



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**

**TESIS
ESTRÉS RELACIONADO CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD, CENTRO
DE SALUD LA VICTORIA SECTOR II – CHICLAYO,
2018**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**Autora:
Bach. Cubas Cubas, Rosa Mayra**

**Asesora:
Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita**

**Línea de Investigación:
Gestión, Promoción y Educación de la Salud**

**Pimentel – Perú
2018**

**ESTRÉS RELACIONADO CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
DE SALUD, CENTRO DE SALUD LA VICTORIA SECTOR II – CHICLAYO, 2018**

Presentada por la Bach. Cubas Cubas Rosa Mayra para optar por el título
de Licenciada en Enfermería de la Universidad Señor de Sipan.

Aprobada por los miembros del Jurado de Tesis:

Mg. José Antonio Enríquez Salazar

Presidente del jurado de tesis

Mg. Mirna Yaniva Rodríguez Barrantes
Secretaria del jurado de tesis

Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A mi Dios padre celestial que me guio e iluminó paso a paso para realizar este trabajo de investigación.

A mi pequeña familia por ser mi principal impulso y motor para el logro de mis objetivos, a mi padre por corregirme tan sabiamente cuando erraba, a mi madre por ser un ser lleno de amor y comprensión para con nosotros, a mi hermana por caminar conmigo en momentos difíciles.

A mis compañeros de trabajo del hospital regional de Lambayeque, que siempre me apoyaron en todos estos años de estudios, los quiero mucho.

La vida se encuentra plagada de retos, y uno de ellos es la universidad. Tras verme dentro de ella, me eh dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base no solo para el entendimiento del campo en el que me eh visto inmerso, sino para lo que concierne a la vida y mi futuro.

Le agradezco a mi institución y a mis maestros por sus esfuerzos para que finalmente pueda graduarme y ser una gran enfermera con buenas actitudes y valores.

Rosa Mayra

AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que los pones en frente mío para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras.

Este trabajo de investigación ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti, que esta meta está cumplida.

Agradezco también, la confianza y el apoyo brindado por parte de nuestros profesores, que sin duda alguna en el trayecto de nuestra vida nos han enseñado, corrigiendo nuestras faltas y celebrando nuestros triunfos.

A mis amigos, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarnos que siempre podemos contar con ellos.

Gracias Dra. Patricia Rivera Castañeda por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de este nuestro proyecto de investigación.

Gracias a mis jefas del servicio de procedimientos, que siempre me apoyaron con los horarios de trabajo, somos un gran equipo de trabajo, somos una segunda familia, siempre les agradeceré.

Rosa Mayra

RESUMEN

El centro de salud La victoria II es una institución pública de nivel de atención II, que cuenta con profesionales de salud, técnicos y personal administrativo, que se han visto afectados por la falta de personal, lo que ha provocado la sobrecarga laboral y por lo tanto, un alto grado de estrés que repercute en el desempeño laboral. Por lo antes mencionado, el objetivo principal de la presente investigación fue: Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud, Centro de salud La Victoria sector II. Se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental. El diseño de investigación le correspondió al tipo No Experimental, Descriptivo – Correlacional. La población de estudio estuvo representada por 53 trabajadores del Centro de Salud La Victoria sector II que cumplieron con los criterios de inclusión. La muestra estuvo conformada por 53 trabajadores que laboraban en dicho centro de salud. Al término del estudio se llegó a las siguientes conclusiones: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud. Centro de salud La Victoria sector II. Asimismo, el nivel de estrés del personal de salud en la dimensión Agotamiento Emocional es 52,8% (alto), en Realización 67,9% (bajo) y en Despersonalización 60,4% (alto). El nivel de desempeño laboral del personal de salud, centro de salud La Victoria sector II es, en la Calidad de trabajo 56,6% (regular), el nivel de Responsabilidad es 47,2% (deficiente) y en Trabajo en Equipo 47,2% (regular), nivel de compromiso institucional es 47,2 (regular)

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, personal de salud.

ABSTRACT

The health center Victory II is a public institution of level of care I, which has health professionals, technicians and administrative staff, who have been affected by the lack of personnel, which has led to work overload and so therefore, a high degree of stress that affects performance at work. For the aforementioned, the main objective of the present investigation was: To decide the relationship that exists between stress and the work performance of health personnel, Health Center La Victoria sector II. In the present investigation a non-experimental quantitative approach was used. The research design corresponded to the Non - Experimental, Descriptive - Correlational type. The study population was represented by 53 workers from the La Victoria Health Center sector II who met the inclusion criteria. The sample consisted of 53 workers who worked in said health center. At the end of the study, the following conclusions were reached: There is a significant relationship between stress and work performance of health personnel at the La Victoria Health Center sector II. Likewise, the stress level of health personnel in the Emotional Exhaustion dimension is 52.8% (high), in Completion 52.8% (low) and in Depersonalization 60.4% (high). The level of work performance of health personnel, health center La Victoria sector II is, in the quality of work 56.6% (regular), the level of responsibility is 47.2% (deficient) and in teamwork 47, 2% (regular).

Keywords: Stress, job performance, health personnel.

INDICE

Aprobada por los miembros del Jurado de Tesis:	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Antecedentes de estudio	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación e importancia del estudio	17
1.6. Hipótesis	18
1.7. Objetivos	18
1.7.1. Objetivo general.....	18
1.7.2. Objetivos específicos	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	19
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	19
2.2. Población y muestra.....	20
2.3. Variables, Operacionalización.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.6. Criterios éticos.....	28
2.7. Criterios de rigor científicos.....	29
III. Resultados.....	31
3.2 Discusión de los resultados.....	33
V. Conclusiones y recomendaciones	37
VI. REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	44

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Según la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) y la Organización Mundial de la Salud (O.M.S., en el año 2003 consideran que " El estrés laboral interviene en gran medida en la salud laboral que tiene la finalidad de fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo"¹.

Así mismo En el Reino Unido en el año 2015, más de 488,000 personas reportaron enfermedades relacionadas con el estrés en el trabajo en Reino Unido, lo que representa el 37% de todas las enfermedades vinculadas con el medio laboral, según el Estudio de Salud y Seguridad de la Fuerza Laboral en ese país (Health and Safety Executive Labour Force Survey). Por lo que nos invita a pensar que el estrés puede dañar la vida de las personas, cuando no se es bien canalizado².

A lo largo del siglo XX, el estrés se convirtió en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo han puesto de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés generadas por la experiencia laboral que suele ir asociada a consecuencias³.

Tanto en hospitales, empresas privadas como instituciones públicas, reconoció Morales, se presenta este problema. La fiscalización para verificar que se implementen estos sistemas se dificulta por falta de personal del Ministerio de Trabajo. El exceso de trabajo, las reuniones, las obligaciones, las responsabilidades, un nuevo proyecto o el final de éste, son situaciones cotidianas que marcan la pauta en la vida moderna. Sin embargo, ante estos escenarios existen muchas personas que sucumben y caen en

cuadros de estrés laboral. Para exhibir cómo se aborda este tema dentro de sus instituciones, Trabajando.com realizó una encuesta a más de 4 mil personas⁴.

En el Perú, se encuentran estudios relacionados al estrés y al desempeño laboral; así tenemos que, por ejemplo, que el personal de enfermería del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera en el año 2013, presentó un nivel de estrés moderado, y desempeño laboral inadecuado. Síndrome de Burnout tuvo como resultado un nivel de estrés moderado con un 71%, asimismo sus tres dimensiones resultaron también tener niveles moderados: 61.6% en agotamiento emocional, 57.2% en despersonalización y 97.1% en falta de realización personal; con respecto a desempeño laboral el 52.2% presentaron desempeño laboral inadecuado, y en sus dimensiones tuvieron como resultado que el 75.4% tiene Relaciones Interpersonales adecuadas, 52.9% tienen experiencia o habilidad practica inadecuada⁴.

Asimismo, en nuestro país, a raíz de la globalización, las crisis económicas, la falta de regulación y control en los tiempos de horas laborales, los bajos sueldos las exigencias mismas del ámbito profesional, el propio sistema de salud, la falta de mejores oportunidades, la sobrepoblación de pacientes y la exigencias de crear un monto de producción en servicios de salud para los cuales se toman como números a los pacientes en el área misma, crean en el profesional de la salud situaciones estresantes que pueden llegar a influir sobre sus vidas y también sobre la formas de atención de los pacientes⁵.

Otro estudio realizado en el policlínico en Lima, refiere la presencia de factores determinantes de estrés para los Servidores de la salud o profesionales de la salud, por la sobrepoblación de atención de los mismos pacientes y las exigencias de producción a sus profesionales con sueldos no acordes a su realidad de trabajo, aceptando también la participación de empresas privadas dentro de dicha clínica que no dan a sus trabajadores las condiciones adecuadas de trabajo. Esto crea en los profesionales incertidumbre laboral, estrés, mal clima organizacional, degenerando el tipo de servicio de vocación por parte de los profesionales de salud. Por estos hechos esta investigación busca a través de los instrumentos de Malasch y los de la OIT, saber el grado de estrés que

aqueja a los trabajadores de salud de dicha clínica, para el aporte de mejoras que puedan ayudar a estos profesionales a identificar estos estresores para mejorar su servicio profesional⁶.

El centro de salud La victoria II es una institución pública de nivel de atención II, que cuenta actualmente con profesionales de salud, técnicos, personal administrativo que se han visto afectados por la falta de personal, lo que ha provocado la sobrecarga laboral y por lo tanto un alto grado de estrés que repercute en el desempeño laboral.

El personal que labora en el centro de salud La Victoria Sector II, brinda un servicio de salud a un gran número de personas que acuden día a día por diferentes motivos; por ello el personal, podrían verse afectados por los agentes estresores e incidir en su desempeño laboral, originados en el trabajo, el cual podría ser ocasionado por varias causas, entre ellas se pueden mencionar: inadecuado ambiente laboral, sobrecarga de trabajo, causado por la falta de personal o ausentismo de un compañero, clima organizacional, cambio de puesto de trabajo, trabajo rutinario, la falta de estímulos por parte de los jefes del centro de salud, malas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, comunicación deficiente, inestabilidad laboral.

