenta al individuo y los recursos del mismo para afrontar dicha exigencia. En consecuencia, se debe tener en cuenta los factores psicológicos, fisiológicos y ambientales que median la respuesta del individuo a los estímulos estresores.

Leka, Griffiths y Cox (2004) el estrés laboral es la reacción que tiene el individuo ante la exigencia y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades. El estrés puede darse en diferentes situaciones laborales, se agrava cuando el empleado siente que no recibe apoyo de sus supervisores y colegas o cuando no tiene un control limitado sobre su trabajo y no puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Los aspectos relacionados entre el individuo y su organización pueden tener consecuencia en la salud del personal. El individuo con sus características particulares desarrolla actitudes ante aspectos laborales según la interrelación con su organización. Se menciona que aspectos organizacionales afectan en el bienestar y enfermedades de los individuos (salud física y mental).

Las condiciones ambientales como las tareas asignadas, relaciones sociales dentro de la organización, roles que se desempeña son algunos aspectos determinantes para el bienestar y satisfacción de los miembros del grupo laboral. El estado de estrés se puede caracterizar por un elevado nivel de ansiedad y angustia causando la imposibilidad de hacer frente a la situación determinada dentro del área de trabajo.

a) Dimensiones del estrés laboral

Según Prieto y Trucco (1995) existen tres dimensiones que están relacionadas con el estrés laboral que son el estrés psicológicos, fisiológico y los estresores.

- **Estrés psicológico**

Del Hoyo (2004) refiere los efectos físicos que provoca la inadaptación al estrés provocan alteraciones a nivel de la conducta. Los efectos negativos producidos por la activación de la respuesta de estrés serían: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimiento de falta de control, sensación de desorientación, frecuencia olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas y mal humor

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastorno del sueño, ansiedad, miedos y fobias, Adicción a drogas y alcohol, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la conducta alimentaria, trastornos de la personalidad.

Entre los signos externos a nivel motor y de conducta están: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas.

Estos efectos mencionados afectan la calidad de las relaciones interpersonales tanto en la familia como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

- **Estrés fisiológico**

Selye (1936) define al estrés como un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas que el cuerpo humano manifiesta a condiciones y agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. A su vez definió el concepto de Síndrome de Adaptación al conjunto de procesos y estados fisiológicos como respuesta a estímulos o estresores.

Akil y Morano (1996) manifiesta que la exposición del cuerpo humano a estímulos estresantes reacciona inmediatamente a través del incremento de secreción de determinadas hormonas aumentando así la presión arterial y los ritmos cardíacos. A

corto plazo la respuesta es adaptativa ya que el cuerpo se prepara para defenderse del estímulo estresor. La exposición continua al estrés produce una disminución en el funcionamiento biológico del organismo y con el transcurrir del tiempo el estrés provoca deterioro de los órganos y susceptibilidad a las enfermedades.

Asimismo, Del Hoyo (2004) La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posterior al cambio estructural y a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas y mayor predisposición. Algunas alteraciones que provoca la inadaptación al estrés:

Trastorno gastrointestinales: úlceras pépticas, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosa, digestiones lentas.

Trastornos cardiovasculares: hipertensión arterial, enfermedades coronarias, arritmias cardíacas

Trastornos respiratorios: asma bronquial, hiperventilación, disneas

Trastorno endocrinos: hipoglicemia, diabetes, hipertiroidismo, síndrome de cushing.

Trastorno dermatológicos: prurito, dermatitis atípica, sudoración excesiva, alopecia.

Trastornos musculares: tics, calambres, contracturas, rigidez, dolor muscular.

Otros: cefaleas, dolores crónicos.

- **Estresores**

Del Hoyo (2004) el estrés es los resultados de la interacción de agente internos o externos perturbador, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. Los estresores son ambientales tales como el aspecto físico, sociológico y otros psicológicos. Los estresores se pueden clasificar en tres grandes grupos.

- Estresores del ambiente físico: Iluminación, ruido, temperatura, disponibilidad y disposición de espacio para el trabajo, condiciones climáticas, vibraciones, radiaciones y toxicidad.
- Estresores del individuo inherente al trabajo: ambigüedad y conflicto de rol, desarrollo de carrera y factores de tarea.
- Estresores organizacionales y grupales: estructura de la organización, clima laboral, nuevas tecnologías, relaciones interpersonales, responsabilidad sobre terceros, falta de cohesión y apoyo del grupo, conflictos grupales y características de las tareas asignadas.
- Estresores extra organizacionales: edad, sexo, formación, ocupación-desempleo, vida familiar y experiencias traumáticas.

1.4. Formulación del problema

Problema general

- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho- 2018?

Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho- 2018?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión organización de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho - 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho- 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión control de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho - 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Teórica

La importancia teórica de la presente investigación radia en la relación que existe entre la gestión administrativa y estrés laboral en el área de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, que nos permitirá identificar aspectos importantes de la correlación para abordar la temática en forma dual y compleja. De la misma manera el aporte que se brinda en este trabajo con respecto a bases teórica y metodología de la gestión administrativa y el estrés laboral.

Justificación Metodológica

Para lograr los objetivos de la presente investigación, se utilizó la técnica de recolección de información las encuestas y cuestionarios, para el procesamiento de la información se utilizó de paquete estadístico. Con el diseño de investigación se pretende conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y estrés laboral. Además, encontrar la relación entre la planeación, organización, dirección y control de la institución con estrés laboral de los trabajadores de hospitalización.

Justificación Práctica

La presente investigación resalta la importancia de la gestión administrativa y su relación con el estrés laboral del personal que conforma la institución incluyendo las variables involucradas en el proceso de planeación, organización, dirección y control. Además, la información obtenida permitirá tomar decisiones dentro en la organización para mejorar las condiciones laborales y acciones de gestión que permita el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Justificación social

El brindar una adecuada prestación de servicio a la población enmarca los procedimientos de gestión administrativa y la percepción de los trabajadores sobre las decisiones de los directivos y como les afecta a ellos. El uso de herramientas administrativas y ser participe en las tomas de decisiones permiten aplicar políticas y procedimientos administrativos que permiten mejorar las condiciones laborales del personal asistencial, optimizar los recursos y mejorar la calidad de la atención a los pacientes.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

H_i: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

Hipótesis específicas

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

H₂: Existe relación significativa entre la dimensión organización de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

H₃: Existe relación significativa entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

H₄: Existe relación significativa entre la dimensión control de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión organización de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.
- Determinar la relación que existe relación existe entre la dimensión control de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El estudio presenta un diseño no experimental, descriptivo y correlacional. Hernández (2010) menciona que la investigación no experimental es aquella que se realiza sin alterar las variables, en el desarrollo de la investigación. Las variables gestión administrativa y estrés laboral no se alteraron; se registra el resultado tal como se presenta con el propósito de obtener un resultado fidedigno.

Por otro lado, Rivas (1995) señala que la investigación descriptiva es obtener la información de un fenómeno o proceso, para luego detallar sus implicancias. Este tipo de investigación no verifica la hipótesis, sino la descripción de sucesos a partir de modelos teóricos definidos previamente.

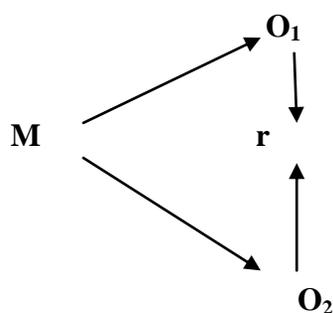
Además, Fernández y Baptista (2010), cita que un estudio correlacional nos brinda información de la relación entre dos o más variables, que permita revelar su comportamiento futuro. Se investigó la relación o asociación existente entre las variables gestión administrativa y estrés laboral. Siendo el esquema:

M: muestra

O1: Gestión administrativa

O2: Estrés laboral

r: relación entre la gestión administrativa con el estrés laboral.



2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1

Gestión administrativa

Definición conceptual: Ordoñez (2013) menciona que la gestión administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de la fase del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir coordinar y controlar.

Definición operacional: La gestión administrativa es la valoración de 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control, para medir dichas dimensiones se utilizara un cuestionario en una escala de Likert.

Tabla 1

Variable 1: Operacionalización de la variable gestión administrativa

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles	Rango	
Gestión administrativa	Planear	Visión misión	Ordinal			
		Valores institucionales				
		Objetivos estratégicos		Pésimo	Malo	40-93
	Organizar	Plan de trabajo		Deficiente	Regular	94-146
			Estructura organizacional			
		Organigrama	Regular			
		Manual de procesos y funciones	Bueno	Bueno	147-200	
	Dirigir	Manejo de recursos humanos.		Excelente		
			Incentivos laborales			
			Capacitaciones			
			Evaluación continua			
			Trabajo en equipo			
	Controlar	Satisfacción laboral				
			Evaluación del desempeño			
Control de personal						
Control de presupuesto						

Nota: adaptado de Susan De La Rosa & Anderson Arregoces, 2015

Variable 2

Estrés laboral

Definición conceptual: Peiro (2005) menciona al estrés laboral un enfoque interaccionista que se basa en la existencia de las diferencias entre la demanda que se presenta al individuo y los recursos del mismo para afrontar dicha exigencia. En consecuencia, se debe tener en cuenta los factores psicológicos, fisiológicos y ambientales que median la respuesta del individuo a los estímulos estresores

Definición operacional: Para la medición de las dimensiones del estrés laboral se aplicará un cuestionario en una escala de Likert al personal e hospitalización

Tabla 2.

Variable 2: Operacionalización de la variable estrés laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel	Rango
Estrés laboral	Estrés Psicológicos	Trastorno del sueño Trastorno de la concentración Toma de decisiones Autoestima	Ordinal	Sin estrés	(95-144)
			Nunca	Estrés leve	(145-194)
	A veces	A menudo			
	Estrés Fisiológicos	Trastorno gastrointestinal Trastorno neurológico-muscular Trastorno cardiovascular	Siempre	Estrés moderado	(195-244)
	Estresores	Carga laboral Insatisfacción Inadecuada condición laboral Conflictos laborales		Estrés fuerte	(245-295)

Nota: adaptada de Prieto T., Teresita, Trucco B., Marcelo.1995

2.3. Población y muestra

Población

La población objeto de estudio fue conformada por todos los trabajadores del servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho que corresponde 93 trabajadores en el periodo 2018.

Tabla 3.

Número de personal en hospitalización

Hospitalización	N° de personal
Pediatría	24
Medicina	23
Ginecología	23
Cirugía	23
Total	93

Muestra

La muestra del estudio estuvo conformada por el total de la población que corresponde a 93 trabajadores que laboran en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho que laboran en el periodo 2018. Ramírez (1997) menciona a la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Muestreo

En presente estudio se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia por el acceso y disponibilidad de la información. Se decidió incluir a los trabajadores del área de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.

Según Mc Millán y Schumacher (2001), considera que en el muestreo no probabilístico los miembros de la población no tienen la misma oportunidad de ser incluido en la muestra, el investigador utiliza sujetos accesibles o que representan ciertas características. Kinnaer y Taylor (1998) menciona también dentro del muestreo no probabilístico el muestreo por juicio

o muestras intencionales, donde se selecciona a la muestra según el criterio de algún experto considerando la contribución que harán para responder a la pregunta de la investigación. A su vez también menciona al muestreo por prorrato donde se toma una característica de control la cual debe poseer todos los encuestados y el muestreo por conveniencia donde se selecciona a los encuestados debido a su fácil disponibilidad y conveniencia del investigador.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

Técnicas

La técnica que se utilizara para la recolección y registro de la información fue a través de encuestas, la técnica de recolección será a través de la información que brinde los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho. La información será obtenida directamente de las fuentes lo que garantiza su objetividad.

