



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO  
DE SALUD EL BOSQUE, LA VICTORIA,  
CHICLAYO, 2018.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**Autora:**

Bach. Quispe Delgado Yordane

**Asesor:**

MSc. Velásquez Caro Juan Miguel

**Línea de Investigación**

Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana.

**Pimentel – Perú**

**2019**

**NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD  
EL BOSQUE, LA VICTORIA, CHICLAYO, 2018.**

PRESENTADA POR:

**QUISPE DELGADO YORDANE**

A la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán

Para optar el título de

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

APROBADO POR:

---

Mg. Villafranca Velásquez Rosa Luz

PRESIDENTA

---

Mg. Bernal Corrales Fátima del Carmen

SECRETARIA

---

MSc. Velásquez Caro Juan Miguel

VOCAL

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía en mi día a día, por brindarme salud para poder lograr mis objetivos, por iluminar siempre mi camino, por su infinito amor y bendiciones.

A mis padres Diógenes Quispe y Olga Delgado por su amor y apoyo incondicional, por haberme inculcado buenos valores, lo que me ha permitido ser una persona de bien, principalmente por sus consejos y motivación la cual me permitió seguir y concluir satisfactoriamente con mi carrera universitaria.

A mi hermosa hija Anghie quien me dio la fortaleza para seguir luchando por mis sueños y poder salir adelante a pesar de las adversidades.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por su infinito amor y bondad por iluminar siempre mi camino, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de experiencias, aprendizajes y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Diógenes Quispe y Olga Delgado por todo su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida, por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación. Por ser el mejor ejemplo de vida la cual siempre seguiré.

A mi asesor Msc. Velásquez Caro Juan Miguel por dedicarme su tiempo, por todo el apoyo que me brindo lo cual me sirvió en el desarrollo de la presente investigación.

## RESUMEN

El centro de salud el Bosque es una institución pública, que cuenta con profesionales de salud, técnicos y personal administrativo, que se han visto afectados por la carga laboral que se presenta, el objetivo principal de la presente investigación fue: Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de Salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018. Es un estudio cuantitativo no experimental. El diseño de investigación le correspondió al tipo No Experimental, Descriptivo – Correlacional, con una sola muestra de los profesionales del Centro de Salud el Bosque - La Victoria, Chiclayo, 2018, la población de estudio estuvo conformada por 45 trabajadores del Centro de Salud que cumplieron con los criterios de inclusión. La muestra estuvo conformada por 45 trabajadores que laboran el centro de salud el bosque. Los resultados obtenidos fueron, el nivel de estrés de los profesionales de salud en la dimensión Agotamiento Emocional es 77,8% bajo y 22,2 medio, en Realización personal 100% alto y en Despersonalización 100% bajo. El nivel de desempeño laboral de los profesionales del centro de salud el bosque, en la Calidad de trabajo 82.2% es eficiente, mientras que el 22.2% es regular, en Responsabilidad, Trabajo en Equipo y compromiso institucional es 100% eficiente. Al termino del estudio, como el valor del estadístico (4.746) es superior al valor crítico (3.8415); concluimos que debemos aceptar la hipótesis  $H_1$ , afirmando que existe relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral.

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

## **ABSTRACT**

The Bosque health center is a public institution, which has health professionals, technicians and administrative staff, who have been affected by the workload that is presented, the main objective of the present investigation was: Determine the relationship between the level of stress and work performance of health professionals at the El Bosque Health Center - La Victoria, Chiclayo, 2018. It is a non-experimental quantitative study. The research design corresponded to the Non - Experimental, Descriptive - Correlational type, with a single sample of professionals from the Health Center of the Forest - La Victoria, Chiclayo, 2018, the study population consisted of 45 workers from the Health Center met the inclusion criteria. The sample consisted of 45 workers who work in the forest health center. The results obtained were, the level of stress of the health professionals in the Emotional Exhaustion dimension is 77.8% low and 22.2% medium, in Personal accomplishment 100% high and in Depersonalization 100% low. The level of work performance of the health center professionals in the forest, in the 82.2% Quality of work is efficient, while 22.2% is regular, in Responsibility, Teamwork and institutional commitment is 100% efficient. At the end of the study, as the value of the statistic (4,746) is higher than the critical value (3.8415); We conclude that we must accept the H1 hypothesis, stating that there is a relationship between the level of stress and work performance.

Keywords: Stress, job performance, health professionals.

## INDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.2. Antecedentes de estudio .....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	16
1.3.1. El estrés .....	18
1.3.2. El desempeño laboral .....	29
1.4. Formulación del Problema.....	34
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	34
1.6. Hipótesis .....	35
1.7. Objetivos.....	35
1.7.1. General .....	35
1.7.2. Objetivos específicos.....	35
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO .....</b>	<b>38</b>
<b>2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....</b>	<b>38</b>
<b>2.2. Población y muestra .....</b>	<b>38</b>
<b>2.3. Variables, Operacionalización.....</b>	<b>38</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>	<b>38</b>
<b>2.5. Procedimiento de análisis de datos.....</b>	<b>39</b>
<b>2.6. Criterio éticos .....</b>	<b>39</b>
<b>2.7. Criterios de rigor científicos .....</b>	<b>40</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>42</b>
3.1. Resultados en Tablas y Figuras .....	42

3.2. Discusión de Resultados .....	57
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
4.1. CONCLUSIONES.....	58
4.2. RECOMENDACIONES .....	59
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Organización Mundial de la Salud define a la salud como un estado de bienestar físico, mental y social; es así que se establece que el estrés es una de las patologías que hoy en día está en incremento lo cual ha conllevado a causar un gran impacto en la salud, no solo de los trabajadores, sino también en el entorno donde desempeñan sus labores; toda persona necesita estar incentivada para tomar decisiones y actitudes para poder desarrollarse como persona, sin embargo, cuando el estrés es perjudicial y permanece como un estímulo constante, cambia a ser un distrés que es la respuesta negativa que tiene la persona, lo cual puede provocar problemas psicosociales, enfermedades o accidentes. El presente estudio se realizó en el centro de salud el Bosque - La Victoria durante el periodo de agosto 2018 a agosto 2019, participando únicamente el personal que labora en el Centro de Salud.

El objetivo de ésta investigación consistió en determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud el Bosque - La Victoria, Chiclayo, 2018. El estudio se realizó mediante la aplicación de dos variables, una sobre el nivel de estrés y otra sobre el desempeño laboral; la primera variable evalúa el nivel de estrés mediante tres dimensiones, agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, los cuales se enfocan en situaciones que ha tenido el participante durante su trabajo, el desempeño laboral se evaluó mediante cuatro dimensiones calidad del trabajo, Responsabilidad, Trabajo en Equipo, Compromiso institucional, fueron aplicadas al personal del centro de salud.

El presente es un estudio cuantitativo no experimental. El diseño de investigación le correspondió al tipo No Experimental, Descriptivo - Correlacional, con una sola muestra de los profesionales del Centro de Salud el Bosque - La Victoria, Chiclayo, 2018, en el que incluyeron variables como: nivel de estrés, desempeño laboral, los datos se recolectaron y posteriormente se trabajó en el paquete estadístico SPSS v25, además de la ayuda del programa EXCEL.

Todos los profesionales están expuestos a desarrollar ésta enfermedad, es por eso que los profesionales de la salud no son la excepción, por la responsabilidad que lleva realizar su trabajo, son personas con alto riesgo de presentar estrés laboral que tendrá consecuencias en su desempeño laboral. Esta investigación consistió en relacionar el nivel de estrés de los profesionales de salud con su desempeño laboral en el centro de salud el Bosque - la Victoria, Chiclayo.

## 1.1. Realidad Problemática.

Entre las enfermedades más comunes que atacan al personal de salud se encuentran el estrés lo cual repercute en el desempeño de estos profesionales, en ese sentido la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica lo siguiente: en la actualidad el estrés está afectando a la salud física, psicológica y en el desempeño de las actividades de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan (1). Asimismo la misma organización en un informe denominado “Concientizando sobre el Estrés en los Países que están en Desarrollo” indica: El estrés con el trabajo es una tensión física o emocional que puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso, pero cuando dura mucho tiempo puede dañar la salud (2).

Uno de los riesgos modernos de la salud en el trabajo es el estrés laboral, sin duda alguna que esta enfermedad no solo afecta a la persona, sino también al entorno de ella como es la familia, el trabajo, los amigos entre otros. Ante esta situación nacen preguntas como la siguiente: ¿Qué se experimenta cuando se padece de estrés laboral?, al respecto la Organización Mundial de la Salud enseña: es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene en el trabajo y se le hace difícil cumplir con sus obligaciones (2).

La OMS considera que en todo el mundo solo el 5 y 10% de los países en desarrollo y entre el 20% al 50 % en países industrializados, los empleadores les controlan y les realizan medidas de prevención para el cuidado de la salud en forma multidisciplinaria (OMS, 2003). Cuando su salud tiene consecuencias con el estrés (2).

La opinión de Martínez Selva, las personas piensan que el significa del estrés tiene que ver con el temor, la inseguridad, inestabilidad emocional, fobias, falta de sueño, tristeza pero a los investigadores y científicos se le complica tener un concepto definido, como se produce y cuáles son las causas (3). El estrés en el trabajo no permite adaptarse y se manifiesta con reacciones como acelerar el pensamiento, muestra riesgo o desequilibrio que produce o facilita situaciones de estrés en una determinada situación laboral. Por lo tanto puede influir como una sobrecarga en el bienestar tanto físico como psicólogo y personal (3).

En nuestro país, el estrés laboral también afecta a profesionales de la salud, lo que tiene como repercusión problemas en la familia, la organización y el desempeño, al respecto Jacqueline Rojas, docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN) menciona lo siguiente: En el Perú, el 60% de las personas sufre de estrés y el 70% de los empleadores sufren estrés laboral. El origen de este padecimiento es la sobre carga del trabajo, conflicto entre empleadores y falta de satisfacción laboral (4).

Asimismo, Jacqueline Rojas agregó: “La ansiedad acompaña al estrés laboral y, en algunos casos, a la depresión. Según estudios, la salud física de la mujer está relacionada con su salud psicológica. Nosotras asumimos el papel de madre, hija, hermana, trabajadora, etc., lo que aumenta las responsabilidades asumidas en cada rol” (4). A todo ello se suma el aporte del Dr. Luis Oblitas, de la Universidad Autónoma del Perú; las consecuencias de este padecimiento influye en el exceso laboral, desorganización, desconcentración, el trato que tienen entre compañeros, y a la vez ejecutar en tiempo record las tareas del día a día (5).

Como se puede apreciar en los párrafos anteriores, las cifras son preocupantes, en ese sentido no se debe de perder de vista, especialmente por las organizaciones de salud, cuyo personal de salud, debe estar padeciendo esta enfermedad y por consiguiente deben aplicar medidas para evitar o prevenir y al mismo tiempo combatir esta enfermedad en sus trabajadores. Veamos ahora la descripción de la realidad problemática en el ámbito local.

En el contexto local, las manifestaciones del problema se observan en el centro de salud el bosque – La Victoria donde se puede observar en el personal de salud la siguiente situación: tensión y ansiedad, conductas mal humoradas, semblantes de preocupación, como consecuencia podemos observar un cansancio en el desempeño laboral al no realizar sus tareas correctamente y roles a cabalidad, puesto se olvidan dónde están las cosas como materiales, medicamentos, entre otros. Ante esta situación se realiza una investigación que permita encontrar una conexión entre el grado de estrés y el cumplimiento del trabajo.

## 1.2 Antecedentes de estudio.

A nivel Internacional

Piñeiro M. (2013), en su trabajo “Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica. El objetivo de este estudio es identificar tanto el nivel de estrés en el personal de salud de hospitalización del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo. Se realizó un análisis que predominamos la información recaudada de acuerdo a la investigación de las encuestas realizadas. Los resultados nos darán el estrés más común que 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”. Mencionaremos los resultados de un buen desempeño laboral como: "Satisfacción en el trabajo"; "Relación personal"; y "Adecuación para el trabajo". El Proceso del mecanismo de afrontamiento más usados son: reevaluación positiva ante una situación; una buena conducta; buscar el consejo de los demás y una alta capacidad de interpretación o valoración. El resultado de los estados emocionales es mostrar una mejor conducta para poder comprender, dirigir y actuar ante los demás; por lo tanto, debemos conocer y comprender nuestras emociones, para sí tener la capacidad de regularlas y controlarlas. (6).

Cortaza L, Mauricio F. (2014), en su trabajo “Estrés laboral en enfermeros de un hospital en Veracruz. México”. La finalidad de esta indagación fue: Mencionar el valor y reconocer los puntos importantes del estrés. Asimismo, el enfoque metodológico fue: recolectar y analizar datos. Colaboran 41 auxiliares técnicos, se utilizó la Nursing Stress Scale para calcular la escala del estado estresante, con una seguridad de 0,84. Los resultados: se encontró que el 100% presenta principios de estrés, un 65,9% lo muestra a veces y un 34,1% de manera repetida. En conclusión, la parte más afectada fue el físico, el peso laboral es el principal causante del estrés (48,8%), el fallecimiento y padecimiento (29,3%); la preocupación del tratamiento (29,3%). En los hombres se nota más el estrés (83,3%) que las mujeres (25,7%). En consecuencia: los enfermeros son los que más sufren el estrés del trabajo, con un gran peso laboral y se muestran muy sensibles ante los demás (7).

Gallego L, López D, Piñeres J, Rativa Y, Téllez Y. (2017), en su trabajo “El Estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío”. El estudio realizado nos muestra la presencia del estrés en el trabajo y las pautas a seguir para enfrentar el estrés con el equipo de auxiliares técnicos. La investigación se realizó con un diseño cuantitativo con un muestreo de bola de nieve, quiere decir, fue utilizada por los investigadores para identificar a los sujetos posibles para dicha prueba, en el cual colaboraron 25 enfermeros y auxiliares de enfermería. Se utilizaron dos pruebas, el “perfil de estrés” de Kenneth M. y Nowack (2002), y el Inventario de estrategias de afrontamiento CSI creado por Tobin (1984). Conclusión: Los instrumentos evidenciaron que el estrés no es causado por el peso laboral, mientras que si se manifiesta en las preocupaciones económicas personales y del hogar. (8)

Velásquez F; Villavicencio D. (2016), en su trabajo “Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) en el año 2016”. Viene hacer una investigación para poder resolverlo, observar y analizar los resultados del comportamiento de la persona, mostrando las causas como: grado de estrés, rendimiento en el trabajo, puesto o función en el centro de salud, forma de ayuda, duración laboral al día, característica del paciente internado. El final de la investigación tuvo como resultado una muestra de 167. Mostrando que los integrantes de la investigación hecha que fueron atendidos en el centro de salud tienen principios de estrés, ya que demuestra un bajo rendimiento en sus labores. En conclusión: El estrés es un padecimiento que hoy en día las personas sufren frecuentemente en su trabajo. (9)

Meza María. (2018); En su trabajo “Estrés laboral en profesionales de Enfermería de la Universidad de Costa Rica” Se muestran los estudios realizados del estrés laboral en las enfermeras. Tener en cuenta que el estrés laboral en los enfermeros puede causar una baja atención y cuidado de los. En tal caso, en la investigación se desarrolló dos instrumentos de medición: uno averigua las pruebas o evaluación del estrés en el centro laboral y el otro tiene como objetivo de cómo afrontar la enfermedad. En conclusión, el peso y el exceso laboral es consecuencia de un fuerte estrés en el trabajo en las personas. Por lo tanto, tienen el miedo de realizar una mala atención a los pacientes o ser culpados de no hacer bien su trabajo, hace que produzca el estrés. (10).

