

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil.**

**AUTORA:**

**Ing. Yáguar Gutiérrez, Shulay Pamela.**

**Trabajo de Titulación de Examen Complexivo para la obtención del Grado Académico de:**

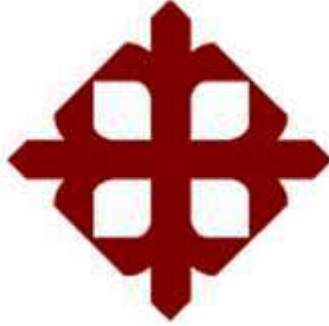
**Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**TUTORA:**

**Ing. Zerda Barreno, Elsie Ruth, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD  
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Shulay Pamela Yáguar Gutiérrez**

**DECLARO QUE:**

El Examen Complexivo “**El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil**”, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

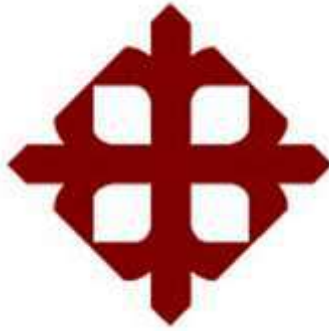
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del examen complexivo del grado académico en mención.

**Guayaquil, 25 de Julio del 2019**

**LA AUTORA**

---

**Ing. Shulay Pamela Yáguar Gutiérrez**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Shulay Pamela Yáguar Gutiérrez**

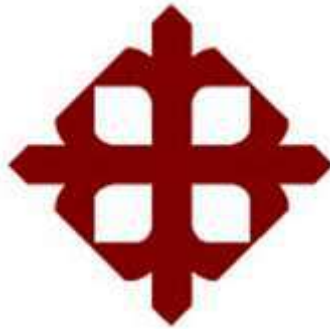
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Examen Complexivo** previa a la obtención del grado académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 25 de Julio del 2019**

**LA AUTORA:**

---

**Ing. Shulay Pamela Yáguar Gutiérrez**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**REPORTE URKUND**

The screenshot displays the URKUND web interface. The browser address bar shows a URL starting with 'https://secure.orkund.com'. The page header includes the URKUND logo and a link to 'PROBAR LA NUEVA BETA DE URKUND'. The main content area is divided into two sections: 'Documento' and 'Lista de fuentes'. The 'Documento' section provides details for a document titled '2019-Julio-Miércoles10-YAGUAR GUTIERREZ SHULAI-Introduccion.doc (D54304207)', including the submission date (2019-07-10 20:11 -05:00), the submitter (spyaguero@hotmail.com), the recipient (marialapa.ucsg@analisis.orkund.com), and a message about corrections. The 'Lista de fuentes' section is a table with columns for 'Categoria' and 'Enlace/nombre de archivo'. It lists several sources, including a document on 'Testis calidad de vida laboral y estres laboral 26 02 2018.docx', a 'Tesis\_Pregado\_Jimmy\_15\_11\_2010\_Final.docx', and various URLs from 'www.sciencedirect.com' and 'www.sciencedirect.net'. The bottom of the browser window shows a toolbar with navigation and utility icons.

Categoria	Enlace/nombre de archivo
	<a href="#">Testis calidad de vida laboral y estres laboral 26 02 2018.docx</a>
	Tesis_Pregado_Jimmy_15_11_2010_Final.docx
	<a href="#">h3c77b40-8013-490b-9c86-7ed838fc94a</a>
	<a href="#">b6a30cafe136-4025-67b3-3661eba3e140</a>
	<a href="http://www.sciencedirect.net/jaizolenb/categorizacion-de-las-establecimientos-de-salud">http://www.sciencedirect.net/jaizolenb/categorizacion-de-las-establecimientos-de-salud</a>
	<a href="#">a4733a0b-1c36-4754-a80c-a20fe910c41a</a>

## **AGRADECIMIENTO**

A Mi Padre Amoroso Celestial Jehová, por su infinita bondad amorosa de haberme otorgado el aliento de vida salud y la fortaleza suficiente para seguir cada día adelante y conseguir todos y cada uno de mis ideales que me e propuesto cumplir.

Agradecimiento a mis padres Victoria y Edison por todo su infinito amor desde el momento en que me estaba formando en el vientre de mi mamita bella hasta el día de hoy gracias padres, por ser la fuente de inspiración de toda mi vida, por darme apoyo incondicional en cada día de mi existencia para llegar a cumplir mis metas.

*Shulay Pamela Yáguar Gutiérrez*

## **DEDICATORIA**

A mi señor Jehová Dios, Mi mamita Victolla, papito Segundito, mi amada hijita Eleonora y a mis queridos sobrinos Saray y Edison Isaac.

*Shulay Pamela Yáguar Gutiérrez*

## Índice General

AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA .....	VII
Índice General .....	VIII
Lista de Tablas .....	X
Lista de Figuras .....	XI
Resumen .....	XII
ABSTRACT.....	XIII
Introducción .....	2
Planteamiento del problema .....	3
Formulación del problema .....	5
Justificación.....	5
Fundamentación Teórica y Conceptual.....	7
Desempeño Laboral .....	7
Elementos del desempeño Laboral.....	8
Productividad .....	9
Eficacia.....	9
Motivación .....	10
Variable: Desempeño laboral .....	10
Dimensiones del desempeño laboral .....	10
Dimensiones de desempeño laboral .....	11
Estrés Laboral.....	11
Tipo de estrés laboral .....	12
Síntomas que puede provocar el estrés laboral .....	14
Consecuencias del estrés laboral .....	15

Marco referencial .....	17
Marco legal.....	18
Cartera de servicios .....	23
Atención de la población.....	24
Marco metodológico .....	26
Diseño de la Investigación .....	26
Población y Muestra.....	29
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	30
Análisis de Resultados o Datos .....	30
Presentación de resultados .....	31
La fiabilidad de los resultados.....	31
Nivel de desempeño laboral de los profesionales de salud .....	33
Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de salud.....	36
Conclusiones .....	38
Recomendaciones.....	39
Referencias.....	40



## Lista de Tablas

Tabla 1. Presentación de la cartera de servicios del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil. ....	20
Tabla 2. Detalle del cargo que ocupa el Talento humano del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil.....	21
Tabla 3. Designación de puestos del Talento humano del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil. ....	22
Tabla 4. Atenciones médicas .....	24
Tabla 5. Laboratorio Clínico.....	25
Tabla 6. Radiografías y Ecografías.....	25
Tabla 7. Atenciones de Consulta Externa .....	25
Tabla 8.Operacionalización de Variables .....	27
Tabla 9. Operacionalización de Variables .....	28
Tabla 10. Estadísticos de fiabilidad Completo de Cronbach de ambas variables .....	31
Tabla 11.Estadísticos de fiabilidad Completo de Cronbach de ambas variables. ....	32
Tabla 12. Estadísticos de fiabilidad. ....	32
Tabla 13. Nivel de estrés laboral de los trabajadores del centro de salud.....	32
Tabla 14. Nivel de desempeño laboral.....	33
Tabla 15. Nivel del desempeño según la profesión y/o ocupación de los trabajadores de salud. ....	34
Tabla 16. Nivel de Estrés laboral según la Profesión y/o ocupación de los trabajadores de salud. ....	35
Tabla 17. Tabulación cruzada del Estrés laboral y el Desempeño profesional de los trabajadores de salud.....	37

## Lista de Figuras

Figura 1 Árbol de problemas. problemática planteada en el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud formulación del problema.....	4
Figura 2. Dimensiones del desempeño acuerdo a Chiavenato Chombo (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. Lima: universidad cesar vallejo. ....	11
Figura 3. Tipos de estrés laboral de acuerdo a Campos (Chombo,2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. Lima: universidad cesar vallejo. ....	12
Figura 4. Dimensiones del estrés de acuerdo a Sánchez (Sanchez, 2011). ....	13
Figura 5. Estructura básica de los establecimientos de salud del primer nivel. ....	23

## Resumen

El objetivo principal de la creación de este proyecto fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Centro de Salud primer nivel de atención en Mapasingue oeste en la ciudad de Guayaquil. la metodología a emplear en esta investigación fue basada en un estudio cualitativo-cuantitativo. La muestra fue probabilista, estratificada de 116 trabajadores de salud. Se encontró que la mayoría de trabajadores de salud presentó un Bajo nivel de estrés laboral (46,6%) y un regular desempeño profesional (69,0%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ( $p < 0,05$ ). Se concluyó que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional de salud.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Desempeño laboral, Profesionales de la salud, Salud.

## **ABSTRACT**

The main objective of the creation of this project was to determine the relationship between work stress and the professional performance of health workers in the Health Center first level of attention in Mapasingue Oeste in the city of Guayaquil. The methodology to be used in this research was based on a qualitative-quantitative study. The sample was probabilistic, stratified by 116 health workers. It was found that the majority of health workers presented a low level of work stress (46.6%) and a regular professional performance (69.0%), evidencing a statistical association between these variables ( $p < 0.05$ ). It was concluded that work stress in health workers has a statistically significant relationship with their professional health performance.

**Key words:** work stress, professional performance, health professionals, health.

## **Introducción**

La investigación estará presentada en diferentes apartados, detallarán las teorías referente al estrés laboral y su influencia en su desempeño, existiendo una fuente principalmente registrada en la Organización Internacional del Trabajo, principio que perjudica a todo empleado indistintamente de cual sea su función a desempeñar, al mismo tiempo se asemeja a riesgos y factores psicosociales y fisiológicos, sus diferentes tipos o manifestaciones ante la sobrecarga de trabajo, cambios de personal, baja remuneración, horarios rotativos, puestos no fijos, y los despidos intempestivos, etc (Ortiz Uvidia, 2017).

El estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas, al conocer las demandas dentro del trabajo que cada vez cambia y las exigencias se hacen más fuertes durante los últimos tiempos. Sin embargo, esto existe cuando no hay motivación al realizar los trabajos por lo que es perjudicial y se corre el riesgo de no realizar de la manera correcta las funciones, lo que provocaría intensificar el estrés laboral, es muy significativo en el desempeño laboral cómo organizar y trabajar eficazmente con la visión de lograr los objetivos propuestos. Por tal motivo, evalúan el desempeño para detectar la productividad del trabajador y llevarla así a niveles de calidad listos para competir en el mercado laboral donde se desenvuelvan (Rodríguez & De Rivas, 2011).

Al habla de salud laboral hablamos de una correlación dentro de salud y empleo; En cierto modo, influye mucho la conducta que se adopte positiva o negativa, siendo integra o disoluta. Es así, como la existencia del entorno favorable de trabajo es transcendental para la buena salud laboral a fin de obtener un buen desempeño y eficacia en el empleo. Por el contrario, si la correlación es negativa y el entorno de trabajo es inoportuno, logra ocasionar trastornos tanto corporales como psíquicos inclusive el fallecimiento. Razón por la cual con este estudio de investigación se trata de explicar que el estrés laboral tiene influencia

en el desempeño del personal que trabaja directamente con el público o paciente (Ortiz Uvidia, 2017).