De igual forma, los factores internos al propio trabajo también podrían desencadenar estrés, el avance tecnológico, podría ser agente estresor para aquel trabajador que no se encuentra capacitado para desempeñar determinadas funciones, entre otros los problemas familiares podrían ocasionar estrés laboral.

De igual manera, se observa que, el personal que labora en el Centro de Salud La Victoria Sector II, está expuesto al estrés debido a que los trabajadores piden rotación del servicio, por la exigencia rápida de los pacientes para su respectiva atención, así como, el tener que realizar las visitas domiciliarias, las metas que se tienen que cumplir, el rol del personal de salud que por lo general no está a gusto de ellos por supuestas

preferencias, no hay compañerismo, ni equipo de trabajo, la demanda de los pacientes del día a día, la falta de personal y algunos presentaban enfermedades gastrointestinales.

Todo lo anterior, trae como consecuencias que, no realicen un buen desempeño laboral, que los usuarios se quejen y muchas veces griten, se murmura del trabajo de cada profesional de la salud, personalmente recibía las quejas de su trabajo; así mismo, en emergencias el personal de salud muchas veces no tiene la capacidad de solucionar el problema, se evidencia que, necesitan más capacitación en una emergencia, la insatisfacción del paciente se observa todos los días, el desempeño laboral es ineficaz, aumentando cada día, la falta de personal de salud incluso mucho de ellos no tienen vacaciones y se postergan porque no hay personal para cubrir los servicios y eso repercute también en la salud emocional, física, etc. del personal de salud.

1.2. Antecedentes de estudio

A nivel Internacional, en México se realizó la investigación “Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México” en el año 2014, ejecutada por Cortaza Ramírez, Leticia y Francisco Torres, Mauricio Domingo. Dentro de sus resultados se encontró que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente. El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). Los varones se perciben más estresados (83,3%), que las mujeres (25,7%). Finalmente, el estudio concluyó que los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios⁷.

En España, se realizó la investigación “Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia” llevada a cabo por Piñeiro Fraga, María en el año 2013. Los resultados nos muestran que los estresores más frecuentes en este colectivo son: "Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas" "Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora" "Ver a un paciente sufrir" y "Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería". En la identificación de

la satisfacción laboral los factores con mayores puntuaciones han sido: "Satisfacción en el trabajo"; "Relación personal"; y "Adecuación para el trabajo". En cuanto a los mecanismos de afrontamiento los de mayor puntuación han sido: Resolución de problemas; Pensamiento desiderativo; Apoyo social y Reestructuración cognitiva. Por último, el estudio de la inteligencia emocional percibida nos muestra que deben mejorar su atención emocional; mientras que la claridad emocional y la reparación emocional presentan una puntuación adecuada⁸.

En Colombia se realizó la investigación “Estrés laboral en enfermería y factores asociados” realizada por Castillo Ávila, Irma Y; Torres Llanos, Norma; Ahumada Gómez, Aldo; Cárdenas Tapias, Karina; y Licon Castro Sharon en el año 2014, los resultados fueron: Participaron en el estudio 156 enfermeras y enfermeros de dos hospitales de la ciudad de Cartagena, con promedio de edad de 33.2 años, el 94,2% (147) pertenecen al género femenino. La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. Finalmente se concluyó que la presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación, lo cual repercute directamente en el desempeño laboral⁹.

A nivel nacional, en Lima se realizó la investigación “Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal” realizada por Giovanna Ramos Tipian, en el año 2014, los resultados fueron el 100% (37), el 90% (33) tienen medio, 5% (02) alto y 5% (02) bajo. Finalmente se concluyó que la mayoría de profesionales de enfermería, presentan un nivel de estrés laboral medio, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, trabajan demasiado, de igual modo en la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal¹⁰.

En Lima se realizó la investigación “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima 2014”, realizada por Garavito Mozo Yessica en el año 2014. En cuanto a sus resultados fueron que en relación al nivel de estrés laboral del 100% (30) enfermeras; 50% (15) tienen un nivel medio; 33.3% (10) alto y 16.7% (5) bajo. En cuanto al nivel de estrés según la dimensión agotamiento emocional; 60% (18) presenta nivel medio, 23.3% (7) alto y 16.7% (5) bajo. En relación a la despersonalización; 40% (12) presentan nivel medio, 46.7% (14) alto y 3.3% (4) bajo. Acerca de la realización personal, 43.3% (13) presentan nivel medio, 16.7% (5) alto y 40% (12) bajo. Finalmente se concluyó que la mayoría de las enfermeras presenta un nivel de estrés laboral medio a alto; referidos al cansancio, horario y sobrecarga laboral, comprender como se siente, tratar eficazmente sus problemas, crear una atmosfera relajada, influir positivamente con su trabajo en la vida del paciente; y en mínimo porcentaje bajo que está dado por sentimientos de frustración, temor porque el trabajo lo endurezca, sentirse acabado, preocupación por lo que pueda sucederle al paciente o tratarlo como objetos impersonales¹¹.

En Tarapoto, se realizó la investigación “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013”, ejecutada por Gaviria Torres Karin Jissenia y Díaz Reátegui Ivonne del Pilar en el año 2013. Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$, $\chi^2=11,395$. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013¹².

En Trujillo, se realizó la investigación” Estrés y desempeño en los trabajadores del área comercial plataforma de atención al cliente de la empresa Hidrandina S.A – Trujillo”, realizada por Núñez Rodríguez tuvo como objetivo conocer la implicancia y relación existente del estrés respecto al desempeño del personal del área comercial plataforma de Atención al Cliente de la empresa Hidrandina SA de Trujillo. Se utilizó el diseño de

investigación correlacional. Asimismo, se aplicaron la Escala de Burnout (Maslach & Jackson, 1981) y la evaluación por Desempeño a 31 trabajadores de la empresa Hidrandina SA de Trujillo. Los resultados evidenciaron que existe un moderado nivel de correlación inversa entre las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización, así como una correlación directa de grado medio entre Realización Personal del Estrés Laboral y la variable Desempeño de los trabajadores del área comercial plataforma de atención al cliente de la empresa Hidrandina S.A. – Trujillo, todas ellas estadísticamente altamente significativas. Esto quiere decir que a mayor nivel de estrés laboral existe un menor nivel de desempeño por parte de los trabajadores y viceversa; los mismos resultados se dieron con cada una de las dimensiones del nivel de desempeño de los trabajadores¹³.

A nivel local, en Lambayeque se realizó la investigación “Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del hospital regional Lambayeque” realizada por Lizeth Katherine Díaz Avendaño y Liliana Patricia Farro Olivos, de los resultados obtenidos se concluye que la mayoría de enfermeras presenta un nivel moderado de estrés (66,7%) [= 64,64; ds= 10,45]. Siendo la dimensión ámbito físico el que genera mayor estrés, mientras que las dimensiones de ámbito psicológico (87,9%) y social (78,8%) general un nivel moderado de estrés. Respecto a la satisfacción laboral la mayoría de enfermeras presenta un nivel moderado de satisfacción (72,7%) [= 73,55 ds = 9,58], las dimensiones con mayor satisfacción son trabajo actual (84,8%), trabajo en general (72,7%) y ambiente de trabajo (54,50%); las dimensiones con insatisfacción laboral fueron: remuneraciones e incentivos (24,20%), interrelación con sus compañeros de trabajo (18,20%) e interacción con el jefe inmediato (12,10%) esta última dimensión con más de 60% con niveles medianamente satisfechos. así mismo, si existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de entres y la satisfacción laboral. χ^2 : 8,438 y un p : 0,015 ($p < 0.05$)¹⁴.

En Lambayeque se realizó la investigación “Nivel de estrés laboral en las enfermeras que trabajan en los servicios del hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque”, ejecutada por Peche Silva Jenny Karina en el año 2015. Los resultados muestran que El 61% de las enfermeras del Hospital Provincial Belén/Lambayeque en el año 2014

presentaron un nivel de estrés laboral medio y el 12% alto, se concluyó que el 51% de las enfermeras tuvo un nivel de estrés laboral medio en la dimensión de agotamiento emocional. El 57% de las enfermeras tuvo un nivel de estrés laboral medio en la dimensión de despersonalización. El 57% de las enfermeras tuvo un nivel de estrés laboral medio en la dimensión de realización personal, se comprobó que las enfermeras tratan con eficacia los problemas emocionales en su trabajo influyendo positivamente en sus pacientes. Los criterios éticos fueron los principios de Belmont Report: respeto a las personas, beneficencia y justicia. Criterios de rigor científico fueron: validez interna, externa, fiabilidad y objetividad¹⁵.

En Lambayeque se realizó la investigación “Manifestaciones de estrés en estudiantes de enfermería de una universidad de Lambayeque al iniciar prácticas hospitalarias – 2015”, ejecutada por Chachapoyas Ventura María Elizabeth; Silva Velásquez, Yeny Concepción; Vargas Montoya Luz Gabriela. La investigación de naturaleza cualitativa -abordaje estudio de caso, se llevó a cabo teniendo en cuenta que los estudiantes de enfermería se enfrentan cada vez más a exigencias, desafíos y retos que les demandan una gran cantidad de recursos físicos y psicológicos de diferente índole, más aún por encontrarse ante una experiencia nueva, como son las prácticas hospitalarias. El análisis de los datos fue temático surgiendo las categorías: Experimentando manifestaciones al brindar cuidados en el paciente, enfrentando manifestaciones frente al familiar de la persona cuidada y enfrentando las exigencias de la vida estudiantil. Se concluyó que el estudiante de enfermería suele experimentar diferentes manifestaciones de estrés en sus diferentes esferas y que, al no tener una preparación en base a estrategias o herramientas, puede provocar una alteración en su desarrollo personal y profesional¹⁶.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Para poder orientar el presente trabajo de investigación, la autora se ha enfocado principalmente en la Teoría de Betty Neuman, graduada como Enfermera en la Escuela de Enfermería del Peoples Hospital en Akron, Su teoría confirma que, el estrés aumenta la demanda de un reajuste por parte de la persona para adaptarse al problema que se le presenta, lo que posibilita que el resultado sea la salud o la enfermedad. Con lo anterior se infiere que de esta teoría, Neuman cree los conceptos

de línea normal de defensa, líneas flexibles de defensa, líneas de resistencia, grado de reacción, reconstitución, entorno creado y enfermedad¹⁷.