## **A nivel Nacional**

Panduro B, Gesenia L. (2012), en su trabajo “Estrés y desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa” El estudio, descriptivo-correlacional de tipo transversal, La finalidad es obtener las conexiones que hay con el estrés y el trabajo laboral. El estudio está conformado por 112 profesionales de enfermería. Para el proceso de investigación se recaudaron 2 cuestionarios. En los estudios realizados obtenemos que el 75% de profesionales presentan un estrés regular y el 9.8% tienen un estrés peligroso. En la relación al rendimiento laboral, los trabajadores obtienen un nivel alto del 80.4% y los trabajadores con rendimiento intermedio obtienen el 19.6%. La conexión que hay entre el estrés y rendimiento en el trabajo es del 59.8% de los trabajadores encuestados que tienen como resultado de estrés regular y un buen rendimiento en el trabajo. Por lo tanto, se determina que no hay conexión entre el estrés y en rendimiento del trabajo, ya que el nivel del estrés es regular y el rendimiento del trabajo se manifiesta con un nivel alto de los trabajadores de enfermería. (11).

Huamán Y. (2016), en su investigación “Nivel de Estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016”. Esta investigación fue cuantitativa, para poder resolver la exactitud del estrés y el rendimiento en el trabajo. La población estuvo constituida por 45 profesionales de enfermería. En esta investigación se manejó una encuesta con dos herramientas: el cuestionario de Maslash para poder calcular el Nivel de estrés de las enfermeras; y el cuestionario del rendimiento en el trabajo que fue hecho por la investigadora, este formato que se utilizó para valorar el desempeño laboral tuvo los ítems de adecuado regularmente y adecuado o inadecuado del personal de salud. Los resultados conseguidos, fueron que el 62,22% tienen un nivel de estrés medio, y el 37,78% presenta un nivel de estrés bajo; en lo que respecta al rendimiento en el trabajo se encontró que el 73,33% presentan un correcto rendimiento del trabajo, por lo tanto, el 26,67% tiene un rendimiento del trabajo regular. Al concluir se dice que no existe una relación demostrativa entre las variables.(12).

Ramos N, Ticona N. (2016), en su trabajo “Influencia del Estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el hospital III Goyeneche Arequipa, 2016” El Estrés en el trabajo, son síntomas que se manifiestan y causan enfermedades en algunos trabajadores. El estudio es analizar si aumenta, disminuye o influye en las 104 enfermeras.

En consecuencia son: El estrés en mayor cantidad refleja un rendimiento en el trabajo regular con los trabajadores de enfermería de los diferentes servicios del Hospital Goyeneche significa que si se muestra estrés en el trabajo no van a tener un rendimiento positivo. (13).

Ramos L. (2016), en su trabajo “Nivel de Estrés y Desempeño laboral de los Profesionales de la Salud que Trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco” La Palabra Estrés es empleado como un “cajón de sastre” quiere decir, cuando la persona tiene diversas ideas desordenadas y confusas. La finalidad es: Establecer la relación que hay con el estrés y el rendimiento del trabajo. El procedimiento tiene como finalidad una investigación en torno al desempeño laboral con los 41 trabajadores. Para la recopilación de la información se utilizó dos herramientas. La estadística inferencial de los resultados se utilizó la prueba Tau b de Kendall, dispone la conexión de los elementos específico en un grupo determinado. Resultados: El nivel de Estrés intermedio de 32 trabajadores muestra un estrés del 78,0%, y de 09 trabajadores viene hacer un estrés mínimo que equivale al 22,0%. En 24 trabajadores en rendimiento es 58,5% que significa como un nivel de estrés muy bueno y los 17 que están como intermedios equivale al 41,5% de ellos califican como Regular. Por lo tanto, el nivel de estrés Intermedio en los trabajadores de salud viene hacer más de tres cuartos ósea el 78,0%. El nivel de estrés como muy bueno en los trabajadores de salud equivale al 58,5%. (14).

Gallegos H. (2014); en su trabajo “El Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal Profesional de enfermería en servicios críticos de Hospitales nivel II-2 puno y II-1 Juliaca”. La finalidad es establecer las consecuencias del estrés en el rendimiento del trabajo del personal de enfermería. Material y métodos: El proyecto está diseñado para analizar el aumento o disminución de variables constituido por 76 enfermeras. Las herramientas para obtener la información fueron: una lista de preguntas para resolver, analizar las observaciones del estrés por el rendimiento de trabajo. Resultado: la nota final que se elabora a las enfermeras por el estrés de rendimiento del trabajo tanto en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón como del Hospital Regional Carlos Monge Medrano es uniforme. Si comparamos el promedio de las enfermeras del H.R.C.M. el resultado del nivel de estrés más frecuente es el 17,5% y el nivel de estrés intermedio seria 35,0%. Por consiguiente, el resultado de las enfermeras que trabajan en el H.R.M.N tienen un nivel de estrés marcado del 61,1% y un estrés bajo de 2,8%. En conclusión: El estrés si afecta el rendimiento laboral que desempeñan las enfermeras en su trabajo (15).

## **A Nivel Local**

Galán R, Herrera M, Núñez I. (2014), en su trabajo "Estrés en el Profesional de Enfermería. Servicios de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo, febrero- marzo del 2014". La finalidad del estudio es resolver el estrés de las enfermeras que trabajan en los centros referidos. Se realizó un estudio para analizar, evaluar y recopilar los datos de la investigación que se desarrolló con 35 enfermeros utilizando algunas características de los datos de la investigación. Como resultado tanto los enfermeros de la UCI que es el 100% y los enfermeros de emergencia que son el 91% muestran un estrés intermedio, recalcando que los enfermeros que elaboran en emergencia tienen un nivel de estrés elevado (16).

Díaz L, Farro L. (2016), en su trabajo "Estrés y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016" La investigación es de enfoque cuantitativo. Su finalidad es analizar el estudio del estrés en el trabajo con la responsabilidad de un buen rendimiento laboral en el área del Centro Quirúrgico. Estuvo conformada por 33 enfermeras del área del centro quirúrgico; teniendo como resultado en las enfermeras un nivel de estrés normal. Las enfermeras tienen un control de satisfacción en el rendimiento laboral. (17)

Vera A. (2016), en su trabajo "Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero al Prematuro. Chiclayo La presente investigación cuantitativa, se aplicó en la UCI y UCIN de Neonatología del Hospital Regional de Lambayeque; con la finalidad de determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero al prematuro. La muestra estuvo constituida por 31 enfermero. Las conclusiones fueron: El 58.1 por ciento de los enfermeros presentó estrés moderado, el 38.7 % estreses altos y el 3.2 % por ciento estreses leve. La calidad de cuidado al prematuro es regular en un 48.4% de las enfermeras y bueno en el 51.6%. El nivel de estrés del profesional de enfermería no se relaciona significativamente con la calidad de cuidado proporcionado al prematuro (18).

Peche J. (2015), en su trabajo "Nivel de estrés laboral en las enfermeras que trabajan en los servicios del hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque". La presente investigación, tuvo finalidad de analizar el tipo de nivel de estrés de las enfermeras que trabajan en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque; se obtuvo la evaluación y recopilación de datos de la investigación realizada a 49 enfermeras. Teniendo como

resultado un estrés de nivel intermedio del 51% de las enfermeras sobre recargada de trabajo. El nivel de estrés con distanciamiento de la vida cotidiana de las enfermeras tuvo un 57%. El estrés del desgaste profesional y bajo en la realización personal de las enfermeras tiene un nivel del 57%. Se verifico que las enfermeras controlan sus sentimientos relacionados a sus dificultades personales para poder elaborar con normalidad y dar una buena atención a sus pacientes. (19)

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **DOROTHY JOHNSON “Modelo del sistema conductual”**

Cuando hablamos de Johnson es una teórica que se tituló en la especialidad de artes en Armstrong Junior College, en la localidad Georgia en el año 1938. En la Universidad de California paso gran aporte de su capacidad profesional ejerciendo como educador en la especialidad de pediatría, asimismo desempeño labores de asesora y enfermera en las instituciones educativas de enfermería. Asimismo, difundió en el año 1980 su “modelo de sistemas conductuales”. También promueve en el año 1968, que los pacientes adopten una conducta eficiente y positiva para así poder prevenir enfermedades(20).

el origen de su modelo lo hizo tomando como referencia a Nightingale ya que habla de la enfermería que está destinada a brindar ayuda a los pacientes y así poder prevenir o recuperarse de alguna enfermedad (20).

Dorothy en su modelo dice que el ser humano es como un modelo de conductas integrado por una serie de subsistemas compuestos. Acá el individuo como sistema conductual tratara de alcanzar un equilibrio a través de adaptaciones que pueden ayudar a que este actúe de manera eficiente y eficaz. Asimismo, Johnson se centró en la respuesta del individuo hacia el estrés y cómo iban a reaccionar ante situaciones de conflictos y tensiones. (20).

Johnson califica a las personas como un conjunto de procedimientos conductuales conformado por siete subsistemas interactivos y son: De dependencia, de ingestión, de eliminación, sexual, agresividad, realización y por ultimo de afiliación. Asimismo, cada subsistema posee 4 características estructurales como: finalización, tendencia a proceder, centro de la acción y conducta; y funcionales, custodia sobre las influencias peligrosas, estimulación y alimentación que ayuden desarrollar el desarrollo y prever el estancamiento(20).

Las personas tratan de conservar su estabilidad, pero la relación con el entorno puede producir un desequilibrio y tienden a presentar problemas que afectan la salud. A la enfermera se le conoce como una fuerza reguladora externo que actúa para poder recuperar el equilibrio. Cuando un individuo presenta inestabilidad e inseguridad es donde se necesitan las intervenciones de enfermería, esta ayuda brindada por enfermería debe ser las adecuadas para mantener o recuperar la estabilidad y la seguridad de los individuos (20).

Enfermería es sinónimo de fortaleza externa que interviene para resguardar la formación de la conducta del individuo cuando este se siente sometido a situaciones que ponen en peligro su estabilidad emocional, la cual son amenazantes para su salud física y mental, asimismo enfermería ayudara a que el individuo que está sometido a estrés lo pueda controlar satisfactoriamente (20).

#### BETTY NEUMAN: “MODELO DE SISTEMAS”

Este modelo de sistemas facilita la ejecución y adaptación en una gran diversidad de entornos cuando realiza prácticas por parte de la enfermera/o. La planificación de este modelo es de fácil aplicación dirigidos a clientes que experimentan componentes estresantes. Este modelo nos brinda una aportación significativa con respecto a la relación que existe entre la enfermera y el usuario, expresado de manera precisas y concisas sus aportaciones sobre los conocimientos adquiridos a nivel académico y lo relacionado a la vida, aportando de manera positiva respecto a su cuidado tanto físico como emocional (20).

El autor Newman estima que el objetivo de la enfermería es visitar a personas, familias y zonas con el fin de lograr y conservar a un buen nivel el bienestar de todos haciendo uso las tareas intencionales, para anular componentes que ocasionan tensión, es de suma importancia que las tareas fundamentales se ejecuten de manera óptima en todo el transcurso de la vida, de esta manera reducirá que se activen los elementos que causen estrés sobre la persona impidiendo la afección, como ejemplo tenemos, el mantenimiento preventivo que se realiza a un determinado ambiente, evita la incursión de elementos estresantes que puedan causar algún daño irreversible para la salud, el mismo autor detalla

minuciosamente un procedimiento de enfermería individualizada que es usado como método de aplicación cuando se realiza la atención al paciente (20).

Este modelo es de gran apoyo para el futuro de las funciones de la enfermera ya que se encuentra relacionado con la naturaleza de la profesión y contiene todos los elementos o características a considerarse cuando se realiza la atención al paciente, de esta manera será de manera personalizada y por lo tanto más eficiente (20).

### 1.3.1. El estrés

El estrés según diccionario de la real academia es una tensión inducida por circunstancias asfixiantes que ocasionan trastornos psicológicos en algunos casos graves. Este término estrés procede de la materia física elemental, que significa la presión que practica un determinado cuerpo respecto a otro, concluyendo el que más presión recoge es aquel que puede despedazarse, este término fue acogido por la ciencia de la psicología, pasando a denominar a los elementos de síntomas psicofisiológicos que son: agotamiento, inapetencia, bajar de peso y debilidad, entre otras (21).

La autora Martínez Selva (2004), indica que la palabra estrés lo relacionan con los factores de miedo, ansiedad, fatiga, depresión, siendo complicado tanto para observadores como científicos definir con claridad que es lo que está ocurriendo, qué significado tiene, trascendencia y consecuencias de estas percepciones (21).

El miedo se considera como una abstracción céntrico en el estrés, así como en la ansiedad, pero se tiene precaución al considerar una sensación de temor, donde anticipadamente se activa todo el organismo, que surge ante una escenario que puede ser descrito de forma precisa y concisa(21).

La ansiedad, se vincula a una etapa de activación o vibración exagerada que surge en la persona como un rechazo ante los hechos externos o relacionados a pensamientos o sentimientos del uno mismo. Se considera un tipo de miedo no racional y no justificado (21).

Martínez declara que la ansiedad medicada o psicopatológica es peligrosa, no se considera adaptativa cuando no existe una advertencia objetiva y es perseverante. Aparece síntomas como pulsaciones, tensión muscular, cefalea, respirar con dificultad. Paraliza a la persona a enfrentar estas situaciones fastidiosas, asimismo la persona tiende a aislarse, afectando su rendimiento laboral y su vida familiar y social (21).

Muchas veces confundimos a la fatiga con el estrés, existiendo indicadores que pueden distinguirse. Como es la fatiga se soluciona con un cambio de actividad y se desaparece con el reposo, esto no sucede con el estrés (21).

Cuando la fatiga laboral es continuada se considera un factor más de estrés y motivación de insatisfacción laboral, esto puede terminar como estrés si continúan una serie de actividades largas de jornadas de trabajo, así también muy poco reposo, porcentaje elevado de trabajo y monotonía. La fatiga se caracteriza por un desinterés en la labor que se encuentra realizando, teniendo una sensación de malestar y una merma de eficiencia y eficacia (21).

El estrés se considera como la reacción conductual o fisiológica frente a provocaciones agresivas o amenazantes, que percibe todas las variaciones ocurriendo una alteración de su equilibrio emocional, psicológico y fisiológico. Si no encuentra solución a su equilibrio no se repondrá, y es ahí donde el estrés se vuelve a una condición crónica y el cuerpo no lo puede resistir hasta enfermarse e incluso fallecer (21).