### **Planteamiento del problema**

El estrés laboral es un problema que ha sido muy notorio en los profesionales de salud en el área administrativa y enfermería, la mayoría de las personas padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés. Estos trastornos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo.

Por otro lado, los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente son muy notorios para los demás, sino que pueden acumularse en sus efectos hasta que llega al límite, causando graves enfermedades en la gran parte de trabajadores que padecen de este problema (Garcia, Gutierrez, Bellon, Muñoz, & Fernandez, 2014).

En el ambiente específico de la ciudad de Guayaquil en el sector de Mapasingue Oeste del centro de salud asignado con un primer nivel de atención, también se observa la existencia del problema en estudio, ya que se vive en medio de una sociedad en constante evolución, más aún respecto a las organizaciones, es por esta razón que dichos cambios acelerados es lo que provoca que la gente se estrese con facilidad. la manera como interpretan y piensan acerca de lo que ocurre en el entorno de la empresa afectando la perspectiva y experiencia de estrés, de manera que con frecuencia es la *interpretación* lo que genera una reacción negativa de estrés, más que la situación a la que se enfrentan (Muñoz & Soriano, 2007).

De no solucionarse el problema en forma real y profunda en un futuro en el entorno en el que ejercen sus labores cotidianas, tendrá que soportar dificultades tales como: bajo rendimiento por parte de los trabajadores, conflictos laborales, un ambiente laboral desagradable, atrasos, ausentismos, desmotivación, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, incapacidad para

concentrarse, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica, entre otros problemas (Gil-Monte p, 2006).

El objetivo de esta investigación es identificar las diferencias en las manifestaciones de estrés laboral condicionadas por el género, la profesión (administrativo, médico, obstetra, odontólogo y enfermero), y el nivel de atención (primario).

Para proporcionar un resumen empírico de la problemática motivo de este estudio, en la figura 1 se detalla en el árbol de problemas las causas del estrés en los trabajadores de salud.

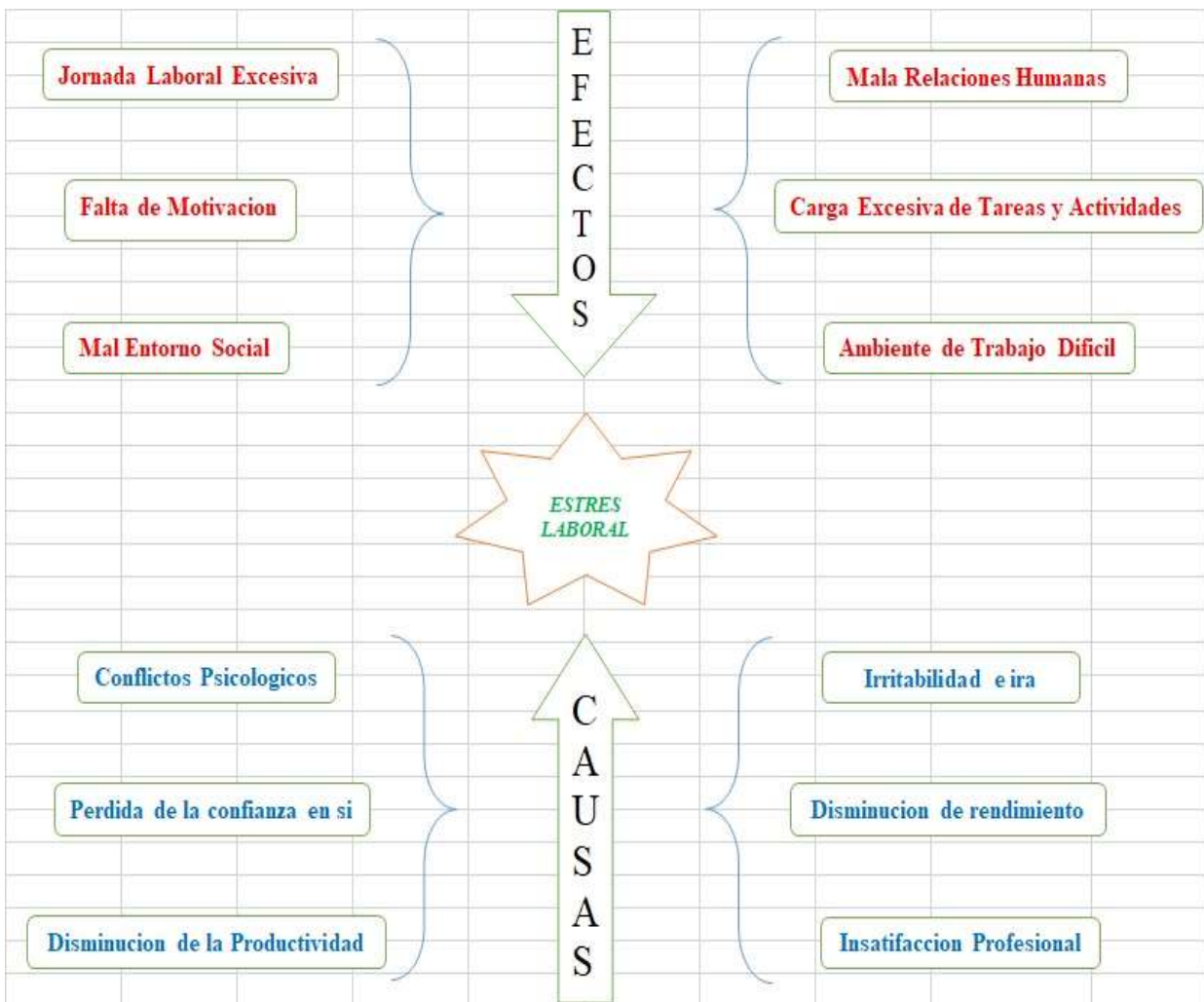


Figura 1 Árbol de problemas. problemática planteada en el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud formulación del problema.

Por lo expuesto anteriormente, resulta de gran interés realizar esta investigación, donde se pretende responder al interrogante:

### **Formulación del problema**

¿Cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño del personal del centro de salud primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil?

### **Justificación**

La investigación analiza porque la presión en el entorno laboral, las largas jornadas laborales, la inestabilidad laboral y muchos otros aspectos relacionados con el trabajo provocan que cada vez más trabajadores disminuyan su desempeño laboral lo que provoca que la organización se vea afectada negativamente.

Además, se expone una visión más amplia para entender la problemática social que representa el bajo desempeño dentro de una empresa ocasionado por el estrés laboral, pues las empresas esperan que sus colaboradores brinden un trabajo de calidad, ignorando que el potencial del trabajador es limitado o explotado por la propia empresa dependiendo de cómo ésta se preocupa de brindar atención a las necesidades del personal.

Este proyecto busca anticiparse a la aparición del estrés laboral, enfermedades profesionales a largo plazo, y condiciones de trabajo deficientes para los colaboradores que afecten el desempeño de los colaboradores de la empresa. De esta manera, se estaría cumpliendo también con las exigencias del Ministerio de trabajo y la Ley de prevención de riesgos laborales.

El artículo 33 comunica que la salud es un derecho garantizado y que su desarrollo está vinculado y relacionado con la implicación de diferentes derechos de gran importancia para la vida del ser humano como el derecho a percibir el líquido vital como es el agua, derecho a la alimentación, a la educación, a la



seguridad y el derecho a obtener una excelente calidad de vida (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

El Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida revela el comienzos e introducciones para el comunismo en el Buen Vivir, mostrarse de acuerdo con el predominio del trabajo humano sobre el capital. Asimismo, se constituye que el trabajo no se puede interpretar como un elemento más de producción, al contrario es un componente mismo del Buen Vivir y sustento hacia el desarrollo de las habilidades de los individuos. Por lo tanto, el trabajo se debe asociarse al logro personal y a la satisfacción en general, a fin de reconocer que es una herramienta de integración social y vínculo entre de la clase social y económica (Senplades, 2017).

Toda Una Vida menciona la perdurabilidad en empleo y resguardo social, exhorta “La estabilidad laboral es un factor primordial en un empleo honorable; lo que es más, asegura ganancias estables al trabajador, por eso es significativo dar solución a las exigencias del núcleo familiar”. De igual forma, la estabilidad de los empleados tiene que ser calificada como un activo para las organizaciones; junto a esto, implica contar con empleados de buena destreza, involucrados en el método productivo más aún con una óptima responsabilidad laboral; sin embargo, la perdurabilidad laboral favorece no solo al asalariado, así como a la organización y a su rendimiento (Senplades, 2017).

El estrés laboral del personal que da atención directa a pacientes es demostrando al desatender sus necesidades y desarrollar actitudes negativas hacia la comunidad; por lo tanto, podrían perjudicar la prestación de servicios de salud con eficacia y calidez.

La Organización Mundial del Trabajo, plantea con intranquilidad la intensificación del registro de estrés en un ambiente laboral principalmente en estos últimos tiempos, tornándose este asunto en un inconveniente social de interés palpable, y proyecta acontecimientos que exige desafíos para cambiar esta

forma de trabajar por parte del régimen, los empleados y los sindicatos gremiales de los trabajadores (OIT, 2011).

## **Desarrollo**

### **Fundamentación Teórica y Conceptual**

#### **Desempeño Laboral**

Se entiende por desempeño al grado o nivel de desenvolvimiento que una persona o institución tiene con respecto a un determinado fin. Desde esta perspectiva, un trabajador puede tener buen o mal desempeño según los parámetros establecidos en relación a su laboriosidad o productividad.

El desempeño profesional es también considerado como el nivel en que un trabajador logra cumplir con los objetivos de las funciones y actividades encomendadas en su trabajo, haciendo uso de los medios y recursos necesarios con eficacia (De la cruz Ramirez, 2018).

De igual manera el autor García nos menciona en una de sus teorías que el desempeño permite establecer con claridad el campo de actividad de la profesión; describe el trabajo realizado, para lo cual es conveniente identificar lo que hace, como lo hace, porque lo hace y las habilidades necesarias para hacerlo. Esto permite conocer la naturaleza, el alcance y el grado de dificultad de las actividades del trabajador y definir las habilidades requeridas según su complejidad (Romero, 2008).

La dificultad de un trabajo requiere de concentración, aprendizaje, conocimiento, y a su vez una buena alimentación, tiene la capacidad de poder realizar cualquier actividad y concentrarse para aprenderla en caso se desconozca (Jimenez & Paves, 2015).

Debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los trabajadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los

requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. D'Vicente citado por el autor Bohórquez define desempeño laboral como el nivel de cumplimiento alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la institución en un tiempo definido. En tal sentido, el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables, medibles y otras que se pueden deducir (García, Gutierrez, Bellon, Muñoz, & Fernandez, 2014).

El desempeño de una persona debe ser visto por las personas, eso es lo que indica el autor, ya que cuando se observan los resultados y el trabajo de una persona, se puede notar en buen o mal desempeño que tiene una persona al momento de trabajar (Sanchez & León, 2000).

- *Desempeño de las tareas*: Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

- *Civismo*: Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo

- *Falta de productividad*: Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia (Guerer, Lopez, & Ferraz, 2008).