Según Visauta (1989) la encuesta es la técnica de recolección de datos que busca de manera sistemática y ordenada información sobre las variables que intervienen en la investigación sobre una población o muestra determinada. Cabe detallar que la técnica de las encuestas es utilizada como procedimiento de investigación que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Los datos son obtenidos mediante el uso de procedimientos estandarizados con la finalidad de que cada encuestado responda las preguntas en igualdad de condiciones.

Instrumento

Considerando la problemática a estudiar y los objetivos del mismo se optó por utilizar 2 instrumentos: dos cuestionarios para recabar la información necesaria para obtener una respuesta más objetiva.

El cuestionario es un instrumento que consiste en un conjunto de preguntas preparados sistemáticamente y estandarizados que recoge en forma organizada los indicadores de las variables durante el trabajo de campo en la investigación.

Ficha técnica del instrumento de Gestión Administrativa.

Nombre: Gestión administrativa

Autor: Susan De la Rosa y Anderson Arregoces

Adaptación: Br. María Isabel Calixto Aira

Propósito: Evaluar la percepción de los trabajadores de hospitalización sobre la Gestión administrativa.

Administración: Individual y/ o colectivo

Procedencia: Lima –Perú

Año: 2017

Formas: Completas

Tiempo: El tiempo de aplicación es de 20 minutos

Usuarios: trabajadores del área de hospitalización

Estructura: El instrumento está constituido por 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control, cada dimensión está conformado por 10 ítems con alternativas de respuesta de opción múltiple de tipo Lickert, llegando a un total de 40 ítems.

Significación: Para determinar el nivel de percepción de la Gestión administrativa cada ítem tiene un puntaje de 1 a 5 puntos, donde el puntaje 1 tiene un calificativo de pésimo, puntaje 2 calificativo de deficiente, puntaje 3 con calificativo de regular, puntaje de 4 con calificativo de bueno y puntaje 5 con calificativo de excelente.

Tabla 4.

Valoración de la Gestión administrativa

	1	2	3	4	5
Escala	Pésimo	Deficiente	Regular	Buena	excelente
Intervalo	40-71	72-103	104-135	136-167	168-200

Elaborado por: Luna (2017). “Relación entre la Gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017.”

Ficha técnica del instrumento de Estrés laboral

Nombre: Cuestionario de estrés laboral

Autores: Teresita Prieto y Marcelo Trucco

Adaptado: Br. María Isabel Calixto Aira

Propósito: Medir el estrés laboral

Administración: Colectiva

Procedencia: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

Año: 2016

Formas: Completa

Tiempo: Tiempo de aplicación 20 minutos

Usuario: Trabajadores del área de hospitalización

Estructura: El instrumento está constituido por 3 dimensiones: estrés psicológico, estrés fisiológico y estresores. La primera dimensión constituida por 12 ítems, el segundo dimensión con 21 ítems y el tercero con 16 ítems. Para determinar el nivel de estrés laboral cada ítems tiene un puntaje de 1 al 4 puntos, donde 1 tiene un calificativo de nunca, puntaje 2 calificativo de a veces, puntaje 3 con calificativo de a menudo y puntaje 4 con calificativo se siempre. En caso de la primera dimensión tiene el puntaje de 1 con calificativo no, en absoluto, puntaje 2 con calificativo un poco más, puntaje 3 con calificativo no más que lo habitual y puntaje 4 con calificativo mucho más que lo habitual.

Tabla 5

Valoración del Estrés laboral

	1	2	3	4
Escala	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
Nivel	Sin estrés	Estrés leve	Estrés moderado	Estrés fuerte
Intervalo	95-144	145-194	195-244	245-295

Elaborado por: Machaca y Aquino (2016) "Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de Gases industriales y medicina OXYMAN Arequipa -2016".

Validez y confiabilidad

El instrumento de investigación de gestión administrativa fue validado por juicio de expertos. Con respecto a la confiabilidad se aplicó la escala de Alfa de Cronbach cuyo valor obtenido fue de 0,976. Asimismo, el resultado fue mayor a 0.70 que indica que el instrumento es confiable.

Para medir la variable estrés laboral se utilizó el Test de Prieto T., Teresita y Trucco B., Marcelo que fue validado en Perú por Machaca Álvarez Janeth y Aquino Ticona Clara. La validez del instrumento fue a través de juicios de expertos y medición de la concordancia de opiniones a través de la prueba Binomial resultado significativo (<0.05 en cada ítem). La confiabilidad del instrumento fue a través del cálculo del alfa de Cronbach, cuyo valor obtenido fue entre 0,65 y 0,94.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron procesados y analizados sistemáticamente de acuerdo a las unidades de análisis de cada variable a través del Microsoft Excel y el programa estadístico SPSSV25. Se realizó la prueba de normalidad y la correlación de Spearman para la determinación de la relación de las dos variables de nivel ordinal. Asimismo, se empleó tablas y gráficos para ilustrar los resultados obtenidos.

2.6. Aspectos éticos

Todas las personas fueron informadas sobre los procedimientos, se tuvo en cuenta el consentimiento informativo previo a la participación, tomando en cuenta todos los aspectos establecidos al respecto a las políticas de la Institución.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de los resultados

Luego de recolectar los datos a partir de los instrumentos descritos, se realizó procesamiento y análisis de los resultados. Se presenta la información general de los niveles de las variables de estudio de manera descriptiva para después comprobar la hipótesis tanto general como específica.

3.1.1 Niveles de la Gestión administrativa en el Servicio de hospitalización del Hospital de San Juan de Lurigancho-2018

Tabla 6

Distribución del nivel de la Gestión administrativa en el servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	10,8
Regular	61	65,6
Bueno	22	23,7
Total	93	100,0

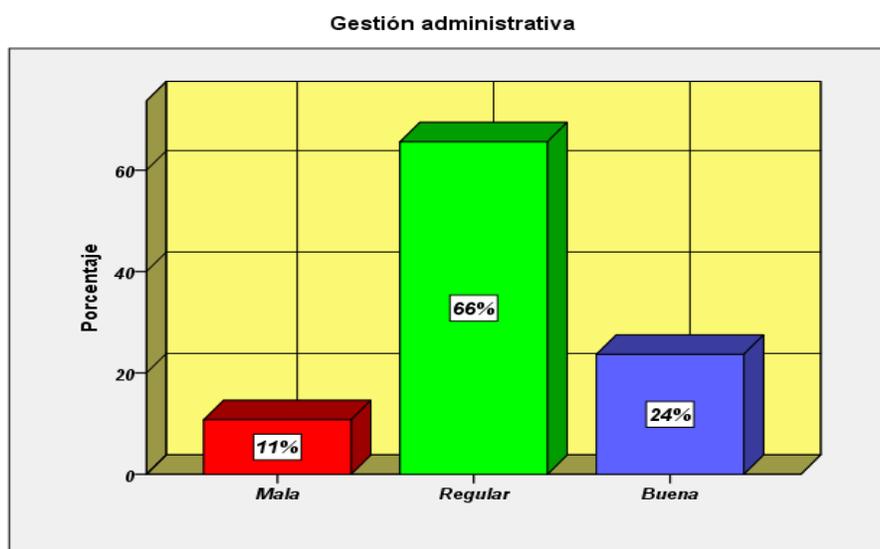


Figura 1. Distribución porcentual del nivel de la Gestión administrativa en el Servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

Análisis e interpretación

En la tabla 6 y figura 1 se observa que los trabajadores encuestados del servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho - 2018, el 10,8% de la población equivalente a 10 trabajadores calificada como nivel malo a la gestión administrativa, el 65,6% equivalente a 60 trabajadores lo califica con un nivel regular, así mismo el 23,7% equivalente de 22 trabajadores califica un nivel bueno la gestión administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho. Por lo tanto se concluye que existe un nivel medio en la gestión administrativa que tiene que ser considerado y solucionar las deficiencias que puedan existir y presentar.

3.1.2 Niveles de estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018

Tabla 7

Distribución del nivel de estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Sin Estrés	31	33,3
Estrés Leve	57	61,3
Estrés Moderado	5	5,4
Estrés Fuerte	0	0
Total	93	100.0

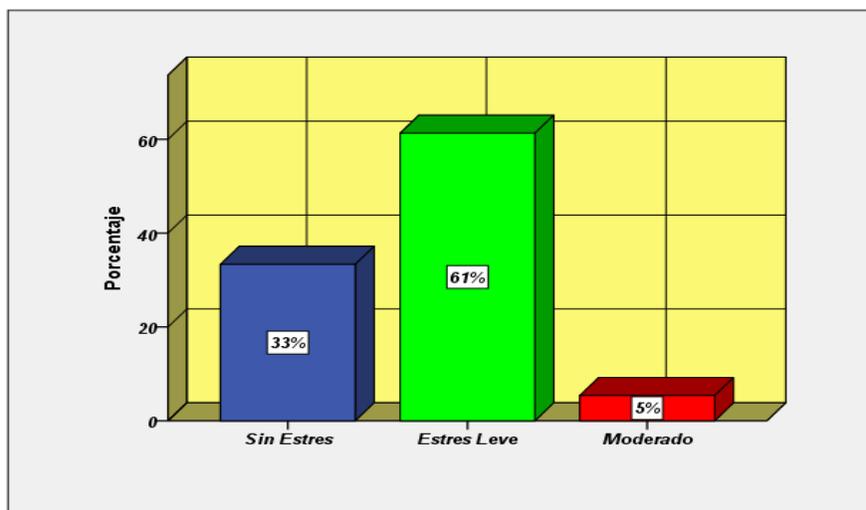


Figura 2. Distribución porcentual del nivel de estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.

Análisis e interpretación

En la tabla 7 y figura 2 se aprecia que los trabajadores encuestados del Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018, el 33,3 % equivalente de 31 trabajadores no presentan estrés laboral, el 61,3 % equivalente a 57 trabajadores presenta un estrés leve y el 5,4% equivalente a 5 trabajadores presenta estrés moderado. Ante los resultados presentados se concluye que en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho presenta estrés laboral leve y en menor porcentaje de estrés laboral moderado.

3.1.3. Nivel comparativo entre la Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018.

Tabla 8

Distribución de frecuencia entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.