Los agentes que causan el estrés son los estresores, pudiendo ser físicos o psicológicos. Entre los agentes físicos encontramos la intensa bulla, las temperaturas exageradas, las permutaciones de manera brusca en el medio ambiente, afecciones o malestares, y otras. Los agentes psicológicos se relacionan con lo social y son los que hallamos cotidianamente en nuestra vida del día a día. Por ejemplo son las circunstancias de atravesar escenarios que comprometen a los demás, las grescas interpersonales, y como no los problemas financieros (21).

De acuerdo a Martínez en relación al estrés laboral es una manera concreta de estrés que sucede dentro del entorno laboral, donde se pueden identificar un conjunto de escenarios o factores generales y específicos, que funcionan de manera aisladas o conjuntamente como agentes estresores. Sus secuelas no solo afectan a nivel profesional, sino también a la vida particular y familiar. Tenemos las siguientes fuentes de estrés (21).

Las circunstancias físicas del trabajo, como la temperatura, el aire puro, el lugar físico, la claridad, los sonidos, el mobiliario, los artefactos y maquinarias de trabajo. Son considerados aspectos más importantes a la hora de apreciar las fuentes de estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten entender el nivel de salubridad con respecto al empleo, el nivel de peligrosidad que puede causar sus posibles repercusiones (21).

El relacionarse socialmente en la institución donde se labora se considera otro factor y de ella se remarcan los conflictos personales. Siendo el apoyo hacia la sociedad y las vinculaciones sociales facilitan recursos para saber llevar las situaciones estresantes, creando lazos emocionales y formando habilidades para enfrentar el estrés (21).

Se considera que el elemento social de mayor importancia es la incomunicación, así también la falta de reconocimiento o de premiación respecto a las actividades realizadas, existiendo casos de entrometimiento excesivo no siendo opiniones constructivas sino destructivas refiriéndose a la labor del trabajador. Las grescas entre compañeros de trabajo, las agresiones o el acoso favorecen a un pésimo clima laboral (21).

Existe la teoría fisiológica de la respuesta al estrés establecida por Hans Selye, endocrinólogo, quien lo define en el concepto de conjunto de procesos fisiológicos que ocurren en respuesta a un estresor, lo llamó, Síndrome General de Adaptación, el cual está constituido por 3 fases: (22).

Fase de alarma: El cuerpo reconoce el estrés y se prepara para afrontarlo. Esta fase tiene poca duración, donde el cuerpo requiere rehabilitarse, si no existe ésta rehabilitación inicia la fase de resistencia (22)

Fase de resistencia: Si el estresor continua un tiempo excesivo y el cuerpo no puede mantener más la resistencia empieza la siguiente fase.

Fase de agotamiento: Se da cuando los estímulos estresantes se mantienen, y nuestro cuerpo se siente incapaz de afrontarla al estar agotado. Esta fase es más peligrosa ya que aparecen enfermedades tanto físicas como psicológicas (22).

Personal de la Salud y Estrés:

Son carreras o especializaciones que tienen una base común, el campo de la salud y todas tienen un propósito: Brindar ayuda a las personas para que así puedan mejorar su calidad de vida. Esta profesión de la salud tiene distintas especializaciones, pero de las más importantes son el médico y la enfermera, personal con un alto riesgo para desarrollar un estado de estrés laboral (22).

García, Gelpi, Cano y Romero (2009) Según el autor dice que el estrés es una tensión estimulada por situaciones preocupantes las cuales con llevan a tener conductas psicosomáticas o presentar problemas psicológicos que pueden ser peligrosos. El estrés

laboral es una situación que conlleva a tener periodos de rigidez física y psicológica que normalmente ocurre cuando existe un problema por las quejas que se presentan en la empresa de trabajo donde se labora. (23)

Hay diversas definiciones científicas sobre el estrés laboral, lo cual es importante tener conocimiento para poder comprender los problemas de salud que puede ocasionar.

El estrés laboral posee un componente situacional: Este nivel corresponde al ambiente donde los trabajadores realizan sus actividades diarias. (23).

Desacuerdos individuales: Este es un factor importante que se da a conocer las diferencias de cada trabajador lo cual empieza a surgir conflictos y se produce un estrés entre los trabajadores (23).

Origen del estrés.

Robbins (2004) El autor señala que existe 02 factores que conllevan a desarrollar estrés las cuales son; factores ambientales y también organizacionales. (23).

Factores ambientales: Es el lugar donde se desarrollan los trabajadores el cual es primordial para la funcionalidad de la institución, y así existirá un buen dominio sobre el estrés. Cuando hay un cambio económico en la empresa esto genera una gran inseguridad en el trabajador. Esto afectará la adherencia laboral y se verá como una advertencia que alarme al trabajador, porque al tocar la economía o la permanencia laboral probablemente se vea perjudicado y en definitivo los motivos del estrés se verán elevadas por no tener conocimiento de que sucederá con él en el trabajo. Las transformaciones respecto a los lineamientos son un elemento ambiental propio, en el que están las normas que acogen a los colaboradores logran cambiar, si se labora en un organismo estatal probablemente los cambios que se realicen puedan afectar la permanencia laboral (23).

Factores organizacionales: hay un tiempo de requerimiento de la empresa la cual es exigente y se basa en el desempeño de tareas e inclusive se les fija metas en tiempos determinados, esto puede causar estrés en el trabajador ya que si no realiza lo solicitado puede tener el peligro de dejar la institución por no efectuar las tareas asignadas. (23).

Factores estresores.

Solas (2005) El autor menciona que hay muchas condiciones desencadenantes de estrés y una de ellas es cuando el trabajador se resiste al cambio de empresas, ya que el motivo

puede ser por el avance de la tecnología, o también sea por una manera distinta de trabajar a la que él no este acostumbrado, esto puede verse como amenaza para el colaborador. Existe casos de que estas modificaciones no son aceptados por los trabajadores y en el tiempo de recibir un entrenamiento estos se encuentren reacios en recibirla (23).

Principios de estrés.

Muller (2011), Menciona los principales y comunes que provocan el estrés en la existencia de las personas, las cuales perturban su vida diaria donde se desarrollen y pueden obstaculizar sus metas trazadas. (23).

Estrés en el trabajo. La gran mayoría de la población adulta pasan por muchos conflictos en el control de su estrés en el ambiente laboral. Se puede señalar como una de los más importantes principios de estrés en la existencia de los individuos (23).

Muller (2011) Señala que el estrés laboral involucra muchos espacios donde se hallan muchos elementos.

- Perder el empleo, donde se halle un problema salarial propio, familiar y social.
- Cambio o reubicar del lugar de labor, ya que algunas veces están familiarizados a su espacio laboral o tienen temor a afrontar el nuevo trabajo.
- Cambios en los tiempos de trabajo o guardias que sean de noche, ya que este es un factor muy importante por la institución del horario ya está pactado.
- Inconvenientes con los jefes y compañeros de trabajo volviéndose muy incómodo a realizar labores con discrepancias.
- Ser discriminado en el espacio donde labora que no se sienta parte del grupo e inclusive se convierte fastidioso trabajar de esa manera.
- Sufrir de acoso sexual ya que este problema generalmente es fastidioso para las damas lo cual no se siente tranquilas y protegidas en el espacio donde laboran,
- Ambientes pesados de trabajo, porque para ser rentable se debe contar con ambiente de trabajo interesante.
- Complicaciones con las indemnizaciones e estímulos financieros donde este es mayor generador de estrés como se trabaja basándose a un cálculo presupuestal y si no alcanza se consideran mortificados e incluso llegan a pensar a ser destituidos.
- Labores que se encuentran relacionados con viajes en cada momento estos producen estrés por la mucha presión y carga al tener que viajar.

- Enfrentarse a la jubilación ya que se han acostumbrado y estaban cómodos en el trabajo que realizaban, por lo cual ahora se van a afrontar a un nuevo periodo de su vida.
- Enfrentarse al retiro ya que se encuentran acostumbrados y estaban satisfechos en el trabajo que realizaban, por lo cual ahora se van a afrontar a un nuevo periodo de su vida (23).

Hoy por hoy, Estas circunstancias son vividas por la mayoría de las personas que trabajan en una empresa. Hay muchos cambios en la economía y el rápido adelanto del ambiente empresarial, todas las personas cada vez descubren más dificultoso lograr tratar su estrés laboral (23).

Estrés económico:

Muller (2011) Señala que la regresión aumenta muchos obstáculos más aquellas personas trabajadoras que están con deudas. La crecida del uso de las tarjetas de crédito y la posible facilidad a prestaciones personales ha acostumbrado a los hombres que derrochen de manera desproporcional, lo cual es más complicado concluir con los créditos. Lo cual esto incrementa la fuente de estrés para la gran mayoría de las personas, en donde frecuentemente hay gran escases de prudencia en lo económico, en tal sentido empeora más sus situaciones. (23).

Estrés en las relaciones personales:

En algunas ocasiones la pésima relación en un casamiento, la separación, o un compromiso son importantes y son desencadenantes de estrés tanto en mujeres como en hombres. Para la gran mayoría de las personas combatir con los males y dificultades emocionales ocasionado por sus amoríos. El estrés es estimulado por el alejamiento lo cual conduce a una depresión y otras complicaciones, si no se saben tratar apropiadamente. Hay muchas cosas que son los factores causantes de estrés (23).

La gran cantidad de los noviazgos continuamente se agitan como un pendiente, con discusiones frecuentes y momentos de paz, como si estuvieran entre el amor y odio. Estos amoríos con el paso de tiempo se hacen enormemente estresante y llegan a causar problemas en el trabajo (23).

Estrés familiar:

Progenitores, hermanos y familiares que son muy cercanos poseen mayor influencia de tener estrés con mucha frecuencia. En su totalidad las hijas mujeres y hombres en su

juventud tienen conflictos con sus progenitores, lo que conlleva a que sea el desencadenante de estrés en la familia. Esta causa de estrés mayormente se da durante los tiempos de fiesta según los familiares (23).

Las diferencias de las edades son causas que llevan a conflictos entre los progenitores e hijos, ya que la competición y la igualación consiguen motivar graves inconvenientes psicológicos entre los parientes. Una vivienda que muestran esas situaciones es principalmente causas de estrés en los menores y por lo tanto a toda la familia (23).

Estrés relacionado con la salud:

El internamiento de un familia o personal constantemente será significativo para provocar estrés cirugías o fracturas que son muy fuertes, esto conlleva a un estrés emocional y también físico. Los adultos mayores la gran mayoría se preocupa por su estado de salud, lo cual ellos reflexionan por lo que están pasando, esto también genera demasiado estrés en las personas. hay varias personas que tienen pesadillas con el riesgo de padecer enfermedades graves (23).

Variables personales coherentes con el estrés:

Las personas no basan su coherencia con el ambiente en su mera resistencia expresa a las inducciones originarias del exterior, sino que correlaciona aceleradamente con su ambiente en un cambio firme. Hay fenómenos que están relacionados con las conductas de las personas lo cual implica mantener en atención las variables psíquicas. Esto es el esclarecimiento del estrés laboral que conlleva a estudiar las discrepancias personales que es la respuesta de distintas personas a las condiciones de trabajo (23).

Constan distintos términos y variables psíquicas que intervienen en el nivel de estrés referente a los colaboradores, no se debe renunciar el análisis de las condiciones de trabajo las cuales son las que generan estrés y molestias en la salud, el conocimiento es importante en el tiempo que consiste en controlar adecuadamente y poder reducir el estrés (23).

Valoración del entorno laboral:

Desde hace un periodo se sabe que el entorno cuando no ejecuta su dominio en las personas sino una vez infiltrada por la igualdad. Para que un entorno sea estresante es preciso considerarla como parte de la persona. Es significativo marcar varios aspectos, aunque se consideren bastantes objetivos, por lo tanto, la realidad de cómo se aprecian

las situaciones y recursos útiles para poder enfrentar tienen un enorme elemento subjetivo la cual se puede modificar (23).

Variables psicológicas preventivas respecto al estrés laboral:

Muller (2011) investigo que la relación de la personalidad, estrés y salud a partir de una apariencia diferente a la primera. Hay variables de personalidad que facilitarían la resistencia de las condiciones que estresan la cual implicarían como protectoras en relación al estrés laboral (23).

Personalidades persistentes. Es el instante donde las personas no cambian su manera de portarse o de ser ya que está estancada a una creencia originaria desde su niñez (23).

El sentido de relación. Al dialogar del sentido de relación se describe un determinado criterio sobre la vida y sobre el contenido para poder argumentar sobre las condiciones que generan estrés en un individuo. La cual se trataría de una disposición universal a reflexionar la vida como algo que tiene una clasificación, y por consecuencia es adaptable y posee un concepto (23).

Efectos del estrés:

Robbins señala que hay varias maneras en cómo se manifiesta el estrés. Por ejemplo, cuando una persona ensaya grados elevados de estrés presenta tensión arterial alta, úlceras, irritación, dificultad para poder tomar medidas de decisión habituales, carencia de apetito, tendencia a las incidencias. Estas apariencias se presentan tres niveles, los cuales presentan los siguientes síntomas psicológicos, fisiológicos y conductuales (23).

Síntomas fisiológicos:

Gran fracción del anterior beneficio es cuando el estrés se rige a la salud de la persona. El conocimiento se debe a que los especialistas en ciencias de la salud afrontaban la materia. La investigación concluyo que el estrés podría causar ciertos cambios en el metabolismo, aumenta la presión arterial, acelera el ritmo cardiaco y provoca dolor de cabeza. No se sabe con certeza cuál es la relación del estrés y las señales fisiológicas individuales. Existen escasas relaciones, lo que se le imputa a la complicación de los signos y el problema de medir de manera objetiva (23).

Síntomas psicológicos:

Uno de los síntomas más importantes referente al estrés es el descontento, en consecuencia, existe el estrés laboral esto va a causar poco rendimiento en el trabajo, esta respuesta se hará más visible en el tiempo de que exista estrés, cuando el trabajador ya no está cómodo con lo que está realizando, por lo tanto, disminuye su desempeño laboral, la cual se ve forzada y provoca ansiedad, hipertensión, cólera, aburrimiento y retrasos de parte del colaborador (23).

Síntomas conductuales:

Si las personas presentan estrés esto será reflejado en los comportamientos de cada uno, acá pueden a ver cambios en su rendimiento, ya que anteriormente al no estar afectado por el estrés su desempeño laboral era superior y ahora es menor por no sentirse con la capacidad de realizar su trabajo. También presentara problemas con su alimentación, incluso puede iniciar adicciones a las cuales no estaban acostumbrados (23).

Emociones alcanzadas a causa del estrés:

Menciona Nelson que las emociones dan valor a la supervivencia. no se puede imaginar un entorno donde las emociones no estén presentes porque probablemente el gusto de vivir desaprovecharía su sentido lo cual los individuos no tendrían un estímulo para salir adelante. Si las emociones no se conocerían no podríamos ver la alegría que es muy importante y la que hace que nuestro rostro brille, el miedo, la tristeza lo cual es un sentimiento profundo y sincero, el enfado que puede ser un estimulante para poder realizar mejor las cosas. Hay que disfrutar de estas emociones ya que están presentes porque si no existieran probablemente la vida no tendría ninguna motivación (23).