### **Elementos del desempeño Laboral**

En el área organizacional dentro de una empresa, se han hecho estudios relacionados al desempeño laboral, concluye que depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos con los que cuenta cada trabajador y pueda aplicar y demostrar en el desarrollo de su trabajo (Fidalgo, 2003).

Davis y Newtrons indican que los elementos del desempeño laboral son las siguientes: capacidades, adaptabilidad, iniciativa, comunicación, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talento, potencia al diseño de trabajo y maximizar el desempeño (Mamani, Obando, & Uribe, 2007).

La organización debe tener establecidos sus objetivos, metas, misión, visión y valores entre otros aspectos, todas las filosofías de una organización encierran los factores que se mencionan por el autor, es importante que una persona dentro de la organización cuente con metas, sin embargo, las personas tienen que tener una actitud positiva para el poder cumplir todo lo establecido por la organización (Luceño, Rubio, & Díaz, 2004).

### **Productividad**

En el marco de la globalización económica los incrementos de la productividad laboral se convierten en un mecanismo para alcanzar una mayor competitividad, siempre y cuando se deriven de mejoras en los procesos productivos y en los indicadores de gestión de los trabajadores, así como de la introducción de innovaciones que fortalezcan incrementos en el valor agregado (García, Gutierrez, Bellon, Muñoz, & Fernandez, 2014).

Para los trabajadores es importante ser productivos dentro de las organizaciones, ya que con su productividad se llegan a cumplir objetivos y metas que la organización se plantea. Los colaboradores deben tener la capacidad de producir para generar éxito en las organizaciones (Sum, 2015).

### **Eficacia**

No obstante, cabe indicar según Chiavenato la eficacia es una medida del logro de resultados. Esto lleva a que se diga que la eficacia será la medida para cumplir de una manera exacta los objetivos que se planteen dentro de la organización.

Teniendo en cuenta y complementando las anteriores propuestas se dice que eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos por la organización o los jefes inmediatos. Por lo tanto, una empresa u organización, producto o persona es eficaz cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos o metas propuestas (Astudillo, 2008).

## **Motivación**

La motivación laboral es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo (Casales, 2000).

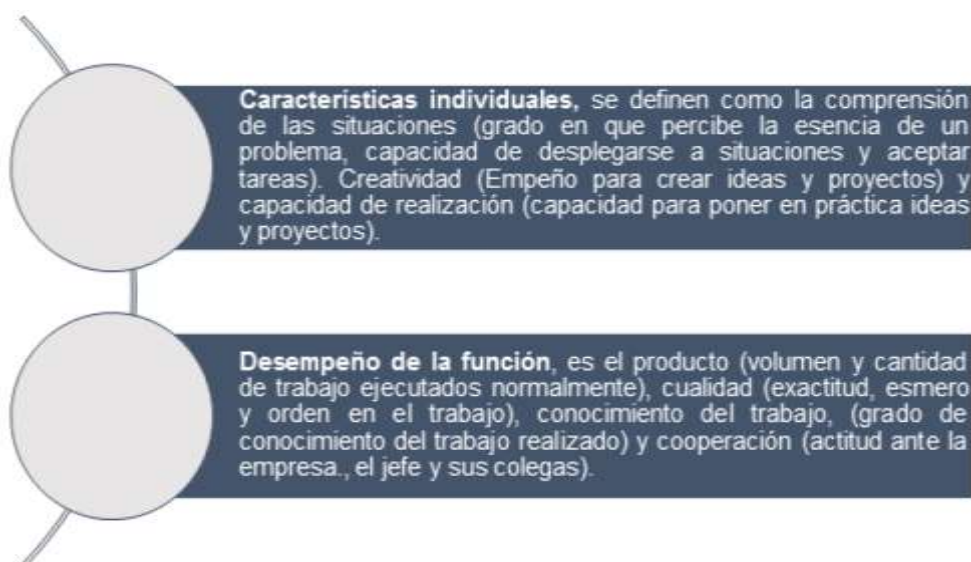
Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso. Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar. Por supuesto, la motivación es un gran tema dentro de cada negocio, pero tiene sus peculiaridades. La realidad de la motivación en las empresas no siempre está en el nivel deseado (Sum, 2015).

## **Variable: Desempeño laboral**

Para Chiavenato (2000) la evaluación del desempeño es la apreciación en base a las metas logradas en su puesto laboral. Mediante dicha evaluación, se estimula al empleado a esforzarse, a buscar la excelencia y a considerar las cualidades que pueda tener (Chombo, 2017).

## **Dimensiones del desempeño laboral**

Para Chiavenato el desempeño es como actúa el evaluado ante los objetivos



propuestos por la empresa. Teniendo en cuenta estrategias individuales para lograr los objetivos deseados, siendo estos:

*Figura 2. Dimensiones del desempeño acuerdo a Chiavenato Chombo (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. Lima: universidad cesar vallejo.*

### **Dimensiones de desempeño laboral**

a. Productividad laboral: Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

b. Eficacia: Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos.

c. Eficiencia laboral: Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo) (Chombo, 2017).

### **Estrés Laboral**

“Es el producto de la combinación de altas demandas y un bajo grado de libertad en la toma de decisión, produciéndose estrés psicológico, fisiológico y una posible enfermedad” (De la cruz Ramírez, 2018, p.29)

Uno de los autores como es Cano señaló que "se habla de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente".

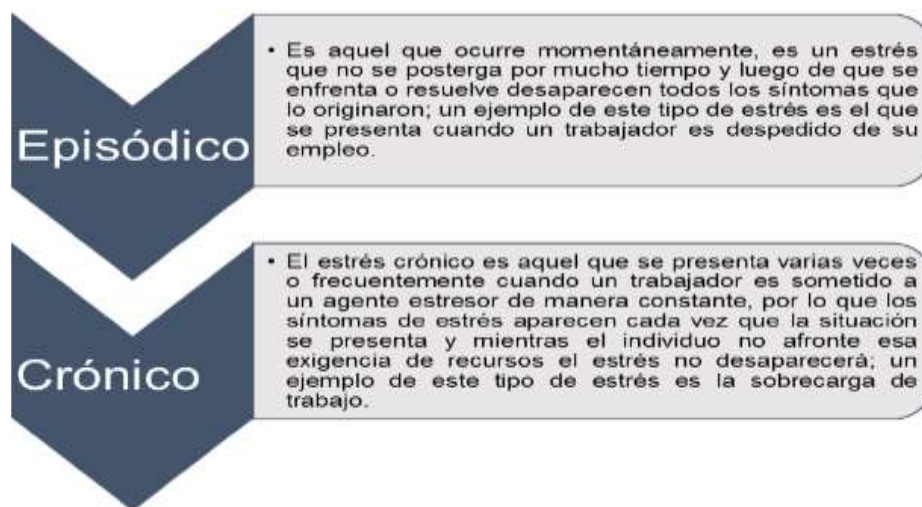
Es evidente que muchas personas han padecido estrés en algún momento de su vida. Fuertes responsabilidades en el hogar y en el trabajo, la incapacidad de separar la vida privada de la profesional, falta de recursos para diferentes competencias, los procesos de recuperación posteriores a un hecho traumático, junto al poco tiempo que dedicamos hoy a lo lúdico, placentero o relajante,

pueden llegar a conducir a un estrés cuyas consecuencias pueden ser potencialmente peligrosas (Sánchez, 2011).

El Estrés Laboral en el área de salud, es un problema de gran relevancia y repercusión social que afecta a un sector de trabajadores importante en los días y cada vez son mayores los estudios que demuestran la importancia y magnitud del problema, “Aunque existen múltiples criterios relacionados con su enunciado, en la forma de medirlo y sobre todo en los métodos de control, todos coinciden en concederle una extraordinaria importancia por las consecuencias que produce sobre la salud” (Ayuso, 2014,p.2).

### Tipo de estrés laboral

Según Slipack fue citado por el autor Campos hace saber que existen dos



tipos de estrés laboral:

Figura 3. Tipos de estrés laboral de acuerdo a Campos (Chombo, 2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. Lima: universidad cesar vallejo.*

### Variable: Estrés laboral

según el autor Stavroula en uno de sus artículos nos indica que “el estrés laboral es una preocupación ya que es una de los problemas principales no solo de

salud para los trabajadores, sino también para el funcionamiento de las empresas en las cuales trabajan” (Chombo, 2017, p.81).

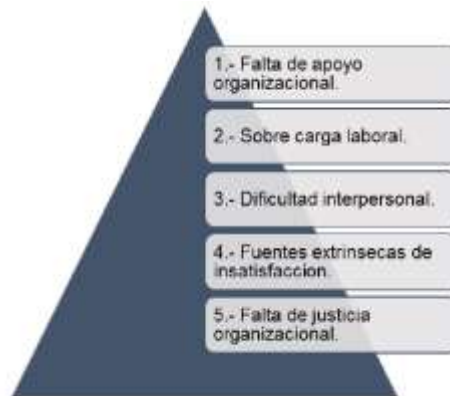


Figura 4. Dimensiones del estrés de acuerdo a Sánchez (Sanchez, 2011).

### **Dimensión 1. Falta de apoyo organizacional**

Dolan, García y Díez Piñol los niveles elevados de estrés en un al grupo de trabajo podrían estar relacionadas por la falta de unión entre los colaboradores y un clima caracterizado por desequilibrios donde las relaciones son desconfiadas y poco compañerismo (Chombo, 2017).

### **Dimensión 2- Sobrecarga laboral**

Martínez y Peiró refirieron de manera considerable a aspectos medibles del trabajo excesivo que presenta un colaborador y que se evidencia en los ítems relativos al exceso de tareas y demandas.

### **Dimensión 3: Dificultades interpersonales**

Herrera y Cassals indico “los enfrentamientos que se dan en el centro laboral entre colaboradores, supervisores y sus familiares, siendo este un resumen de diversos inventarios”.

### **Dimensión 4. Fuentes extrínsecas de insatisfacción**

Dolan, García y Díez consideraron “los beneficios que un colaborador quiere lograr en su centro de trabajo, tales como; un aumento de sueldo, posibilidades de ascender, desarrollar su carrera o estabilidad laboral”, los cuales son provistos por la organización donde se desempeñan. (Astudillo, 2008,p,2)



## **Dimensión 5. Falta de justicia organizacional**

Omar describe los “aspectos concernientes al compromiso organizacional, grado con que las personas se identifican con sus centros laborales y están dispuestas a permanecer en ellos” (Astudillo, 2008.p,2).

**Etapas en la respuesta al estrés:** Se han identificado tres etapas:

**En la primera etapa,** alarma, el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para la acción, ya sea de agresión o de fuga. Las glándulas endocrinas liberan hormonas que aumentan los latidos del corazón y el ritmo respiratorio, elevan el nivel de azúcar en la sangre, incrementan la transpiración, dilatan las pupilas y hacen más lenta la digestión (Sanchez, 2011).