La teoría es utilizada para describir las respuestas físicas del cuerpo al estrés y el proceso por el cual el hombre se adapta al mismo. Este proceso está compuesto por tres funciones básicas: alarma, resistencia y agotamiento; la primera se desencadena cuando se percibe el estrés, mismo que preparará al organismo para defenderse; pero si el estrés persiste, la fase de resistencia no se hará esperar y el cuerpo moviliza todas las capacidades de afrontamiento y todos los mecanismos de defensa del individuo para alcanzar la homeostasis, si la situación estresante ha sido abrumadora por su larga duración, los recursos del individuo se agotan y el organismo comienza a debilitarse y de persistir se puede producir la muerte¹⁷.

Por otro lado, existen dos categorías causantes potenciales de estrés, ambientales y organizacionales, los factores ambientales que se conocen como el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores, es fundamental para la estructura de la organización y tendrá así una gran influencia en el estrés, en el momento de haber cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en el trabajador, esto repercute significativamente en el acoplamiento laboral y se ve como una amenaza preocupante para el colaborador, ya que si se toca la economía o la estabilidad laboral seguramente se verá afectado y definitivamente las causas de estrés se elevaran por no saber qué pasará con él en la empresa¹⁸.

Los cambios en las políticas también son un factor ambiental significativo, donde se tiene en cuenta las leyes que amparan a los trabajadores pueden cambiar, o si se trabaja en una institución gubernamental seguramente los cambios generados pueden perjudicar su estabilidad laboral. Por último, se señala las innovaciones tecnológicas, mayor aun si se tiene ya un buen tiempo con un mismo sistema y se siente la amenaza sí se desconocen nuevas estrategias¹⁹.

Factores organizacionales que existen en el momento de una exigencia de la empresa puede ser seria y basarse en el cumplimiento de tareas e incluso las metas que se fijan

en determinados periodos de tiempo, esto causa un estrés significativo en el empleado porque si no se realiza lo requerido corre el riesgo de abandonar la organización por no cumplir con los parámetros designados , también se menciona el trabajo en equipo el cual puede perjudicar, los jefes inmediatos o el liderazgo ejercido sobre alguien más seguramente afecta la forma de llevar una estabilidad en el trabajo²⁰.

El modelo transaccional de Lazarus y Folkman propone una definición de estrés centrada en la interacción entre la persona y su medio. Para ello, postula un proceso de evaluación del organismo que se dirige paralelamente en dos direcciones, una hacia el ambiente y otra hacia los propios recursos. El estrés tendría lugar cuando la persona valora a sus recursos como escasos e insuficiente como para hacer frente a las demandas del entorno. Es decir, el estrés es un concepto dinámico, resultado de las discrepancias percibidas entre las demandas del medio y de los recursos para afrontarlas. La clave del modelo radica en la evaluación cognitiva tanto del estímulo como de la respuesta²¹.

La propuesta de Lazarus y Folkman tuvo también el mérito de ordenar coherentemente un conjunto de elementos que intervienen en el proceso de estrés. Los estímulos: acontecimientos externos, eventos cotidianos, físicos, psicológicos, sociales²¹.

Las respuestas: reacciones subjetivas, cognitivas, comportamentales, las cuales pueden o no ser adecuadas²¹.

Los mediadores: se trata de la evaluación del estímulo como amenazante y de los recursos de afrontamiento como insuficientes. Esto es, como ya se dijo, la clave del modelo²¹.

Los moduladores: factores diversos que pueden aumentar o atenuar el proceso de estrés, pero no lo provocan ni lo impiden. Por ejemplo, un rasgo elevado de ansiedad potencia las reacciones de estrés, pero no las provoca por sí mismo²¹.

Estas maximizan la relevancia de los factores psicológicos (especialmente cognitivos) que median entre los estímulos (estresores) y las respuestas de estrés²¹.

Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer en el trabajador no recibir suficiente apoyo de los demás, o no tener suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva. Si al trabajador se le presenta una serie de formas en el trabajo que tenga el apoyo del grupo encontrándose menores serán las posibilidades donde se vea afectado por el estrés, ya que tendrá el apoyo directo y si en ciertas oportunidades se vea frustrado los demás serán un motor para poder salir adelante con las tareas asignadas, a lo cual se le llama trabajo en equipo. La mayoría de los causantes del estrés en el ambiente laboral se relacionan con el modo en que los individuos lo pueden sobrellevar, este tipo de factores son alarmantes a la empresa, debiéndosele de dar una atención particular para evitar ser perjudicial y convertirse en peligros universales, dándoles de esta forma la importancia debida para no pasar por alto las consecuencias que pueda traer¹⁸.

Existen varios efectos notorios dentro del trabajo cuando existe estrés, a los cuales se debe prestarles la atención adecuada para que no sean perjudiciales en la empresa. Efectos del estrés laboral en el individuo. Al hablar de estrés directamente se habla de una persona quien lo posee, el cual afecta de manera diferente, según sea la situación. Este puede afectar directamente la salud de la persona o incluso provocar un agotamiento mental, lo cual lo lleve a desencadenar varios problemas psicológicos a los cuales habría que prestarle atención inmediata. El estrés afecta de forma diferente a cada individuo, puede dar comportamientos disfuncionales no habituales en el trabajo, e incluso contribuir a la mala salud física y mental del individuo¹⁸.

Sí la persona trabaja en un entorno donde el estrés es evidente es difícil encontrar un balance favorecedor a la vida cotidiana y laboral, ya que esta de una manera u otra afectara significativamente el entorno en donde él se desenvuelva. Es importante mencionar que al momento de existir estrés este no solo afecta las relaciones externas

sino también la física es entonces cuando las defensas bajan y la posibilidad de contraer enfermedades es mucho más alta¹⁸.

En conclusión, el estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano y en el ámbito en donde se desenvuelven, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades de la persona. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias y en su desempeño laboral que según Ramón Syr Salas Perea y MSc. Lázaro Díaz Hernández es el comportamiento o conducta real de los trabajadores, tanto en el orden técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención de calidad, donde a su vez influye de manera importante el componente ambiental y que según Chiavenato el desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos¹⁸.

Según Maslach y Jackson (1982), el estrés se manifiesta por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal²².

1. Agotamiento emocional: El agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos²².

2. Despersonalización: La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su

trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral²².

3. Falta de realización personal: Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje²².

Rol de la enfermera y el manejo del estrés laboral

Por último, es necesario señalar el rol de la enfermera y el manejo del estrés laboral

El profesional de enfermería en las áreas críticas cumple un rol de mayor adiestramiento y capacitación al igual que más responsabilidad en el cuidado del paciente. La función de la enfermera profesional se ha ampliado a fin de incluir no únicamente la atención de casos graves en que peligran vidas, sino también los cuidados preventivos, la educación, tanto al paciente, como a sus familiares, acerca del cuidado de la salud²³.

La enfermera debe adquirir el juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma, y especialmente para diferenciar la emergencia que amenaza la vida o aquella que puede producir daño invalidez permanente. La atención del enfermero en situaciones de urgencia constituye un reto. La American Association of Critical Care Nursing (AACCN) define la atención de enfermería en cuidados intensivos como el diagnóstico y tratamiento en la respuesta humana a los problemas de salud, actuales o potenciales²³.

Enfermería es la profesión que requiere un despliegue de actividades que necesita poseer un gran control mental y emocional de mayor rigor ya que es una carrera expuesta a diferentes situaciones donde se debe preservar la vida como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental

además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor²³.

Teoría del Desempeño Laboral:

Teoría de Donabedian trata de una atención de calidad, pero también menciona que esta calidad está basada en el adecuado *desempeño* que realiza el profesional de la salud, dentro de su centro de labor, teniendo en cuenta que el desempeño realizado debe ser humanizado debido a que su materia prima de trabajo es el ser humano²⁴.

El desempeño Laboral reflejado en la Calidad, permiten alcanzar objetivos deseables haciendo uso de medios legítimos. Esta definición tiene una visión técnica, y en ella los objetivos deseables se refieren a un apropiado estado de salud, y relega a un plano inferior la perspectiva de los pacientes en cuanto al servicio que se les presta. Aunque la función que determina el ejercicio de la profesión es la de cuidar la salud, se le asignan además las de administrar el cuidado de enfermería, los servicios, unidades y educar para la salud²⁴.

El desempeño Laboral basado en el cuidar, es una actividad que va más allá del acompañamiento y por ende implica servir, asistir y hacerse responsable del individuo a quien se le brinda cuidado y es partir de esa premisa que se entiende que todas las actividades que se realicen tienen consecuencia directa sobre el individuo que recibe cuidado y el cuidador ya que una situación es propia de la naturaleza humana²⁵.

Por tanto, para evaluar esta calidad Donabedian menciona que deben tenerse en cuenta tres componentes de la calidad asistencial²⁶.