			Estrés laboral			
			Sin estrés	Estrés leve	Estrés moderada	Total
Gestión administrativa	Malo	Recuento	0	10	0	10
		% del total	0,0%	10,8%	0,0%	10,8%
	Regular	Recuento	17	39	5	61
		% del total	18,3%	41,9%	5,4%	65,6%
	Bueno	Recuento	14	8	0	22
		% del total	15,1%	8,6%	0,0%	23,7%
Total		Recuento	31	57	5	93
		% del total	33,3%	61,3%	5,4%	100,0%

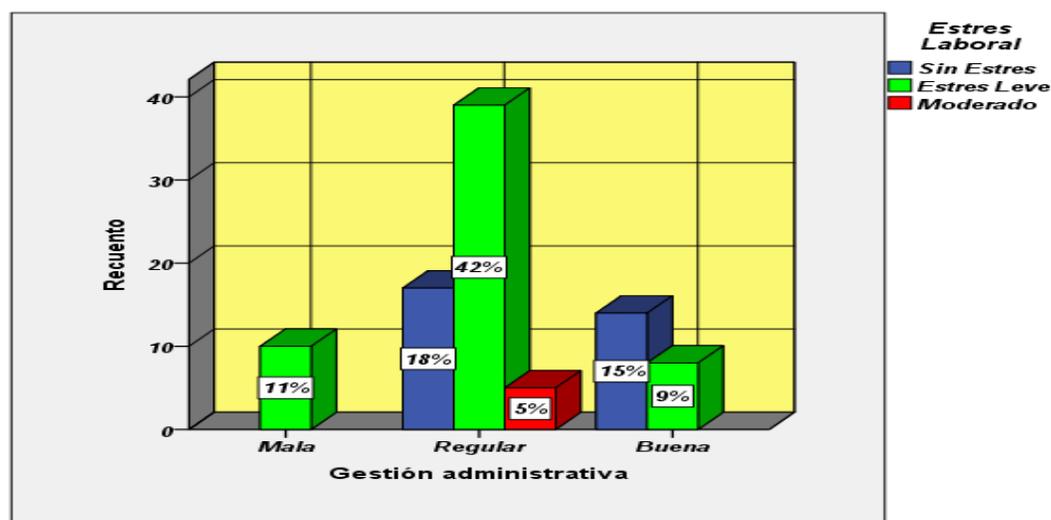


Figura 3. Distribución porcentual de niveles entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.

Análisis e interpretación

En la Tabla 8 y figura 3 se destaca dentro de los trabajadores encuestados refieren que la gestión administrativa tiene un nivel malo y a su vez presentan estrés leve (10,8%). Los trabajadores que perciben que la gestión administrativa es de nivel regular y presentan estrés leve (39%) y estrés moderado (5,4%%). Además, los que menciona que la gestión administrativa es de nivel bueno presentan estrés leve (8,6 %). Con estos resultados podemos concluir que existe estrés leve en los trabajadores del servicio de Hospitalización que considera a la gestión administrativa tiene un nivel regular.

3.1.4. Nivel comparativo entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.

Tabla 9

Distribución de la frecuencia entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

			Estrés laboral			
			Sin estrés	Estrés leve	Estrés moderada	Total
Planeación	Malo	Recuento	2	5	0	7
		% del total	2,2%	5,4%	0,0%	7,5%
	Regular	Recuento	16	45	5	66
		% del total	17,2%	48,4%	5,4%	71,0%
	Bueno	Recuento	13	7	0	20
		% del total	14,0%	7,5%	0,0%	21,5%
Total		Recuento	31	57	5	93
		% del total	33,3%	61,3%	5,4%	100,0%

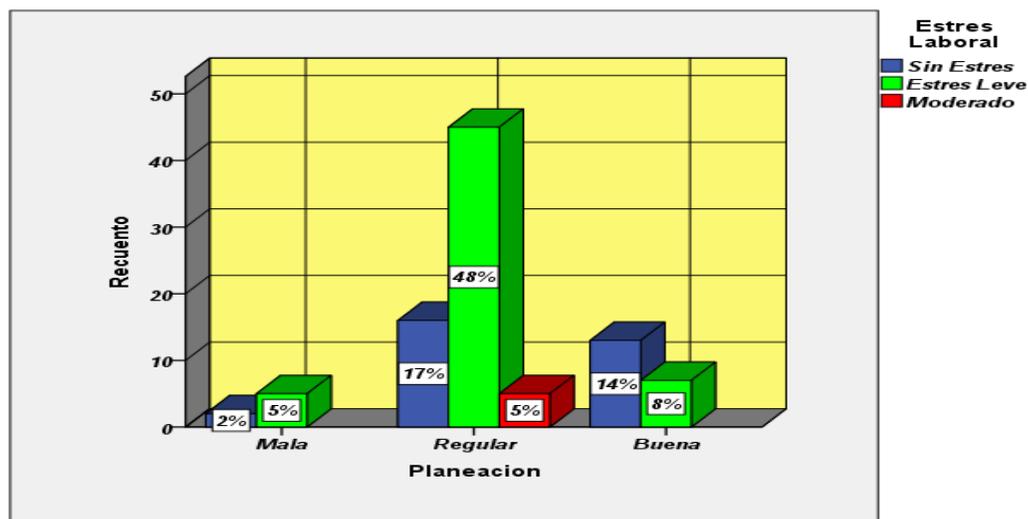


Figura 4. Niveles entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.

Análisis e interpretación

En la tabla 9 y figura 4 se destaca que el 48,4 % (45 trabajadores) presenta estrés leve y 5,4% (5 trabajadores) presentan estrés moderado a su vez el 71% de los encuestados considera que la planeación de la gestión administrativa es de nivel regular. Además mencionar que el 21,5% percibe que la planeación de la gestión administrativa tiene un nivel bueno. Se puede concluir que más de la mitad de los trabajadores encuestados considera que la planeación de la gestión administrativa es de nivel regular a la vez se relaciona con un grado de estrés laboral.

3.1.5. Nivel comparativo entre la Gestión administrativa en su dimensión organización y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.

Tabla 10

Distribución de la frecuencia entre la gestión administrativa en su dimensión organización y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

		Estrés laboral				Total
		Sin estrés	Estrés leve	Estrés moderada		
Organización	Malo	Recuento	2	12	2	16
		% del total	2,2%	12,9%	2,2%	17,2%
Regular	Recuento	13	34	3	50	
		% del total	14,0%	36,6%	3,2%	53,8%
Bueno	Recuento	16	11	0	27	
		% del total	17,2%	11,8%	0,0%	29,0%
Total		Recuento	31	57	5	93
		% del total	33,3%	61,3%	5,4%	100,0%

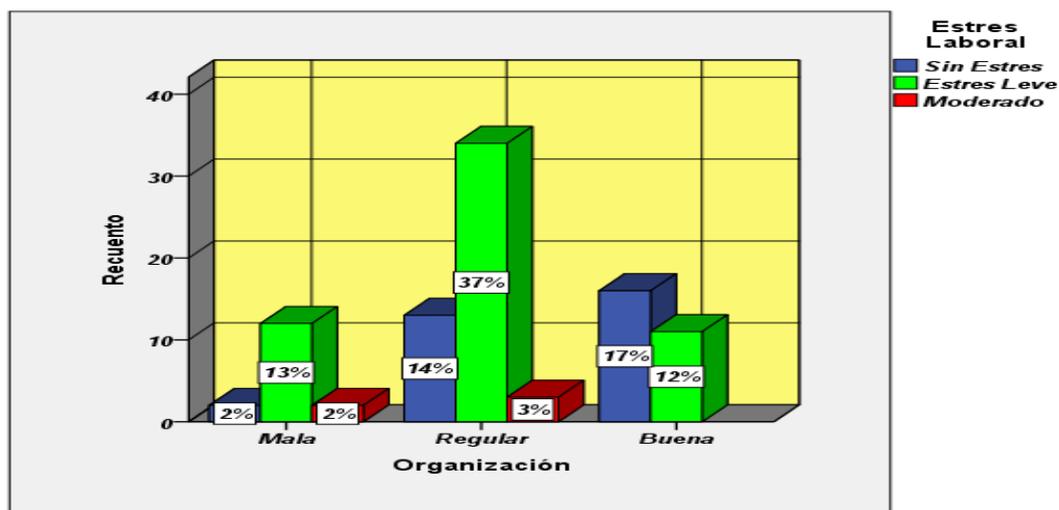


Figura 5. Niveles entre la gestión administrativa en su dimensión organización y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.

Análisis e interpretación

En la tabla 10 y la figura 5 resalta que 53,8% de los trabajadores encuestados considera que la organización de la gestión administrativa que tiene un nivel regular de los cuales el 36,6% presenta estrés leve y 3,2% estrés moderado. Cabe mencionar que el 17,2% de los encuestados cree que la organización de la gestiona administrativa tiene un nivel malo, de estrés grupo el 12,9% presenta estrés leve y 2,2% estrés moderado. Se concluye que la organización de la gestión administrativa es de nivel regular y el 66,7% d los trabajadores presenta un grado de estrés laboral.

3.1.6. Nivel comparativo entre la Gestión administrativa en su dimensión dirección y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.

Tabla 11

Distribución de la frecuencia entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.

			Estrés laboral			
			Sin estrés	Estrés leve	Estrés moderada	Total
Dirección	Malo	Recuento	1	2	0	3
		% del total	1,1%	2,2%	0,0%	3,2%
Regular	Regular	Recuento	18	43	5	66
		% del total	19,4%	46,2%	5,4%	71,0%
Bueno	Bueno	Recuento	12	12	0	24
		% del total	12,9%	12,9%	0,0%	25,8%
Total		Recuento	31	57	5	93
Total		% del total	33,3%	61,3%	5,4%	100,0%

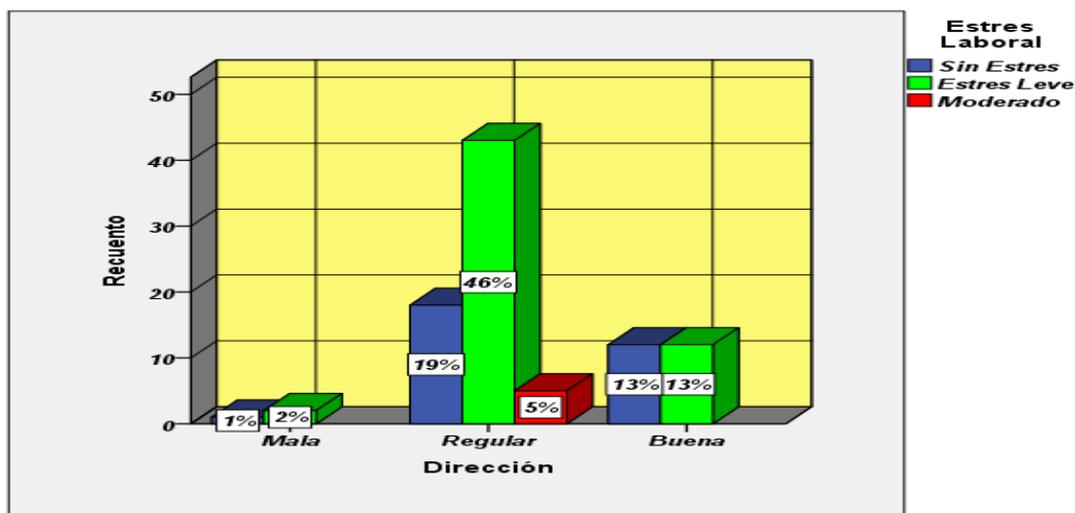


Figura 6. Distribución de la frecuencia entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.

Análisis e interpretación

En la tabla 11 y figura 6 se resalta que el 71% considera a la dirección de la gestión administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho con un nivel regular, y del mismo grupo el 19,4 % no presentan estrés, el 46,2% presenta estrés leve y 5,4% presenta estrés moderado.

Con estos resultados podemos concluir que la dirección de la gestión administrativa es considerada por los trabajadores del Servicio de Hospitalización con nivel regular a la vez se relaciona con estrés laboral leve.

3.1.7. Nivel comparativo entre la gestión administrativa en su dimensión control y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.

Tabla 12

Distribución de la frecuencia entre la gestión administrativa en su dimensión control y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.