**En la segunda etapa,** resistencia, el cuerpo repara cualquier daño causado por la reacción de alarma. Sin embargo, si el estrés continúa, el cuerpo permanece alerta y no puede reparar los daños. Si continúa la resistencia se inicia

**La tercera etapa,** agotamiento, cuya consecuencia puede ser una alteración producida por el estrés. La exposición prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar a situaciones extremas.

Ciertos tipos de jaqueca y dolor de cara o espalda, el asma, úlcera péptica, hipertensión, asma y estrés premenstrual, son ejemplos de alteraciones relacionadas con el estrés (Sanchez, 2011).

## **Síntomas que puede provocar el estrés laboral**

La gran mayoría de las alteraciones biológicas que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son notorios para el ser humano. Por el contrario, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser claramente identificados por la persona que está padeciendo dichas alteraciones (Hernandez, 2008).

Los síntomas más frecuentes son:

### **1. A nivel cognitivo-subjetivo:**

- Preocupación,
- Inseguridad,
- Miedo,
- Pánico a la pérdida del control,
- Complicación para pensar, estudiar, o concentrarse.

### **2. A nivel Corporal:**

- Sudoración,
- Tensión muscular,
- Taquicardia,
- Temblor,
- Molestias en el estómago,
- Dificultades respiratorias,
- Dolores de cabeza,

### **3. A nivel motor u observable:**

- fumar, comer o beber en exceso,
- Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear,
- llorar,

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc (Ortiz Uvidia, 2017).

### **Consecuencias del estrés laboral**

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, (Mamani, Obando, & Uribe, 2007) como son:

- Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune).

- por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

**En primer lugar**, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que, con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan la conducta no saludable, como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc.

**En segundo lugar**, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que estando progresiva en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc.; a su vez, el estrés puede acrecentar la probabilidad de desarrollar padecimientos inmunológicos, como el cáncer.

**En tercer lugar**, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de errores cognitivos, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud, pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas (Jimenez & Paves, 2015).

## Marco referencial

Según la Organización Mundial de la Salud, en donde, considera que el estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la efectividad con la que trabajan. Además, se analiza el papel de los medios que pueden utilizarse para gestionar el estrés laboral.

Otras investigaciones revelan sobre el síndrome de Burnout (quemado, fundido, agotado) fue descrito en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger y es definido como un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en su trabajo, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones que llevan a la muerte, enfatiza que es un término que traducido al castellano significa estar o sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto, el cuerpo está literalmente quemado. No es estrés común, sino laboral y crónico: la persona lleva años, semanas o días en los que viene afectado por el cansancio y se deja estar, se automedica y cae en el síndrome cuando el estrés se hace crónico (Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007).

Esta afección se presenta en personas autoexigentes y perfeccionistas, tienen dificultades para delegar, concentradas en su rendimiento y superación profesional, olvidan sus necesidades básicas. Este mal afecta, sobre todo, a aquellos cuyo trabajo tiene una repercusión directa sobre la vida de otras personas.

Es frecuente encontrarlo en profesionales relacionados con la medicina.

Aparece cuando se desarrolla una incapacidad de encontrar sentido a la vida fuera del trabajo. Se observó que después de cierto tiempo estos profesionales (psicólogos, médicos, asistentes sociales, administrativos, enfermeros, dentistas) perdían mucho de su idealismo y también de su simpatía hacia los pacientes (Sanchez, 2011).

## **Marco legal**

La sección octava de los Derechos del Buen Vivir que se encuentran en el capítulo II, Título II de la Constitución de la República, instituye al trabajo como un derecho para las personas y un deber social del estado:

En el Art. 33.- Un empleo digno es un legítimo derecho y compromiso social, siendo un derecho económico, siendo el motivo del despliegue personal y origen de la economía. La nación garantizará a los individuos laboriosos el absoluto reconocimiento a su honra, una vida honorable, justas gratificaciones junto a esto el desempeño de un empleo saludable y libremente designado o admitido (Senplades, 2017).

En el Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. En consecuencia, alcanzando, “el buen vivir”, con ello el estado garantiza a todo trabajador derechos tan imprescindibles como el derecho a llevar una vida digna, ligado directamente a que la remuneración y jornadas que perciba de acuerdo con sus labores sea justo, derechos que se ven afectados al momento que se analiza el estrés en el ámbito laboral (Senplades, 2017).

## **Análisis Situacional del Centro de salud**

El centro de salud es una Unidad de atención médica del Sistema Nacional de Servicios de Salud Pública del MSP, categorizada como primer nivel de atención, está ubicado en Mapasingue Oeste de la ciudad de Guayaquil en la provincia del Guayas, donde se atiende al 70 – 80% de la demanda de la población. En este nivel se desarrollan principalmente actividades de promoción y protección específica, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de las necesidades de salud más frecuentes (Alvarado, 2017).

Este centro de salud de primer nivel de atención, trata de desagruar las falta de salud de la población en su ámbito jurisdiccional a través de atención integral ambulatoria, con énfasis en la promoción de la salud, prevención de los riesgos y daños y impulsando a la participación de los habitantes del sector. Consagrando sus labores asistenciales de fomento y defensa de la salud, curación y rehabilitación, atiende a una población de 1000 a 4000 habitantes, asignados o adscritos en Mapasingue Oeste.

A continuación, se detalla una breve declaración historia de este centro de salud, atención del servicio de salud, la cartera de servicios, detalle del cargo que ocupa el personal de salud que labora en ese centro, desabastecimiento, designación de puestos del personal y asignación de funciones que desempeñan.

El antecedente histórico del centro de salud viene del 24 de noviembre de 1978, cuando el comité Superior del Régimen formado por: contralmirante Edison Fabian Campoverde Yaguar, el comandante Edison Isaac Yaguar Ferrusola, y Ministra de Salud la Dra. Eleonora Campoverde Yaguar, convocan a concurso de propuestas para la edificación y abastecimiento de centros de salud y hospitales para distintas localidades del Ecuador, entre ellos 20 centros de Salud y 2 hospitales, dirigida para las diferentes ciudades del país.

La junta celebrada en fecha 9 de abril de 1979, se determina por unanimidad conceder a la firma “Grupo Puentes”, declarando que los 20 Centros

de Salud deben construirse en las siguientes localidades: Guayaquil, pedernales, Pastaza, Pijullo, Arenillas, Azoguez, Chordeleg, Guachapala, La Mana, Atahualpa, Huaquillas, Atacames, Balzar, Daule, Lomas de Sargentillo, Galápagos, Cotacachi, Catamayo, Baba, Puebloviejo y Triunfo.

La corporación “Grupo Puentes”, se responsabiliza en entregar sus edificaciones de los centros de salud y hospitales como parte del compromiso y preceptos aprobados por el Presidente de la república para la construcción, ampliar y mejorar de las edificaciones sanitarias de las localidades del país. Este esquema cuenta con un periodo de construcción de 8 años 228 días desde de 1978, siendo Presidente de la república del Ecuador el Dr. Luis Osvaldo Hurtado Larrea y el Ministro de Salud Dr. Miguel Coello Fernández, se celebra la presentación solemne del Centro de Salud en la localidad de Guayaquil en Mapasingue Oeste, este lanzamiento fue considerado como apertura de la unidad operativa en mención; colocando el personal idóneo para brindar sus servicios, disponiendo con la asistencia de las autoridades Ministerio de Salud y asociados de la entidad contratista.

De hecho, encontrándose como concurrente el directivo Provincial de Salud del Guayas el Dr. Victor Gutierrez se efectua la apertura oficial del centro de Salud, el 10 de octubre de 1984 disponiendo con la comparecencia del Ministro de Salud Pública Dr. Miguel Coello Fernández así como mandos regionales y locales; la unidad operativa se promueve ofreciendo sus servicios en las áreas de:

**Tabla 1. Presentación de la cartera de servicios del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil.**

<b>Servicios de Atención Médica</b>
Pediatría
Medicina General
Gineco-obstetricia
Odontología
Psicología Clínica

Laboratorio  
 Farmacia  
 Radiología  
 Imagenología

Tomado del dpto. de Estadísticas del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil (2019).

Se cuenta con el siguiente personal:

**Tabla 2. Detalle del cargo que ocupa el Talento humano del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil.**

<u>Cargo</u>	<u>Talento Humano</u>
<b>Director:</b>	Un Médico.
<b>Psicólogo Clínico:</b>	Dos Psicólogo
<b>Médicos General:</b>	Veinti dos Médicos Residentes.
<b>Odontología:</b>	Dos Odontólogo General + Un Auxiliar.
<b>Pediatría:</b>	Cuatro Pediatras.
<b>Ginecología:</b>	Cuatro Ginecólogos.
<b>Obstetricia:</b>	Seis obstetras.
<b>Cuidados de Enfermería:</b>	Seis Licenciada en Enfermería.
<b>Auxiliar de Enfermería:</b>	Catorce Auxiliares + Dos Enfermera Rural.
<b>Laboratorio:</b>	Ocho Tecnólogos + Un Auxiliar.
<b>Farmacia:</b>	Sieste Auxiliares.
<b>Mantenimiento:</b>	Cuatro Auxiliares.
<b>Bodega:</b>	Cuatro Auxiliares.
<b>Limpieza:</b>	Seis Auxiliares.
<b>Servicios Técnicos:</b>	Cuarto Auxiliares.
<b>Estadística y Registro Medico:</b>	Diez Asistentes Administrativos.
<b>Asistente Administrativo:</b>	Seis Asistentes Administrativos.
<b>Agente de Seguridad:</b>	Seis Agente.
<b>Chofer:</b>	Dos Auxiliar de Transporte.

Tomado del dpto. de Estadísticas del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil (2019).



Contando con un personal competente que empezó a labora en este centro de salud el 22 de julio de 1988; el equipo médico cuenta con médicos de especialidad ofreciendo un servicio integral; desde el mes de Octubre, se suma la adquisición de equipos y ampliación en el área de Gineco Obstetricia.

Por otra parte el personal antes mencionado a sobrellevando durante la trayectoria del *centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil* dificultades propias de la institución, cumpliendo su primer año de funcionamiento en el Cantón Guayaquil; con el único afán y anhelo de superar impedimentos para poder ser el primer centro de salud “piloto” en este sector de la localidad.

**Tabla 3. Designación de puestos del Talento humano del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil.**

<b>Talento Humano que laboran en el Centro de Salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil.</b>	
<b>Designación del puesto actual (de acuerdo con las actividades que se encuentra ejerciendo)</b>	<b>Número de Profesionales</b>
Agente de Seguridad	6
Asist. de Administrativo	6
Asist. de Adm-Estadística	10
Aux. Enfermería	16
Aux. limpieza	6
Bodega	8
Ginecólogos	4
Farmacia	7
Laboratorio	10
Lcda. Enfermería	6
Médicos	24
Obstetra	6
Odontólogo General	4
Trabajador Sanitario	3

Tomado de la Administración del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil (2019).

**ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención Tipo A, Tipo B y Tipo C.

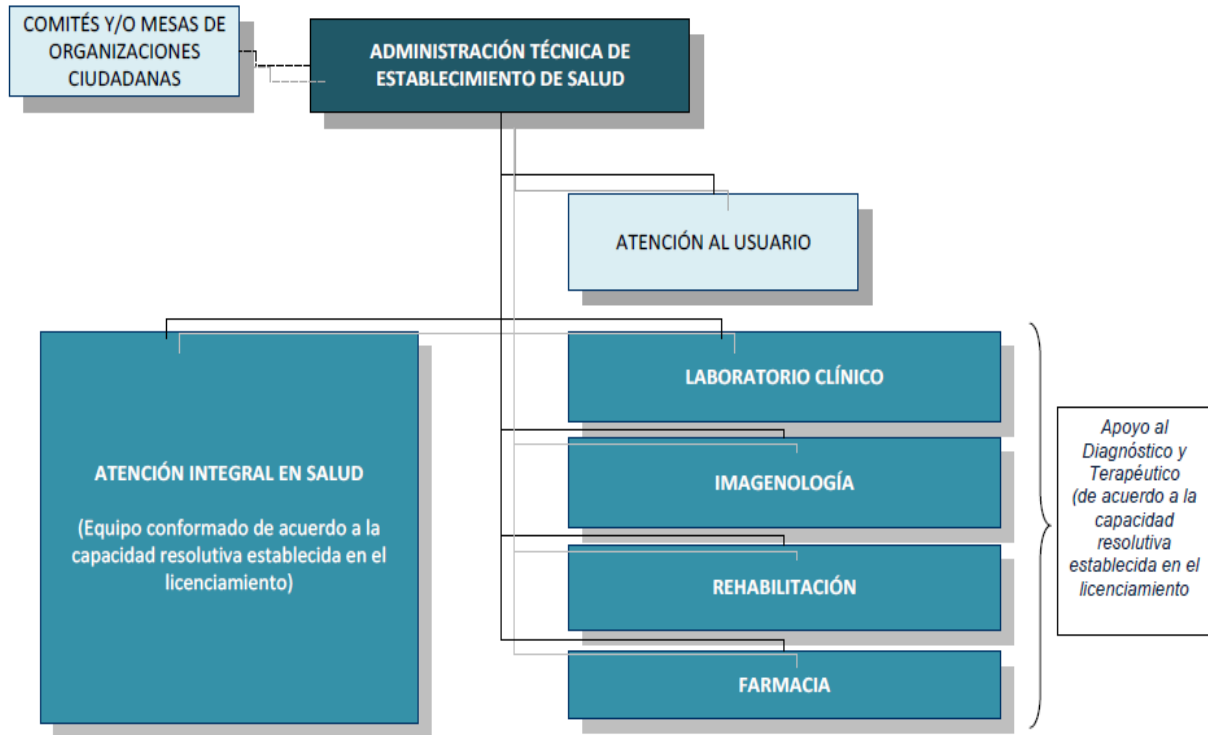


Figura 5. Estructura básica de los establecimientos de salud del primer nivel.

Tomado: estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de los establecimientos de salud del primer nivel de atención del ministerio de salud pública de MSP (2018)

**Cartera de servicios**

El Centro de Salud de Mapasingue Oeste esta denominada con un primel nivel de atención donde se brindan servicios médicos para salvaguardar la salud a la colectividad de Mapasingue Oeste y sus transeúntes , cuidando de su bienestar con eficacia y cordialidad, en beneficio de sus patologías, con el tratamiento y la cura; a traves de los servicios que proporciona este centro de Salud se citan las subsiguientes: Psicología Clínica, Medicina General, Pediatría, Gineco-

obstetricia, Odontología; a más de la atención de pacientes ambulatorios por la Consulta Externa, y en el caso de ser necesario el uso de Quirofano así como la Hospitalización además del servicio de Emergencia; junto a esto los servicios de Radiología, Farmacia, Laboratorio Clínico, Vacunas, Imagenología.

Actualmente el jornada de atención de consulta externa esta de lunes a viernes desde las 07:00 hasta 17:00; del mismo modo el área de hospitalización, emergencia y los servicios auxiliares de diagnósticos se encuentran atendiendo en jornadas alternas de 24 horas sin dejar de brindar a los pacientes la atención exhortada. Se localiza en el Kilómetro 5.5, Vía a Daule, a 88.5 km de la ciudad de Guayaquil en el sector de mapasingue Oeste donde se sitúa el Centro de Salud de la misma localidad como punto de referencia más cercano a la ciudadanía.

### **Atención de la población**

El Centro de Salud que se encuentra en la localidad de Mapasingue Oeste teniendo presente a la ciudadanía inerte con distintas patologías, provenientes de varias unidades operativas, junto a esto personas provenientes de partes rurales y regionales, otorgando un servicio integral con eficacia y amabilidad disponiendo con un recurso humano competente y experto; al mismo tiempo se elaboran referencias a distintas casas de salud de un mayor nivel de complejidad en el momento que la gravedad amerite otro tipo de especialistas, sea en los hospitales del MSP o entidades privadas mediante la RPIS (Red Pública Integral en Salud).

Como resultado puntualizamos la prestación atención médica ofrecida en este centro de salud en estos tres últimos años hasta el presente:

**Tabla 4. Atenciones médicas**

<b>Atenciones 2017, 2018 y 2019</b>			
<b>Producción x Atención médicas</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Gineco - Obstetricia</b>	410	428	523
<b>Medicina General</b>	650	496	560

<b>Pediatría</b>	250	280	350
<b>Odontólogo General</b>	200	250	300
<b>Psicólogo Clínico</b>	150	186	210

Tomado del dpto. de Estadísticas del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil (2019).

**Tabla 5. Laboratorio Clínico**

<b>Toma de muestra 2017, 2018 y 2019</b>			
<b>Exámenes de Laboratorio</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Creatinina</b>	1250	1233	580
<b>Hemograma completo</b>	1597	1663	610
<b>Urinálisis</b>	22388	26816	15945
<b>Perfil lipídico</b>	15633	17528	5174
<b>Perfil hepático</b>	14272	16339	1683

Tomado del dpto. de Estadísticas del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil (2019).

**Tabla 6. Radiografías y Ecografías**

<b>Exámenes de Radiografías y Ecografías 2017, 2018 y 2019</b>			
<b>Producción x Exámenes</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Periapicales</b>	1199	1599	406
<b>Panorámicas</b>	2767	2767	821
<b>Radiografías</b>	3359	3359	917
<b>Ecografías</b>	2065	2073	529

Tomado del dpto. de Estadísticas del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil (2019).

**Tabla 7. Atenciones de Consulta Externa**

<b>Atenciones Médicas 2017, 2018 y 2019</b>			
<b>Producción x Atenciones</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Pediatría</b>	1510	1661	1450
<b>Gineco-obstetricia</b>	1611	1728	1964
<b>Medicina General</b>	1299	1336	1160
<b>Psicología Clínica</b>	1102	1002	361
<b>Odontología</b>	1065	1020	453

Tomado del dpto. de Estadísticas del centro de salud de Mapasingue Oeste de Guayaquil (2019).

Conforme a los datos estadísticos revelados por la institución versus el número de recurso humano contratado, reflejando un aumento de producción en estos tres últimos años, dando como resultado una gran sobre carga de trabajo en los empleados, ausentismo laboral, disconformidad entre colegas y jefe de procesos, como consecuencia debido a esto los profesionales no se dedican al 100% a la labor para la cual fueron contratados.

### **Marco metodológico**

En esta parte del proyecto se puntualiza las técnicas utilizadas para esta investigación del estrés laboral y el desempeño laboral del personal que labora en el centro de salud, del mismo modo se determina la investigación, junto a esto se delimita la demografía, la dimensión de la muestra. Se especifica el contenido, el tiempo y las características del estudio. Se examinarán las conclusiones de las encuestas aplicadas a los empleados.

### **Diseño de la Investigación**

Nos habla de un análisis cuantitativo-cualitativo que de igual forma analiza el vínculo del estrés laboral en el personal de salud y como se ve afectado en su desempeño laboral. Tiene las siguientes particularidades:

- 1.-Observacional: Se muestra la evolución natural de los sucesos.
- 2.-Retrospectivo: Es un estudio longitudinal en el tiempo que se analiza en el presente, pero con datos del pasado.
- 3.-Transversal: La variante es medidas solo una vez y el ensayo es desarrollado en un lapso de tiempo.
- 4.-Analítico: Esta comprendida en dos variables en un interés mutuo, estrés laboral y desempeño.
- 5.-Cualitativo y cuantitativo: Hace una búsqueda tratando de acercarse a la base de los principios y no generaliza, individualiza.
- 6.-De campo: se realizó en el Centro de Salud de Mapasingue Oeste, sitio donde

sucedan los acontecimientos y se efectuaron las encuestas.

7.-Investigativo: de arquetipo documental por los reportajes y notas obtenidas en base a escritos, estadísticas y bibliografía autentica (Ortiz Uvidia, 2017).

**Tabla 8.Operacionalización de Variables**

**Estrés Laboral**

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
El estrés entendido como una interacción particular entre la persona y el medio ambiente, interacción que la persona evalúa o considera agotadora o extremadamente difícil, y que en consecuencia, perturba sus actividades cotidianas (Chombo, 2017)	El cuestionario es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos b) comportamiento social c) intelectuales y laborales d) psicoemocionales y niveles de estrés.	Clima organizacional	- Conflictos interpersonales con sus colegas.
		Estructura organizacional	- Ausentismo
		Territorio organizacional	-Falta de Seguridad
		Tecnología	- Falta de medios y recursos en la empresa
		Influencia del líder	- Falta de Mecanismo
		Falta de cohesión	- Falta de apoyo organizacional
		Respaldo del grupo	- Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo

**Tabla 9. Operacionalización de Variables**

**Desempeño laboral**

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (Espinoza Cueva & Castro Granados, 2014)	El adecuado desempeño laboral se mide a través de la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral. Los cuales contribuyen en el logro de los objetivos de la organización.	Orientación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia del trabajador.</li> <li>- Nivel de producción del personal.</li> <li>- Cumplimiento de las metas del trabajador.</li> </ul>
		eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción del nivel de calidad de trabajo.</li> <li>- Metas logradas.</li> <li>- Cumplimiento de las tareas asignadas.</li> </ul>
		Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evita conflictos dentro del equipo.</li> <li>- Liderazgo y cooperación en el equipo de trabajo.</li> <li>- Nivel de adaptabilidad del trabajador.</li> </ul>

## **Población y Muestra**

La presente investigación se desarrolló en la Centro de Salud de Mapasingue Oeste, provincia de Guayas, región Costa.

### **Población**

La población está conformada de todos los empleados, con un total de 116 empleados de la salud que prestan servicios en el Centro de Salud de Mapasingue Oeste en sus diferentes cargos y áreas, los cuales tienen diferentes niveles de instrucción (profesionales, auxiliares y técnicos).

Siendo un total de 116 empleados de la salud.