- a. El Componente Técnico; que consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología en el manejo del problema de una persona de manera que rinda lo máximo de su capacidad en beneficio posible de la institución²⁶.
- b. El componente interpersonal, Las normas y valores sociales de los individuos como base fundamental para lograr un ambiente laboral satisfactorio en el que se respete las ideas de los demás, con miras de mejorar la actividad del profesional de la salud²⁶.
- c. Los aspectos de confort, constituidos por todos los elementos del entorno que aumentan la confortabilidad de cualquier servicio²⁶.

Luego existe una correlación directa entre los factores que influyen en el desempeño laboral y los que caracterizan la calidad total de los servicios de salud.

Para Stoner, Freedman y Gílbirt (2003), la evaluación de desempeño se puede considerar como: Un proceso sistemático y periódico de medida objetiva del nivel de eficacia y eficiencia de un empleado, o equipo en su trabajo, valorando el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de las funciones en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos²⁷.

Dimensiones del desempeño laboral

Stoner, Freeman y Gilbert (2003) refirieron que las dimensiones del desempeño laboral, considerando que en la actualidad se precisa de competencias y capacidades relacionadas al trabajo, quien considera que los elementos a evaluar es la calidad del trabajo realizado en términos de eficiencia, la responsabilidad para con las tareas y directivas propias de la gestión a cargo, la implicancia del trabajo en equipo determinando el compromiso institucional²⁷.

Dimensión 1: Calidad del trabajo.

Stoner, Freeman y Gilbert (2003) afirmó que “es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos habilidades y buen juicio, asociados a la profesión”²⁷

Respecto a la calidad de trabajo Stoner, Freeman y Gilbert (2003) expresan la idea:

En otros términos, calidad del trabajo es un tema de boga, pero muy complicado en su esencia, que se presta a una serie de interpretaciones y de donde surgen varias de ellas cuyas acepciones expresan la idea de: Calidad del trabajo como autoridad. Suele aparecer cuando se decide qué asuntos y cometidos quedan bajo la calidad del trabajo directa de un profesional concreto o de una figura profesional asimismo la Calidad del trabajo como capacitación: la utilizan para destacar el grado de preparación, saber hacer, los conocimientos y pericia de una persona como consecuencia del aprendizaje. Calidad del trabajo como competición: Suelen destacarla los directivos de

departamentos a la hora de fijar determinadas estrategias de explotación y venta de productos y servicios. Calidad del trabajo como cualificación: Suele aparecer en el área de los recursos humanos al aludir a los programas de formación que brindan la calidad del trabajo característica de un título profesional. Asimismo la Calidad del trabajo como Incumbencia: Suelen utilizarla los agentes sociales a la hora de acotar las tareas y funciones de las cuales son responsables unos empleados. Calidad del trabajo como suficiencia: Se acotan las realizaciones, resultados, experiencias, logros que un titular debe sobrepasar para mantener satisfactoriamente en una ocupación con garantía de solución y profesionalidad²⁷.

Dimensión 2: Responsabilidad laboral.

El fundamento teórico de la Dimensión Responsabilidad, asumiendo la postura de Stoner, Freeman y Gilbert (2003) se denomina responsabilidad al: Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. En este sentido, esta noción se vincula con el buen desempeño, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término responsabilidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento²⁷.

A decir de Stoner, Freeman y Gilbert (2003) esta circunstancia se debe al proceso mediante el cual se adquieren y utilizan estas aptitudes. En un comienzo, una persona puede ser incompetente para una determinada actividad y desconocer esta circunstancia; luego, puede comprender su falta de responsabilidad; el paso siguiente es adquirir y hacer uso de recursos de modo consciente; finalmente, la aptitud se torna inconsciente, esto es, la persona puede desempeñarse en una tarea sin poner atención a lo que hace²⁷.

Dimensión 3: Trabajo en equipo.

Stoner, Freeman y Gilbert (2003) refirieron que: En el marco de la función administrativa, hacer referencia a la calidad del trabajo de las empleadas y empleados, como atender a los saberes y los conocimientos. Comprobar que la experiencia es formativa y de que en equipo se pueden adquirir a lo largo de la vida activa²⁷.

Dimensión 4: Compromiso institucional.

Stoner, Freedman y Gilbert (2003) refirieron: El Compromiso institucional es la capacidad de “sentimientos” o capacidad de compromiso enmarcada dentro de la calidad del trabajo profesional, son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales mediante su desempeño laboral que se evidencian por el día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los usuarios adscritos en los servicios²⁷.

Para Stoner, Freedman y Gilbert (2003) “la comunicación implica promover los sistemas, medios y clima apropiados para desarrollar, ideas e intercambiar información en la organización” (p. 211). Estimulan la delegación de autoridad para una mayor participación del personal en la toma de decisiones. Tienen la convicción de que el usuario debe estar tan informado como ellos y luchan por transmitirle toda información necesaria²⁷.

Stoner, Freedman y Gilbert (2003) afirmaron que “el individuo que es capaz de comunicarse con los subordinados de manera clara y concisa es más capaz de dirigir gente que aquellos que no lo puedan hacer”²⁷

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud, Centro de salud la victoria sector II, Chiclayo 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El estrés se ha convertido en los últimos tiempos en uno de los problemas más comunes que afectan a las personas y que tienen amplias repercusiones en la cotidianidad de su vida y en el ambiente en donde estos se desenvuelven, existen distintos factores internos y externos que pueden determinarlo y que afectan en gran medida su desempeño laboral, donde las tareas a realizar se vuelven más complejas y más exigentes de lo normal, en el Perú la cifra de estrés es alarmante, lo cual preocupa a los entornos laborales ya que este se ve más afectado, en la mayor parte de establecimientos se debe cumplir estándares de calidad, objetivos y metas para

alcanzar de gran exigencia y si el empleado no cumple con ello corre el riesgo de perder su trabajo.

La presente investigación se justifica en la medida en que, en el Centro de Salud la Victoria II actualmente cuenta con personal de salud que presentan situaciones de estrés, lo que se ve reflejado en los indicadores trimestrales y en la calidad de atención a los usuarios.

Por lo tanto, se requiere de algún tipo de solución o alternativa que solucione dicha problemática que se presenta en dicho centro de salud. Por lo tanto, la presente investigación, permitirá ahondar sobre un tema de vital importancia en la salud mental de las personas y en su desempeño laboral dando a conocer la relación que existe entre ellos para poder así tomar medidas adecuadas de prevención y poder contrarrestar daños, el estudio también ayudará a fortalecer la línea de investigación gestión, promoción y educación de la salud y contribuirá para la realización de distintas investigaciones futuras.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación entre los variables estrés y desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud La Victoria sector II.

H2: No existe relación entre los variables estrés y desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud La Victoria sector II.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud, Centro de salud La Victoria sector II.

1.7.2. Objetivos específicos

a) Establecer el nivel de estrés del personal de salud, centro de salud La Victoria sector II.

b) Establecer el nivel de desempeño laboral del personal de salud, centro de salud La Victoria sector II.

c) Establecer los factores desencadenantes de estrés, centro de salud La Victoria sector II.

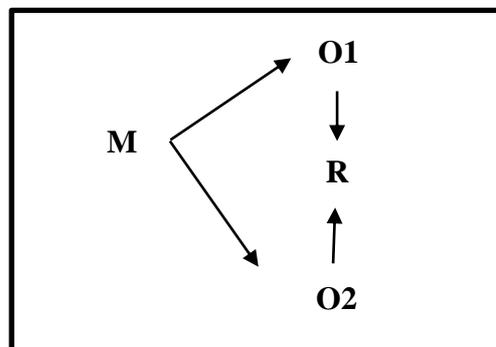
II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

En la presente investigación se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental, el cual nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de estos. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares²⁸.

El diseño de investigación es de tipo no experimental Descriptivo – Correlacional, el cual tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas²⁸.

El siguiente diseño es:



Dónde:

M: es la muestra de estudio

O1: variable independiente

O2: variable dependiente

R: es la relación entre las variables de estudio

Este modelo está definido como los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos²⁸.

2.2. Población y muestra

La población de estudio estuvo representada por 53 trabajadores del Centro de Salud La Victoria sector II.

La muestra estuvo representada por 53 trabajadores del Centro de Salud La Victoria sector II que cumplieron con los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Personal de salud que labora en el centro de salud, La Victoria Sector II.
- Aceptar voluntariamente participar en la investigación.
- Tener como mínimo seis meses laborando en el servicio.

Criterios de exclusión:

- Personal de salud que se nieguen a participar de la encuesta para la investigación.
- Personal de salud que no labore de forma permanente en el centro de salud, La Victoria Sector II.
- Personal de trabajo que no pertenezca al sector salud.