			Estrés laboral			Total
			Sin estrés	Estrés leve	Estrés moderada	
Control	Malo	Recuento	0	10	0	10
		% del total	0,0%	10,8%	0,0%	10,8%
Regular	Regular	Recuento	17	40	5	62
		% del total	18,3%	43,0%	5,4%	66,7%
Bueno	Bueno	Recuento	14	7	0	21
		% del total	15,1%	7,5%	0,0%	22,6%
Total		Recuento	31	57	5	93
		% del total	33,3%	61,3%	5,4%	100,0%

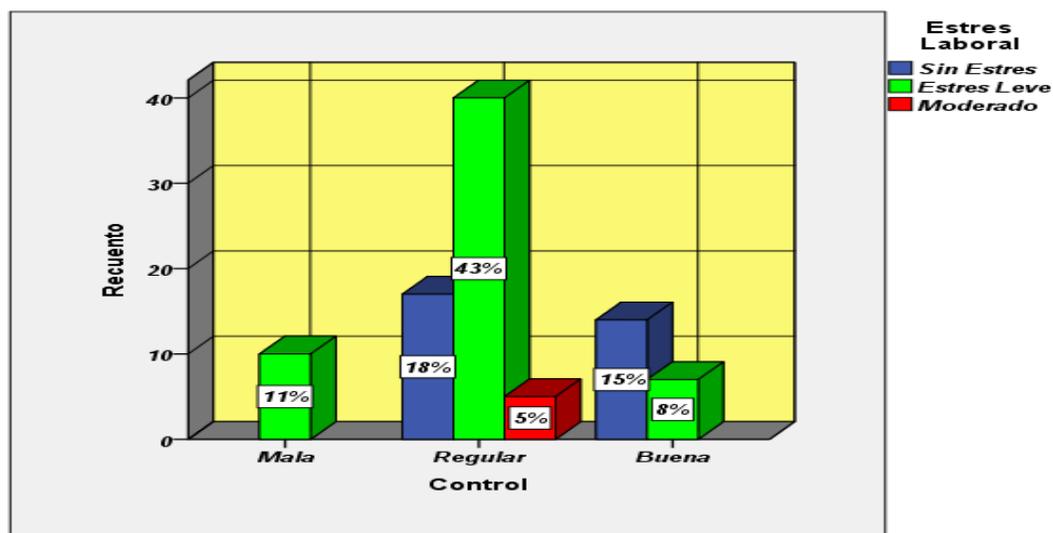


Figura 7. Niveles entre la Gestión administrativa en su dimensión control y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho – 2018.

Análisis e interpretación

En la tabla 12 y figura 7 resalta el 66,7% califica al control de la gestión administrativa como un nivel regular y a su vez presenta estrés leve 43% y estrés moderado 5,4%. El 22,6% de los encuestados considera al control de la gestión administrativa con un nivel bueno y presentan estrés leve 7,5%. Podemos concluir que la percepción de los trabajadores del Servicio de hospitalización con respecto al control de la gestión administrativa con un nivel regular y presentan estrés leve.

3.1.8. Prueba de normalidad de las variables

Tabla 13

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la normalidad de los datos a analizar.

<i>Kolmogorov-Smirnov</i>			
	Estadística	gl	Sig.
Gestión administrativa	,115	93	0,004
Estrés laboral	,119	93	0,002

Ho: las variables se distribuyen de forma normal

Ha: las variables No se distribuyen de forma normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Los resultados de la tabla 13 muestran los resultados de la prueba de normalidad, se han asumido el nivel de significación del 0.05, el cual se pone a comparación con cada valor de la significación que se muestra (Sig.), al efecto son inferiores al nivel de significación, por lo tanto podemos afirmar que los variables No se distribuyen de forma normal, por lo que se tiene que optar por una prueba no paramétrica (correlación de Spearman) para la contratación de hipótesis.

3.2. Contrastación de la hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho- 2018.

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significancia entre la gestión administrativa y estrés laboral.

		Gestión		
		administrativa	Estrés laboral	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	-,410**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,410**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según se muestra en la tabla 14, existe una correlación negativa de- 0,41(41%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia (Sig=p=0.000) igual al 0.01 (1%) es decir presenta el 1% de margen de error. Por lo tanto: (H_a) la relación que existe entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significancia entre la planeación de la gestión administrativa y estrés laboral.

			Planeación	Estrés laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	-,324**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	93	93
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,324**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	93	93

*.La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Según se muestra en la tabla 15, existe una correlación negativa de -0,324 (23%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia (Sig=p=0.02) igual al 0.05 (5%) es decir presenta el 5% de margen de error. Por lo tanto: (H_a) la relación que existe entre la planeación de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión organización de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión organización de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significancia entre la organización de la gestión administrativa y estrés laboral.

			Organización	Estrés laboral
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000	-,470**
Spearman	Organización	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
		Coefficiente de correlación	-,470**	1,000
	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Según se muestra en la tabla 16, existe una correlación negativa de -0,47 (47%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia (Sig=p=0.00) igual al 0.01 (1%) es decir presenta el 1% de margen de error. Por lo tanto: (H_a) la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significancia entre la dirección de la gestión administrativa y estrés laboral.

			Dirección	Estrés laboral
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000	-,375**
Spearman	Dirección	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
		Coefficiente de correlación	-,375**	1,000
	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Según se muestra en la tabla 17, existe una correlación negativa de $-0,375$ (37%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia (Sig= $p=0.000$) igual al 0.01 (1%) es decir presenta el 1% de margen de error. Por lo tanto: (H_a) la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión control de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión control de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 18

Grado de correlación y nivel de significancia entre el control de la gestión administrativa y estrés laboral.

			Control	Estrés laboral
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000	-,421**
Spearman	Control	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
		Coefficiente de correlación	-,421**	1,000
	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Según se muestra en la tabla 18, existe una correlación negativa de - 0.421(42%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia (Sig=p=0.000) igual al 0.01 (1%) es decir presenta el 1% de margen de error. Por lo tanto: (H_a) la relación que existe entre la control de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIONES

En esta investigación se realizó el análisis estadístico descriptivo correlacional sobre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho; teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018. Luego de obtener los resultados se contrastaron con los trabajos previos de la presente investigación.

En la investigación realizada se obtuvo el 65,6% de la población encuestada considerar que la gestión administrativa tiene un nivel regular, el 10,8% considera que la gestión administrativa es de nivel malo y el 23,7% considera a la gestión administrativa como buena. Resultados como de Luna (2017), en la tesis titulada “Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota” donde el 37% de los trabajadores indican que la gestión administrativa es regular y el 13% como excelente. De igual manera Tola (2015) realizó una investigación titulada “Influencia de la gestión administrativa en los Servicios de Salud de los hospitales III Essalud de la región Puno”, donde el 20% de los encuestados están en desacuerdo, 23% en posición neutral con respecto a la gestión administrativa. Sihuay (2017) en su investigación titulada “La administración estratégica y la gestión de los servicios de salud de la provincia de Huancayo” se obtuvo como resultados sobre la gestión de servicio que brinda la institución es regular (61%), muy bueno (11%) y bueno (15%). Además, Gil (2016) en su trabajo “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui” los resultados fueron el 60% de los encuestados consideró regular la gestión administrativa, el 16% como pésima, 9% como excelente. Esto permite contrastar que existe un grado de deficiencia en la gestión administrativa de los hospitales nacionales. Cabe mencionar Bonilla y Díaz (2015) en su investigación “Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de especialidades “Ciudadela Las Piñas” del cantón Milagros, Periodo 2012-2014”, donde el 48% de los funcionarios encuestados indicó que el desarrollo institucional es bajo.

En base a las conclusiones anteriores respecto a la gestión administrativa califican con nivel regular donde podemos mencionar que es la constante de los diferentes Hospitales Nacionales y Latinoamericano.

De los resultados obtenidos con respecto a la variable estrés laboral el 33,3 % de los trabajadores encuestados no presentan estrés, el 61,3% presenta un estrés leve y el 5,4% estrés moderado. Gallegos (2014) realizó una investigación titulada “El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en Servicio Critico de Hospitales nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca, donde prevalece el estrés marcado de 61,1% y estrés leve de 2,8%. Sarsosa y Charria (2017) en su trabajo de investigación “Estrés laboral en personal asistencia de cuatro instituciones de Salud nivel III de Cali, Colombia” donde obtuvo como resultado que el personal asistencial presenta nivel muy alto de estrés laboral especialmente en síntomas fisiológicos (28,6 puntos) y nivel alto de estrés laboral en aspectos intelectuales y laborales (20,6).

En este contexto podemos mencionar que los trabajadores encuestados del Servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho presentan un nivel de estrés leve a comparación de los trabajos de investigación ya mencionados donde existe una prevalencia de estrés marcado o alto.

De los resultados obtenidos, respecto a la hipótesis general se encontró que existe una correlación negativa de -0,41 (41%) según el coeficiente Rho de Spearman y una significancia (Sig=p=0.000) igual al 0,01 (1%), es decir presenta 1% de margen de error, comprobándose así la hipótesis general de la tesis, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Solis, Tantalean y Del Águila (2017) en su estudio denominado Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras de siete regiones del Perú donde concluyó que los profesionales afectados por el agotamiento profesional (considerando al estrés laboral) está asociado con la insatisfacción en la participación del profesional dentro de la toma de decisiones en la gestión de su servicio (28,4%).

Respecto a la hipótesis específica 1 se encontró una correlación negativa considerable de -0,324 (32%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia ($\text{Sig}=p=0.002$) igual al 0.01 (1%) es decir presenta el 1% de margen de error. Por lo tanto: (H_a) la relación que existe entre la planeación de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Según Macia (2014) considera que la planeación es la provisión de recursos para el cumplimiento de los objetivos según la prioridades que tenga el Hospital. Además, Caicedo y Gómez (2015) refiere que la planeación es un proceso técnico y político donde se debe tener en cuenta la importancia del apoyo social a la población. En este aspecto los planeadores que se encargan de todo el proceso administrativo deben tener en consideración la percepción de los trabajadores con respecto al servicio que se brinda en el hospital para la mejorara las condiciones de los trabajadores y mejorar los servicios brindados.

Respecto a la hipótesis específica 2, existe una correlación negativa de -0,47 (47%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia ($\text{Sig}=p=0.00$) igual al 0.01 (1%) es decir presenta el 1% de margen de error. Por lo tanto: (H_a) la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Según Gallo (2016) refiere que la organización es el acto de disponer y coordinar recursos según la necesidad de la institución a su vez está regida de normas, procedimientos y políticas que enmarquen a la gestión administrativa con el objetivo de cumplir las metas programadas. Con lo mencionado anteriormente, la organización debe estar constituida con una estructura, organigrama, contar con manuales de procedimientos y funciones así como también el manejo de recursos humanos. En este último ítem está relacionado a la percepción de los trabajadores con respecto a la organización y la influencia en las condiciones laborales que afectan al trabajador y provocar estrés laboral.

En relación a la hipótesis específica 3, existe una correlación negativa de - 0,375 (37%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia ($\text{Sig}=p=0.000$) igual al 0.01

(1%) es decir presenta el 1% de margen de error. Por lo tanto: (Ha) la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Según Chiavenato (1982) menciona que la dirección implica influir, mandar y motivar a los trabajadores. A su vez implica la toma de decisiones lo que enmarca un perfil que debe cumplir los directivos y gerentes de las instituciones hospitalarias con el fin de brindar y satisfacer las necesidades de la población y de sus trabajadores y evitar la insatisfacción laboral y acondicionar la prevalencia de estrés laboral.