El estrés llega afectar cuando las emociones se desbordan sus lineamientos que son considerados como los ciertos, y que no son sobrellevados de la manera correcta por las personas, y se le puede salir de las manos, por lo tanto, se debe ofrecer la atención correcta y apropiada para que estas emociones no acarree un problema de estrés en el instante de que estas sean reveladas (23).

Si las emociones se emplean de la manera correcta estas no obtendrán propósitos colaterales que pongan en riesgo la salud física y emocional de los individuos, si estas se llevan de la modo apropiado estas aportarían de manera positiva en nuestras vidas, el estrés no se de consentir ya que en lugar de ser apoyo este será perjudicial y así no podrán alcanzar sus metas trazadas (23).

Cuando una persona al atravesar un instante por un sentimiento o emoción equivocado donde inclusive muchas veces no se encuentran preparados para esto, asimismo cuando el estrés sea un factor desencadenante y la respuesta sea estropear a la misma, la cual se debe de cambiar a un carácter positivo, que sea de sostén y ayuda para que no sea nocivo y tener una imagen elocuentemente admisible (23).

Tipos de estrés.

De manera singular no explica cómo debemos encaminar y analizar las respuestas de alerta de estrés en nuestro cuerpo a favor de los individuos. El organismo reacciona de dos maneras diferentes y son:

De manera negativa, este estrés va a provocar problemas peligrosos para nuestra salud física y también mental.

De manera positiva, esto va a provocar todo lo contrario al estrés negativo (23).

Existen autores que distinguen diversos tipos de estrés: entre ellos tenemos:

Estrés positivo o eustrés

Induce una correcta activación, siendo necesario para terminar con logro un test o escenario complicado. Siendo normal y deseable disfrutar de una cierta activación respecto a escenarios como por ejemplo el dirigirse a un público (24).

Es adaptativo y estimulante, inevitable para el correcto desarrollo de la vida.

Es considerado un estrés positivo. Ocurre cuando existe un aumento en el dinamismo, el entusiasmo y la creatividad; como ejemplo es ejercitar eligiendo un deporte que a uno le gusta o también desarrollar un reto que sea calificado como interesante (24).

El estrés a veces es calificado bueno, cada uno de nosotros poseemos un poco de estrés, pero en exceso no es bueno ocasionando una perturbación de ansiedad. Siendo peligroso cuando sobrepasa los límites permitidos y afecta las áreas de nuestra vida del día a día (24).

Estrés negativo o distrés.

Es un estrés nada agradable. Que es ocasionado por la acumulación de esfuerzo en relación a la carga permitida (24).

Origina una inoportuna, excesiva activación psicofisiológica. Es perjudicial, nos estimula angustia y un deterioro personal.

No podemos tomar en cuenta el estrés, asimismo el estrés se presenta en cada momento de nuestra vida diaria, los escenarios que mucho nos estresan jamás desaparecerán, en estos casos debemos de saber identificar y a la vez combatirlo o mermar hasta los niveles más permisibles. Nuestras emociones y formas de ser producen un impacto importante en el funcionamiento de nuestro cuerpo, se tiene claro que el estrés si no sabemos convivir con ello podemos enfermar, produciendo un gran cambio en varios de los sistemas de nuestro organismo como son las hormonas, cardiovasculares, musculares, digestivos, y otros. (24)

En base a la intensidad:

**Estrés bajo:** Se considera cuando los resultados son intrascendentes sin afectar los sistemas del organismo de las personas como son fisiológicas, psicológicas con este estrés la persona puede salirse de una modo mucho más trivial (25).

**Estrés medio o moderado:** Cuando existe el 50% de posibilidad de presentar manifestaciones psicosomáticas. (26)

**Estrés alto:** Son aquellos que se consideran peligrosos y pueden afectar de manera significativa a la persona ocasionándole serios problemas fisiológicos, psicológicos; asimismo no es fácil salir de ese mal momento, por motivo debido a la fuerza que realizan los agentes estresantes en la persona (25).

Según Maslach y Jackson (1982), el estrés se presenta por 03 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (27).

**Agotamiento emocional:** Se relaciona con el cansancio y fatiga que puede mostrar de manera física, psíquicamente o las dos a la vez. En el ámbito laboral hace referencia a la apreciación que la persona tiene como facultad de sentimiento, es la sensación de brindar más de uno mismo hacia los demás. Se refleja el agotamiento laboral cuando el colaborador toma conocimiento de su ineptitud para continuar atendiendo a sus usuarios con el mismo dinamismo que se hacía en sus tiempos iniciales (27).

**Despersonalización:** Se entiende como el desarrollo de cualidades, sentimientos y respuestas contradictorias, distantes e insensibles dirigido a otras personas, esto se da en su mayoría a los favorecidos por su trabajo, asociando un aumento de irritabilidad y una escasez de motivación en las tareas realizadas. El trabajador aprecia un apartamiento tanto de sus compañeros de trabajo como las personas beneficiarias por su trabajo,

demostrando una condición irritable, sarcástica y ofensiva, adjudicándoles la responsabilidad de sus logros no obtenidos y de su escasez de rendimiento laboral (28).

Falta de realización personal: Se define como la necesidad de logro que tiene toda persona para participar con principios hacia la excelencia. Estos principios de la excelencia deben estar relacionados con la ejecución de una determinada actividad, con uno mismo o asociados con los otros. Estas conductas se entrelazan con emociones de orgullo y de satisfacción. Caso contrario, existiría un fracaso que lograría entorpecer el aprendizaje. (27)

### 1.3.2. El desempeño laboral.

Definición:

Es la manera donde los empleados o colaboradores ejecutan un determinado trabajo. Donde el personal son auditados periódicamente para verificar su rendimiento, del cual un empleador tiene en consideración algunos elementos como la habilidad para liderar, la gestión del tiempo, las experiencias organizativas y el grado de producción que genera cada empleado y pueda ser medido de manera individual (20).

Características del Desempeño Laboral:

- a. Acciones Comportamientos: Es una determinada acción que ejecuta una persona, con un determinado propósito, en un espacio específico que afecta, incluye o comparte con otros individuos. El comportamiento se dice que es la forma de como actuar ante las personas o instituciones, en relación a su entorno donde habita (20).
  
- b. Actividad Laboral: Son un conjunto de circunstancias o elementos que se encuentran relacionadas una con otra con las actividades que se realizan en un trabajo, entendiéndose este último término como cualquier esfuerzo físico o intelectual que realiza una persona y en cambio se otorga cualquier tipo de respaldo o remuneración mediante una organización de naturaleza social (20).

Clasificación del Desempeño Laboral:

- a. Trabajo: Es la tarea que ejecuta el hombre, con la finalidad de percibir algo a cambio, es decir, una remuneración; tanto así que se contrata a los trabajador para realizar una determinada tarea o actividad, ambos salen beneficiados (20).

- b. Relación con los Pacientes: Juega un papel muy importante en la práctica de la medicina y es esencial para la provisión de auxilio médico con alto grado de calidad respecto a los diagnósticos y tratamientos de la afección(20).
- c. Ámbito Laboral: Se relaciona con el área donde se trabaja, así también con el clima laboral y los trabajadores o compañeros de trabajo que de distintas formas te relacionas para ejecutar tus actividades. También se relacionan con todas las personas de la organización (20).
- d. Satisfacción: Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema (20).
- e. Cansancio: Impresión de pérdida de energía que merma la capacidad de trabajo y obstaculiza a los músculos a ejecutar sus funciones con la facilidad usual; se considera normal cuando el cansancio se hace presente después de treinta largas jornadas de actividad física o mental, al no descansar lo recomendable, al presentar anemia o depresión o alimentarse de manera no saludable, entre otros causas (20).

En su Teoría de la pulsión de Freud. Sebastián manifiesta lo siguiente: “Toda conducta está motivada. Su propósito es satisfacer las necesidades corporales. Impulsos biológicos: condiciones recurrentes constantes e inevitables que producen acumulaciones de energía dentro del Sistema Nervioso”. Dice que la ansiedad (pulsión) “advierde de la necesidad de actuar y garantiza que la conducta (al servicio de las necesidades corporales) suceda en el momento y forma necesarios” Críticas: “Sobrestimación de la contribución de las fuerzas biológicas. Dependencia de datos tomados en estudios de casos. Ideas no comprobables científicamente” (29).

Teoría de la pulsión de Hull: Fuente de energía de reserva compuesta por las deficiencias-alteraciones del cuerpo. Suma de necesidades particulares para constituir una necesidad corporal total. Base motivacional fisiológica, como Freud. “La motivación se puede predecir: la pulsión es función monótona creciente de la necesidad corporal total, que es función monótona de las horas de privación” (29).

Comienzo del estudio científico de la motivación: Comprender las situaciones ambientales que producen motivación admite manipular y predecir estados

motivacionales. Las interrogantes que merman la pulsión fortifican el hábito (aprendizaje). La pulsión energizaba la conducta y el hábito la dirigía (29).

Chiavenato manifiesta que las situaciones del medio ambiente en el entorno del trabajo es un conjunto de condiciones donde el trabajador efectúa las diversas funciones del cargo que le ha encomendado la empresa a realizar, siendo el entorno físico lo que rodea al trabajador al momento de realizar sus actividades, asimismo comprende diferentes aspectos, a partir del estacionamiento ubicado en la salida de la empresa, y su mismo diseño, hasta el grado de luminosidad y ruido que llega al área de trabajo. Los psicólogos industriales realizan estudios de investigaciones con el fin de reducir accidentes e incidencias a la hora de efectuar las actividades laborales (30).

Rivas manifiesta que es la ciencia dedicada a estudiar las capacidades, limitaciones físicas y psicológicas de la persona, puede usarse para cambiar cualquier área laboral, equipo, maquinaria, normas ya determinadas por la misma organización, de esta manera los participantes tendrían un alto rendimiento, de esta manera merman algún peligro por alguna incidencia, siendo necesario que toda persona sea comprometido a cualquier cambio que se efectúe (30).

Respecto a la ergonomía subsisten dos posibilidades, la primera se refiere a mejorar el rendimiento de los trabajadores, y así impedir la molestia por ejecutar una labor repetitiva; la segunda posibilidad se refiere al momento de constituir un equipo de protección en el interior de un ambiente de peligro. En conclusión la ergonomía pretende perfeccionar la productividad del personal, asimismo garantiza el bienestar, seguridad y salud de los trabajadores (30).

#### Dimensiones del desempeño laboral

Stoner, Freeman y Gilbert (2003) relataron que las dimensiones respecto al desempeño laboral, manifestando que en la vida actual se detalla las competencias y capacidades asociadas a lo laboral, quien supone que los principios a valorar es la calidad del trabajo elaborado en intervalos de eficiencia y responsabilidad para ejecutarlas actividades y normas propias de la gestión a mando, la implicancia del trabajo en equipo determinando el compromiso institucional (31).

Dimensión de Calidad de trabajo.

Gilbert (2003) certificó que es un procedimiento con dinamismo y longitudinal en el periodo donde un individuo emplea los conocimientos, destrezas y buen juicio, relacionadas con la ocupación (31).

De lo descrito se obtiene que los profesionales hacen uso de conocimientos, habilidades y destrezas, juicio crítico para entregar una tarea de calidad dirigido a los clientes que son atendidos. Una particularidad subyacente de una persona que se encuentra causalmente asociado con un grado normal de efectividad y un desempeño privilegiado en sus actividades laborales (31).

En relación a la calidad de trabajo según los autores Stoner, Freeman y Gilbert (2003) señalan la opinión:

En otras palabras, la calidad de trabajo es un tema de aceptación, pero que es difícil en su condición, la cual se presta para varias explicaciones y de donde nacen muchas aceptaciones y se expresa una idea: calidad de trabajo como autoridad, esto sucede cuando los asuntos y cometidos quedan a cargo directo de un personal fijo también tenemos la calidad de trabajo como preparación: esto lo utilizan para verificar la calidad de preparación que tiene un trabajador, después de haber adquirido el aprendizaje durante la capacitación. Calidad de trabajo como competición: en esta fase suelen destacar los directores del departamento al tiempo de poder establecer estrategias de utilización y venta de bienes y servicios. Calidad de trabajo como cualificación: esto se presenta en el área de recursos humanos al referirse a los eventos de orden que brinda calidad de trabajo que tiene como característica de un título profesional. Calidad de trabajo como incumbencia: esto lo van utilizar los colaboradores generales a la hora de limitar las tareas y ocupaciones de las que son responsables unos trabajadores. Asimismo, calidad de trabajo como suficiencia: esto tiene que ver con los logros y las realizaciones, experiencias que un colaborador debe superar para así mantenerse satisfactoriamente en un trabajo con profesionalidad (31)

Dimensión de Responsabilidad laboral.

Según el autor Stoner, Freeman y Gilbert (2003) responsabilidad laboral: Son un conjunto de recursos y habilidades que debe tener una persona para poder desempeñar un determinado trabajo. Asimismo, esto tiene que ver con el buen desempeño laboral, siendo

esta de gran importancia para poder desenvolverse en el entorno. Cuando se habla de responsabilidad se hace referencia a medios positivos de cualquier elemento (27).

Cuando hablamos de Stoner, Freeman y Gilbert (2003) este acontecimiento se debe al transcurso mediante el cual se obtienen y utilizan las aptitudes. Al principio, un colaborador puede presentar dificultades para una determinada tarea y olvidar esta circunstancia; este trabajador luego puede entender su falta de responsabilidad; el paso que debe seguir es el uso de recursos de modo consciente; en conclusión, las aptitudes se pueden tornar inconscientes y las personas pueden desempeñar los trabajos sin poner atención a lo que realiza (27).

Dimensión de Trabajo en equipo.

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2003) explicaron que: esta dimensión hace referencia sobre la función administrativa lo cual habla de la calidad de trabajo de los colaboradores, y así tener los conocimientos para poder atender los trabajos. Demostrar que la práctica es didáctica y de que en unidad se puede conseguir a lo largo de la vida (31).

De lo antes mencionado, se desglosa, que los trabajadores que trabajan en el centro de salud, tienen que demostrar capacidad y destreza para laborar en equipo y obtener liderazgo en los grupos de trabajo que persiguen planificar e implementar soluciones a complicaciones administrativas en unidades de atención dentro de lo mencionado anteriormente señalo que se solicita de un profesional en gestión pública preparado para trabajo en equipo, fomentando el liderazgo en la institución y en la gestión de los servicios que ofrece (31).

Dimensión 4: Compromiso institucional.

Stoner, Freedman y Gilbert (2003) Este concepto se refiere a la capacidad de “sentimientos” o capacidad de compromiso encuadrada dentro de la calidad del trabajo profesional, son las impresiones que manifiesta una persona, resaltada en cada uno de los profesionales por medio de su desempeño laboral que se demuestran día a día, existiendo algunas carencias humanitarias que poseen los usuarios adscritos en los servicios (31).