2.3. Variables, Operacionalización.

Variable Independiente: Estrés

Variable dependiente: Desempeño laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Independiente: Estrés	Es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves, el estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo, el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas, existen varios aspectos de la definición científica acerca del estrés laboral, que es importante tener en cuenta para lograr alcanzar una adecuada	Agotamiento Emocional	Me siento emocionalmente cansada(o) por mi trabajo	1	Inventario Maslach y Jackson
			Cuándo termino mi turno en el servicio me siento vació	2	
			Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado	3	
			Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa	6	
			Me siento frustrado por mi trabajo	13	
			Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo laboral	14	
			Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	16	
			Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	21	
		Siento que el trabajo que realizó todos los días me cansa	8		
		Realización Personal	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	4	
			Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	7	
			Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras	9	

comprensión del mismo y poder determinar los factores desencadenantes del estrés en un trabajador ¹⁷ .		personas a través de mi trabajo	
		Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	12
		Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	17
		Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo	19
		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	20
	Despersonalización	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	5
		Siento que me he vuelto más dura(o) con las personas	10
		Me preocupa que esté trabajando me esté endureciendo emocionalmente	11
		Me siento frustrado por mi trabajo	13
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	15
		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	21

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Independiente: Desempeño Laboral	El desempeño laboral reflejado en la calidad, permiten alcanzar objetivos deseables haciendo uso de medios legítimos. Esta definición tiene una visión técnica, y en ella los objetivos deseables se refieren a un apropiado estado de salud, y relega a un plano inferior la perspectiva de los pacientes en cuanto al servicio que les presta ²⁴ .	Calidad del trabajo	Produce o realiza un trabajo sin errores.	1	Cuestionario de Desempeño Laboral
			Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa	2	
			Realiza un trabajo ordenado	3	
			Realiza un trabajo en los tiempos establecidos	4	
			Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar situaciones de trabajo.	5	
			Produce o realiza un trabajo metódico	6	
			Se anticipa a las necesidades o problemas futuros	7	
			Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor	8	
			Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	9	
			Demuestra interés a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en sus funciones.	10	

			Puede trabajar independientemente	11	
		Responsabilidad	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.	12	
			Mantiene a la Jefatura informada del progreso en el trabajo y de los problemas.	13	
			Transmite esta información oportunamente.	14	
			Demuestra autonomía y resuelve imprevistos al interior del Centro	15	
			Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.	16	
			Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes	17	
			Trabajo en equipo	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud	18
		Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas por sus superiores.		19	
		Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud La Victoria Sector II.		20	

			Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud.	21	
			Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud	22	
			Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías	23	
			Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	24	
			Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente	25	
			Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	26	
		Compromiso institucional	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.	27	
			Demuestra respeto hacia los usuarios	28	
			Demuestra respeto a sus superiores	29	
			Demuestra respeto a sus colegas	30	
			Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo	31	

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

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue a través de la encuesta dirigida a la muestra de la investigación, esta una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado. Entre sus características se pueden destacar las siguientes:²⁸

1. La información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, a través de las manifestaciones realizadas por los encuestados, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad.

2. La encuesta permite aplicaciones masivas, que mediante técnicas de muestreo adecuadas pueden hacer extensivos los resultados a comunidades enteras.

3. El interés del investigador no es el sujeto concreto que contesta el cuestionario, sino la población a la que pertenece; de ahí, como se ha mencionado, la necesidad de utilizar técnicas de muestreo apropiadas.

4. Permite la obtención de datos sobre una gran variedad de temas.

5. La información se recoge de modo estandarizado mediante un cuestionario (instrucciones iguales para todos los sujetos, idéntica formulación de las preguntas, etc.), lo que faculta hacer comparaciones.

Se elaboraron dos encuestas de manera correspondiente a las variables dirigidas al personal de salud. Centro de salud La Victoria sector II.

La primera encuesta relacionada al estrés es el inventario de Maslash Bournout Inventory consta de dos partes: en la primera parte se describe los datos generales o sociodemográficos y en la segunda se describen 22 ítems separados por 3 dimensiones: Agotamiento Emocional, Realización Personal y Despersonalización con una fiabilidad de 0.9. La segunda encuesta relacionada al desempeño laboral es la ficha de observación para medir el desempeño laboral perteneciente al MINSA – PERÚ con un alfa de cronbash de 9,36, consta de 31 ítems separados por cuatro

dimensiones: Calidad del trabajo, Responsabilidad, Trabajo en Equipo y Compromiso Institucional.

Instrumento 1:

El instrumento que se aplicó es el Maslach Burnout Inventory – MBI²⁹, aludido anteriores y que fueron creados por Maslach y Jackson en 1981 (citado en Maslach, 2001) (Anexo 1)

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable Síndrome de Burnout

Nombre del Instrumento: Cuestionario para medir síndrome de Burnout

Autor/es: Cristina Maslach (1986) adaptado por Br. Laura A. Urrunaga Linares

Forma de Administración: Individual

Tiempo de Aplicación: Aproximadamente 30 minutos.

Confiabilidad: Valor del alfa de Cronbach: 0.957

El inventario de Maslach Burnout Inventory. El subfactor Agotamiento Emocional se encuentra compuesto por los ítems 1,2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Este subfactor obtiene una consistencia interna de 0,92 calculados por medio del procedimiento anterior alfa de Cronbach. El subfactor Despersonalización se encuentra compuesto por los ítems 5, 10, 11, 15, 22. Este subfactor obtiene una consistencia interna de 0,76 calculada por medio del procedimiento alfa de Cronbach. El subfactor Realización Personal se encuentra compuesto por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Este subfactor obtiene una consistencia interna de 0,55 calculada por medio del procedimiento alfa de Cronbach.

Instrumento 2:

Ficha Técnica

Nombre del instrumento: Ficha de observación para medir el desempeño laboral

Autor/es: Ministerio de Salud (MINSa) Perú.

Adaptado: María Graciela Llagas Chafloque. (2015)

Forma de administración: Individual

Tiempo de aplicación: 60 minutos

Alpha de Cronbach ,936

Descripción del Instrumento: Presenta (31 ítems) con 4 dimensiones: calidad del trabajo con (11 ítems), responsabilidad (6 ítems), trabajo en equipo (9 ítems), compromiso institucional (5 ítems).

La escala de opciones de respuesta fue:

1 = siempre

2 = casi siempre

3 = a veces

4 = casi nunca

5 = nunca

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

En la presente investigación, los datos se procesaron de manera numérica y porcentual en cuadros unidireccionales, tomando como referencia la definición operacional de las variables estudiadas. Para ello se tuvieron en cuenta diferentes programas:

- Microsoft Excel, se utilizó para realizar la base de datos para el tabulado de datos obtenidos de la encuesta y listas de cotejo, así mismo, mediante el complemento de Mega Stat se obtuvieron los gráficos y tablas estadísticas para el análisis de variables.

- Programa estadístico Statistical Package for the Social (SPSS) se usó la prueba no paramétrica con la que se logró contrastar la hipótesis, para ello, tabuló los resultados finales en cuanto a conocimiento y prácticas de cada personal de salud, según el puntaje alcanzado, estos resultados se dividieron en tres categorías colocándoles un valor numérico: bueno = 1, mediano = 2 y malo = 3; de esta manera el programa arrojó un número, el cual fue menor al Pvalor: 5% aceptando la Hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula dada por las investigadora.

2.6. Criterios éticos

Para llevar a cabo la investigación se tuvo en cuenta los aspectos éticos del reporte Belmont:³⁰

Principios éticos básicos

1. Respeto a las personas: El respeto a las personas incluye por lo menos dos convicciones éticas. La primera es que todos los individuos deben ser tratados como agentes autónomos, y la segunda, que todas las personas cuya autonomía está disminuida tienen derecho a ser protegidas. Consiguientemente el principio de respeto a las personas se divide en dos prerequisites morales distintos: el prerequisite que reconoce la autonomía, y el prerequisite que requiere la protección de aquellos cuya autonomía está de algún modo disminuida³⁰.

2. Beneficencia: El concepto de tratar a una persona de una manera ética, implica no solo respetar sus decisiones y protegerlos de daños, sino también procurar su bienestar. Este trato cae bajo el principio de beneficencia. Con frecuencia, el término beneficencia se entiende como actos de bondad o caridad que van más allá de la estricta obligación. Para los propósitos de este documento, beneficencia se entiende en un sentido más fuerte, como obligación. En este sentido se han formulado dos reglas generales como expresiones complementarias de beneficencia: no hacer daño; y acrecentar al máximo la beneficencia y disminuir los daños posibles³⁰.

3. Justicia: Se da una injusticia cuando se niega un beneficio a una persona que tiene derecho al mismo, sin ningún motivo razonable, o cuando se impone indebidamente una carga. Otra manera de concebir el principio de justicia es afirmar que los iguales deben ser tratados con igualdad³⁰.

2.7. Criterios de rigor científicos

1. Consentimiento informado

El respeto a las personas exige que se dé a los sujetos, en la medida de sus capacidades, la oportunidad de escoger lo que les pueda ocurrir o no. Se ofrece esta oportunidad cuando se satisfacen los criterios adecuados a los que el consentimiento informado debe ajustarse. Aunque nadie duda de la importancia del consentimiento informado, con todo, existe una gran controversia sobre la naturaleza y la posibilidad de un consentimiento informado. Sin embargo, prevalece de manera muy general el acuerdo de que el procedimiento debe constar de tres elementos: información, comprensión y voluntariedad³¹.

2. Valoración de riesgos y beneficios

La valoración de riesgos y beneficios necesita un cuidadoso examen de datos relevantes, incluyendo, en algunos casos, formas alternativas de obtener los beneficios previstos en la investigación. Así, la valoración representa una oportunidad y una responsabilidad de acumular información sistemática y global sobre la experimentación que se propone. Para el investigador, es un medio de examinar si la investigación está correctamente diseñada. Para el comité de revisión, es un método con el que se determinan si los riesgos a los que se expondrán los sujetos están justificados. Para los futuros participantes, la valoración les ayudará a decidir si van a participar o no³¹.

3. Selección de los sujetos

Así como el principio de respeto a las personas está expresado en los requerimientos para el consentimiento, y el principio de beneficencia en la evaluación de la relación riesgo/beneficio, el principio de justicia da lugar a los requerimientos morales de que habrán de ser justos los procedimientos y consecuencias de la selección de los sujetos de la investigación. La justicia es relevante en la selección de los sujetos de investigación a dos niveles: el social y el individual. La justicia individual en la selección de los sujetos podría requerir que los investigadores exhibieran imparcialidad, así, ellos no deberían ofrecer una investigación potencialmente beneficiosa a aquellos pacientes por los que tienen simpatía o seleccionar solo personas "indeseables" para la investigación más arriesgada. La justicia social requiere que se distinga entre clases de sujetos que deben y no deben participar en un determinado tipo de investigación, en base a la capacidad de los miembros de esa clase para llevar cargas y en lo apropiado de añadir otras cargas a personas ya de por sí cargadas. Por tanto, debe ser considerado un problema de justicia social que exista un orden de preferencia en la selección de clases de sujetos (ejemplo, adultos antes que niños) y que algunas clases de sujetos potenciales (ejemplo, los reclusos en centros psiquiátricos o los prisioneros) puedan ser utilizados como sujetos de investigación solo en ciertas condiciones³¹.