Acerca de la hipótesis específica 4, existe una correlación negativa de - 0.421(42%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia (Sig=p=0.000) igual al 0.01 (1%) es decir presenta el 1% de margen de error. Por lo tanto: (Ha) la relación que existe entre la control de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Robbins (1996) refiere que el control es un proceso que regula las actividades planificadas y corregir eventualidades que podrían presentarse en el proceso de la gestiona administrativa. Además, permite medir y corregir el desempeño individual y organizacional.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Con respecto a la hipótesis general de la investigación los resultados indican que existe una correlación negativa de -0,41(41%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia (Sig=p=0.000) igual al 0.01 (1%) es decir presenta el 1% de margen de error. Por lo tanto: (Ha) la relación que existe entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es inversa y significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda:

Con referencia a la hipótesis específica 1, también existe una correlación negativa de -0,324 (23%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia (Sig=p=0.02) igual al 0.05 (5%) es decir presenta el 5% de margen de error. Por lo tanto: (Ha) la relación que existe entre la planeación de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es inversa y significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tercera:

Con referencia a la hipótesis específica2, existe una correlación negativa de -0,47 (47%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia (Sig=p=0.00) igual al 0.01 (1%) es decir presenta el 1% de margen de error. Por lo tanto: (Ha) la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es inversa y significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cuarta:

Con referencia a la hipótesis específica 3, existe una correlación negativa de $-0,375$ (37%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia ($\text{Sig}=p=0.000$) igual al 0.01 (1%) es decir presenta el 1% de margen de error. Por lo tanto: (H_a) la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es inversa y significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Quinta:

Con referencia a la hipótesis específica 4, existe una correlación negativa de -0.421 (42%) del coeficiente Rho de Spearman y una significancia ($\text{Sig}=p=0.000$) igual al 0.01 (1%) es decir presenta el 1% de margen de error. Por lo tanto: (H_a) la relación que existe entre la control de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es inversa y significativa. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Programar y ejecutar reuniones de socialización de la gestión administrativa con la intervención de los trabajadores para lograr la identificación con su institución y disminuir el estrés laboral.

Segunda: Promover el uso de las norma técnicas y lineamientos específicos para la planeación de objetivos, actividades y metas que enmarca la gestión administrativa del hospital y puedan ser evidenciadas por los trabajadores en el momento de sus actividades laborales.

Tercera: Fomentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones de la organización y hacer de conocimiento los instrumentos administrativos (guías, manuales, funciones, etc.) que rige la a la organización para evitar la insatisfacción de los trabajadores.

Cuarta: Incentivar la participación en los directivos en actividades y eventos de los diferentes servicios que compone el hospital. Asimismo, lograr que los trabajadores se sientan representados por los directivos de los hospitales.

Quinta: Socializar la importancia de la supervisión, control y corrección de las actividades que puedan afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos establecidos y el ambiente laboral de los trabajadores.

VII. REFERENCIAS

- Akil, H. y Morano, M. (1996). *The biology of stress: from periphery to brain*. Watson, S.J. (1ra ed.). Washington D.C.: USA
- Álvaro, O. (1999). *Gestión Educativa*. Lima: Fondo de Desarrollo Editorial.
- Armijo, M. (2017). *Manual de planificación estratégico e indicador de desempeño en el sector público*. CEPAL.
- Bernal, C; Hernán, D. y Sierra, A. (2008). *Proceso administrativo para la organización al siglo XXI (1ª ed.)*. México: Pearson Educación.
- Bonilla, K y Díaz, B. (2015). *Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de especialidades “Ciudadela Las Piñas” del cantón Milagro, Periodo 2012-2014*. Colombia. (Tesis de pregrado). Universidad Estatal de Milagros UNEMI. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2797/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20SOBRE%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20FUNCIONARIOS%20DEL%20HOSPITAL%20CRISTIANO%20DE%20ESPECIALIDADES%20CIUD.pdf>
- Caicedo, A. y Gómez, I. (2015). *Planeación en el sector de salud: divulgando conceptos esenciales*. Superintendencia Nacional de Salud. Colombia.
- Chiavenato I. (1999). *Entrenamiento y desarrollo de Personal Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). Colombia: Mc Graw – Hill.
- Chiavenato I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7a ed.). Colombia: Mc Graw – Hill.
- Chiavenato, I. (1982). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc GRAW- Hill Interamericana.

- Costa, P. y De Sousa A. (2011). *Factores generadores de estrés en enfermeros en la Unidad de Terapia Intensiva*. Brasil. Rev. Latín-Am. Enfermería.
- Davis, K y Mewstrom, J. (2003). *Comportamiento (5a ed.)*. México: Mc Graw-Hill.
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo. Madrid. España
- Dirección de planeación, (2001). *Trabajo en equipo. Guía técnica*. Recuperado de https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2267/mod_resource/content/1/Modulo_1/trabajo_en_equipo.pdf
- Enrique, F. (2004). *Organización de Empresa*. (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Eyssautier, M. (2010). *Elementos básicos de administración*. México.
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. Paris: El Ateneo (p.148).
- Flores, S. (2013). *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS JINOTEGA 2010-2013. Nicaragua*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Fundación Hans Selye (2018). El modelo de Selye (Recuperado de http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1
- Gallegos, H. (2014) *Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital Nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca. Perú*. Vol17.N01. Recuperado de <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/308>
- Gallo, L. (2016). *Proceso administrativo y administración por Liderazgo*. Corporación Universitaria Remengton. Colombia.
- Gil, C. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016*. (Tesis de

Maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, G. (1994). *Planeación y Organización de Empresa (8ª ed.)*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C; y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5ª ed.)*. México D.F.: Mc Graw – Hill Interamericano.

Hernández, S. y Rodríguez, S. (2002). *Administración; pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia. (1ra ed.)*. México: Mc Graw –Hill.

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Glenview, III. Scott, Foresman. Australia

Kinnear, C. y Taylor, R. (1998). *Investigación de Mercado*. México: Mc Graw Hill.

Krajewski, L; Y Larry, R. (2003). *Administración de operaciones, estrategia y análisis (5ª ed.)*. México: Pearson Educación.

Luna, J. (2017). *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de salud Picota. Lima – Perú*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/858/luna_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T (2004). *La organización del trabajo y el estrés; estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal, directivos y representantes sindicales*. Biblioteca de la OMS. Ginebra.

López, A. (2001). *Manejo de los Recursos Humanos, una guía práctica para organizaciones no gubernamentales*. USA.

- Lyndall, F. (1994). *The elements of administration*. USA: Publisher Harper.
- Mansilla, F. (2012). *Estrés laboral. Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica*. (Documento recuperada el 24 de mayo del 2018 en http://www.psicologia-online.com/ebook/riesgos/capitulo3_3)
- Mc Millan, J. y Schumacher, S. (2001). *Research in education: A conceptual introduction (5a ed)*. New York: Addison Wesley Longman.
- Melinkoff, R. (1990). *Los procesos administrativos*. Venezuela: editorial Panapo (p62)
- Macia, L. (2014). *Gestión clínica*. Elsevier Editorial. España.
- Minsa (2013). *Indicadores de gestión y evaluación hospitalaria, para hospitales, institutos y DIRESA*. Documento de trabajo. Lima –Perú.
- Moreira, B. (2017). *Gestión administrativo del Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tipo C del Cantón Buena Fé de la provincia de los Ríos y la satisfacción del usuario externo*. (Tesis de Maestría). Universidad Los Andes. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7657/1/PIUAMSS005-2018.pdf>
- Naranjo, M. (2009). *El estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo*. Costa Rica.
- Oliveira, R. (2002). *Teoría de la administración*. International Thomson Editores, SA: México D.F.
- Ordoñez, V. (2003). *Propuestas de Sistema de Gestión Administrativo para la Compañía Poison S.A*. Ecuador
- Peiro, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: España.
- Prieto, T y Trucco, M. (1995). *Construcción de un instrumento global para medir estrés laboral*. Universidad Diego Portales. Escuela de Psicología. Chile. 1995).

- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación (Ira ed.)*. Caracas: Venezuela.
- Rivas, I. (1995). *Técnica de Documentación Investigación*. Venezuela
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (1996). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones*. México. (p654)
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones. 6ta ed. Person Educación*, D.F. México.
- Rodríguez, M. (1989). *El estrés en el ámbito laboral: el estrés y sus causas*. España: gabinete confederal de Seguridad y Salud Laboral.
- Ruiz, M. (2000). *Sistema de planeación para instituto educativo*. México
- Sarsora, K. y Charría, V. (2017). *Estrés laboral en el personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III DE Cali, Colombia*. Universidad de Nariño. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
- Selye, H. (1986). *The stress of life*. Mac Graw Hill. New York: USA
- Sihuay, N. (2017). *La administración estratégica y la gestión de los servicios de salud de la provincia de Huancayo*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1167/T_MAESTRIA%20EN%20ADMINISTRACION_19911015_SIHUAY_MARAVI_NORMA%20AGRIPINA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Solís, R., Tantalean, M. y Del Águila, R. (2017). *Agotamiento profesional-prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú*. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(3), 270- 276. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000300003

- Stoner, J.; Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración. (6ta ed.)*. México.
- Taylor, F. (1911). *Principio de la Administración Científica*. USA: Harper & Brother.
- Tola, I. (2015). *Influencia de la gestión administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de Essalud de la región Puno. Perú*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/348>
- Zuloaga, E. (2010). *Instrumento de Planificación*. UNICEF.
- Visauta, V. (1989). *Técnicas de investigación social (1ra ed.)*. España. PPU-Promociones y Publicaciones Universitaria.

ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

TÍTULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y ESTRÉS LABORAL EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO- 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión organización de la Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el nivel de estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión organización de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión organización de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	Variable 1 : Gestión administrativa (Fuente: Susan De La Rosa & Anderson Arregoces, 2015)					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel	Rango
			Planeación	Visión y misión Valores institucionales Objetivos estratégicos Plan de trabajo	(1)-(10)	Ordinal Pésima Deficiente Regular Bueno Excelente	Malo Regular Bueno	(40-93) (94-146) (147-200)
			Organización	Estructura organizacional Organigrama Manual de procesos y funciones Manejo de recursos humanos	(11)-(20)			
			Dirección	Incentivos laborales Capacitaciones Trabajo en equipo Satisfacción laboral	(21)-(30)			
			Control	Evaluación del desempeño Control de personal Control de presupuesto	(31)-(40)			
			Variable 2: Estrés laboral (Prieto T., Teresita, Trucco B., Marcelo.1995)					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel	Rango
			Psicológico	Trastorno del sueño Trastorno de la concentración Toma de decisiones Autoestima	(1-12)		Sin estrés	(95-144)

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión control de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe relación existe entre la dimensión control de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	<p>Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	<p>Fisiológico</p>	<p>Trastorno gastrointestinal Trastorno neurológico – muscular Trastornos cardiovasculares</p>	<p>(1-21)</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Estrés leve</p>	<p>(145-194)</p>
		<p>Existe relación significativa entre la dimensión control de la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	<p>Estresores</p>	<p>Carga laboral Insatisfacción Falta de capacitación Inadecuada condición laboral Conflictos laborales</p>	<p>(1-16)</p>	<p>Nunca A veces A menudo Siempre</p>	<p>Estrés moderado</p> <p>Estrés fuerte</p>	<p>(195-244)</p> <p>(245-295)</p>

Anexo B: Matriz de validación

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de Gestión administrativa".