### **Muestra**

El tamaño de muestra se determinará, encontrando un valor “n”, este valor se logrará adquirir a partir de un error de estimación del 5% y un intervalo de confianza del 95%. El tipo de muestra corresponde a una muestra aleatoria simple y se utilizará la siguiente fórmula para su determinación:

$$n = \frac{N * z_{\alpha/2}^2 * p(1-p)}{d^2 * (N-1) + z_{\alpha/2}^2 * p(1-p)}$$

#### **Dónde:**

**N:** Es el tamaño de la población total.

**Z $\alpha/2$ :** Es el Valor de la distribución normal estándar para un intervalo.

de confianza de 95%, el valor  $\alpha = 0.05$ , para este caso corresponde  $Z_{0.025} = 1.96$

**p:** Proporción esperada del parámetro a evaluar, en este caso se utilizó  $p=0.50$ , ya que maximiza el tamaño muestral.

**d:** Error de estimación, se prevé cometer  $d = 0.05$  (5%)



## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En la presente tesis, se usó a la Encuesta como técnicas de recolección de datos en la cual se recopilan información únicamente de la muestra total de 116 trabajadores de salud en la cual se mantendrá un compromiso de confidencialidad.

### **Instrumento**

El instrumento aplicado en esta tesis fue la encuesta, con la cual se recopilan información de forma directa de la muestra siendo está dirigida al personal de salud que labora en el centro de salud desempeñándose en diferentes áreas y cargos.

El primer formulario sobre el Desempeño Laboral con 20 ítem validados (Chombo, 2017).

En segundo lugar el formulario de estrés laboral sitúa como referencia textual en la OMS OIT; ante todo esta herramienta es aprobada y tipificado ante la OMS (Organización Mundial de la Salud) más la OIT (Organización Internacional del Trabajo), confrontada de 25 temas basados en una relación estrecha con los estresores laborales (OIT-OMS, 2017).

De igual manera se requirió el uso del software Microsoft Excel 2010 con el fin de graficar las cifras; luego se enviaron los mismos números obtenidos al software IBM Statistics SPSS 22, en el cual se procedió a realizar el desarrollo de las conclusiones para mostrarlos en gráficos estadísticos y reconocer los factores de correlación de Pearson (Ortiz Uvidia, 2017).

### **Análisis de Resultados o Datos**

Se realizaron 116 encuestas al personal de salud del centro de salud de Mapasingue oeste, provincia de Guayas, sin embargo, se procedió a explicar que esta encuesta es de forma anónima que no requería el nombre de los funcionarios. Se aplicó un cuestionario sobre Desempeño laboral que contiene 20 preguntas, distribuidas en la en las seis dimensiones, la orientación de resultados, la calidad,

relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, séptima parte organización.

El formulario del Estrés Laboral registra 25 ítems relacionados con los estresores laborales con 25 interrogaciones asociadas a las siguientes dimensiones: Clima organizacional, estructura organizacional, Territorio organizacional, tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo. Por consiguiente, se procede a tabular los datos adquiridos por las encuestas aplicadas a los empleados del Centro de Salud de Mapasingue Oeste (Ortiz Uvidia, 2017).

### **Presentación de resultados**

Se aplicó el cuestionario y la guía de observación a un total de 116 trabajadores de salud, quienes laboraban en diferentes áreas del centro de salud primer nivel de atención en Mapasingue oeste en la ciudad de Guayaquil, habiéndose verificado previamente el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión.

Durante la investigación se evidencia en la exposición del Análisis de los datos obtenidos a través de técnicas estadísticas de fiabilidad de Cronbach de ambas variables, se deduce que a pesar de que la muestra realizadas 116 encuestas para la presentación de resultados dan que la hipótesis planteada no se cumplió ya que nos refleja que el estrés laboral en el personal de salud no se ve afectado en su desempeño laboral.

### **La fiabilidad de los resultados**

**Tabla 10. Estadísticos de fiabilidad Completo de Cronbach de ambas variables**

**Escala: DESEMPEÑO**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	20

**Tabla 11. Estadísticos de fiabilidad Completo de Cronbach de ambas variables.**

**Escala: ESTRÉS LABORAL**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	25

**Tabla 12. Estadísticos de fiabilidad.**

Variable	Alfa de Cronbach	Número ítems
Desempeño laboral	,947	20
Estrés laboral	,953	25

**Nivel de estrés laboral de los trabajadores de salud**

**Tabla 13. Nivel de estrés laboral de los trabajadores del centro de salud.**

<b>ESTRÉS LABORAL</b>				
Niveles	n	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de estrés	54	46,6	46,6	46,6
Medio nivel de estrés	53	45,7	45,7	92,2
Alto nivel de estrés	9	7,8	7,8	100,0
Total	116	100,0	100,0	

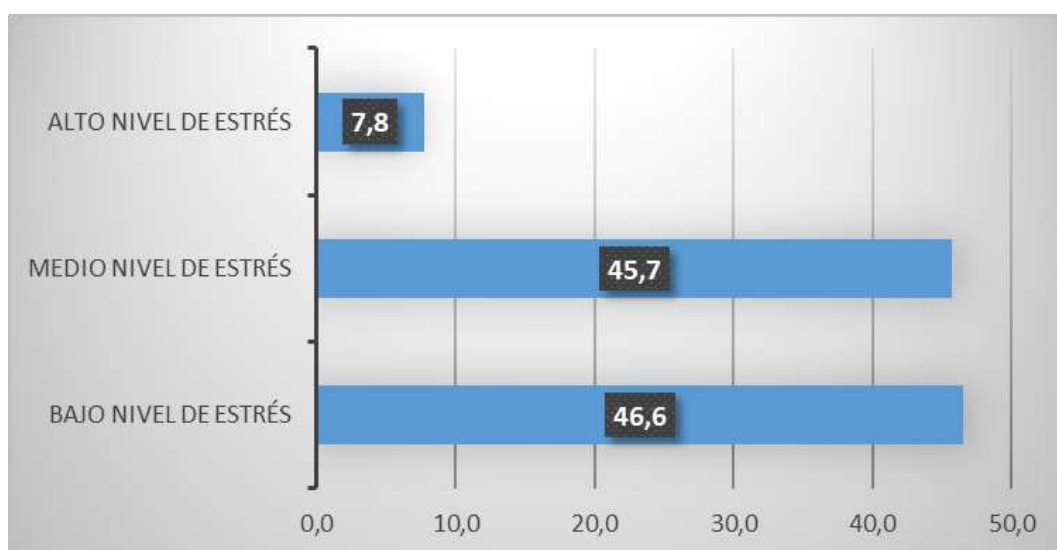


Figura 6 Nivel de estrés de los trabajadores de salud

### Interpretación

En la tabla 13 se visualiza que la mayor parte del nivel del estrés de los trabajadores de salud participantes de la investigación se encuentra en un bajo nivel de estrés laboral con un (46,6%).

### Nivel de desempeño laboral de los profesionales de salud

Tabla 14. Nivel de desempeño laboral.

DESEMPEÑO				
Niveles	n	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	7	6,0	6,0	6,0
Medio	80	69,0	69,0	75,0
Bueno	29	25,0	25,0	100,0
Total	116	100,0	100,0	

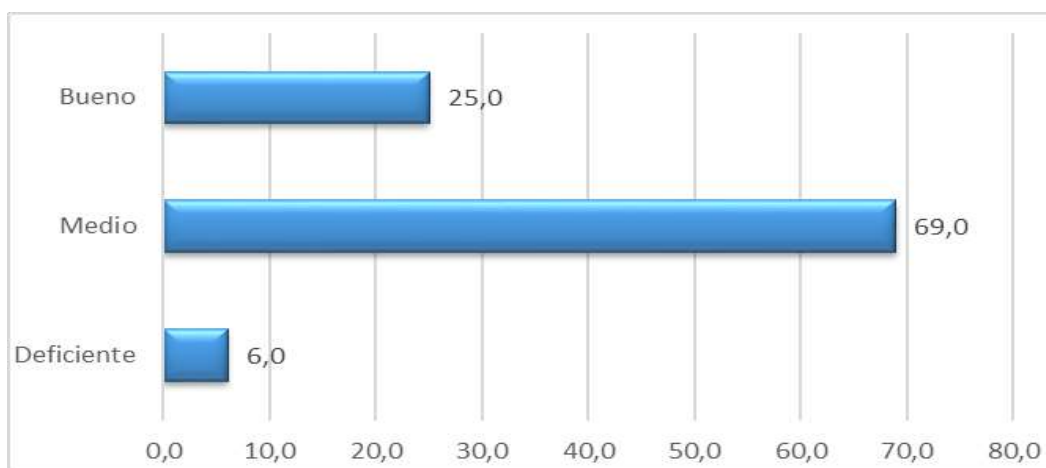


Figura 7 Nivel de desempeño profesional

### Interpretación

En el Tabla 14, se visualiza que la mayor parte del nivel de desempeño de los profesionales de salud participantes de la investigación se encuentra en un Nivel Medio con un (69,0%).

**Tabla 15. Nivel del desempeño según la profesión y/o ocupación de los trabajadores de salud.**

Profesión/Ocupación	Nivel de desempeño por ocupaciones					
	Nivel de desempeño Medio		Nivel de desempeño Bueno		Nivel de desempeño Deficiente	
	Nivel de desempeño	%	Nivel de desempeño	%	Nivel de desempeño	%
Agente de seguridad	4	6,45	2	5,13	0	0
Asist. Administrativo	5	8,06	6	15,38	0	0
Auxiliar enfermería	10	16,13	1	2,56	5	33,3
Farmacia	2	3,23	4	10,26	1	6,67
Auxiliar de limpieza	1	1,61	5	12,82	0	0
Laboratorio	2	3,23	6	15,38	2	13,3
Lcda. Enfermería	10	16,13	4	10,26	2	13,3
Médicos	20	32,26	8	20,51	5	33,3
Obstetra	4	6,45	2	5,13	0	0
Odontólogo	2	3,23	0	0,00	0	0
Trabajador sanitario	2	3,23	1	2,56	0	0
<b>Total</b>	<b>62</b>		<b>39</b>		<b>15</b>	

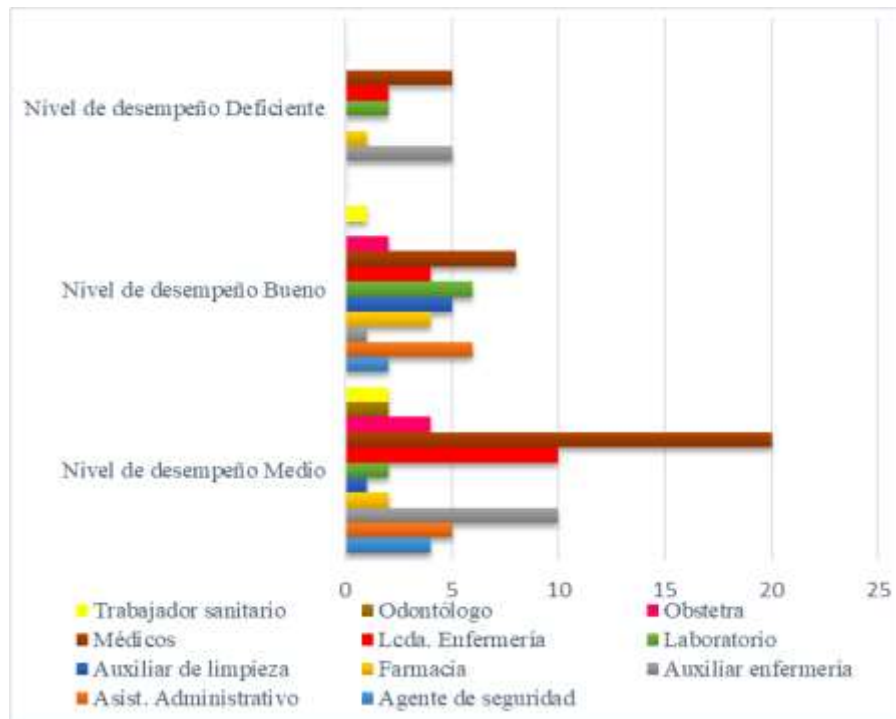


Figura 8 Nivel del desempeño según la profesión y/o ocupación

### Interpretación

En el Tabla 15. Se visualizó que los Médicos fueron quienes reflejaron un Nivel de desempeño medio (32,26%).