III. Resultados

3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 1. Relación entre el estrés y el Desempeño laboral (agrupado) del personal de salud. Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018

		NIVEL DE ESTRÉS				TOTAL	
		Severo	Alto	Moderado	Mínimo		
Desempeño Laboral	Deficiente	Recuento	24	1	0	0	25
		% dentro de nivel de estrés	100,0%	7,7%	0,0%	0,0%	47,2%
	Regular	Recuento	0	12	6	4	22
		% dentro de nivel de estrés	0,0%	92,3%	100,0%	40,0%	41,5%
	Bueno	Recuento	0	0	0	6	6
		% dentro de nivel de estrés	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	11,3%
Total	Recuento	24	13	6	10	53	
	% dentro de nivel de estrés	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

El Desempeño laboral se asocia significativamente con estrés de los trabajadores del Centro de Salud La Victoria Sector II.

Tabla 2. Nivel de Estrés del personal de salud. Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018.

NIVEL DE ESTRÉS		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	(agrupado)			
	SEVERO	24	45,3	45,3
	ALTO	13	24,5	69,8
	MODERADO	6	11,3	81,1
	MINIMO	10	18,9	100,0
	Total	53	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Se muestran los resultados sobre el nivel de estrés del personal de salud. Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, encontrando que, el 45,3% presenta un nivel de estrés severo. A diferencia del 11,3% que presenta un nivel de estrés moderado.

Tabla 3. Nivel de Desempeño Laboral del personal de salud del Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018.

DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	25	47,2	47,2
	REGULAR	22	41,5	88,7
	BUENO	6	11,3	100,0
	Total	53	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, se observa que, el 47,2% presenta un nivel deficiente. Solo el 11,3% se encuentra en un nivel considerado como bueno.

Tabla 4. Factores desencadenantes de estrés del personal del Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018.

Niveles	Agotamiento Emocional		Realización Personal		Despersonalización		Promedio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALTO	28	52,8	09	17,0	32	60,4	23	43,0
MEDIO	07	13,2	08	15,1	05	09,4	07	13,0
BAJO	18	34,0	36	67,9	16	30,2	23	44,0
TOTAL	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de los factores desencadenantes de estrés, del personal de salud. Centro de salud La Victoria sector II, el factor que presenta mayor porcentaje es, la Realización Personal,

presentando un 67,9% (nivel bajo); en segundo lugar se presenta la Despersonalización con el 60,4% (nivel alto); en tercer lugar, se presenta el Agotamiento Emocional con el 52,8% (nivel alto).

3.2 Discusión de los resultados

Respecto al primer objetivo específico: Establecer el nivel de estrés del personal de salud, centro de salud La Victoria sector II. Chiclayo, en la tabla N°2 se observa que, el nivel de estrés es severo con tendencia al nivel alto. Al respecto, otras investigaciones encontraron resultados coincidentes, tal es el caso de la investigación realizada sobre; nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima 2014”, realizada por Garavito Mozo Yessica en el año 2014.

Al término de la investigación, se concluye que, la mayoría de las enfermeras presenta un nivel de estrés laboral medio a alto; referidos al cansancio, horario y sobrecarga laboral, comprender como se siente, tratar eficazmente sus problemas, crear una atmósfera relajada, influir positivamente con su trabajo en la vida del paciente; y en mínimo porcentaje bajo que está dado por sentimientos de frustración, temor porque el trabajo lo endurezca, sentirse acabado, preocupación por lo que pueda sucederle al paciente o tratarlo como objetos impersonales¹¹.

Otro resultado encontrado es, el investigado en Lima sobre; Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal” realizada por Giovanna Ramos Tipian en el año 2014, donde concluyó que, la mayoría de profesionales de enfermería, presentan un nivel de estrés laboral *medio*, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, trabajan demasiado, de igual modo en la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal¹⁰.

Sobre los resultados del primer objetivo específico, podemos decir que, el aporte ofrecido de la presente investigación, se direcciona a que, una vez identificado el nivel de estrés del personal de salud, del centro de salud La Victoria sector II; entonces se

podrá tomar las medidas necesarias para que este nivel de estrés no llegue a tener consecuencias para la salud del personal de salud, sino por el contrario, se apliquen estrategias que permitan disminuir los niveles de estrés, utilizando medidas para combatir el estrés.

En relación al segundo objetivo específico: Establecer el nivel de desempeño laboral del personal de salud, centro de salud La Victoria sector II, en la tabla N°3 se observa que, el nivel de desempeño laboral es deficiente (47,2%). Estos resultados se comparan con los encontrados por los autores, Castillo Ávila, Irma Y; Torres Llanos, Norma; Ahumada Gómez, Aldo; Cárdenas Tapias, Karina; y Licon Castro Sharon en el año 2014, en Colombia quienes realizaron la investigación: Estrés laboral en enfermería y factores asociados, encontrando que, la presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación, lo cual repercute directamente en el bajo desempeño laboral⁹.

Al respecto, la presente investigación es de mucha importancia, ya que, si se sabe y se conoce que el nivel de desempeño laboral del personal de salud, centro de salud La Victoria sector II se encuentra en un nivel deficiente; entonces es pertinente tomar las medidas preventivas del caso para poder contrarrestar los factores internos y de alguna manera los externos, para poder aumentar significativamente su nivel de rendimiento profesional.

Respecto al tercer objetivo específico: Establecer los factores desencadenantes de estrés, centro de salud La Victoria sector II, se observa que el mayor porcentaje es la Realización Personal, presentando un 67,9% (nivel bajo); en segundo lugar se presenta la Despersonalización con el 60,4% (nivel alto); en tercer lugar, se presenta el Agotamiento Emocional con el 52,8% (nivel alto).

Sobre los resultados antes mencionados, es preciso señalar que, en Lima, se realizó la tesis titulada: Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal” realizada por Giovanna Ramos Tipian ⁽¹⁰⁾ en el año 2014, en el cual se afirma que, que la mayoría de profesionales de enfermería, presentan un nivel de estrés laboral medio, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que tratan a algunos pacientes como si

fueran objetos impersonales, trabajan demasiado, de igual modo en la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Con estos resultados encontrados en la presente investigación, se pretende que los jefes del centro de salud La Victoria sector II, tomen las medidas del caso para poder superar estos factores que podrían estar influyendo en desencadenar algún cuadro de estrés.

Finalmente, el objetivo general estuvo orientado a: Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud, Centro de salud La Victoria sector II, encontrando una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud, Centro de salud La Victoria sector II (tabla 1 y 5). Al respecto, los resultados son concordantes con las de otros investigadores, así tenemos que, en Tarapoto, se realizó la investigación titulada: "Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013", ejecutada por Gaviria Torres Karin Jissenia y Díaz Reátegui Ivonne del Pilar en el año 2013, llegando a la conclusión que, existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto¹².

De igual modo, en Lambayeque se realizó la investigación titulada: "Estrés y Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque" realizada por Lizeth Katherine Díaz Avendaño y Liliana Patricia Farro Olivos, encontrando que, existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de entres y la satisfacción laboral¹⁴.

Tomando como base la Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman, esta teoría refuerza los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que los autores de esta teoría consideran que, el estrés tendría lugar cuando la persona valora a sus recursos como escasos e insuficiente como para hacer frente a las demandas del entorno. Es decir, el estrés es un concepto dinámico, resultado de las discrepancias percibidas entre las

demandas del medio y de los recursos para afrontarlas. En el caso del personal de salud del centro de salud La Victoria sector II, se evidencia que existe una relación significativa entre el estrés con el desempeño laboral¹⁹.

La otra teoría que forma parte del sustento del presente estudio es, la Teoría del Desempeño Laboral de Donabedian, quien trata de una atención de calidad, pero también menciona que esta calidad está basada en el adecuado *desempeño* que realiza la enfermera dentro de su centro de labor, teniendo en cuenta que el desempeño realizado debe ser humanizado debido a que su materia prima de trabajo es el ser humano. Es por eso que, el personal de salud del centro de salud La Victoria, muchas veces al tratar con los pacientes se siente comprometido a dar solución al problema de salud que aqueja a las personas que acuden al centro de salud. Sin embargo, al no poder muchas veces ayudar en la solución del problema, se crea una especie de frustración, lo cual estaría repercutiendo directamente en su desempeño laboral¹⁹.

Otro resultado obtenido en este estudio es, el referido a los factores que pueden ser considerados como desencadenantes de estrés, en el centro de salud La Victoria sector II, como son, el servicio donde labora, el estado civil, el tiempo de servicio, el cargo de desempeño, situación laboral, trabajo en otras instituciones y el padecimiento de alguna enfermedad. Sobre estos resultados, en Colombia se realizó la investigación “Estrés laboral en enfermería y factores asociados” realizada por Castillo Ávila, Irma Y; Torres Llanos, Norma; Ahumada Gómez, Aldo; Cárdenas Tapias, Karina; y Licon Castro Sharon en el año 2014, llegaron a la conclusión que, la presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación. Asimismo, encontró que, la prevalencia de nivel alto de estrés correspondió al 33.9% de los participantes en el estudio⁹.

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

1. Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud, Centro de salud La Victoria sector II.

2. El nivel de estrés del personal de salud, centro de salud La Victoria sector II es, alto tanto en Agotamiento Emocional (52,8%) como en Despersonalización (60,4%). Sin embargo, en la Realización personal el nivel es bajo (67,9%).

3. El nivel de desempeño laboral del personal de salud, centro de salud La Victoria sector II es, deficiente (32.1%), en la Calidad de trabajo, el nivel de Responsabilidad es deficiente (47,2%), el nivel de Trabajo en Equipo es regular (47,2%) y el nivel de compromiso institucional es deficiente (43,4%).