OBJETIVO:

Determinar el nivel de Gestión administrativa en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho".

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión administrativa

DIRIGIDO A:

Al personal del Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI.....41154085.....

Gestión administrativa																							
La aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos para el manejo de recursos y desarrollo de actividades de la organización e institución.																							
Dirección	Incentivos laborales	Reconoce la dirección de logros y el compromiso de su trabajo, por lo tanto tiene una calificación de:																					
	Siente que es bien recompensado por su trabajo, por lo tanto tiene una calificación de:																						
	Capacitaciones	Hace usted parte de la toma de decisiones de mando en los servicios y/o direcciones. Además es preguntada por su opinión. Por lo tanto tiene una calificación de:																					
	Trabajo en equipo	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal. Por lo tanto tiene una calificación de:																					
		Es evaluada por la eficiencia y eficacia en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una calificación de:																					
		Se trabaja en equipo en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una calificación de:																					
Control	Satisfacción laboral	Está satisfecho con su trabajo, por lo tanto tiene una calificación de:																					
		Tiene sentido de pertenencia para con su trabajo, y lo valora con:																					
		La relación con su jefe directo es:																					
		Existe alguien que supervise o coordine su trabajo y ello lo valora con:																					
	Evaluación del desempeño	Considera que los objetivos y metas son alcanzados en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una calificación de:																					
		Existen mecanismos de control anticipado en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una calificación de:																					
		Es evaluado su desempeño en base a algún estándar, eso lo considera como:																					
	Control de personal	Se adoptan acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad y evitar la reaparición de desviaciones, ello lo considera como:																					
		Se dispone documentación cronológica y consecutiva para la realización de sus actividades, ello lo considera con una puntuación de:																					
		Es controlada la información de su servicio y/o dirección en que laboras, ello lo considera con una puntuación de:																					
		Es controlada la entrada y salida del personal del departamento en que laboras, ello lo consideras como:																					
		Es controlado el presupuesto y los gastos de su servicio y/o dirección en que laboras, ello lo consideras como:																					
	Control de presupuesto	Considera que es bien utilizado el tiempo en el servicio y/o dirección en que laboras, ello lo consideras como:																					
		Los resultados obtenidos en los procesos de control son satisfactorios, por lo tanto tiene una calificación de:																					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	Visión y misión	✓		✓		✓		
2	Valores institucionales	✓		✓		✓		
3	Objetivos estratégicos	✓		✓		✓		
4	Plan de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Estructura organizacional	✓		✓		✓		
6	Organigrama	✓		✓		✓		
7	Manual de procesos y funciones	✓		✓		✓		
8	Manejo de recursos humanos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Incentivos laborales	✓		✓		✓		
10	Capacitaciones	✓		✓		✓		
11	Trabajo en equipo	✓		✓		✓		
12	Satisfacción laboral	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Evaluación del desempeño	✓		✓		✓		
14	Control de personal	✓		✓		✓		
15	Control de presupuesto	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador: RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA DNI: 41154085

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho... 7 de 07 del 2018

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Ficha de Evaluación de Estrés Laboral".

OBJETIVO:

Determinar el nivel de Estrés Laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho".

VARIABLE QUE EVALÚA:

Estrés laboral

DIRIGIDO A:

Al personal del Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RIVERA ARELLANO EDITH GISELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI.....41154085.....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

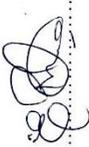
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Psicológico							
1	Trastorno del sueño	✓		✓		✓		
2	Trastorno de la concentración	✓		✓		✓		
3	Toma de decisiones	✓		✓		✓		
4	Autoestima	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Fisiológico	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Trastorno gastrointestinales	✓		✓		✓		
6	Trastornos neurológico-muscular	✓		✓		✓		
7	Trastorno cardiovascular	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Estresores	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Carga laboral	✓		✓		✓		
9	Insatisfacción	✓		✓		✓		
10	Falta de capacitación	✓		✓		✓		
11	Inadecuada condición laboral	✓		✓		✓		
12	Conflictos laborales	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA DNI: 4154 085

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho de 07 del 2018


Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo C: Instrumento

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

Nº de cuestionario: ...

fecha de recolección: .../.../...

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de Gestión administrativa en el Hospital San Juan de Lurigancho

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las tres alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su repuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardara confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión		
Pésima	1	P
Deficiente	2	D
Regular	3	R
Buena	4	B
Excelente	5	E

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
Planeación						
01	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la Misión, por tanto lo califica con:					
02	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la Visión, por tanto lo califica con:					
03	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido los Valores, por tanto lo califica con:					
04	Están definidos los objetivos sanitarios del Hospital, los califican con:					
05	Están definidos los planes de trabajo por servicios y/o direcciones, por lo tanto les das una calificación de:					
06	Se formulan y emplean estrategias, como elemento de los planes de trabajo en los servicios y/o direcciones, por lo tanto le das una calificación de:					
07	Se formulan y emplean cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo en los servicios y/o direcciones, por lo tanto le das una calificación de:					
08	Se formulan y emplean presupuestos, como elemento de los planes de trabajo en los servicios y/o direcciones, por lo tanto le das una calificación de:					
09	Conoce y tiene claridad de sus funciones y tareas en					

	los servicios y/o direcciones, por lo tanto le das una calificación de:					
10	Considera usted es realizado un correcto proceso de Planeación en las actividades los servicios y/o direcciones, por lo tanto le das una calificación de:					
Organización						
11	Conoce la estructura organizacional de la Red de Salud, lo califica con un puntaje de:					
12	El organigrama de la Red de Salud es actualizado, lo califica con un puntaje de:					
13	Los trabajadores tienen la claridad en las tareas y funciones que debe desempeñar, por lo tanto le das una calificación de:					
14	Existen manuales de funciones actualizados en su departamento, por lo tanto le das una calificación de:					
15	Considera que sus labores y tareas, son asignadas de acuerdo a sus habilidades, por lo que valoras con una puntuación de:					
16	Dispone con el equipo e insumos necesarios en los servicios y/o direcciones, por lo tanto tiene una calificación de:					
17	La Red de Salud cuenta con un proceso de selección y reclutamiento de personal, por lo tanto tiene una calificación de:					
18	Está bien definido en espacio físico en los servicios y/o direcciones que labora, por lo tanto tiene una calificación de:					
19	Existe una buena comunicación en los servicios y/o direcciones de la Red de Salud, por lo tanto tiene una calificación de:					

20	Existe claridad en la unidad de mando en los servicios y/o direcciones, por lo tanto tiene una calificación de:					
Dirección						
21	Reconoce la dirección de logros y el compromiso de su trabajo, por lo tanto tiene una calificación de:					
22	Siente que es bien recompensado por su trabajo, por lo tanto tiene una calificación de:					
23	Hace usted parte de la toma de decisiones de mando en los servicios y/o direcciones. Además es preguntada por su opinión. Por lo tanto tiene una calificación de:					
24	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal. Por lo tanto tiene una calificación de:					
25	Es evaluada por la eficiencia y eficacia en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene un calificación de					
26	Se trabaja en equipo en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una calificación de:					
27	Está satisfecho con su trabajo, por lo tanto tiene una calificación de.					
28	Tiene sentido de pertenencia para con su trabajo, y lo valora con:					
29	La relación con su jefe directo es:					
30	Existe alguien que supervise o coordine su trabajo y ello lo valora con:					
Control						
31	Considera que los objetivos y metas son alcanzados en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una calificación de:					

32	Existen mecanismos de control anticipado en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una calificación de:					
33	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar, eso lo considera como:					
34	Se adoptan acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad y evitar la reaparición de desviaciones, ello lo considera como:					
35	Se dispone documentación cronológica y consecutiva para la realización de sus actividades, ello lo considera con una puntuación de:					
36	Es controlada la información de su servicio y/o dirección en que laboras, ello lo considera con una puntuación de:					
37	Es controlada la entrada y salida del personal del departamento en que laboras, ello lo consideras como:					
38	Es controlado el presupuesto y los gastos de su servicio y/o dirección en que laboras, ello lo consideras como:					
39	Considera que es bien utilizado el tiempo en el servicio y/o dirección en que laboras, ello lo consideras como:					
40	Los resultados obtenidos en los procesos de control son satisfactorios. por lo tanto tiene una calificación de:					

Fuente: Susan De La Rosa & Anderson Arregoces, 2015

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Estrés laboral

Datos generales:

Nº de cuestionario: ...

fecha de recolección: .../.../...

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de Estrés Laboral en el Hospital San Juan de Lurigancho

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las cuatro alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 4, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardara confidencialidad y marque todos los ítems.

a) Estrés psicológico

Las siguientes preguntas están dirigidas a conocer como se ha sentido Ud. Durante el último mes en el trabajo. Haga el favor de responder todas las preguntas marcando la respuesta que mejor corresponde a su estado actual de trabajo.

	No, en absoluto	Un poco más	No más que lo habitual	Mucho más que lo
--	------------------------	--------------------	-------------------------------	-------------------------

				habitual
1. Ha dejado de dormir por sus preocupaciones?	1	2	3	4
2. Se ha sentido constantemente tenso?	1	2	3	4
3. Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	1	2	3	4
4. Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	1	2	3	4
5. Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	1	2	3	4
6. Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	1	2	3	4
7. Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	1	2	3	4
8. Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?	1	2	3	4
9. Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	1	2	3	4
10. Se ha sentido triste o deprimido?	1	2	3	4
11. Ha perdido confianza en sí mismo?	1	2	3	4
12. Ha sentido usted que no vale nada?	1	2	3	4

b) Estrés fisiológico

A continuación se le pide que señale con qué frecuencia ha sentido en el último mes los síntomas o molestias que se presentan a continuación. Marque la columna que mejor indique como se ha sentido.

Por favor conteste todas las preguntas.

	Nu nca	A vec es	A men udo	Siem pre
1. Dificultad para conciliar el sueño	1	2	3	4
2. Dificultades para permanecer dormido.	1	2	3	4
3. Dolores de cabeza	1	2	3	4
4. Pérdida del apetito.	1	2	3	4
5. Aumento del apetito	1	2	3	4
6. Te cansa fácilmente.	1	2	3	4
7. Molestias estomacales o digestivas.	1	2	3	4
8. Te cuesta levantarse en la mañana.	1	2	3	4
9. Menor capacidad de trabajo.	1	2	3	4
10. Siente que se ahoga o le falta el aire	1	2	3	4

11. Dolor en la región del cuello, hombros o brazos.	1	2	3	4
12. Dolor de espalda o cintura.	1	2	3	4
13. Muy sensible o con deseos de llorar.	1	2	3	4
14. Palpitaciones o que el corazón le late más rápido.	1	2	3	4
15. Mareos o sensación de fatiga.	1	2	3	4
16. Sufre pesadillas.	1	2	3	4
17. Siente que tiembla (las manos o los párpados).	1	2	3	4
18. Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente.	1	2	3	4
19. Dolor u opresión en el pecho	1	2	3	4
20. Impaciente e irritable	1	2	3	4
21. Desea que se le deje solo, tranquilo.	1	2	3	4

c) Estresores

Indique con qué frecuencia le significan molestia o tensión los siguientes aspectos de su trabajo. Marque la columna que mejor defina su situación.