Los autores Stoner, Freedman y Gílbirt (2003) “La comunicación es importante para poder tener un clima apropiado para el desarrollo y así intercambiar ideas que sean beneficiosas para la empresa”. Incitan a la comisión de autoridad para que el personal tenga mayor participación en la toma de decisiones. Poseen la seguridad de que el

personal deban estar informados y deben hacer todo lo posible para transmitir toda información (31).

Asimismo, señalaron que “la persona que tiene la capacidad de comunicarse con sus trabajadores de manera clara tambien poseen la capacidad de poder dirigir personas a diferencia de los demás” (31).

Niveles del desempeño laboral.

El autor Rojas, H. (2012) menciona que hay niveles que definen y clasifican el desempeño laboral: (32)

Desempeño laboral alto o eficiente: Esto nos da a conocer que el trabajador generalmente presenta muchas aportaciones que puedan superar las expectativas de los dirigentes, estos se encuentran cómodos realizando sus labores ya que les gusta lo que hacen y encuentra una motivación en el mismo trabajo, y asimismo son estimulados por los directivos de la empresa (32).

Desempeño laboral medio o regular: En este nivel se hallan todos los trabajadores públicos que se desempeñan de manera puntual, estos colabores se contentan con su pago y solo realizan las tareas para las que fueron empleados. Los trabajadores con un regular desempeño solo se limitan a cumplir con su trabajo, quizá las causas pueden ser la falta de motivación que necesitan para poder aportar más al trabajo (32).

Desempeño laboral bajo o deficiente: En este nivel se encuentra todas las personas que no saben valorar la oportunidad laboral con las que cuentan, trabajan sin reconocer el pago que ellos reciben y no aportan nada a la organización. Estos colaboradores evidencian cansancio, desgano, decepción; asimismo se presentan en el trabajo solo por compromiso. A veces estos no cumplen con las horas establecidas durante la jornada laboral y se retiran sin a ver culminado sus labores diarias (32).

#### **1.4. Formulación del Problema.**

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

Se justifica el presente estudio la cual permitirá determinar la relación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales en el sector salud del Centro de Salud el Bosque, se podrá tener un mejor conocimiento de los elementos que perturben el

rendimiento laboral de los trabajadores de salud, y así establecer acciones que permitan prevenir y combatir esta enfermedad que no solo afecta a la persona sino también a su entorno como es la organización. Se considera al estrés laboral una forma específica de estrés que acontece durante una ejecución de un determinado trabajo, pudiéndose señalar un conjunto de circunstancias o factores generales y específicos, que funcionen de forma aislada o en su conjunto como agentes que causen estrés (3).

Asimismo la presente indagación es importante para que se pueda desarrollar un marco teórico científico y práctico acerca de las acciones preventivas y tratamiento sobre esta enfermedad con el propósito de mejorar los indicadores de productividad laboral al contar con profesionales de la salud sin síntomas de temor, miedo, ansiedad, productos del estrés laboral, de igual forma esta investigación permite ser una fuente de información para futuras investigaciones con temas relacionados como es el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de salud(3).

## **1.6. Hipótesis.**

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los Profesionales de Salud del Centro de Salud en Bosque – La Victoria 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los Profesionales de Salud del Centro de Salud en Bosque – La Victoria 2018.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. General**

Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de Salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de estrés de los profesionales de salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018.

Evaluar el desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018.

Establecer la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los Profesionales Salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación.**

El tipo de investigación es cuantitativa, se realiza un estudio cuantificable sobre la existencia relacional que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales del sector salud que laboran en el centro de salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018.

Se define diseño no experimental porque se ejecuta sin la manipulación deliberada de las variables. Su fundamento principal se refleja en la observación de fenómenos tal y como se muestran en su contenido natural para que luego sean examinados. En nuestro proyecto las variables de estudio vienen a ser el estrés y el desempeño laboral (33).

El diseño es de tipo no experimental descriptivo y correlacional, el cual posee como pretensión en lograr realizar de la mejor manera la medición respecto al grado relacional que coexiste entre 2 o más variables (en un contenido en particular). La utilidad y el fin principal de los estudios correlacionales es tener claro cómo se puede comprender una variable conociendo la actitud de las demás variables relacionadas (27).

### **2.2. Población y muestra**

Población: “Conjunto de individuos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada” (34) en esta oportunidad la población es de 45 profesionales del sector salud que laboran en el Centro de Salud el Bosque. }

Muestra: En esta oportunidad la muestra es de 45 profesionales.

Fuente: Centro de Salud El Bosque.

### **2.3. Variables, Operacionalización.**

Variable Independiente: Estrés

Definición conceptual: Cuando se asocian el estrés y el trabajo conforman un modelo de resistencia psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales frente a algunos

apariencias enormemente exigentes en el contenido del asunto, estructura y ambiente laboral (2).

Definición operacional: Enfermedad que ataca a la persona debido a grandes presiones y excesiva carga laboral, familiar, emocional entre otros (2).

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Nivel de ejecución que consigue un determinado trabajador en alcanzar los objetivos planteados en una organización en un tiempo determinado.

Definición operacional: Capacidad del trabajador en la organización para realizar sus tareas, roles o funciones encaminadas.

Variables	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica e instrumento.		
Variable independiente:  Nivel de estrés	Agotamiento Emocional	Nivel Bajo (5 - 13) Nivel medio (14 - 22) Nivel Alto (23 - 30)	1	Inventario Maslach y Jackson		
			2			
			3			
			4			
			5			
			6			
			7			
			8			
			9			
		Realización Personal	Nivel Bajo (5 - 18) Nivel medio (19 - 32) Nivel Alto (33 - 45)		10	
					11	
					12	
					13	
					14	
					15	
					16	
		17				
			Despersonalización		Nivel Bajo (5 - 11) Nivel medio (12 - 18) Nivel Alto (19 - 25)	18
						19
						20
						21
						22
23						
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de datos.		
Variable dependiente:  Desempeño laboral	Calidad Del Trabajo	Eficiente (5 - 21) Regular (22 - 38) Deficiente (39 - 55)	1	Cuestionario de evaluación de desempeño laboral		
			2			
			3			
			4			
			5			
			6			
			7			
			8			

			9	
			10	
			11	
	Responsabilidad	Eficiente (5 - 13) Regular (14 - 22) Deficiente (23 - 30)	12	
			13	
			14	
			15	
			16	
			17	
	Trabajo En Equipo	Eficiente (5 - 18) Regular (19 - 32) Deficiente (33 - 45)	18	
			19	
			20	
			21	
			22	
			23	
			24	
			25	
			26	
	Compromiso Institucional	Eficiente (5 - 11) Regular (12 - 18) Deficiente (19 - 25)	27	
			28	
			29	
			30	
			31	

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

La técnica que se utilizó para la recogida de la información fue por medio de un cuestionario dirigida a la muestra de la investigación, esta técnica que hace uso de un grupo utiliza de procesos normalizados para la investigación, se encarga de recoger y observar una conjunto de datos de una determinada muestra que representa a una población o universo, del cual se explorara, describirá, y explicará una sucesión de particularidades, siendo el procedimiento sociológico de investigación el más relevante y más usado. Siendo las siguientes particularidades que más se distinguen (27):

La información es obtenida por medio de la observación no directa de los acontecimientos formado, mediante las declaraciones elaboradas por los encuestados, existiendo la posibilidad de que la información recogida no siempre manifieste la situación real.

El cuestionario accede realizar aplicaciones masivas, utilizando las técnicas de muestreo apropiadas que permitan hacer extensivos los resultados a diferentes comunidades en general.

Lo más relevante para el investigador no es la persona encuestada o la que responde las interrogantes del cuestionario, sino el grupo de personas que conforman la población estudiada; por tal motivo se requiere la necesidad de hacer uso de técnicas de muestreo adecuadas.

Se elaboraron dos cuestionarios de manera correspondiente a las variables dirigidas a los trabajadores del sector salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria.

El primer cuestionario es relacionado al estrés es el inventario de Maslash Burnout 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. el segundo cuestionario relacionada al desempeño laboral es la ficha de investigación para así poder calcular el desempeño laboral perteneciente al Minsa – Perú con un alfa de cronbach de 9,36, consta de 31 ítems separados por cuatro dimensiones: Calidad del trabajo, Responsabilidad, Trabajo en Equipo y Compromiso Institucional (27).

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos.**

El cálculo del nivel de estrés se tuvo que realizar a través de los ítems: alto, medio y bajo; también se pudo medir el desempeño laboral a través de los ítems: eficiente, regular y deficiente. Asimismo, se revisó las actividades que se realizó en el pasado y así poder evaluar la colaboración que el personal realiza para que se alcancen las metas (27).

Se hizo uso de varios softwares informáticos que se detalla a continuación:

Microsoft Excel, se usó para crear la base de datos y posteriormente realizar la tabulación de datos que fueron sustraídos de los instrumentos cuestionario y listas de cotejo.

Software estadístico (SPSS) v.25 se usó el test no paramétrica que sirvió para el contraste de la hipótesis planteada en nuestra investigación, se realizó tabulación de los resultados totales referente al conocimiento y prácticas de cada trabajador de salud, de acuerdo con los puntaje alcanzado, estas respuestas se fraccionaron en 03 niveles asignandole un valor numérico: bajo =1, medio = 2, alto = 3; asimismo se utilizó la herramienta Chi-cuadrado de Pearson, el software mostro un valor numérico, el cual fue menor al P valor: 5% admitiendo la hipótesis alternativa y desechando la hipótesis nula.

## **2.6. criterios éticos**

Para la presente investigación tuvo como objeto de estudio a los profesionales de salud del Centro de Salud, donde se les explica el objetivo de estudio y posteriormente como se aplicará el cuestionario.

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

Principios éticos básicos.

**Beneficencia:** El beneficio de esta investigación será informado ante los profesionales del centro de salud para favorecer la toma de decisiones y elaborar un plan estratégico que contribuyan a la solución de los problemas y así sobrellevar el estrés laboral que afecten a los profesionales de la salud y por ende mejorar su desempeño laboral (35).

**Autonomía:** Se realizará mediante el consentimiento informado y la autorización necesaria y por lo tanto el derecho de aceptar o rechazar ser parte de la investigación (35).

**No Maleficencia:** La recolección de datos no genera daño físico ni moral a los colaboradores (35).

**Justicia:** La injusticia se realiza cuando se obstaculiza un apoyo a un determinado individuo, debiendo ser la justicia un derecho de uno mismo, no existiendo causa o razón justa, también se llama injusticia cuando se asigna carga que no pertenece a uno. Otra forma de comprender el principio de justicia es confirmar el trato con igualdad que debe existir entre todos nosotros (27).

## **2.7 Criterios de rigor científicos**

Respecto al consentimiento informado, es un proceso donde se asegura que la persona ha manifestado libremente el propósito de ser parte de esta investigación de estudio, luego de haberse explicado detalladamente la información entregada, respecto a los objetivos del estudio, lo provechoso, el fastidio, los posibles peligros y las posibilidades, sus facultades y responsabilidades (36).

Validez y confiabilidad, en este caso se requiere un test metódico que incluyen datos de gran importancia, incluyendo en algunos temas, maneras opcionales para lograr los beneficios pronosticados en la investigación. De esta manera los datos numéricos simbolizan una oportunidad y una obligación en reunir datos de manera sistemática y global respecto al experimento que plantea el estudio. Para el observador, esto representa una forma de inspeccionar, además verificar si la averiguación se encuentra eficazmente diseñada. El comité de revisión, lo considera una técnica que tiene la finalidad de establecer si los peligros que se exponen las personas se encuentran permitidos. Para los futuros participantes, los datos numéricos servirán para determinar si participarán o no (27).

Selección de los sujetos, tanto como las normas de respeto y autonomía a las personas se encuentran representados por las exigencias para el consentimiento, y el principio de beneficencia tiene que ver con la estimación de la asociación riesgo/beneficio, el principio de justicia corresponde a los lineamientos morales donde mencionan de ser equitativos respecto a los procesos y consecuencias de la elección de los actores que participarán en la investigación. Referente a la justicia es de importancia la selección de las personas de investigación que se encuentra dividido en dos niveles: lo social y lo personal. La justicia personal cuando se realiza la selección de los actores se podría solicitar que los investigadores exteriorizaran la equidad o igualdad, así, ellos no ofrecerían una investigación con una capacidad beneficiosa dirigidos a los pacientes que presentan simpatía o caso contrario elegir solo personas no deseables para ejecutar una investigación más comprometida.

Respecto a la justicia social se refiere a la distinción entre tipos de sujetos que corresponden y no corresponden ser partícipes de un determinado tipo de investigación, en base a la capacidad de los miembros de esa clase para llevar preocupaciones y en lo apropiado de añadir otras preocupaciones a sujetos que por sí se encuentran con preocupaciones. Se concluye, que la justicia social es calificado un obstáculo de justicia donde existe preferencias a la hora de seleccionar los tipos de personas como ejemplo sería, al seleccionar las personas adultos antes que los niños, así también lo mismo sucede con algunas clases de personas potenciales como son los reclusos en centros psiquiátricos o los prisioneros, pudiéndose ser aprovechado como parte de la muestra de un determinado estudio solo en algunas investigaciones (27).

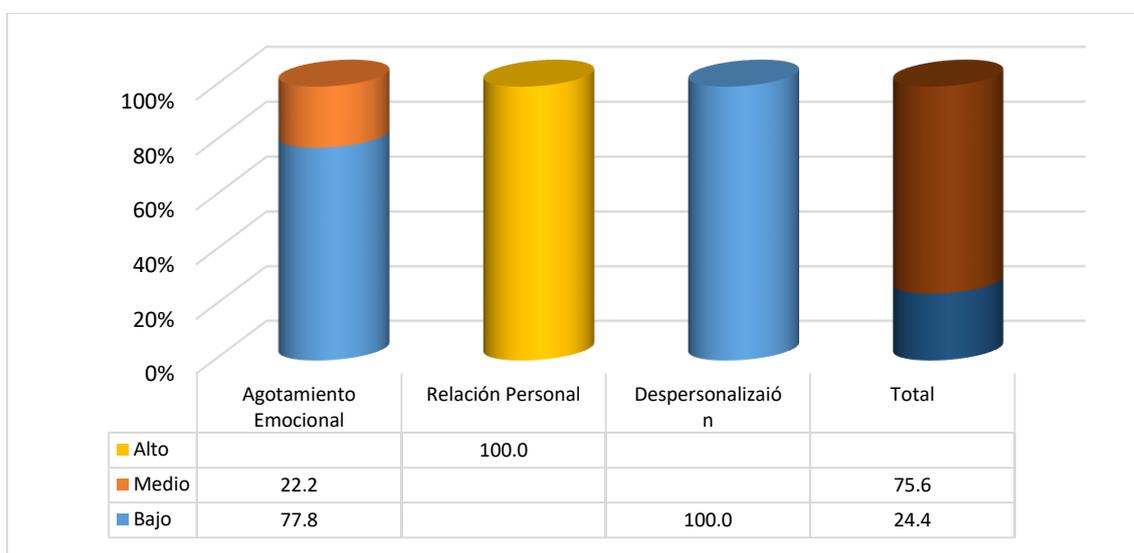
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en Tablas y Figuras

**Tabla 1.** Identificar el nivel de estrés de los profesionales de salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018.