4. Los factores que pueden ser considerados como desencadenantes de estrés, en el centro de salud La Victoria sector II son, el servicio donde labora, el estado civil solteras(os) (51%), el tiempo de servicio de 4 a más meses (40%), el cargo de desempeño asistencial (96%), situación laboral de contratado (54,72%), trabajo en otras instituciones (81%).

5. Los efectos que genera el nivel de estrés en el desempeño laboral del personal de salud, centro de salud La Victoria sector II son, el Agotamiento Emocional, la Despersonalización, poca Realización, falta de Calidad, problemas en el Trabajo en Equipo, poco Compromiso Institucional e irresponsabilidad.

5.2. Recomendaciones

1. Con los resultados obtenidos, el centro de salud La Victoria Sector II, implemente estrategias de intervención relacionado al estrés laboral para mejorar la satisfacción laboral del personal de salud.
2. Elaborar programas de prevención del desgaste de la profesión del personal de salud. Centro de salud La Victoria Sector II, con la finalidad de promover estrategias de afrontamiento en forma individual, de tal manera que, permita fortalecer la asertividad, el apoyo social y emocional del personal de salud.
3. Realizar estudios de tipo cualitativo sobre los factores que determinan en el estrés, a fin de evaluar los resultados que utilizará el personal de salud en el manejo del estrés.
4. Que el personal de salud asistan a sesiones regulares de técnicas de relajación para que de esa manera sus índices de estrés sean controlados por ellos y en su lugar de trabajo, para crear así un mejor ambiente y por consecuencia elevar el desempeño laboral.
5. A los jefes del personal de salud se recomienda motivar a través de incentivos verbales o escritos, como diplomas, celebración de cumpleaños, tarjetas de felicitaciones y otros.

VI. REFERENCIAS

1. Training.itcilo.it. Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo [Internet]. 2018. [Consultado el 10 abril del 2018]. Disponible desde: http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/sector1/main.htm
2. BBC Mundo. Cómo identificar cuando el estrés (positivo) se ha convertido en agotamiento (negativo) [Internet]. 2018. [Consultado el 10 abril del 2018]. Disponible desde: <http://www.bbc.com/mundo/vert-cap-38176847>
3. Cristiane, K., Lorenzini, A., Coelho, J., Cristhina, M. (2007). Percepciones acerca del estrés en el trabajo de un equipo de atención prehospitalario. *Revista Baiana de Enfermagem*, 22 (2/3), 9-17.
4. Castillo, A. Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco herrera. (Tesis de grado). 2013. Disponible desde: <http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/332/1/Castilloak.pdf>.
5. Alva, J. Conflicto laborales en el sector salud del Perú, *Anales Facultad de Medicina de la Universidad de San Marcos*, Volumen, 76, Lima, Perú, 2015.
6. Cassano M. Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima, 2018. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. 2013. Disponible desde: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19618/Cassano_FME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Cortaza LC, Torres MD. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz-México; [Internet]. Mayo del 2014. [Consultado el 26 de abril del 2018]. Disponible desde: <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>
8. Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia, Vigo-España; [Internet]. Mayo del 2014.

[Consultado el 26 abril del 2018]. Disponible desde: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008

9. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, y Licona S. Estrés laboral en enfermería y factores asociados en la Universidad del Norte Barranquilla-Colombia; [Internet]. Mayo del 2014. [Consultado el 24 abril del 2018]. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/pdf/817/81730850005.pdf>

10. Ramos G. Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal Lima-Perú; [Internet]. 2014. [Consultado el 24 abril del 2018]. Disponible desde: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:sIL2MQRUPc0J:ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4527/1/Ramos_Tipian_Elizabeth_Giovanna_2014.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

11. Garavito Y. Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima-Perú; [Internet]. 2015. [Consultado el 26 abril del 2018]. Disponible desde: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4982/1/Garavito_Mozo_Yessica_2015.pdf

12. Gavidia K, Díaz I. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital ii-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013. Tarapoto-Perú; [Internet]. 2013. [Consultado el 26 abril del 2018]. Disponible en: http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf

13. Núñez M. Estrés y desempeño en los trabajadores del área comercial plataforma de atención al cliente de la empresa Hidrandina S. A – Trujillo. 2014. Disponible desde: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3372>

14. Díaz L, Farro L. Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del hospital regional Lambayeque, 2016, Perú; [internet].

2014. [consultado el 24 abril del 2018]. Disponible desde: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/unprg/1437/bc-tes-tmp-271.pdf?sequence=1&isallowed=y>

15. Peche J. Nivel de estrés laboral en las enfermeras que trabajan en los servicios del hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque. Perú; [internet]. 2015. [consultado el 26 abril del 2018]. Disponible desde: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/661/Peche%20Silva%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Chachapoyas M, Silva Y, Vargas L. Manifestaciones de estrés en estudiantes de enfermería de una universidad de Lambayeque al iniciar prácticas hospitalarias – 2015. Perú; [internet]. 2015. [consultado el 26 abril del 2018]. Disponible desde: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/178/BCTES3945.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

17. Romero G. Flores E. Cárdenas P. Ostiguín R. Análisis de las bases teóricas del modelo de sistemas de Betty Neuman Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. Vol 4. No. 1 Año 4 Enero- Abril 2007.

18. Torres K, Reátegui IDPD. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013. Tarapoto-Perú; [Internet]. 2013. [Consultado el 26 abril del 2018]. Disponible desde: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20de%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui%20Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf>

19. Gonzales M. Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango) 2014. Disponible desde: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

20. Dahab J. Fortalezas y debilidades del modelo de estrés más aceptado de la psicología. Revista de terapia cognitivo conductual. 2010. Disponible desde: <http://cetecic.com.ar/revista/pdf/el-enfoque-cognitivo-transaccional-del-estres.pdf>
21. Sicocode. Estrés, teorías, conceptos y autores. 2010. Disponible desde: <https://psicocode.com/psicologia/teorias-estres/>
22. Maslach, C. y Jackson, and S.E. (1982) Burnout in health professions: a social psychological analysis En G. Sanders y J. Suls, (Eds) Social psychology of health and illness Hillsdale, N.J: Erlbaum.
23. Gren J. Enfermería en la unidad de urgencias Guía para la atención integral del paciente México DF editorial Limusa S.A. 1991
24. Rojas J. Gestión de Enfermería y el comportamiento de indicadores de calidad de atención de enfermería. [Internet]. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia 2015. [Consultado el 26 abril del 2018]. Disponible desde: <http://bdigital.unal.edu.co/50802/1/53081151.2015.pdf>
25. Jiménez R. Indicadores de Calidad y Eficiencia de los servicios hospitalarios una mirada actual. Revista Cubana Salud Pública (Revista en internet) 2004 enero – abril. (Acceso 16 de marzo de 2016); 30(1). Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/spu04104.pdf
26. Salas R. Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Educ Med (Revista en internet) 2012 octubre - diciembre. (Acceso 1 de abril 2016); 26(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086421412012000400013&script=sci_arttext
27. Stoner, J.; Freeman, R. y Gilbert, D. (2003). Administración. (6ta edi.). México: Pearson Educación.
28. Hernández R. Fernández C. Baptista P. Metodología de la Investigación. (5ta Edi.) México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. 2010.

29. Maslach, c.; Leiter, p. y Schaufeli. Job Burnout”, Annual Review of Psychology, Vol. 52, pgs. 397- 422. 2001.

30. El Informe Belmont. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. U.S.A. 1979. Observatorio de bioética. Disponible desde: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

31. Jiménez R. Indicadores de Calidad y Eficiencia de los servicios hospitalarios una mirada actual. Revista Cubana Salud Pública (Revista en internet) 2004 enero – abril. (Acceso 16 de marzo de 2016); 30(1). Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/spu04104.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado
con DNI..... Declaro haber sido informado de manera clara, precisa y oportuna por la alumna Cubas Cubas Rosa Mayra de los fines que busca la presente investigación titulada Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de salud la Victoria sector II – Chiclayo, 2018

Los datos obtenidos de mi participación serán finalmente copiados por la investigadora además procesara en secreto y en estricta confidencia respetando mi intimidad.

Por lo expuesto otorgo mi consentimiento a que se me realice el cuestionario o entrevista.

Chiclayo.....de..... 2018

INVESTIGADORA RESPONSABLE

PARTICIPANTE

ANEXO 2 CUESTIONARIO

INVENTARIO ELABORADO POR MASLACH Y JACKSON (1986)

Versión española.

Objetivo: Obtener información que permite determinar el nivel de estrés laboral del personal de salud, Centro de salud La Victoria Sector II – Chiclayo.

Consistencia interna y fiabilidad al 0.9.

INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre el nivel de estrés laboral del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II-Chiclayo; con la finalidad de tomar las medidas preventivas para fomentar el bienestar integral de dicho profesional. Por ello se le solicita responda las siguientes preguntas con veracidad. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado.

I. DATOS GENERALES

1. Servicio donde labora: _____
2. Fecha de nacimiento: _____
3. Sexo: Femenino Masculino
4. Estado civil: _____
5. Tiempo de servicio en la institución:
Menos de 06 meses Menos de 1 año 1 año a 3 años 4 años a más
6. Tiempo que labora en el servicio: Menos de 06 meses Menos de 1 año 1 año a 3 años 4 años a más
7. Cargo que desempeña: Jefe Asistencial Otro _____
8. Situación laboral: Nombrada(o) Contratada(o) Serums
9. Trabaja en otra institución: _____
Si No Especifique: _____

10. Sufre de alguna enfermedad:

Si No Especifique: _____

¿Hace cuánto tiempo? _____

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado.