	Nu nca	A ve ces	A men udo	Siem pre
--	-------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------

1. Tener que trabajar con materiales.	1	2	3	4
2. Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio.	1	2	3	4
3. No tener información suficiente.	1	2	3	4
4. Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo.	1	2	3	4
5. Tener que satisfacer o responder a muchas personas.	1	2	3	4
6. No saber que opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores.	1	2	3	4
7. No tener autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí.	1	2	3	4
8. Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros.	1	2	3	4
9. Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso.	1	2	3	4
10. No estar suficientemente capacitado para este trabajo.	1	2	3	4
11. Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras	1	2	3	4
12. Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos	1	2	3	4
13. Mi trabajo perturba mi vida familiar	1	2	3	4
14.	1	2	3	4

Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden.				
15. Conflictos con compañeros de trabajo.	1	2	3	4
16. Conflictos con jefes directos o superiores.	1	2	3	4

(Prieto T., Teresita, Trucco B., Marcelo. Construcción de un instrumento global para medir estrés laboral. Tesis para optar al grado de licenciado en Psicología. Universidad Diego Portales. Escuela de Psicología, 1995)

Anexo D: Base de datos

Nr o	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	S D 1	N D 1	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	S D 2	N D 2	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	S D 3	N D 3	P 31	P 32	P 33	P 34	P 35	P 36	P 37	P 38	P 39	P 40	S D 4	N D 4	SV1	N V 1		
1	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	171	3	
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	8	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	0	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	145	2
3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	7	2	3	3	4	2	3	2	3	1	3	3	7	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4	9	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	8	2	111	2	
4	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	7	2	3	3	4	2	3	2	3	1	3	3	7	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4	9	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	8	2	111	2		
5	4	5	5	3	1	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	9	3	2	3	1	2	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	138	2		
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	8	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	7	2	141	2		
7	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	6	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	8	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	5	2	144	2			
8	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	124	2		
9	4	4	4	3	3	3	2	2	5	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	0	2	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	124	2		
10	4	4	5	4	4	5	3	3	5	3	0	3	4	2	4	5	5	4	3	3	5	4	9	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	168	3		
11	3	3	5	4	3	3	4	3	5	5	8	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	1	3	4	3	2	4	3	4	5	5	2	4	6	2	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	9	3	154	3	
12	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	7	2	4	3	2	4	4	4	1	2	2	4	0	2	3	2	4	3	4	4	4	3	5	4	6	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	6	2	139	2	
13	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	7	2	3	3	4	2	3	2	3	1	3	3	7	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	8	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	8	2	110	2		
14	4	5	5	3	1	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	9	3	2	3	1	2	5	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	139	2			
15	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	83	1		
16	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	83	1		
17	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	6	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	2	4	3	1	2	124	2			

18	1	1	3	1	3	3	2	3	4	1	2	1	4	3	3	4	1	2	1	2	3	2	2	5	2	3	1	2	3	1	1	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	8	2	100	2				
19	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	7	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	8	3	151	3
20	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	7	2	140	2			
21	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3	9	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	8	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	2	154	3			
22	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	5	2	1	3	1	1	3	1	2	1	1	3	1	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	5	2	5	2	4	2	103	2			
23	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	4	2	2	6	2	2	1	3	3	2	5	4	3	4	3	0	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	8	2	116	2			
24	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	7	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	2	138	2					
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	8	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	166	3				
26	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	1	3	169	3				
27	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	0	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	8	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	117	2				
28	1	1	3	1	1	3	3	3	4	1	2	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	3	3	2	0	1	2	4	3	1	2	2	3	3	4	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	79	1				
29	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	6	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	122	2					
30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	7	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	9	3	155	3				
31	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	9	2	3	1	3	3	2	3	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	125	2				
32	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	6	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	0	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	1	8	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	0	2	124	2						
33	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	6	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	6	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	8	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	9	2	109	2						
34	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	6	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	7	2	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	0	2	106	2					
35	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	7	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	8	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	9	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	114	2					
36	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	1	3	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	9	3	180	3						
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	6	2	133	2					
38	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	0	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	171	3				

39	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	8	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	5	2	144	2
40	3	3	5	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	1	3	4	3	2	4	3	4	5	5	2	4	3	6	2	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	9	3	154	3
41	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	83	1
42	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	9	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	8	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	2	154	3	
43	1	1	3	1	1	3	3	3	4	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	3	3	2	2	0	1	2	4	3	1	2	2	3	3	4	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	78	1		
44	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	7	2	3	1	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	119	2	
45	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	7	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	2	138	2					
46	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	7	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	8	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	9	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	114	2		
47	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	4	2	2	6	2	2	1	3	3	2	5	4	3	4	3	0	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	8	2	116	2				
48	3	3	3	2	2	2	1	4	2	4	2	2	2	3	3	4	4	4	3	1	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	8	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	1	2	112	2				
49	1	1	2	2	3	3	3	3	4	3	5	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	9	2	3	2	3	1	2	4	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	107	2		
50	3	2	3	1	3	4	3	3	4	4	0	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	2	2	1	1	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	8	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	8	2	107	2					
51	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	0	2	121	2					
52	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	6	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	6	2	138	2				
53	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	7	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	5	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	0	2	117	2				
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	2	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	168	3				
55	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	6	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	3	144	2			
56	3	2	3	1	3	4	3	3	4	4	0	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	8	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	8	2	107	2			
57	1	1	2	2	3	3	3	3	4	3	2	5	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	9	2	3	1	3	1	2	4	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	105	2				
58	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	0	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	6	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	6	2	134	2					
59	4	4	5	4	4	3	3	2	5	5	3	9	3	5	3	3	4	4	2	2	2	2	3	0	2	4	3	4	2	2	3	3	5	4	4	4	2	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	0	3	143	2					

60	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	7	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	8	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	0	3	155	3	
61	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	2	3	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	0	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	171	3
62	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	8	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	0	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	145	2			
63	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	7	2	3	3	4	2	3	2	3	1	3	3	2	7	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4	9	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	8	2	111	2			
64	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	7	2	3	3	4	2	3	2	3	1	3	3	2	7	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4	9	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	8	2	111	2			
65	4	5	5	3	1	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	9	3	2	3	1	2	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2	138	2					
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	8	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	7	2	141	2				
67	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	6	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	8	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	5	2	144	2						
68	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	124	2				
69	4	4	4	3	3	3	2	2	5	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	0	2	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	124	2				
70	4	4	5	4	4	5	3	3	5	3	4	0	3	4	2	4	5	5	4	3	3	5	4	9	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	168	3				
71	3	3	5	4	3	3	4	3	5	5	8	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	1	3	4	3	2	4	3	4	5	5	2	4	6	2	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	9	3	154	3					
72	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	7	2	4	3	2	4	4	4	1	2	2	4	0	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	5	4	6	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	6	2	139	2					
73	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	7	2	3	3	4	2	3	2	3	1	3	3	2	7	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	8	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	8	2	110	2				
74	4	5	5	3	1	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	9	3	2	3	1	2	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2	139	2					
75	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	83	1				
76	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	83	1				
77	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	6	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	2	4	3	1	2	124	2					
78	1	1	3	1	3	3	2	3	4	1	2	1	4	3	3	4	1	2	1	2	3	2	5	2	3	1	2	3	1	1	3	3	4	4	5	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	8	2	100	2					
79	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	6	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	7	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	8	3	151	3						
80	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	7	2	140	2					

81	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3	9	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	8	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	2	154	3					
82	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	2	1	3	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	5	2	5	2	3	4	2	103	2			
83	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	5	4	3	4	3	0	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	8	2	116	2						
84	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	2	138	2					
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	166	3				
86	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	1	3	169	3				
87	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	6	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	0	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	8	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	117	2					
88	1	1	3	1	1	3	3	3	4	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	79	1						
89	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	6	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	122	2					
90	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	7	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	9	3	155	3				
91	4	5	5	3	1	2	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	5	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2	139	2					
92	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	83	1	
93	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	83	1

1	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	4	8	2			
3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	7	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	4	9	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	9	2
3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	3	8	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	0	9	2					
1	4	4	4	4	2	4	3	4	2	2	2	3	6	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	1	2	1	1	2	1	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	4	1	1	2	2	1	0	8	2						
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	3	9	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	0	5	2					
1	3	2	4	4	4	1	2	3	3	1	1	2	9	1	2	2	1	4	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	8	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	5	2	2								
1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	7	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	6	2					
3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	1	3	4	4	4	3	1	2	3	3	4	3	1	4	2	1	3	3	2	4	3	1	3	3	5	7	1	2	2	4	4	2	3	3	4	1	3	4	2	3	1	2	1	2	3	4	3	1	2	3	
2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	1	1	3	5	2	2	2	2	2	2	3	4	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	4	0	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	7	2	2						
1	3	3	4	4	4	1	3	1	1	1	1	3	0	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	6	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	4	0	2					
4	3	3	4	4	4	1	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	1	4	3	2	2	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	5	1	1	4	3	4	3	2	1	4	2	1	4	3	1	4	1	1	9	3	3					
2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	1	0	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	4	2	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	5	2							
3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	1	1	2	7	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	4	9	2								
2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	1	0	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	4	2	1	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	1	2	1	1	0	4	2							
1	3	4	4	4	4	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	7	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	8	1				
4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	3	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	9	8	2							
4	3	3	4	4	4	1	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	1	4	3	2	2	3	1	4	4	2	2	2	2	2	4	1	2	2	5	1	1	4	3	4	3	2	1	4	2	1	4	3	1	4	1	1	9	3	3						
1	3	3	4	4	4	1	3	3	1	1	1	2	9	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	5	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	4	8	2						
2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	1	1	2	6	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	8	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	8	2						
2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	3	5	1	2	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	4	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	4	3	2	2	1	1	8	7	2						

3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	9	0	9	2				
1	1	2	4	4	4	1	4	4	1	1	1	2	2	3	2	4	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	1	3	4	4	3	1	2	3	3	4	3	1	4	2	1	3	3	2	4	3	1	3	3	5	7	1	2	2	4	4	2	3	3	4	1	3	4	2	3	1	2	4	1	2	3					
1	3	2	4	4	4	1	2	3	3	1	1	2	1	2	1	4	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	8	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	5	2	2						
2	3	4	3	4	3	4	4	3	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	2	1						
3	3	1	2	4	4	4	3	3	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	9	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	8					
2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	9	1	2	3	4	3	2	1	4	1	1	4	3	1	2	2	2	6	8	2				
1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	1	2	1	1	2	1	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	4	1	1	2	2	1	0	0	2						
3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	7				
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	8	8	2						
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	3	0	2	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	1	8	8	2					
3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	7	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	2	2	1	1	1	5	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	1	2					
3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	2	2	1	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2				

Anexo E: Documento emitido por el Hospital



MEMORANDUM N° 223 -2018-UADI-HS JL

A : Mg. ROCIO DEL PILAR MALQUI VILCA
Jefa del Departamento de Enfermería

ASUNTO : GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTRÉS LABORAL EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO-2018

FECHA : Canto Grande, 30 de Julio del 2018

ATENCIÓN : SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN



Por medio del presente es grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que con la finalidad de Óptar el Grado de Maestra se ha presentado la Tesis titulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTRÉS LABORAL EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO-2018.", los Comités de Ética e Investigación han aprobado el proyecto de Investigación y el Consentimiento informado.