**Tabla 16.** Nivel de Estrés laboral según la Profesión y/o ocupación de los trabajadores de salud.

Profesión/Ocupación	Bajo Nivel de Estrés	%	Medio Nivel de Estrés	%	Alto Nivel de Estrés	%
Agente de Seguridad	0	0,0	4	7,5	2	22,2
Asist Administrativo	5	9,3	5	9,4	1	11,1
Aux de Enfermería	8	14,8	6	11,3	2	22,2
Farmacia	4	7,4	3	5,7	0	0,0
Aux de Limpieza	3	5,6	3	5,7	0	0,0
Laboratorio	7	13,0	2	3,8	1	11,1
Lcda. de Enfermería	6	11,1	8	15,1	2	22,2
Médicos	14	25,9	18	34,0	1	11,1
Obstetra	2	3,7	4	7,5	0	0,0
Odontólogo	2	3,7	0	0,0	0	0,0
Trabajador Sanitario	3	5,6	0	0,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>53</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

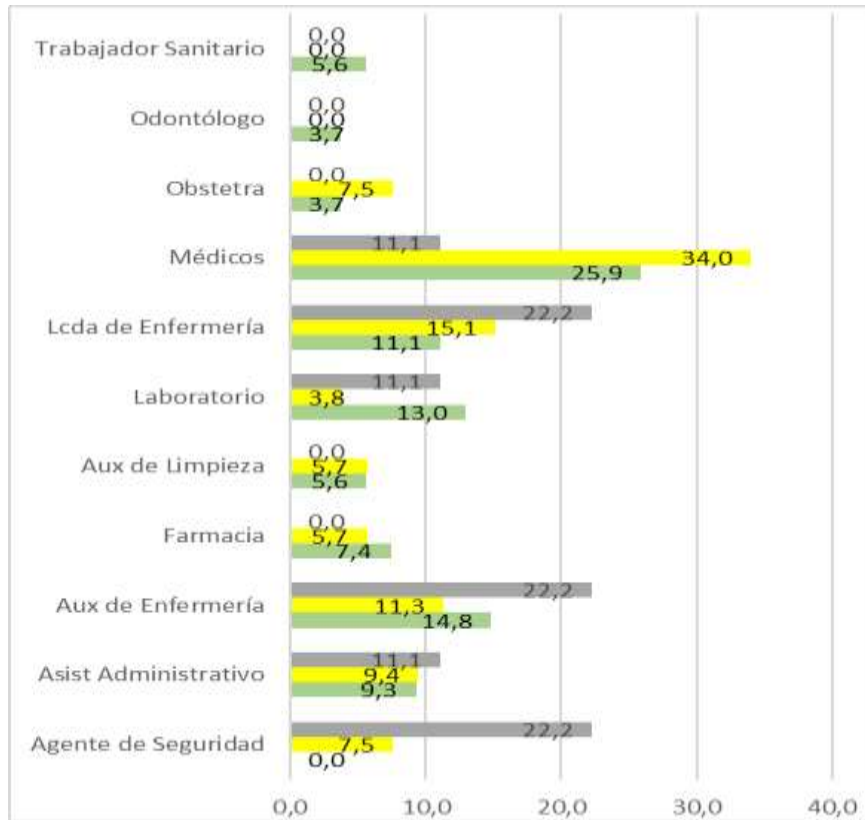


Figura 9 Nivel de Estrés laboral según la Profesión y/o ocupación

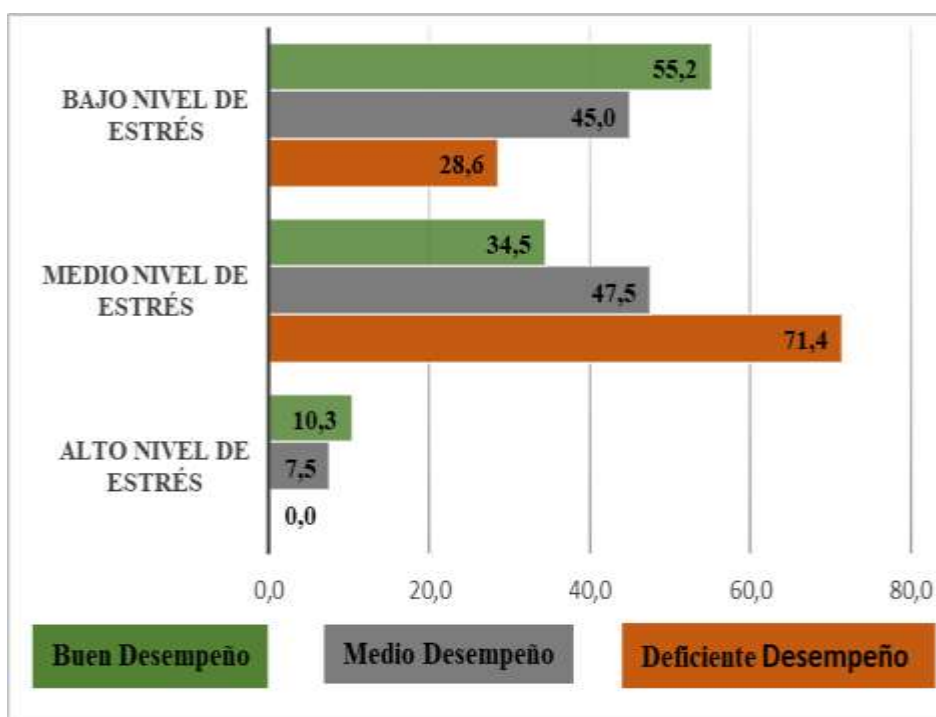
### Interpretación

En el Tabla 16. Se visualizó que los Médicos fueron quienes reflejaron un medio nivel de estrés (34,0%).

### Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de salud.

**Tabla 17. Tabulación cruzada del Estrés laboral y el Desempeño profesional de los trabajadores de salud.**

ESTRÉS LABORAL*DESEMPEÑO LABORAL - Tabulación Cruzada							
ESTRÉS LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL						Total
	Deficiente	%	Medio	%	Bueno	%	
Alto nivel de estrés	0	0,0	6	7,5	3	10,3	9
Medio nivel de estrés	5	71,4	38	47,5	10	34,5	53
Bajo nivel de estrés	2	28,6	36	45,0	16	55,2	54
Total	7	100	80	100	29	100,0	116



*Figura 10 Tabulación cruzada del Estrés laboral y el Desempeño laboral.*

### Interpretación

En la tabla 17, los resultados muestran que el 10.3% de los encuestados tiene un Buen Desempeño y 0% de nivel de estrés, el 71.4% tiene un deficiente desempeño y con un medio nivel de estrés, y un 55.2% tiene un Bajo Nivel de Estrés y Bueno desempeño, en los trabajadores de salud.



## Conclusiones

Este trabajo estuvo enfocado en el estudio de las variables estrés laboral y desempeño profesional en el personal del centro de salud Mapasingue Oeste. Para ello se partió de una revisión teórica, se realizó un análisis situacional de la institución, se eligió una metodología adecuada para la obtención de resultados.

La relación de teoría permitió evidenciar que se puede sustentar la relación de la variable de estudio estrés y desempeño de los trabajadores del Centro de Salud. Entre los principales fundamentos teóricos de la variable estrés laboral se revisaron el enfoque cognitivo y el de exigencias y control. Mientras sobre desempeño se mide a través de la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral. Los cuales contribuyen en el logro de los objetivos de la organización.

En el marco referencial se revisó la situación actual del El Centro de Salud de Mapasingue Oeste es una institución de primer nivel de atención, la unidad médica se encuentra conformada por 116 profesionales de la salud. Además de proporcionar servicios de salud de consulta externa de Pediatría, Gineco-obstetricia, Medicina General, Odontología, Emergencia, Quirófano, Hospitalización, Farmacia y Laboratorio Clínico y Psicología Clínica; además de estos servicios brindan atención de Radiología, Vacunas, Servicio Imagenología.

Para la realización de las variables de estudio se utilizó los instrumentos como los cuestionarios de estudio del Desempeño Laboral con 20 ítem validados (Chombo, 2017), como referencia el de la OMS OIT este cuestionario hace referencia al estrés laboral (OIT-OMS, 2017), por último el análisis de los datos permitió revelar una relación de ( $r = - 0.02$ ) correspondiente a baja correlación que muestra un valor  $p=0,000$  ( $p<0.05$ ). Este hallazgo sugiere que la relación entre las variables es inversa, más estrés menos desempeño, sin embargo, esta relación no fue significativa, por lo que no se puede afirmar con un alto nivel de confianza que este efecto realmente existe en el personal del centro de salud.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a las autoridades del Centro Salud de Mapasingue Oeste realizar un plan de control de estrés y desempeño laboral de los trabajadores, realizar talleres donde se fomente la interrelación entre compañeros de diferentes áreas, el trabajo en equipo, a si también charlas motivacionales para disminuyendo el estrés.

Se recomienda a las autoridades del Centro Salud de Mapasingue Oeste otorgar alicientes a las áreas de salud que mejore el desempeño laboral y lo realice durante el año. Se recomienda al director del centro de salud realizar concurso donde se premie las ofertas innovadoras que ayude a fomentar mejoras en los servicios brindados a la ciudadanía.

Se recomienda a futuro desarrollar una investigación en la se deben aplicar la metodología cualitativa o investigar más variables como el clima laboral, liderazgo entre otras, para de esta forma evidenciar el desempeño de los trabajadores.