Dimensiones del Nivel de Estrés	Nivel						Total
	Bajo		Medio		Alto		
	n	%	N	%	n	%	
Agotamiento Emocional	35	77.8	10	22.2			45
Relación Personal					45	100.0	45
Despersonalización	45	100.0					45
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>24.4</b>	<b>34</b>	<b>75.6</b>			<b>45</b>

FUENTE: Encuesta del Nivel de Estrés 2018



FUENTE: Encuesta del Nivel de Estrés 2018

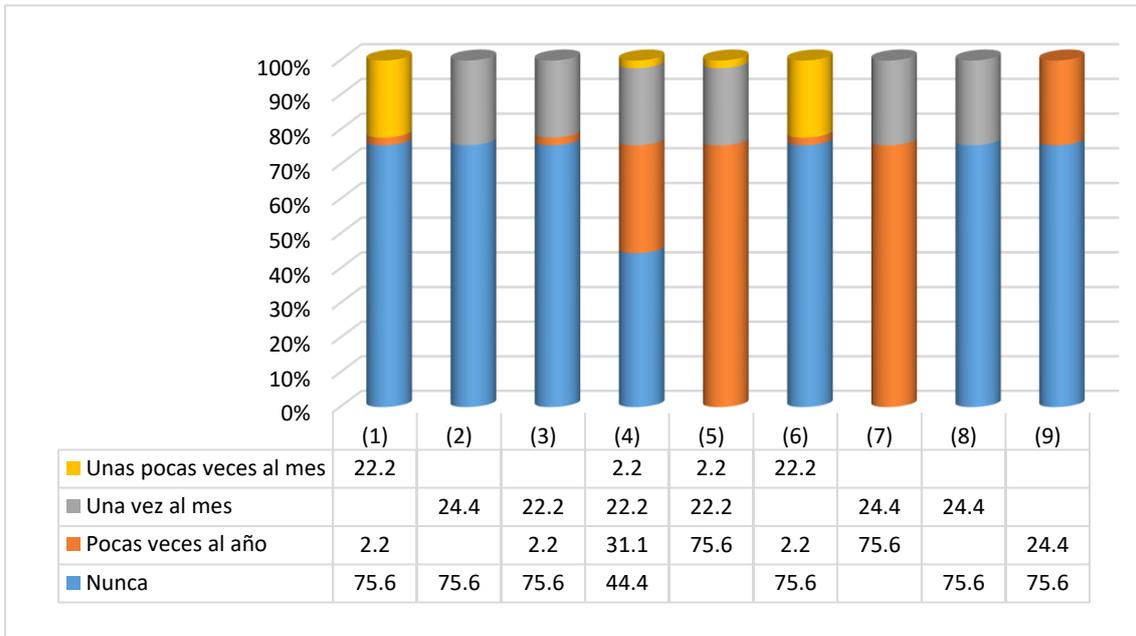
**Figura 1.** Distribución porcentual del nivel de Estrés en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

**INTERPRETACIÓN:** De la tabla 1 y figura 1 el total de profesionales que laboran en el Centro de Salud El Bosque del Distrito de la Victoria, el 75.6% poseen un NIVEL DE ESTRÉS MEDIO, mientras que, el 24.4% es BAJO. Al examinar en cada una de sus dimensiones, se puede apreciar que en su totalidad (100%) de los profesionales en realización personal es alto, mientras que en despersonalización es bajo (100%). Por el lado de la dimensión Agotamiento Emocional, el 77.8% el nivel de estrés es bajo mientras que el 22.2% es medio.

**Tabla 2.** Distribución del nivel de Estrés en su dimensión AGOTAMIENTO EMOCIONAL en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

Agotamiento Emocional	Nunca		Pocas veces al año		Una vez al mes		Unas pocas veces al mes		Una vez a la semana		Pocas veces a la semana		Todos los días		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
(1) Me siento emocionalmente agotada(o) por mi Trabajo	34	75.6	1	2.2			10	22.2							45
(2) Cuando termino mi jornada me siento vacío(a).	34	75.6			11	24.4									45
(3) Cuando me levanto por la mañana y enfrente a otra jornada de trabajo me siento cansada(o).	34	75.6	1	2.2	10	22.2									45
(4) Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.	20	44.4	14	31.1	10	22.2	1	2.2							45
(5) Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.			34	75.6	10	22.2	1	2.2							45
(6) Me siento frustrado(a) por mi trabajo.	34	75.6	1	2.2			10	22.2							45
(7) Siento que dedico demasiado tiempo en mi trabajo.			34	75.6	11	24.4									45
(8) Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa.	34	75.6			11	24.4									45
(9) Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	34	75.6	11	24.4											45
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>55.3</b>	<b>11</b>	<b>23.7</b>	<b>7</b>	<b>15.6</b>	<b>2</b>	<b>5.4</b>							<b>45</b>

FUENTE: Encuesta del Nivel de Estrés 2018



FUENTE: Encuesta del Nivel de Estrés 2018

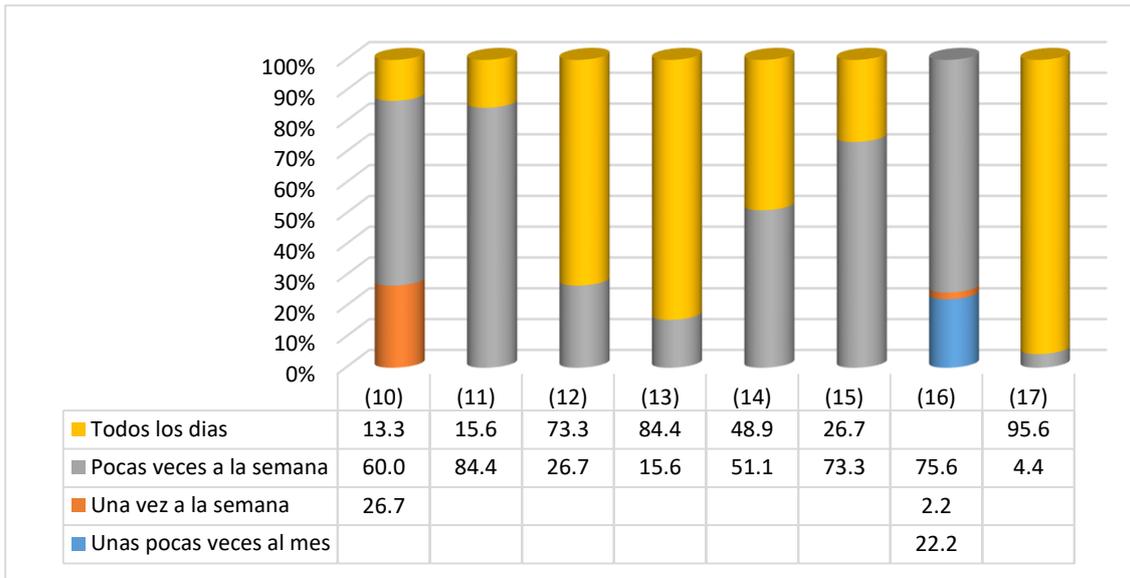
**Figura 2.** Distribución del nivel de Estrés en su dimensión AGOTAMIENTO EMOCIONAL en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

**INTERPRETACIÓN:** De la tabla y figura 2, De los 9 indicadores que conforman esta dimensión, 6 superan el 75% de profesionales que han mencionado NUNCA a las preguntas realizadas ((1), (2), (3), (6), (8) y (9), mientras que en los indicadores (5) y (7) superan el 75% que han señalado que POCAS VECES AL AÑO.

**Tabla 3.** Distribución del nivel de Estrés en su dimensión REALIZACIÓN PERSONAL en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

Realización Personal	Nunca		Pocas veces al año		Una vez al mes		Unas pocas veces al mes		Una vez a la semana		Pocas veces a la semana		Todos los días		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
(10) Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente.									12	26.7	27	60.0	6	13.3	45
(11) Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.											38	84.4	7	15.6	45
(12) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.											12	26.7	33	73.3	45
(13) Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.											7	15.6	38	84.4	45
(14) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.											23	51.1	22	48.9	45
(15) Me siento estimulado(a) después de haber trabajado con mis pacientes.											33	73.3	12	26.7	45
(16) Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.							10	22.2	1	2.2	34	75.6			45
(17) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.											2	4.4	43	95.6	45
<b>Total</b>							<b>1</b>	<b>2.8</b>	<b>2</b>	<b>3.6</b>	<b>22</b>	<b>48.9</b>	<b>20</b>	<b>44.7</b>	<b>45</b>

FUENTE: Encuesta del Nivel de Estrés 2018



**FUENTE:** Encuesta del Nivel de Estrés 2018

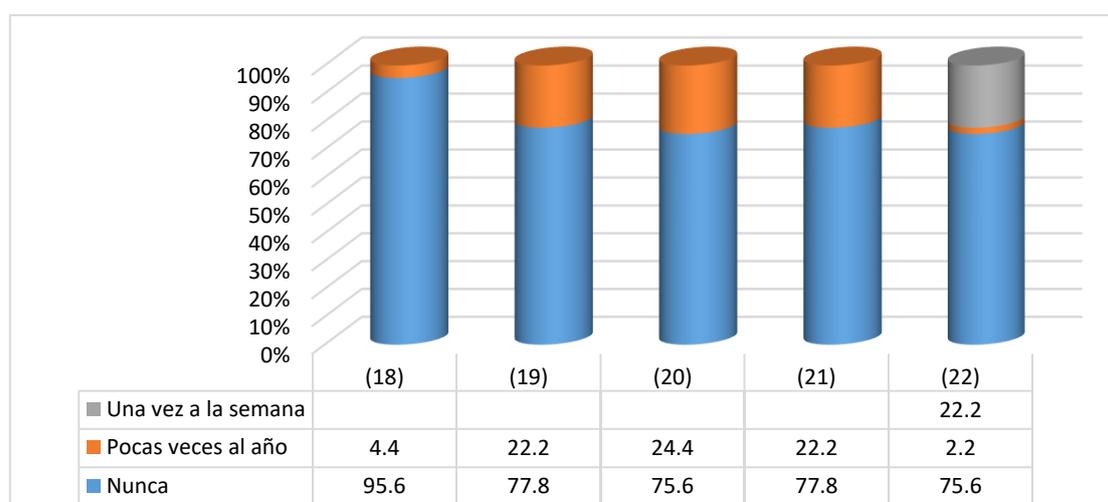
**Figura 3.** Distribución porcentual del nivel de Estrés en su dimensión REALIZACIÓN PERSONAL en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

**INTERPRETACIÓN:** De la tabla 3 y figura 3. De los 8 indicadores que conforman esta dimensión, 3 superan el 73% de profesionales que han mencionado TODOS LOS DIAS a las preguntas realizadas (12), (13) y (17), mientras que los que respondieron que son POCAS VECES A LA SEMANA, son en los indicadores (11), (15) y (16) (con el 84.4%, 73.3% y 75.6% respectivamente).

**Tabla 4.** Distribución del nivel de Estrés en su dimensión DESPERSONALIZACIÓN en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

Despersonalización	Nunca		Pocas veces al año		Una vez al mes		Unas pocas veces al mes		Una vez a la semana		Pocas veces a la semana		Todos los días		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
(18) Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	43	95.6	2	4.4											45
(19) Siento que me he vuelto más duro(a) con la gente.	35	77.8	10	22.2											45
(20) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	34	75.6	11	24.4											45
(21) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	35	77.8	10	22.2											45
(22) Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.	34	75.6	1	2.2					10	22.2					45
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>80.4</b>	<b>7</b>	<b>15.1</b>					<b>2</b>	<b>4.4</b>					<b>45</b>

FUENTE: Encuesta del Nivel de Estrés 2018



FUENTE: Encuesta del Nivel de Estrés 2018

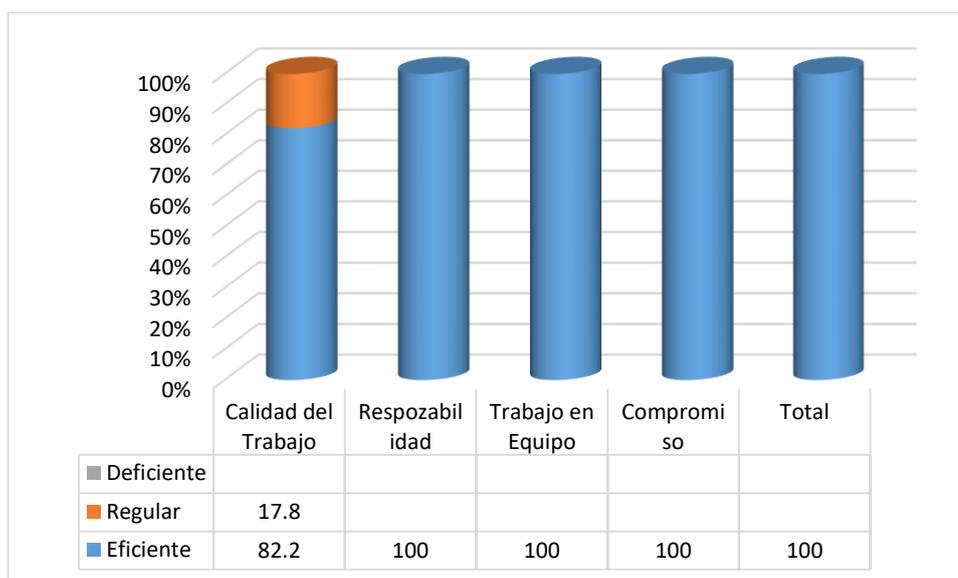
**Figura 4.** Distribución porcentual del nivel de Estrés en su dimensión DESPERSONALIZACIÓN en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

**INTERPRETACIÓN:** De la tabla 4 y figura 4. En esta dimensión, los 5 indicadores que la conforma superan el 75% cuando los profesionales señalan que NUNCA, siendo el más resaltante en (18) con el 95.6%, seguido por el indicador (19) y (21) con el 75.8% respectivamente.