Por lo expuesto solicito a Usted, se brinde las facilidades a CALIXTO AIRA MARIA ISABEL de la Universidad Cesar Vallejo – POST GRADO para proporcionar las facilidades para el desarrollo del Programa en mención y desarrollar el Estudio de Investigación.

Agradeciendo su atención al presente quedo de usted no sin antes reiterarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Hospital San Juan de Lurigancho
Mg. MILAGRO ESPINOZA AGUIRRE RUCS
Ab. de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

Anexo F: Acta de Aprobación de Originalidad de tesis.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : FD6-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 2
--	--	---

Yo, **Mg. Rivera Arellano Edith Gissela**, docente de la Escuela de Postgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de Universidad César Vallejo Sede Lima- Este revisor (a) de la tesis titulada

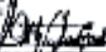
"Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018", de la estudiante **María Isabel Colixto Aira**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 04 de agosto de 2018



 Firma
Mg. Rivera Arellano Edith Gissela
 DNI: 41154085

 Revisó:  Dirección de Investigación	Revisó:  Representante del SGC	 Revisó:  Vicerectorado de Investigación
--	--	---

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 2 de 2

D:\App\calce\tr\NET\NET\Stamp\edit\06-12-14\1294

Certificación administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:
Dra. María Inés Cárdeno Alos

ASINORA:
Mg. Edith Gisela Rivera Arellano

SECCIÓN:
Ciencia Médica

Resumen de concordancia

13%

1	Comisión de arbitraje	2%
2	Comisión de arbitraje	1%
3	Comisión de arbitraje	1%
4	Comisión de arbitraje	1%
5	Comisión de arbitraje	1%
6	Comisión de arbitraje	1%
7	Comisión de arbitraje	1%
8	Comisión de arbitraje	1%
9	Comisión de arbitraje	1%

de palabras: 14537 Text-only Report | High Resolution



Elaborada por la Dirección de Investigación



Revisado



Revisado por la Dirección de Investigación

Anexo G: Autorización de publicación de tesis.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo **Caixto Aira María Isabel**, identificado con DNI N° 41530223, egresado de la Escuela Profesional de Postgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 41530223

FECHA: San Juan de Lurigancho, 11 de Agosto del 2018

	Elaboró Dirección de Investigación	Revisó	Revisado del IGC		Investigador
---	---------------------------------------	--------	------------------	--	--------------

Anexo H: Autorización de la versión final del trabajo de investigación**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
Miguel Ángel Pérez Pérez

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Calixto Alra María Isabel

INFORME TÍTULADO:

"Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Anexo I: Artículo científico



**Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San
Juan de Lurigancho -2018**

Br. María Isabel Calixto Aira

Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada “Gestión Administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho- 2018”. Tuvo como problema general la pregunta: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018? y como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018.

En el aspecto metodológico el trabajo de investigación es de tipo descriptivo, correlacional y de diseño no experimental con una población censal de 93 trabajadores del Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho. El muestreo fue no probabilístico. Los instrumentos utilizados fueron encuestas validadas para la variable gestión administrativa y estrés laboral.

Conclusión final se puede afirmar que: la relación entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho -2018 es significativa.

Palabras claves: Gestión administrativa, hospitalización y estrés laboral

Abstract

The present research work entitled "Administrative Management and work stress in the Hospitalization Service of the Hospital San Juan de Lurigancho- 2018". It had as a general problem the question: What is the relationship between administrative management and work stress in the Hospitalization Service of the Hospital San Juan de Lurigancho-2018? And as a general objective to determine the relationship that exists between administrative management and work stress in the Hospitalization Service of the Hospital San Juan de Lurigancho -2018.

In the methodological aspect, the research work is of a descriptive, correlational and non-experimental design with a census population of 93 workers of the Hospitalization Service of the San Juan de Lurigancho Hospital. The sampling was non-probabilistic. The

instruments used were validated surveys for the variable administrative management and work stress.

As a final conclusion, it can be stated that: the relationship between administrative management and work stress in the Hospitalization Service of the San Juan de Lurigancho Hospital -2018 is significant.

Keywords: Administrative management, hospitalization and work stress

Introducción

En la actualidad, uno de los desafíos en el Sistema de salud es la formación de los profesionales que participan en la gestión administrativa y la capacidad que los mismos en desarrollar habilidades administrativas para dirigir las instituciones hospitalarias. En los países en desarrollo la administración se vuelve importante para el mejoramiento del sistema de salud. La eficiencia y eficacia en la gestión administrativa en los servicios de salud son prioridades para la evaluación que se realiza a cada institución hospitalaria y el cumplimiento de metas institucionales. En estos días se observa un inadecuado manejo de la gestión administrativa reportando en algunos casos deficiencia de medicamento, reducción de citas para la atención al paciente por falta de personal o deficiencia de equipos biomédicos, etc. Estas dificultades repercuten tanto en los pacientes como personal de salud. El estrés laboral considerado una enfermedad ocupacional representativa que podría estar afectado a los trabajadores asistenciales debido a las condiciones laborales y a la gestión administrativa. Por lo expuesto, anteriormente se realizó la investigación cuyo objetivo fue conocer la relación entre la gestión administrativa y estrés laboral del Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

Antecedentes del problema

Tola (2015) en su investigación titulada “Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno” cuyo objetivo fue ver la influencia de la gestión administrativa en el mejoramiento de los servicios de salud de los hospitales .La población encuestado estuvo conformada por 561 profesionales de la salud. Los resultados obtenidos fue el 32% de los profesionales estuvieron de acuerdo con las políticas

institucionales, el 23% estuvieron en posición neutral, y el 20% en desacuerdo. Se concluyó que la gestión administrativa de los Hospitales III Essalud de la región Puno no es eficiente ni eficaz, por lo cual la influencia es mínima en el colaborativo del mejoramiento de los servicios de salud. A su vez, Luna (2017) en el trabajo de investigación “Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red Salud Picota” cuyo objetivo fue conocer la relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios. Entre los resultados encontrados se puede evidenciar que el 37% de los trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es regular y el 13% mencionaron que la gestión administrativa es excelente

Por otro lado, Gallegos (2014) realizó una investigación denominada “El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en Servicio Critico de Hospitales nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca, donde el objetivo general fue determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal de enfermería en Servicio Critico delos Hospitales II-2 Puno y II-1 Juliaca. Entre los resultados encontrados fueron el 17,5% de los encuestados presenta estrés severo y 35% estrés moderado en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano y en el Hospital Regional de Manuel Núñez Butrón presentaron estrés marcado 61,1% y estrés leve 2,8%.

Asimismo, Solis, Tantalean y Del Águila (2017) en su estudio denominado Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras de siete regiones del Perú donde concluyó que los profesionales afectados por el agotamiento profesional (considerando al estrés laboral) está asociado con la insatisfacción en la participación del profesional dentro de la toma de decisiones en la gestión de su servicio (28,4%).

Revisión de la literatura

Álvaro (1999) definió a la gestión administrativa como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos para el manejo de recursos y desarrollo de actividades de la organización. La gestión administrativa involucra la planeación, organización, dirección y control de las instituciones. Robbins y De Cenzo (2009) define a la gestión administrativa como un proceso que se lleva acabado con el propósito de ejecutar las cosas con eficiencia y

eficacia para lograr que las actividades principales se ejecuten con éxito. Asimismo, la eficiencia y eficacia permite dar un diagnóstico de cómo se está haciendo las cosas para alcanzar las metas programadas

Del Hoyo (2004), menciona de una perspectiva integradora el estrés se podría definir como una respuesta fisiológica, psicológica y el comportamiento del individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. Leka, Griffith y Cox (2004) define al estrés laboral como la reacción que tiene el individuo ante la exigencia y presiones laborales que no se ajusta a sus conocimientos y capacidades. Además, menciona las condiciones laborales como factor para desarrollar estrés laboral.

Problema

El problema general planteado en la investigación fue ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018?

Objetivo

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestiona administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018.

Método

El estudio presenta un diseño no experimental, descriptivo y correlacional. Hernández (2010) menciona que la investigación no experimental es aquella que se realiza sin alterar las variables, en el desarrollo de la investigación. Por otro lado, Rivas (1995) señala que la investigación descriptiva es obtener la información de un fenómeno o proceso, para luego detallar sus implicancias. Además, Fernández y Baptista (2010), cita que un estudio correlacional nos brinda información de la relación entre dos o más variables. La población estuvo conformada por 93 trabajadores del Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.

Se utilizó como instrumentos de recolección de datos encuestas validadas para cada variable. Se procesó los datos en el programa estadístico SPSS25.0 Se realizó la prueba de normalidad y la correlación de Spearman.

Resultados

Para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba de correlación de Spearman lo que permitió determinar la significancia de la correlación de las dos variables. Los resultados demuestran que existe relación entre la gestión administrativa y estrés laboral aceptando la hipótesis propuesta.

Tabla 1

Relación entre la gestión administrativa y estrés laboral en el servicio de hospitalización el Hospital San Juan de Lurigancho -2018.

		Gestión		
		administrativa	Estrés laboral	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	-,410 ^{**}
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Estrés Laboral	N	93	93
		Coefficiente de correlación	-,410 ^{**}	1,000
	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho= - 0,410, con un nivel de significancia $p=0.000$ ($p<0.01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede confirmar que existe una correlación significativa entre la gestión administrativa

y estrés laboral .el coeficiente de correlación $Rho=0,410$ nos indica que existe una correlación débil.

Discusión

Los resultados obtenidos en las pruebas estadísticas indicaron que la gestión administrativa se relaciona significativamente con el estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018. Estos hallazgos concuerdan con lo que sustenta Solis, Tantalean y Del Águila (2017), quien concluyó que las personas afectadas por el agotamiento profesional(síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja o falta de relación personal) , la posición en la organización y la poca participación dentro de la toma de decisiones en la gestión de su servicio o área de atención.

Entre las conclusiones de la investigación se ha llegado a afirmar la hipótesis general, donde la gestión administrativa se relaciona significativamente con el estrés laboral, dicha relación es débil con un coeficiente de correlación $Rho= -0,410$ y un valor de significancia de 0,000; llegando así a cumplir el objetivo general de la investigación.

Se recomienda programar reuniones de socialización con la intervención de los trabajadores en la gestión administrativa y lograr la identificación con la institución hospitalaria y a su vez buscar programas de prevención del estrés laboral.

Referencias

- Álvaro, O. (1999). *Gestión Educativa*. Lima: Fondo de Desarrollo Editorial.
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo. Madrid. España
- Gallegos, H. (2014) *Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital Nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca. Perú*. Vol17.N01. Recuperado de <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/308>
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Hernández, R., Fernández, C; y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5ª ed.)*. México D.F.: Mc Graw – Hill Interamericano.
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T (2004). *La organización del trabajo y el estrés; estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal, directivos y representantes sindicales*. Biblioteca de la OMS. Ginebra.
- Luna, J. (2017). *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de salud Picota. Lima –Perú*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/858/luna_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivas, I. (1995). *Técnica de Documentación Investigación* .Venezuela
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones.6ta ed. Person Educación*, D.F. México.
- Solís, R., Tantalean, M. y Del Águila, R. (2017). *Agotamiento profesional-prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. Anales de la Facultad de Medicina*, 78(3), 270- 276. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000300003
- Tola, I. (2015). *Influencia de la gestión administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de Essalud de la región Puno. Perú* .Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/348>