## Referencias

- Alvarado, M. (2017). *Desempeño laboral en un grupo de trabajadores cuyo peso se encuentra dentro de los parámetros de peso normal y un grupo de trabajadores que manifiestan sobrepeso en una institución pública de la ciudad de Guatemala*. Guatemala de Asunción: Campus Central.
- Astudillo, D. (2008). *La salud en el mundo*. Santiago de Chile.
- Ayuso, J. (2014). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*, 2-4.
- Casales, J. (2000). *Patrones de liderazgo, estrés y desempeño profesional en instituciones de salud*.
- Chombo, J. E. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza*. Lima: Universidad César Vallejo.
- De la Cruz Ramírez, Y. (2018). *Estrés Laboral y desempeño profesional servicio de emergencias Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz*. Lima - Perú.
- Dominguez, T. (2010). *Manual para la evaluación y control del estrés*.
- Fidalgo Vega, M. (2003). Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout: definición y proceso de generación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo-España*, 1.
- García, A., Gutiérrez, M., Bellón, J., Muñoz, C., & Fernández, J. (2014). *Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria*. Málaga, España: El Sevier.
- Gil-Monte, P. (2006). *El síndrome de Burnout*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P., & Moreno-Jiménez, B. (2007). *El síndrome de estar quemado por el trabajo (Burnout)*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Guerer, F., Lopez, B., & Ferraz, R. (2008). *Caracterización del estrés en las enfermeras de unidades de cuidados intensivos [tesis licenciatura]*. Sao Paulo: Universidad de Sao Paulo;
- Hernández Clara, D. M. (2008). El síndrome de desgaste profesional Burnout en Médicos Mexicanos. *Medigraphic Artemisa en línea*, 11-14.

- Jimenez, R., & Paves, J. (2015). Enfermedades y riesgos laborales en trabajadores en servicios de urgencias. *Revista Biomédica Revisada Por Pares - MEDWAVE*, 4.
- Luceño, L., Rubio, S., & Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé*, 3: 95-108.
- Mamani, A., Obando, R., & Uribe, A. (2007). Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería vol.3(1)*, 50-57.
- Méndez Gabino, J. (2018). *El Estrés Laboral y El Desempeño De Los Empleados Del Centro Comercial COMECSA del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena*. Guayaquil: universidad catolica santiago de guayaquil.
- MSP. (2002). *Guía para la autoevaluación de la calidad*. Lima.
- MSP. (2006). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Lima.
- MSP. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima, Minsa.
- Muñoz, M., & Soriano, M. (2007). Relaciones Interpersonales del personal de Enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente Coronario. *Revista de Ciencias de la Salud*, 2(5):15-21.
- Novoa, A. M. (2004). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Docentes de Instituciones de Educación Superior*. Maracaibo-Venezuela: Dr. Nectario Andrade Labarca.
- OIT-OMS. (2017) Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo. [http://www.lexnova.es/Pub\\_In/Supuestos/supuest o143.htm](http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuest o143.htm).
- Olivares FV, Vera CA, & Juárez GA. (2011). *Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en una muestra de profesionales que trabajan con personas con discapacidad en Chile*. *Ciencia y trabajos[revista en internet] [acceso 12 de noviembre de 2015]; 32*. Obtenido de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/32/pagina63.pdf>.
- OMS. (2008). *El estrés en el ámbito de los profesionales*. Mexico.
- Rodríguez , R., & De Rivas, S. (2011). [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60110/libro\\_03.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60110/libro_03.pdf); *Los*

*procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y seguridad del trabajo-med segur trab (internet) 2011; 57. Suplemento 1: 1-262, 3-4.*

Romero, A. (2008). *La satisfacción laboral de los prestadores de servicio de salud como un factor de calidad [tesis licenciatura]*. Veracruz: Universidad Veracruzana;

Sanchez, f. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. san lorenzo: facultad de psicología y relaciones humanas.

Sanchez, M. (2009). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa "sualupell curtiduría suárez s.a." en la ciudad de ambato en el período marzo – mayo de 2009"*. ambato: elsevier.

Sanchez, M., & Leon , S. (2000). *Equidad, eficiencia, cobertura y calidad de los servicios de salud en el modelo tradicional de asignación de recursos financieros, comparado con el nuevo modelo*. San Jose: IFT Publicaciones.

Semplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Quito - Ecuador.

Sum Mazariegos, M. (2015). *Motivación y Desempeño laboral*. guatemala: universidad rafael landívar.

Valdez Marquez, K. S. (2018). *Los factores de riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en la empresa Algagicorp S.A*. Guayaquil, Ecuador: Andina.

Yslado, R., Atoche, R., Quispe, M., Ruiz, L., & Medina, J. (2011). *Factores sociodemográficos intra y extraorganizacionales relacionados con síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de salud de Hospitales*. Ancash Perú: Revista de Investigación en Psicología 2011; 14(2): 57-71.

Yslado, R., Atoche, R., Cermeño, B., Rodríguez, D., & Sánchez, J. (2013). *Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos-organizacionales en profesionales de salud. Hospitales del Callejón de Conchucos, Ancash, Perú–2012*. Revista de Investigación en Psicología, 16(1): 191-209.

zimmer, s. (2015). *Síndrome de Burnout. Proyecto salud*, 1-5.

## Apéndice A

<b>INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN MAPASINGUE OESTE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2019</b>						
UNIDAD/DPTO.-----		ÁREA/SERV.-----				
EVALUADO-----						
PUESTO-----		FECHA DE INGRESO-----				
EVALUADOR-----						
FECHA DE LA EVALUACIÓN -----						
En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. - Marque con una X el número que refleja su opinión						
ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
<b>CALIDAD</b>						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a los clientes						
Evita los conflictos dentro del equipo						
<b>INICIATIVA</b>						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						
Firma del evaluador (Director, Jefe de Departamento Asistencial, o Jefe de Unidad Administrativa)						
Firma del ratificador (Sub Dirección Ejecutiva, Director de la Oficina de Administración)						
fuente: Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017; TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud; cuyo autor es Puma Chombo Jorge Eloy						

## Apéndice B

### INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN MAPASINGUE OESTE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2019

Profesión u ocupación: .....

Puesto: .....

Antigüedad en el trabajo: .....

Para cada reactivo de la encuesta, indique con que frecuencia la condición descrita es una fuente actual del Estrés Laboral.

- Anote 0 = NUNCA es fuente de estrés.
- Anote 1 = RARAS VECES es fuente de estrés.
- Anote 2 = OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- Anote 3 = ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- Anote 4 = FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- Anote 5 = GENERALMENTE es fuente de estrés.
- Anote 6 = SIEMPRE es fuente de estrés.

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1. Termina su trabajo oportunamente							
2. Cumple con las tareas que se le encomienda							
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo							
4. No comete errores en el trabajo							
5. Hace uso racional de los recursos							
6. No Requiere de supervisión frecuente							
7. Se muestra profesional en el trabajo							
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato							
9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros							
10. Brinda una adecuada orientación a los clientes							
11. Evita los conflictos dentro del equipo							
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos							
13. Se muestra asequible al cambio							
14. Se anticipa a las dificultades							
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas							
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo							
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo							
18. Planifica sus actividades							
19. Hace uso de indicadores							
20. Se preocupa por alcanzar las metas							

Fuente: cuestionario de Maslach.

## Apéndice C

**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN MAPASINGUE OESTE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2019**

Profesión u ocupación: .....

Puesto: .....

Antigüedad en el trabajo: .....

Para cada reactivo de la encuesta, indique con que frecuencia la condición descrita es una fuente actual del Estrés Laboral.

- Anote 0 = NUNCA es fuente de estrés.
- Anote 1 = RARAS VECES es fuente de estrés.
- Anote 2 = OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- Anote 3 = ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- Anote 4 = FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- Anote 5 = GENERALMENTE es fuente de estrés.
- Anote 6 = SIEMPRE es fuente de estrés.

ESTRES LABORAL	0	1	2	3	4	5	6
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
3. El que la estrategia de la organización no esa bien comprendida me genera estrés?.							
4. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
5. El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
6. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
7. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
8. El que no respeten a mis superiores, a mi y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
9. El que no este en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
10. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
11. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
12. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
13. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
14. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							
15. El que mi supervisor no de la cara por mi ante los jefes me estresa?							
16. El que mi supervisor no me respete me estresa?							
17. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
18. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
19. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
20. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
21. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
22. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
23. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
24. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
25. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							

Fuente: cuestionario de Maslach.



## Apéndice D

### INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN MAPASINGUE OESTE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2019

UNIDAD/DPTO.-----ÁREA/SERV.-----

EVALUADO-----

PUESTO----- FECHA DE INGRESO-----

EVALUADOR-----

FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. - Marque con una X el número que refleja su opinión

ÁREA DEL ESTRÉS	MUY BAJO 1	BAJO 2	MODERADO 3	ALTO 4	MUY ALTO 5	PUNTAJE
<i>Clima organizacional</i>						
La gente no comprende la misión y metas de la organización.						
Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.						
La estrategia de la organización no es bien comprendida.						
La organización carece de dirección y objetivo.						
<i>Estructura organizacional</i>						
La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.						
Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.						
La estructura formal tiene demasiado papeleo.						
La cadena de mando no se respeta.						
<i>Territorio organizacional</i>						
No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.						
No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.						
Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.						
<i>Tecnología</i>						
El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.						
No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.						
No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.						
<i>Influencia del líder</i>						
Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.						
Mi supervisor no me respeta.						
Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.						
Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.						
<i>Falta de cohesión</i>						
No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.						
Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.						
Mi equipo se encuentra desorganizado.						
Mi equipo me presiona demasiado.						
<i>Respaldo del grupo</i>						
Mi equipo no respalda mis metas profesionales.						
Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.						
Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.						
Fuente: cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS						

## DECLARACIÓN AUTORIZACIÓN

Yo, **Yáguar Gutiérrez, Shulay Pamela**, con C.C: #**0926694738**, autora del examen complejo; **El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud en la **Universidad Católica de Santiago de Guayaquil**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

**Guayaquil, 25 de julio del 2019**

f. \_\_\_\_\_  
Nombre **Yáguar Gutiérrez, Shulay Pamela**

C.C: **0926694738**

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil.		
<b>AUTOR(ES):</b>	Yáguar Gutiérrez, Shulay Pamela		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES):</b>	Eco. Laura Zambrano Chumo, MBA/Ing. Zerda Barreno Elsie Ruth, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	<b>Ciencias Médicas</b>		
<b>CARRERA:</b>	<b>Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud</b>		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	25 de julio del 2019	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	63
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	<b>Medicina, Enfermedades, Salud Pública</b>		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	<b>Estrés Laboral, Desempeño Laboral, Profesionales de la Salud</b>		
<b>RESUMEN:</b>	<p>El objetivo principal de la creación de este proyecto fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Centro de Salud primer nivel de atención en Mapasingue oeste en la ciudad de Guayaquil. la metodología a emplear en esta investigación fue basada en un estudio cualitativo-cuantitativo. La muestra fue probabilista, estratificada de 116 trabajadores de salud. Se encontró que la mayoría de trabajadores de salud presentó un Bajo nivel de estrés laboral (46,6%) y un regular desempeño profesional (69,0%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables (<math>p &lt; 0,05</math>). Se concluyó que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional de salud.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-0983653208	<b>E-mail:</b> spyaguar88@hotmail.com-	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: COORDINADOR DEL PROCESO DE UTE</b>	<b>Nombre:</b> Lapo Maza, María del Carmen		
	<b>Teléfono:</b> +593-9-42206950 / 0999617854		
	<b>E-mail:</b> maria.lapo@cu.ucsg-edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			