Codificación del Inventario de Maslach Burnout Inventory

Escala	Valoración
Nunca	0
Pocas veces al año	1
Una vez al mes	2
Unas pocas veces al mes	3
Una vez a la semana	4
Pocas veces a la semana	5
Todos los días	6

Agotamiento Emocional: 9 ítems; 1, 2, 3, 6, 8,13, 14, 16,20

Realización Personal: 8 ítems; 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19,21

Despersonalización: 5 ítems; 5, 10, 11, 15,22

Nº	ENUNCIADOS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotada(o) por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada me siento vacío(a).							
3	Cuando me levanto por la mañana y enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada(o).							
4	Siento que puedo entablar relaciones con pactes fácilmente.							
5	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he vuelto más duro(a) con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo							
13	Me siento frustrado(a) por mi trabajo.							
14	Siento que dedico demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16	Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18	Me siento estimulado(a) después de haber trabajado con mis pacientes.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del instrumento: Ficha de observación para medir el Desempeño Laboral

Autor/es: Ministerio de Salud (MINSa) Perú.

Adaptado: María Graciela Llagas Chafloque (2015)

Objetivo del instrumento: Medir el Desempeño Laboral del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo 2018.

Alfa de Cronbach: 9,36

Alternativas de evaluación:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A Veces	CASI NUNCA	NUNCA
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
CALIDAD DEL TRABAJO						
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor					
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
RESPONSABILIDAD						
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar					
13	Mantiene a la Jefa encargada del Centro de Salud informada del progreso en el trabajo y de los problemas					

	que puedan plantearse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro de Salud La Victoria Sector II.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
TRABAJO EN EQUIPO						
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud La Victoria Sector II.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud La Victoria Sector II.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud La Victoria Sector II.					
22	Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud.					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
COMPROMISO INSTITUCIONAL						
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
29	Demuestra respeto a sus superiores					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

Tabla 5. Prueba de chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado				
		Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado	de	74,837 ^a	6	,000
Pearson				
Razón de verosimilitud		81,889	6	,000
Asociación lineal por lineal		41,447	1	,000
N de casos válidos		53		

a. 4 casillas (32,4%) han esperado un recuento menor que 3.
El recuento mínimo esperado es ,34

Fuente: Elaboración propia.

El Desempeño laboral se asocia significativamente con estrés del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II.

ANEXO 5

Tabla 6. Nivel de agotamiento emocional del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	28	52,8	52,8
	MEDIO ALTO	7	13,2	66,0
	MEDIO	9	17,0	83,0
	BAJO	9	17,0	100,0
	Total	53	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla n° 6, se observa que, el 52,8% presenta un nivel alto, con respecto agotamiento emocional del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II. A diferencia del 13,2% que se ubica en el nivel medio alto.

ANEXO 6

Tabla 7. Nivel de Realización Personal del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ALTO	9	17,0	17,0
MEDIO	8	15,1	32,1
ALTO	8	15,1	47,2
Válido MEDIO	8	15,1	47,2
BAJO	28	52,8	100,0
BAJO	28	52,8	100,0
Total	53	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Sobre el nivel de Realización personal del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II, el 52,8% se encuentra en un nivel bajo. Sin embargo, el 17% se encuentra en un nivel alto.

ANEXO 7

Tabla 8. Nivel de Despersonalización del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	32	60,4	60,4	60,4
	MEDIO	5	9,4	9,4	69,8
	ALTO	5	9,4	9,4	79,2
	MEDIO	5	9,4	9,4	79,2
	BAJO	11	20,8	20,8	100,0
	BAJO	11	20,8	20,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Sobre la despersonalización del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II, el 60,4% se ubica en un nivel alto. A diferencia del 9,4% que se ubica en un nivel medio bajo.

ANEXO 8

Tabla 9. Nivel de Calidad de trabajo del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	17	32,1	32,1
	REGULAR	30	56,6	88,7
	BUENA	4	7,5	96,2
	EXCELENTE	2	3,8	100,0
	Total	53	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla n° 9 El nivel de Calidad de trabajo del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II, el 32,1% se encuentra en un nivel deficiente. A diferencia del 3,8% que se encuentra en un nivel excelente.

ANEXO 9

Tabla 10

Nivel de Responsabilidad del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	25	47,2	47,2
	REGULAR	25	47,2	94,3
	BUENO	3	5,7	100,0
	Total	53	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Sobre el nivel de Responsabilidad del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II, el 47,2% se encuentra en un nivel deficiente. A diferencia del 5,7% que se encuentra en un nivel bueno.

ANEXO 10

Tabla 11. Nivel del Trabajo en Equipo del personal de salud. Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	24	45,3	45,3
	REGULAR	25	47,2	92,5
	BUENO	4	7,5	100,0
	Total	53	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla n° 11 El nivel de trabajo en equipo del personal de salud. Centro de Salud La Victoria Sector II el 47,2% se encuentra en un nivel regular, respecto al nivel del Trabajo en Equipo del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II. A diferencia del 7,5% que se encuentra en un nivel bueno.

ANEXO 11

Tabla 12. Nivel de Compromiso Institucional del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	23	43,4	43,4
	REGULAR	25	47,2	90,6
	BUENO	2	3,8	94,3
	EXCELENTE	3	5,7	100,0
	Total	53	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla n° 12. El nivel de Compromiso Institucional del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II, se encuentra en un nivel regular, con el 47,2%. A diferencia del 3,8% que se encuentra en un nivel bueno.

ANEXO 12

Tabla 13. Características generales del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018

Sexo	fi	%
Masculino	17	32%
Femenino	36	68%
Total	53	100%
Estado civil	fi	%
Soltera	27	51%
Casada	23	43%
Conviviente	2	4%
Viuda	1	2%
Total	53	100%
Tiempo de servicio	fi	%
Menos de 6 meses	17	32
Menos de 1 año	8	15
De 1 a 3 años	7	13
De 4 años a más	21	40
Total	53	100%
Cargo de desempeño	fi	%
Jefe	2	4%
Asistencial	51	96%
Total	53	96%
Situación laboral	f1	%
Nombrado	20	37.74%
Contratado	30	56.60%
SERUMS	3	05.66%
Total	53	100%
Trabaja en otra institución	fi	%
Si	10	19%
No	43	81%
Total	53	100%
Sufrimiento de alguna enfermedad	fi	%
Si	16	30%
No	37	70%
Total	53	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla n° 12 se observa que, el 68% corresponde al sexo femenino. A diferencia del 32% que corresponde al sexo masculino.

El 51% de los encuestados son solteras (os). A diferencia del 43%, cuyo estado civil es casada (do). Solo el 4% es conviviente y el 2% son viudas (os).

El 40% tiene de 4 a más años de servicio. Sin embargo, existe un 32% con menos de 6 meses. A diferencia del 13% que se encuentra entre 1 a 3 años.

Sobre el cargo de desempeño del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II, el 96% es asistencial. Solo, el 4% son jefes.

En la presente tabla, se observa que, el 56.60% se encuentra en situación de contratado. A diferencia del 5.66% que son SERUMS y un considerable 37.74% que son nombrados.

El 81% no trabaja en otra institución. A diferencia del 19% que si trabaja en otra institución.

El 70% no sufre de alguna enfermedad del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II. A diferencia del 30% que si lo hace.

ANEXO 13

Tabla 14. Servicio donde labora el personal del Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018

Servicio donde labora	fi	%
Consultorio TBC – Lic. Enfermería	2	3.77%
PROMSA – Lic. Enfermería	2	3.77%
Adulto Mayor – Lic. Enfermería	2	3.77%
Tópico – Lic. Enfermería	2	3.77%
CRED – Lic. Enfermería	2	3.77%
Zoonosis y prevención del cáncer – Lic Enfermería	1	1.88%
Inmunizaciones – Lic. Enfermería	1	1.88%
Consultorio TBC-Técnico Enfermería	2	3.77%
Archivo de Historias Clínicas – Técnico Enfermería	2	3.77%
Triaje - Técnico Enfermería	2	3.77%
Admisión – Técnico Enfermería	1	1.88%
Tópico – Técnico en Enfermería	1	1.88%
CRED – Técnica en Enfermería	2	3.77%
Planificación Familiar Lic. Obstetricia	4	7.54%
PROCET – Lic. Obstetricia	2	3.77%
Consultorio de Obstetricia – Lic. Obstetricia	4	7.54%
Laboratorio Clínico - Lic. Biología	4	7.54%
Laboratorio Clínico – Técnico en Laboratorio Clínico	2	3.77%
Farmacia – Técnico Farmacia	3	5.66%
Nutrición – Técnica en Nutrición	1	1.88%
Psicología – Lic. Psicología	2	3.77%
Odontología - Médico	2	3.77%
Consultorio Médico – Médico Cirujano	4	7.54%
Terapia y Rehabilitación – Lic. Tecnología Médica	2	3.77%
Saneamiento Ambiental	1	1.88%
TOTAL	53	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla n°13, respecto al servicio donde labora el personal del Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, el mayor porcentaje (7.54%) se encuentra en los consultorios de Planificación Familiar, Obstetricia y Laboratorio Clínico.

ANEXO 14

Tabla 15. Cargos específicos del Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018

Cargos específicos	fi	%
Licenciados en Enfermería	12	22.64%
Técnica en Enfermería	10	18.86%
Licenciados en Obstetricia	10	18.86%
Licenciados en Biología	04	7.54%
Técnicos en Laboratorio Clínico	02	3.77%
Técnico en Farmacia	03	5.66%
Técnica en nutrición	01	1.88%
Licenciados en Psicología	02	3.77%
Médico Odontólogo	02	3.77%
Médico Cirujano	04	7.54%
Licenciado en Tecnología Médica	02	3.77%
Inspector Sanitario	01	1.88%
TOTAL	53	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla n°14 respecto a los cargos específicos, el mayor porcentaje se encuentra en los profesionales Licenciados en Enfermería con el 22.64% del total. Un porcentaje también importante, se encuentra en los técnicos en Enfermería y Licenciados en Obstetricia con el mismo porcentaje (18.86%). Donde se encontró menos profesionales fueron en los siguientes: Técnico en Nutrición e Inspector Sanitario con el 1.88% respectivamente.