**Tabla 5.** Evaluar desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018.

Dimensiones	Desempeño Laboral						
	Eficiente		Regular		Deficiente		Total
	n	%	n	%	n	%	
Calidad del Trabajo	37	82.2	8	17.8			<b>45</b>
Responsabilidad	45	100					<b>45</b>
Trabajo en Equipo	45	100					<b>45</b>
Compromiso	45	100					<b>45</b>
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>					<b>45</b>

FUENTE: Encuesta del Desempeño Laboral - MINSA 2018



FUENTE: Encuesta del Desempeño Laboral - MINSA 2018

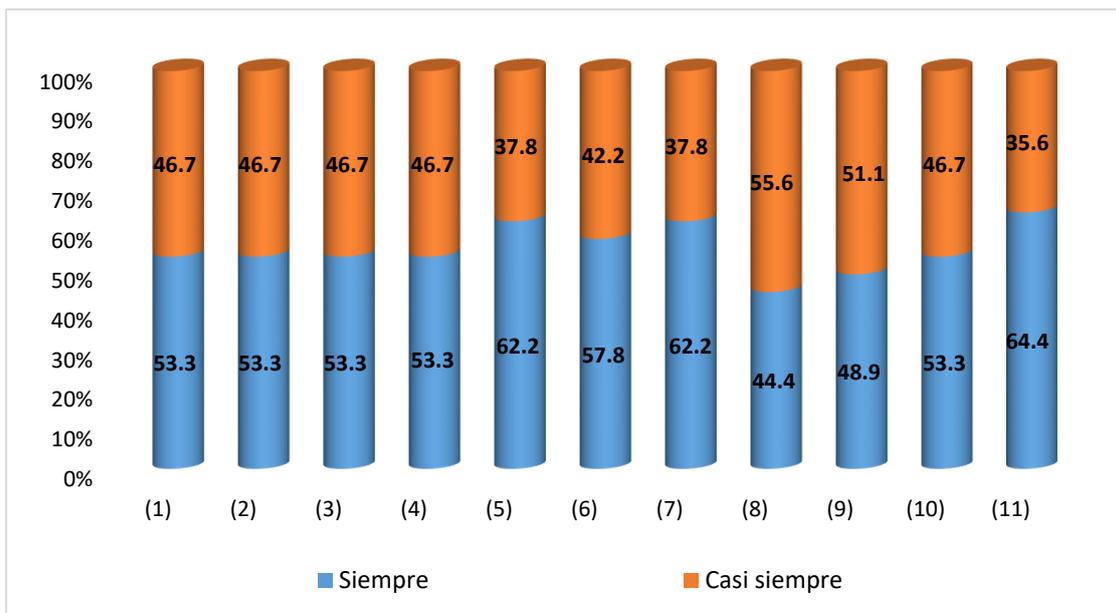
**Figura 5.** Distribución del desempeño laboral en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

**INTERPRETACIÓN:** De la tabla 5 y figura 5. Como se observa en su totalidad de los profesionales (45) que labora en el Centro de Salud El Bosque del Distrito de La Victoria, poseen un eficiente desempeño laboral (100%), resaltando en las dimensiones de responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso, mientras que, en calidad del trabajo, existe un 17.8% de los trabajadores que su nivel es regular.

**Tabla 6.** Distribución del Desempeño Laboral en su dimensión CALIDAD EN EL TRABAJO de los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

Calidad del Trabajo	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
(1) Produce o realiza un trabajo sin errores	24	53.3	21	46.7							45
(2) Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	24	53.3	21	46.7							45
(3) Realiza un trabajo ordenado.	24	53.3	21	46.7							45
(4) Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	24	53.3	21	46.7							45
(5) Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	28	62.2	17	37.8							45
(6) Produce o realiza un trabajo metódico.	26	57.8	19	42.2							45
(7) Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	28	62.2	17	37.8							45
(8) Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	20	44.4	25	55.6							45
(9) Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	22	48.9	23	51.1							45
(10) Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	24	53.3	21	46.7							45
(11) Puede trabajar independientemente.	29	64.4	16	35.6							45
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>55.2</b>	<b>20</b>	<b>44.8</b>							<b>45</b>

FUENTE: Encuesta del Desempeño Laboral - MINSA 2018



**FUENTE:** Encuesta del Desempeño Laboral - MINSA 2018

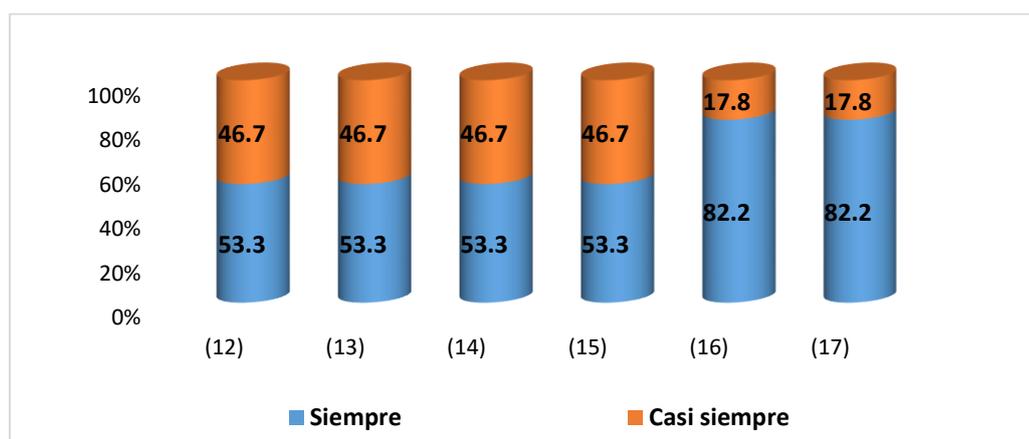
**Figura 6.** Distribución porcentual del Desempeño Laboral en su dimensión CALIDAD DEL TRABAJO de los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

**INTERPRETACIÓN:** De la tabla 6 y figura 6. En esta dimensión, que contiene a 11 indicadores, se puede observar que los trabajadores solo han evaluado que siempre y casi siempre lo realizan, resaltando los indicadores (5), (7) y (11) donde superan el 62%. En los indicadores (8) y (9), los trabajadores en un 44.4% y 48.9% son los que poseen los menores porcentaje en la evolución de siempre y mayor en casi siempre (55.6% y 51.1% respectivamente).

**Tabla 7.** Distribución del Desempeño Laboral en su dimensión RESPONSABILIDAD en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

Responsabilidad	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
(12) Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	24	53.3	21	46.7							45
(13) Mantiene a la Jefa encargada del servicio de neonatología informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.	24	53.3	21	46.7							45
(14) Transmite esta información oportunamente. Demuestra autonomía y resuelve	24	53.3	21	46.7							45
(15) oportunamente imprevistos al interior del Servicio de neonatología	24	53.3	21	46.7							45
(16) Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.	37	82.2	8	17.8							45
(17) Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	37	82.2	8	17.8							45
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>63.0</b>	<b>17</b>	<b>37.0</b>							<b>45</b>

FUENTE: Encuesta del Desempeño Laboral - MINSA 2018



FUENTE: Encuesta del Desempeño Laboral - MINSA 2018

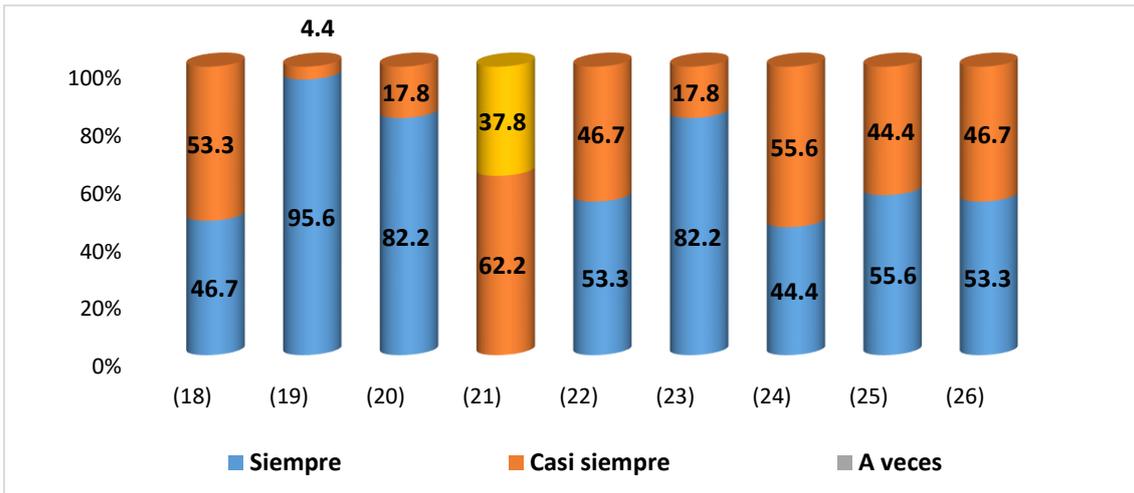
**Figura 7.** Distribución porcentual del Desempeño Laboral en su dimensión CALIDAD DEL TRABAJO en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

**INTERPRETACIÓN:** De la tabla 7 y figura 7. En esta dimensión, la cual evalúa a 6 indicadores, se puede observar que los trabajadores solo han evaluado que siempre y casi siempre lo realizan, resaltando los indicadores (16) y (17) donde superan el 82%, el resto, supera el 53%.

**Tabla 8.** Distribución del Desempeño Laboral en su dimensión TRABAJO EN EQUIPO en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

	Trabajo en Equipo	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
(18)	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Servicio de neonatología.	21	46.7	24	53.3							45
(19)	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores	43	95.6	2	4.4							45
(20)	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Servicio de neonatología	37	82.2	8	17.8							45
(21)	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Servicio de neonatología.			28	62.2	17	37.8					45
(22)	Conoce la Misión y Visión del servicio de neonatología	24	53.3	21	46.7							45
(23)	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.	37	82.2	8	17.8							45
(24)	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo	20	44.4	25	55.6							45
(25)	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente	25	55.6	20	44.4							45
(26)	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	24	53.3	21	46.7							45
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>57.0</b>	<b>17</b>	<b>38.8</b>	<b>2</b>	<b>4.2</b>					<b>45</b>

FUENTE: Encuesta del Desempeño Laboral - MINSA 2018



FUENTE: Encuesta del Desempeño Laboral - MINSA 2018

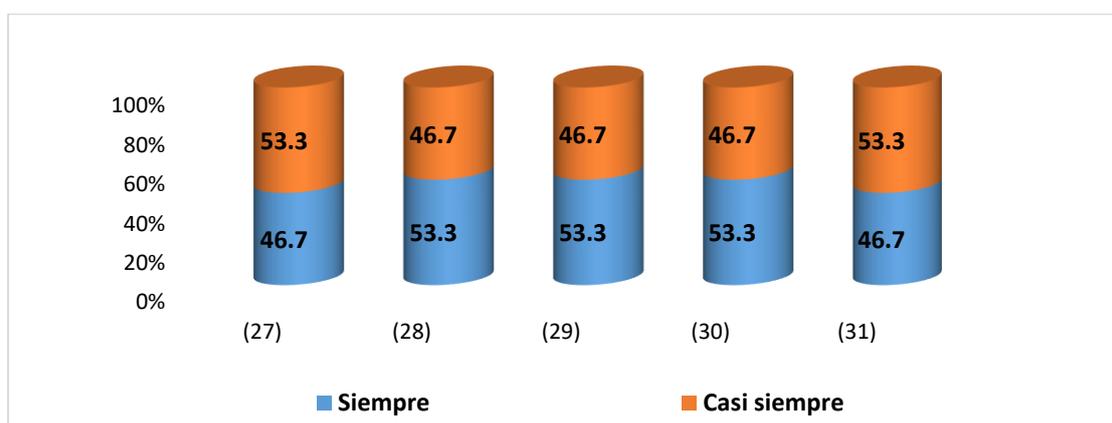
**Figura 8.** Distribución porcentual del Desempeño Laboral en su dimensión TRABAJO EN EQUIPO en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

**INTERPRETACIÓN:** De la tabla 7 y figura 7. En esta dimensión, que contiene a 9 indicadores, resaltan los indicadores (19), (20) y (23) donde superan el 82% de los trabajadores que han señala casi siempre lo realizan. En el caso del indicador (21), donde han mencionado casi siempre (62.2%) y casi siempre (37.8%).

**Tabla 9.** Distribución del Desempeño Laboral en su dimensión COMPROMISO INSTITUCIONAL en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

Compromiso Institucional	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
(27) Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.	21	46.7	24	53.3							45
(28) Demuestra respeto hacia los usuarios.	24	53.3	21	46.7							45
(29) Demuestra respeto a sus superiores.	24	53.3	21	46.7							45
(30) Demuestra respeto a sus colegas.	24	53.3	21	46.7							45
(31) Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo	21	46.7	24	53.3							45
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>50.7</b>	<b>22</b>	<b>49.3</b>							<b>45</b>

FUENTE: Encuesta del Desempeño Laboral - MINSA 2018



FUENTE: Encuesta del Desempeño Laboral - MINSA 2018

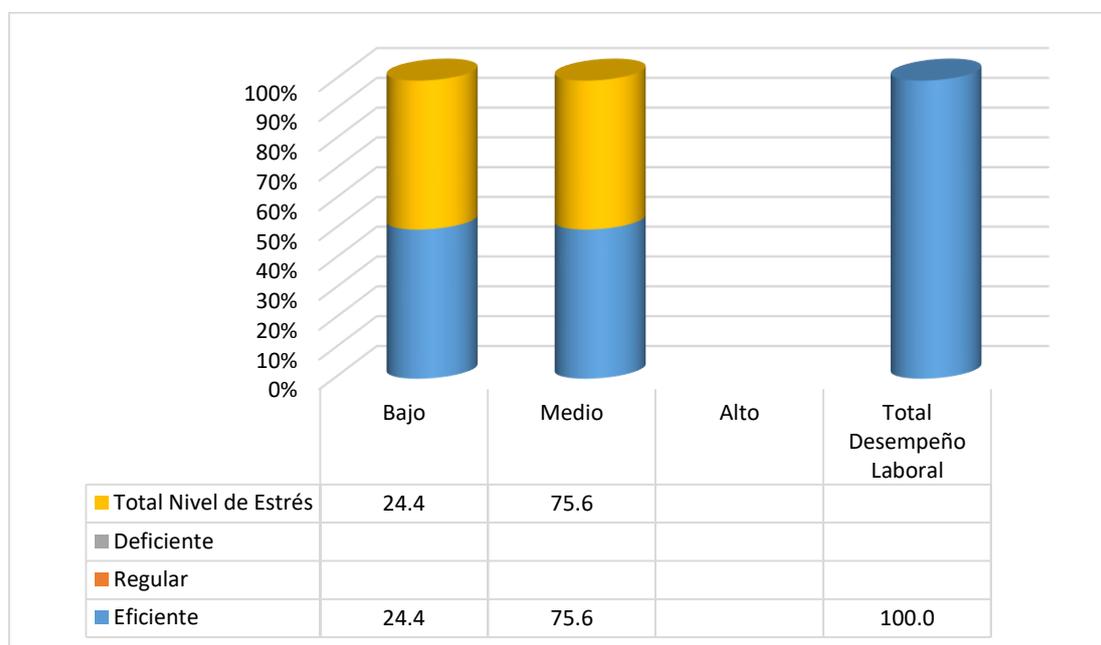
**Figura 9.** Distribución porcentual del Desempeño Laboral en su dimensión COMPROMISO INSTITUCIONAL en los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

**INTERPRETACIÓN:** De la tabla 9 y figura 9. En esta dimensión, que contiene a 5 indicadores, resaltan los indicadores (28), (29) y (30) donde superan el 53.3% de los trabajadores que han señala casi siempre lo realizan. En el caso del indicador (27) y (31), llegan a un 46.7% respectivamente.

**Tabla 10.** Establecer la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los Profesionales Salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018.

Nivel de Estrés	Desempeño Laboral						Total Nivel de Estrés	
	Eficiente		Regular		Deficiente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	11	24.4					<b>11</b>	<b>24.4</b>
Medio	34	75.6					<b>34</b>	<b>75.6</b>
Alto							<b>0</b>	<b>0.0</b>
<b>Total Desempeño Laboral</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>					<b>45</b>	

FUENTE: Encuesta del Nivel de Estrés 2018



Fuente: Encuesta del Nivel de Estrés 2018

**Figura 10.** Distribución de relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales que laboran en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2018.

**INTERPRETACIÓN:** De la tabla 10 y figura 10. La relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud que labora, es inversa, dado que a menor estrés el desempeño laboral mejora, esto se puede apreciar que en un 75.6% de trabajadores presentan un estrés medio pero un eficiente nivel de desempeño laboral, mientras que en un 24.4% el nivel de estrés es bajo y su desempeño sigue siendo eficiente.

## B.- Contratación de Hipótesis

### Hipótesis General

Hi: Si existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los Profesionales de Salud del Centro de Salud en Bosque – La Victoria 2018.

Ho: No existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los Profesionales de Salud del Centro de Salud en Bosque – La Victoria 2018.

### Nivel de Estrés y Desempeño Laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,746	1	,029
N de casos válidos	45		

$$\chi^2_{\text{Calcular}} = 4.746 > \chi^2_{\text{Tabular}} (1 \text{ gl}, 0.05) = 3.8415$$

Además:  $p = 0.029 < p = 0.05$ , en tal sentido son significativas.

Por lo tanto, como el valor del estadístico (4.746) es superior al valor crítico 3.8415), concluimos que debemos aceptar la hipótesis  $H_1$ , afirmando que si existe relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral (una depende de la otra). Ya que a cuando el estrés suba el desempeño laboral baja.

### 3.2. Discusión de Resultados

De la investigación realizada sobre el estrés y desempeño laboral en los profesionales del centro de salud el bosque se observó que nuestro primer objetivo es identificar el nivel de estrés de los profesionales de salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018. Se observa que los colaboradores que trabajan en el centro de atención primaria, su nivel de estrés, en un 75.6% de estos profesionales es medio, mientras que el 24.2% de estos es bajo. Al respecto, otras investigaciones encontraron resultados coincidentes, como es el estudio elaborada por Panduro B, Gesenia L. (2012), en su trabajo de investigación se concluye que el nivel de estrés es moderado (11).

Otras teorías que se relacionan con el primer objetivo es, del autor Huamán Y. (2016), en su trabajo de investigación según los resultados obtenidos, concluye que las enfermeras demuestran un nivel de estrés medio y un adecuado desempeño laboral (12).

También encontramos relación con el estudio del autor Ramos L. (2016), en su estudio de investigación se concluyó que el nivel de estrés de los expertos en salud demuestra un grado medio de estrés. El grado de desempeño de profesionales de salud en más de la mitad (58,5%) es Excelente. (14). Otra teoría que se relación es de los autores Galán R, Herrera M, Núñez I. (2014), en su investigación , teniendo como conclusiones que, el en su totalidad de los trabajadores que realizan labor de enfermería en la unidad de cuidados intensivos y el 91% de trabajadores que laboran en el área de emergencia, manifiestan un estrés de nivel medio (16).

En nuestro segundo objetivo específico, el cual es Evaluar el desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018. Se observa que al evaluar a los trabajadores que realizan actividades en el centro de salud, sobre su desempeño laboral dentro de la institución, 100% de estos profesionales señalan que tienen un eficiente desempeño laboral. Se encontraron resultados coincidentes con otras teorías, como se describe a continuación realizada por los autores Panduro B, Gesenia L. (2012), en su investigación, donde concluye que el grado de desempeño laboral es elevado predomina en los trabajadores de enfermería (11). Otro estudio realizado en la localidad de Trujillo por el a investigador Huamán Y. (2016), en su estudio de investigación, que concluye que las trabajadores que cumplen rol de enfermera muestran un nivel de estrés medio y un adecuado desempeño laboral (12).

En nuestro tercer objetivo específico, se refiere a establecer la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los Profesionales Salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018. Observamos que la asociación existente del estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de salud que labora, es inversa, sabiendo que a mínimo estrés el desempeño laboral aumenta, esto se puede apreciar que en un 75.6% de trabajadores presentan un estrés medio pero un eficiente nivel de desempeño laboral, mientras que en un 24.4% el grado de estrés es bajo y su rendimiento sigue siendo eficiente. La teoría que coincide es del autor Ramos L. en el año 2016, en su investigación “Nivel de Estrés y Desempeño laboral de los Profesionales de la Salud que Trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco” (14).

Por lo tanto, como el valor del estadístico (4.746) es superior al valor crítico 3.8415), concluimos que debemos aceptar la hipótesis  $H_1$ , afirmando que se encuentra relación directa del nivel de estrés y desempeño laboral, teniendo en consideración que una es dependiente de la otra, y cuando el estrés suba el desempeño laboral baja. Al respecto, otras investigaciones encontraron resultados coincidentes, como es el estudio de investigación ejecutada por Ramos N, Ticona N. (2016), en su trabajo de investigación llegando a tener como conclusiones que cuando existe mayor estrés, influye directamente el desempeño laboral de los colaboradores de enfermería de los diferentes áreas o servicios que pertenecen al Nosocomio Goyeneche; en resumen se da a entender que la presencia del estrés involucra insatisfactoriamente el desempeño del trabajador, por lo que preexiste asociación directa entre ambas (13).

El estudio realizado por Panduro B, Gesenia L. (2012), en su trabajo “Estrés y desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa”. Existe una contrariedad en la cual se concluye que no existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 CONCLUSIONES**

En relación al objetivo general se concluye, que si existe relación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud el Bosque.

El nivel de estrés de los profesionales del centro de salud, es medio, ya que al evaluar las dimensiones tanto en Agotamiento Emocional (77.8%) como en Despersonalización (100%) es bajo, sin embargo, en la Realización personal (100%) el nivel es alto.

El nivel de desempeño laboral de los profesionales del centro de salud es eficiente, al igual que en todas sus dimensiones (Calidad de trabajo, Responsabilidad, Trabajo en Equipo y compromiso institucional).

Por lo tanto, como el valor del estadístico (4.746) es superior al valor crítico 3.8415), concluimos que debemos aceptar la hipótesis  $H_1$ , afirmando la existencia relación del nivel de estrés y desempeño laboral (una depende de la otra). Ya que a cuando el estrés suba el desempeño laboral baja.

#### **4.2 RECOMENDACIONES**

Habiendo una asociación del estrés con el desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo,2018, se recomienda realizar capacitaciones donde se fomente el trabajo en equipo, a si también charlas motivacionales y psicológicas para seguir disminuyendo el estrés.

Desarrollar pruebas periódicas relacionados al estrés para establecer cómo se localizan las categorías en el centro de salud el Bosque – La Victoria, y de este modo darles el seguimiento obligatorio a los logros obtenidos.

Los profesionales deben acudir a reuniones donde haya programas de relajación para que de esta manera sus niveles de estrés los puedan controlar ya sea en su trabajo, para así poder crear un mejor entorno laboral y también tener un buen desempeño en el trabajo.

Promover conocimientos de diferentes temas en la capacitación de los trabajadores y así desarrollar aún más sus debilidades del personal contribuyendo en su desempeño laboral.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). La organización del trabajo y el estrés. [Online].; 2018 [cited 2018 octubre 28. Available from: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/).
2. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. [Online].; 2008 [cited 2018 octubre 28. Available from: [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650\\_spa.pdf;jsessionid=F07015BC35409C8B56139CDA9698C1BC?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=F07015BC35409C8B56139CDA9698C1BC?sequence=1).
3. Donato O. Enfermedades laborales, cómo afecta el entorno organizacional. [Online].; 2013 [cited 2018 octubre 28. Available from: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf).
4. Rojas J. 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. [Online].; 2018 [cited 2018 octubre 28. Available from: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>.
5. Oblitas L. <https://wapa.pe/salud/2017-06-21-el-60-de-peruanos-sufren-de-estres-laboral>. [Online].; 2018 [cited 2018 octubre 28. Available from: <https://wapa.pe/salud/2017-06-21-el-60-de-peruanos-sufren-de-estres-laboral>.
6. Piñeiro Fraga. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. [Online].; 2013 [cited 2018 octubre 26. Available from: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000300008](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008).
7. Francisco , Cortaza. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. [Online].; 2014 [cited 2018 octubre 26. Available from: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>.
8. Gallejo L, Lopez D, Piñeres J, Rativa Y, Tellez Y. El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. [Online].; 2017 [cited 2018 octubre 27. Available from: <http://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>.
9. Velásquez Caizaluisa FD, Villavicencio Chávez DA. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del. [Online].; 2016 [cited 2018 octubre 28. Available from: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>.

10. Meza M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería de la Universidad de Costa Rica. [Online].; 2018 [cited 2018 octubre 28. Available from: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>.
11. Panduro B, Gesenia L. Estrés y desempeño laboral en los profesionales de enfermería del hospital regional de Pucallpa 2012. [Online].; 2012 [cited 2018 octubre 26. Available from: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNU\\_d385ac2550734aa691a3bc910f1b8da7](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNU_d385ac2550734aa691a3bc910f1b8da7).
12. Huaman Y. Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016. [Online].; 2016 [cited 2018 octubre 26. Available from: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/770>.
13. Ramos N, Ticona N. "Influencia del Estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el hospital iii Goyeneche Arequipa, 2016. [Online].; 2016 [cited 2018 octubre 26. Available from: <http://repositorio.ucs.edu.pe/handle/UCS/13>.
14. Ramos L. Nivel de Estrés y Desempeño laboral de los Profesionales de la Salud que Trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco. [Online].; 2016 [cited 2018 octubre 28. Available from: [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR\\_51b1e64d17ed72d158cd04272121a1d2](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_51b1e64d17ed72d158cd04272121a1d2).
15. Gallegos H. El Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal Profesional de enfermería en servicios críticos de Hospitales nivel ii-2 puno y ii-1 Juliaca. [Online].; 2014 [cited 2018 octubre 28. Available from: <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/viewFile/308/255>.
16. Galán R, Herrera M, Nuñez I. Estrés en el Profesional de Enfermería. Servicios de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo, febrero-marzo del 2014. [Online].; 2014 [cited 2018 octubre 27. Available from: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/31/BC-TES-3644.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
17. Diaz L, Farro L. Estrés y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016. [Online].; 2016 [cited 2018 octubre 27. Available from: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1437>.
18. Vera A. Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero al prematuro. Chiclayo. [Online].; 2016 [cited 2018 octubre 27. Available from: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8674/2E%20447.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
19. Peche J. Nivel de estrés laboral en las enfermeras que trabajan en los servicios del hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque. [Online].; 2015 [cited 2018 octubre 28. Available from: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/661>.
20. MAGDALENA RLZ.  
[http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6083/1/T059\\_74231797\\_T.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6083/1/T059_74231797_T.pdf). [Online].;

- 2015 [cited 2018 noviembre 24. Available from: [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6083/1/T059\\_74231797\\_T.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6083/1/T059_74231797_T.pdf).
21. Selye H. Estrés: Un estudio sobre la ansiedad. [Online].; 1950 [cited 2018 octubre 28. Available from: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf).
  22. CAIZALUISA FDV. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Online].; 2016 [cited 2018 noviembre 22. Available from: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
  23. Acabal G. "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL". [Online].; 2014 [cited 2018 octubre 28. Available from: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>.
  24. Regueiro AM. stress. [Online]. [cited 2018 octubre. Available from: <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>.
  25. Cortez S. EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES. [Online].; 2009 [cited 2018 octubre. Available from: [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN\\_11.pdf](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf).
  26. Ticona Benavente PQC. NIVEL DE ESTRÉS Y ESTRATEGIAS DE. [Online].; 2006 [cited 2018 noviembre. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/n19/docencia1.pdf>.
  27. Cubas C. ESTRÉS RELACIONADO CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD. [Online].; 2018 [cited 2019 enero. Available from: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5414/Cubas%20Cubas%2C%20Rosa%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
  28. Ortega Herrera OVCB. Burnout en medicos y enfermeras y su relacion con el constructo de personalidad resistente. [Online].; 2007 [cited 2018 diciembre. Available from: <http://www.redalyc.org/pdf/291/29117101.pdf>.
  29. Sebastián C. Fundamentos y teorías de la motivación. [Online].; 2013 [cited 2018 octubre 28. Available from: [https://es.slideshare.net/Manuel\\_Sebastian/psicologa-i-motivacin-y-emocin-ud2-fundamentos-y-teoras-de-la-motivacin](https://es.slideshare.net/Manuel_Sebastian/psicologa-i-motivacin-y-emocin-ud2-fundamentos-y-teoras-de-la-motivacin).
  30. LEÓN DD. SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL. [Online].; 2017 [cited 2018 noviembre. Available from: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Diaz-Marleny.pdf>.
  31. Chafloque L. Motivación y su relación con el desempeño laboral de la. [Online].; 2015 [cited 2018 diciembre. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/154581054.pdf>.
  32. Cevasco M. Desempeño laboral del personal administrativo. [Online].; 2017 [cited 2018 octubre. Available from:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

33. Escamilla D. Aplicacion Basica de los metodos cientificos. [Online].; 2010 [cited 2018 octubre 10. Available from: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI Presentaciones/licenciatura en mercadotecnia/fundamentos de metodologia investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf).
34. FLORES C. POBLACIÓN Y MUESTRA. [Online].; 2015 [cited 2018 octubre 26. Available from: <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>.
35. Pimentel Agurto OPS. ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA Y LA. [Online].; 2018 [cited 2019 marzo. Available from: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/Estres\\_OchantePalomino\\_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/Estres_OchantePalomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
36. Wikipedia lel. consentimiento informado. [Online].; 2019 [cited 2019 abril. Available from: [https://es.wikipedia.org/wiki/Consentimiento informado](https://es.wikipedia.org/wiki/Consentimiento_informado).

## **ANEXOS**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Anexo N° 01**

**Datos informativos:**

Institución : Universidad Señor de Sipán

Investigador : Quispe Delgado Yordane

Título : “NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD EL BOSQUE - LA VICTORIA 2019”.

Yo.....identificado con DNI..... Declaro haber sido informado de manera clara, precisa y oportuna por la alumna Quispe Delgado Yordane de los fines que busca la presente investigación titulada NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD EL BOSQUE - LA VICTORIA 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.

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

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

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.

I. DATOS GENERALES

1. Servicio donde labora.

2. Sexo : Femenino  Masculino

3. Cargo que desempeña:

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

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

(27)

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

### 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 el Bosque.

#### Alternativas de evaluación:

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DEL TRABAJO</b>						
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.					
<b>RESPONSABILIDAD</b>						
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.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.					

<b>19</b>	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
<b>20</b>	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.					
<b>21</b>	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud.					
<b>22</b>	Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud.					
<b>23</b>	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías					
<b>24</b>	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
<b>25</b>	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.					
<b>26</b>	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>						
<b>27</b>	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
<b>28</b>	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
<b>29</b>	Demuestra respeto a sus superiores.					
<b>30</b>	Demuestra respeto a sus colegas.					
<b>31</b>	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

(27)

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN