



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal
asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Hurtado Terrones, Jorge (orcid.org/0000-0001-6155-0522)

ASESOR:

Mtro. Ruiz Barrera, Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

COASESOR:

Mg. Gamarra Chávez, Carlos Antonio (orcid.org/0000-0002-5625-7820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico a mi familia por el apoyo permanente y ser el motivo para seguir adelante, a mis padres que desde el cielo siguen siendo una fortaleza quienes me enseñaron a dedicar todo el esfuerzo para cumplir las metas.

Agradecimiento

A Dios y mis padres que me dieron la vida, a mi esposa e hijos que me entendieron y me apoyaron, a mis compañeros que me apoyaron incondicionalmente para lograr las metas, a los profesores y asesor por su apoyo mutuo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Validez de expertos	14
Tabla 2: Prueba de con confiabilidad variable sobrecarga de trabajo	15
Tabla 3: Prueba de confiabilidad variable desempeño laboral	15
Tabla 4: Distribución de frecuencias: Sobrecarga de trabajo	18
Tabla 5: Distribución de frecuencias: Desempeño laboral	19
Tabla 6: Dimensiones variable sobrecarga de trabajo	20
Tabla 7: Dimensiones variable desempeño laboral	21
Tabla 8: Prueba de normalidad	22
Tabla 9: Correlación de hipótesis general	23
Tabla 10: Correlación de hipótesis específica 1	24
Tabla 11: Correlación de hipótesis específica 2	25
Tabla 12: Correlación de hipótesis específica 3	26
Tabla 13: Correlación de hipótesis específica 4	27

Resumen

El objetivo de estudio fue determinar la relación entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022. Fue de tipo básico, con un diseño no experimental, transversal, de enfoque cuantitativo, correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por 67 profesionales de la salud, la técnica utilizada fue una encuesta, como instrumento se utilizó el cuestionario. Los resultados confirmaron una correlación muy alta entre las dos variables ($\rho = 0,891$; $p = 0,000$). Además, la relación entre la dimensión de sobrecarga y las variables de desempeño laboral estuvo determinada por la relación positiva entre niveles altos y bajos de significancia. Las estadísticas de frecuencias para determinar la sobrecarga de trabajo y desempeño laboral fueron de predominio alto con un porcentaje de 61.7 % y 73.3 % respectivamente. Según datos estadísticos se concluye que un porcentaje importante de trabajadores asistenciales de un Hospital de EsSalud de Amazonas, refieren un alto nivel de sobrecarga de trabajo y un alto desempeño laboral.

Palabras clave: Sobrecarga, relación, desempeño.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between work overload and work performance of the healthcare personnel of an EsSalud Hospital in Amazonas, 2022. It was a basic study, with a non-experimental, cross-sectional, quantitative, correlational design. The study sample consisted of 67 health professionals, the technique used was a survey, and a questionnaire was used as an instrument. The results confirmed a very high correlation between the two variables ($\rho = 0.891$; $p = 0.000$). In addition, the relationship between the overload dimension and the work performance variables was determined by the positive relationship between high and low levels of significance. The frequency statistics for determining work overload and work performance were of high predominance with a percentage of 61.7% and 73.3% respectively. According to statistical data, it can be concluded that a significant percentage of health care workers in an EsSalud de Amazonas Hospital report a high level of work overload and high work performance.

Keywords: Overload, relationship, performance.

I. INTRODUCCIÓN

Los avances tecnológicos y un crecimiento demográfico, en las últimas décadas produjo exigencias laborales y cambios significativos en la salud de la población volviéndose más susceptibles de contraer muchas enfermedades ocupacionales, lo cual conlleva a mayor concurrencia de usuarios en los establecimientos de salud, produciendo una sobrecarga laboral por el déficit de personal sanitario para atender las demandas y exigencias de la población.

La OIT y OMS concluyen que existe un alto índice de muertes de trabajadores por enfermedades no transmisibles relacionadas con factores laborales, el factor que mayor incidencia tiene en los problemas de salud y las muertes es la sobrecarga laboral, además esto produce un aumento en la demanda en los servicios sanitarios, (OIT, 2021).

En tres hospitales chilenos se realizó un estudio para establecer la calidad del desempeño laboral de enfermería, se determinó que se ve afectada por una sobre carga de trabajo, que produce un agotamiento físico y mental, se suma a todo esto el entorno social, cuando dicho profesional tuvo una carga de trabajo más adecuada la calidad de desempeño laboral fue mejor durante el cuidado, (Luengo et al, 2021).

Estudio realizado en Brasil a personal de enfermería expuesto a sobre carga laboral, determino que esto produce desgaste físico, fisiológico, químico, psíquico, a esto se suma el ambiente de trabajo inadecuado, posturas inadecuadas para realizar sus actividades, ritmo de trabajo excesivo, mobiliario, espacios y equipos inadecuados, alterando el estado de ánimo del personal de enfermería como cansancio físico, cefalea, mal humor, molestias musculares, fatiga irritación de ojos, limitando de esta manera un desempeño laboral de calidad del profesional de enfermería durante la atención al usuario, (Carvalho et al, 2020).

Por otro lado, una investigación realizada al personal administrativo de la zona registral IX cede Lima se pudo determinar que la sobre carga laboral que incluye trabajar con horas fuera del horario de trabajo produjo cansancio físico y psíquico del personal, esto influye mucho en el estado de ánimo del trabajador que lo manifiesta con sentimientos de frustración e impotencia, produciendo

alteración en el estado de salud del personal y un bajo desempeño dentro del ámbito laboral, (Rojas, 2021).

De igual manera, un estudio en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, se determinó que el profesional de enfermería presentaba un desgaste físico y mental relacionada a una sobre carga laboral incluso se vio alterada la salud y nivel de vida del trabajador, esto mayormente relacionado a la alta demanda de trabajo durante una jornada laboral, además déficit de personal para poder cubrir la alta demanda de usuarios, (Sánchez, 2020).

También un estudio realizado en el Hospital Regional de Trujillo determinó que la sobrecarga laboral influye negativamente en el trabajo que desarrolla el profesional de enfermería evidenciándose en la calidad del servicio prestado al usuario, esto mayormente se debe a la presión temporal y al esfuerzo que debe realizar el profesional para cumplir con las actividades programadas durante una jornada de trabajo, (Mejía y Murga, 2019).

Aún no existe una reglamentación clara en los diferentes hospitales a nivel mundial sobre un número estándar de usuarios que debe atender el personal de enfermería por turno, algunos países como Australia llego a un acuerdo con las asociaciones de hospitales estableciendo que una enfermera atendería turno mañana 4-5 pacientes, turno tarde 4–6 pacientes y turno noche de 8–10 pacientes, lo mismo sucede en algunos estados de Estados Unidos donde una enfermera atiende 6 pacientes por turno de trabajo, (Cruz et al, 2019).

La sobrecarga de trabajo en un Hospital de EsSalud de Amazonas no es ajena a la realidad de los diferentes establecimientos de salud del Perú y américa latina, donde el personal asistencial tiene que atender indistintamente del área que desarrolle su trabajo, un promedio de 13 pacientes por turno llegando incluso hasta más de 20 pacientes por turno, en algunos periodos del año donde aumenta la demanda de usuarios por patologías relacionadas a los cambios climáticos y factores laborales, según datos de informes de indicadores de calidad de dicho hospital, superando ampliamente la cantidad de personal para dar una atención de calidad y realizar un desempeño laboral adecuado, exponiendo a una sobrecarga de trabajo al personal asistencial que se encuentra ligado

directamente con la atención del usuario, supeditando la calidad de atención que ofertan los trabajadores en las diferentes áreas del nosocomio.

El problema general de la investigación que se planteó fue; ¿De qué manera la sobrecarga de trabajo está relacionado con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022, los problemas específicos fueron: (a) ¿De qué manera la sobrecarga mental está relacionada con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?; (b) ¿De qué manera la sobrecarga física está relacionada con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?; (c) ¿De qué manera la exigencia temporal está relacionada con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?; (d) ¿De qué manera el trabajo por turnos está relacionada con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?.

El presente trabajo se justifica en los cambios bio-psicosociales que produjo los avances tecnológicos y un mundo globalizado, junto a un crecimiento demográfico en las últimas décadas llevando a un una alteración de la salud comunitaria produciendo sobrecarga de los diferentes sistemas de salud a nivel mundial, a todo este problema se une la falta de personal sanitario para cubrir las altas demandas de usuarios en los establecimientos de salud, llevando a experimentar una sobrecarga de trabajo que el personal sanitario tiene que enfrentar día a día durante una jornada laboral, este estudio nos permitirá conocer la coherencia entre sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal asistencial, si este influye positiva a negativamente en su desempeño, además el presente trabajo será una base para futuras investigaciones que realicen nuevos investigadores o instituciones que deseen conocer más sobre la problemática existente relacionado con la sobrecarga de trabajo.

La investigación tuvo como objetivo general: ¿Determinar la relación entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?; los objetivos específicos fueron: (a) ¿Determinar la relación entre sobrecarga mental y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?; (b)

¿Determinar la relación entre sobrecarga física y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?; (c) ¿Determinar la relación entre la exigencia temporal y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?; (d) ¿Determinar la relación entre el trabajo por turnos y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?.

La investigación tuvo como hipótesis general: la sobrecarga de trabajo está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022; las hipótesis específicas fueron: (a) la sobrecarga mental está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022; (b) la sobrecarga física está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022; (c) la exigencia temporal está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022; (d) el trabajo por turnos está relacionado directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Valera (2022), realizó un estudio para investigar la coherencia entre resiliencia y sobrecarga laboral en una organización de San Luis de Potosí México, con un método cualitativo, descriptivo, fenomenológico, aplicado a una muestra de 15 trabajadores. Los resultados obtenidos señalaron que los trabajadores perciben sobrecarga de trabajo, esta sobrecarga laboral se debe a la insuficiente cantidad de trabajadores y la alta demanda de usuarios, además el poco tiempo que disponen el personal para atender a cada uno de los casos, que acuden a dicha organización. La conclusión es que la sobrecarga repercute negativamente en el trabajo de los empleados.

De igual manera Acosta et al (2022), desarrollaron un estudio para establecer la coherencia entre carga de trabajo del personal asistencial y administrativo de una institución de salud nivel II en Colombia, usando en dicha investigación el método observacional, de corte transversal, con una muestra de 108 trabajadores entre administrativos y asistenciales, al realizar el análisis de los datos determinó que existe una alta carga laboral tanto para el personal administrativo como asistencial, dados los altos niveles de estrés psicológico encontrados en los trabajadores, tuvo un mayor impacto en las siguientes áreas: medicina interna reflejando alto estrés psicológico con un puntaje de 68.15; cuidados intensivos con un puntaje de 52.76; 52.0 puntos para cirugía, 41.6 puntos para atención de urgencia, considerando que existe una gran carga de trabajo en varios departamentos de la institución mencionada anteriormente. Encontrando que existe una correlación elocuente entre sobrecarga de trabajo y sobrecarga mental en el personal asistencial de salud.

También Jiménez et al (2021), efectuaron un estudio para conocer la calidad de servicio y la carga de trabajo de enfermería en usuarios con enfermedad cardiovascular en la UCI, para dicha investigación empleo el método descriptivo, cuantitativo, de corte transversal, correlacional, a una muestra de 66 enfermeras que trabajan en las unidades críticas de tres hospitales de Colombia, a quienes se le aplicó el TISS-28, la conclusión fue que la relación cantidad de enfermeras por paciente es de 1=4 a 1=11 por cada turno de trabajo, no

habiendo relación entre estancia del usuario y calidad del cuidado, encontrando que existe coherencia elocuente entre sobrecarga y desempeño.

Por su parte Alulima (2021), en Ecuador indago con el propósito de conocer la coherencia entre carga laboral y seguridad del paciente. El estudio fue observacional, de corte transversal, correlacional, realizado a una muestra de 59 participantes, los resultados arrojaron un alto porcentaje de sobrecarga laboral y alto porcentaje de inseguridad del paciente, encontrando una coherencia elocuente entre la sobrecarga de trabajo y un desempeño laboral deficiente.

Por otro lado Deng (2019), realizó un estudio para establecer el efecto del estrés en el tipo de servicio que ofrece el personal de salud en hospitales públicos de China, para lo cual utilizó el método descriptivo, correlacional, con la participación de 1594 trabajadores de salud, al realizar el análisis se pudo precisar una coherencia significativa del estrés por obstáculos y el desempeño laboral ($r = -0.13$ a 0.17), de igual manera el estrés por desafío tiene una respuesta positiva con el desempeño laboral ($r = 0.06$), también existe una respuesta positiva entre motivación de servicio público y desempeño laboral ($r = 0.51$). Encontrando una coherencia elocuente entre desempeño y el ambiente de trabajo del personal de salud.

A nivel nacional, Cuba (2022), realizó un estudio para establecer la coherencia entre sobrecarga laboral y el trabajo del personal farmacéutico en Nazca, utilizando para dicho estudio el método cuantitativo, deductivo-hipotético, descriptivo, correlacional, con la participación de 100 químicos farmacéuticos, el análisis indica que un 46 % perciben un nivel medio de sobrecarga, el 35 % un nivel elevado, mientras que solo un 20 % perciben un bajo nivel de sobrecarga laboral. Concluyendo en una relevante coherencia entre sobrecarga de trabajo y desempeño.

De igual manera Delgado et ál (2020), investigaron la coherencia entre estrés y desempeño laboral en la red de salud Trujillo, se aplicó un enfoque transversal, correlativo, no experimental a una muestra de 98 empleados, el análisis de resultados mostró que se utilizó un enfoque mixto, encontrando que el 98 % refiere estrés laboral siendo moderado y alto, 39.8% expresando trabajo normal. Concluyendo que el estrés laboral tiene una correlación desfavorable en

el desempeño. Encontrando factores condicionantes para un adecuado desempeño laboral.

Por otro lado Choque (2020) indagó con el propósito de precisar la incidencia de carga mental en el desempeño del personal asistencial en Arequipa, usando el método descriptivo, observacional, correlacional y de corte transversal prospectivo, participaron 127 trabajadores, el análisis de datos determinó que el efecto de sobrecarga mental no afectó muy significativamente el trabajo que realizan los profesionales de salud, un 81.10 % muestra un desempeño medio, mientras que un 74.02 % muestra un buen desempeño laboral, llegando a la concluir que una sobrecarga mental produce un rendimiento laboral medio del personal de salud. Encontrando que la sobrecarga mental tiene nexos directos con el trabajo que realiza el personal asistencial.

De igual manera, Campusano y Huamán (2018) en su estudio indagaron el impacto de la sobrecarga en el personal de enfermería, para dicho estudio usaron el método observacional, retrospectivo, cuantitativo, usando diez artículos los cuales se dividió en 40% revisión bibliográfica, 30% estudios descriptivos, 20% estudios cualitativos y 10% revisión de literatura, concluyendo que la sobrecarga laboral contribuye de manera desfavorable en el desempeño del profesional de enfermería, disminuyendo la productividad, con consecuencias considerables en la salud mental y física, agravando el rendimiento y calidad de vida de los trabajadores. Encontrando una relación importante entre aumento de la carga de trabajo y el desempeño de los empleados.

También, Yalta (2017) realizó un estudio para determinar la sobrecarga de las enfermeras del Hospital Carrión, en dicho estudio utilizó el método cuantitativo, descriptivo, no experimental, con la participación de 53 enfermeras, el análisis de datos concluyó que la mayoría de las enfermeras reportaron una carga de trabajo moderada, con un 37%, un 34% alta y un 29% baja. Concluyendo que existe una sobrecarga laboral significativa en el personal de salud.

Sobrecarga de trabajo: cantidad de compromisos y tareas que un trabajador debe asumir, usando todo su esfuerzo físico y mental, demostrando

todas sus habilidades para alcanzar los objetivos trazados, el esfuerzo con un mayor desgaste de energía tanto física como mental, (Bizneo, 2022).

De igual manera se entiende por sobrecarga de trabajo como la cantidad de exigencias físicas, mentales y responsabilidades que una empresa requiere de sus empleados para cumplir con los objetivos trazados, además define dos tipos de sobrecargas: sobrecarga mental; esfuerzo mayor de los conocimientos y habilidades que un trabajador requiere para realizar su trabajo; sobrecarga física; esfuerzo físico desproporcional a la capacidad del trabajador para desarrollar el trabajo designado, (sesame, 2022).

También se entiende por sobrecarga de trabajo como la cantidad que supera el tiempo que necesita una persona para realizar una actividad programada de acuerdo a la función que debe desarrollar en su puesto de trabajo, para que esto lo convierta en alguien productivo dentro de la empresa o institución, también involucra las diferentes habilidades como profesional que muestra un empleado, (Adelantta, 2022).

De igual manera Galeano & Cortez (2022) proponen para una mejor valoración de una sobrecarga de trabajo dividir en: sobrecarga cuantitativa, que hace referencia a las diferentes operaciones que se ejecutan en muy poco tiempo debido a un alto ritmo de trabajo, subcarga cuantitativa, donde se realiza muy poco trabajo, sobrecarga cualitativa, donde existe una sobredemanda intelectual en relación con el conocimiento y habilidades de los trabajadores, subcarga cualitativa, las tareas que se desarrollan son muy sencillas.

También, Compara (2020), define a la sobrecarga de trabajo como el desgaste tanto físico y mental que experimenta un empleado como resultado del uso de sus habilidades para alcanzar metas y objetivos propuestos, la sobrecarga de trabajo como el gasto de energía física y mental, trabajo que implica mayor fatiga, es necesario evaluar los efectos nocivos en la salud de quienes lo llevan a cabo y que tan efectivo es el trabajo que hacen, surgen nuevos factores de riesgo relacionados al tipo de trabajo que se realiza, el ritmo, trabajo rápido, la capacidad de adecuarse a las diferentes tareas. La sobrecarga de trabajo es el estrés psicofísico a la que están expuestos los diferentes trabajadores.

En tanto Matamoros (2022) sostiene las dimensiones de sobrecarga de trabajo que respaldan la presente investigación, entre las dimensiones descritas tenemos: sobrecarga mental, exigencia psicológica que necesita el trabajador para cumplir con todas sus actividades dentro de su ámbito laboral; sobrecarga física, sobre esfuerzo físico que necesita un trabajador para realizar las actividades durante una jornada laboral; exigencia temporal, nivel de presión que experimenta un trabajador para cumplir con sus actividades programadas; trabajo por turnos, horarios que se programan en establecimientos de salud para cubrir la atención las 24 horas.

Según, Sy Corvo (2022), define como desempeño laboral la evaluación de cada trabajador de acuerdo con sus habilidades y competencias personales y profesionales, esto puede determinar qué tipo de trabajo están realizando los empleados dentro de una organización o empresa, si estos están realizando un buen trabajo y el impacto que puede producir en su negocio o el producto final.

En tanto Bautista et ál (2020), definen como desempeño laboral la acción o comportamiento que un trabajador desarrolla para alcanzar los objetivos de una institución o empresa, de acuerdo con las capacidades que aportan al logro de las metas y el éxito empresarial, utilizar todas sus habilidades para integrar el éxito y la eficiencia de las organizaciones en la consecución de los objetivos trazados.

De igual manera, Bizneo (2020), define el desempeño laboral como el tipo de trabajo que los empleados realizan en su organización o empresa utilizando sus habilidades profesionales y personales, causando efectos positivos o negativos dentro de la organización, es importante medir su efecto para evaluar el daño o el buen desempeño y poder motivarlo al logro de los objetivos trazados.

También, Esteves (2019) define desempeño como capacidad y compromiso tanto colectiva como individual que sirve para monitorizar y medir tanto positiva o negativamente las actividades realizadas, lo cual permitirá identificar las limitaciones y oportunidades que afectan el rendimiento.

De igual manera, Acosta (2018), afirma lo siguiente: desempeño laboral como la valoración individual de la capacidad de un trabajador para realizar su trabajo, a través del cumplimiento de objetivos diarios que contribuyan a alcance de los objetivos generales, estableciendo actividades específicas y reforzando los

esfuerzos para alcanzar los objetivos usando los recursos necesarios de acuerdo con las políticas de la organización.

Dentro de las dimensiones del desempeño laboral que respaldan la presente investigación tenemos: eficiencia, alcanzar los objetivos trazados con la menor cantidad de recursos disponibles; eficacia, alcanzar los objetivos propuestos, alcanzando el efecto deseado de una empresa o institución; productividad, conseguir el resultado deseado con un adecuado manejo de los recursos existentes; calidad, capacidad de poder satisfacer las diferentes necesidades, (Pingo, 2020).

Según, Bakker y Demerouti (2013) sustentan la teoría de las demandas y los recursos laborales, teoría que sustentará la presente investigación, la misma que se fundamenta en: flexibilidad puede ser aplicada a diferentes ámbitos laborales, se enmarca en dos procesos, demandas laborales: proceso que requiere un mayor esfuerzo físico, psíquico, fisiológico, organizacional para cubrir la demanda, llevando a costos psíquicos y fisiológicos, recursos laborales: proceso de reducción de exigencias físicas, psíquicas, fisiológicas, organizacionales que permita reducir los costos psíquicos y fisiológicos en los trabajadores.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Fue una investigación de tipo básica, que permitió un discernimiento completo de los hechos o relaciones entre ambas variables, (Concytec, 2020). De igual manera, la investigación básica permite ampliar los conocimientos existentes sobre las variables de estudio, además servirá como fuente teórica con fundamento científico para futuras investigaciones, (Ramos, 2022).

Por otro lado, tuvo un diseño no experimental, de corte transversal, la investigación no manipuló las variables, realizó observación de los fenómenos como estos se comportaron en el contexto natural y los analizó, recolectando datos para explicar la variable, su interrelación e incidencia en un momento dado, (cabezas et ál, 2018).

Tuvo un enfoque cuantitativo con procedimientos metodológicos para medir los fenómenos, del universo objeto de estudio, además utilizó métodos rigurosos para la recolección, análisis y el procesamiento de datos, usó datos estadísticos para su procesamiento, e inferencia de los resultados obtenidos, (Sánchez, 2019).

De igual manera tuvo un nivel correlacional, que permitió medir, entender, estimar la relación estadística y describir como se correlacionan ambas variables, (Lifeder, 2022).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: sobrecarga de trabajo: se define como la exigencia que tiene que realizar un trabajador para una ejecución eficiente de sus actividades, la misma que puede producir alteraciones físicas y psíquicas, (Matamoros, 2022).

Definición operacional, para un mejor estudio la variable se dividió en cuatro dimensiones: sobrecarga mental, sobrecarga física, exigencia temporal, trabajo por turnos.

Indicadores, dentro de la primera variable se consideró los siguientes: cantidad de información y complejidad, tiempo suficiente para ejecutarlas, asignación adecuada de tareas, fatiga muscular y tensión, mayor esfuerzo físico, posición ergonómica inadecuada, nivel de presión durante la jornada laboral, ritmo de trabajo lento o rápido, duración de los turnos de trabajo, ambiente de trabajo

adecuado, estos indicadores permitieron diseñar el instrumento para la recopilación de datos.

Escala de medición, se usó la escala ordinal. Escala de Likert con cinco opciones: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 esporádicamente, 4 continuamente, 5 siempre.

Variable 2: desempeño laboral: se define como la competencia observada de un empleado que realiza acciones de manera eficiente demostrando habilidad y capacidad para hacerlo, basadas en calidad contrastada de trabajo diario considerado esencial para el propósito de una organización, (Pingo, 2020).

Definición operacional, la variable se dividió en cuatro dimensiones: eficiencia, eficacia, productividad, calidad.

Indicadores, en la segunda variable se consideró los siguientes: cantidad de personal, equipos e insumos básicos necesarios, calidad de atención brindada, cantidad de usuarios atendidos, actividades realizadas durante una jornada de trabajo, servicio seguro y oportuno, atención equitativa e integrada.

Escala de medición, se usó la escala ordinal. Escala de Likert con cinco opciones: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 esporádicamente, 4 continuamente, 5 siempre.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población representa un conjunto de fenómenos, individuos, cosas o acciones que comparten algunas características semejantes que puede ser observadas en un determinado momento y lugar donde se desarrollará la investigación, (Moreno, 2021).

La población de estudio estuvo conformada por 67 trabajadores asistenciales de un Hospital de Essalud de Amazonas.

Criterios de inclusión: fueron considerados todos los trabajadores asistenciales de las diferentes áreas.

Criterios de exclusión: no fueron considerados dentro del estudio personal administrativo y de servicio.

3.3.2 Muestra

Porción de la población seleccionado para conseguir la información en la cual se realizará mediciones de las variables de investigación, (Lalanguí, 2017).

Para este estudio se tomó toda la población de 67 trabajadores asistenciales ya que representó el total de la muestra de estudio.

3.3.3 Muestreo

Se usó el tipo de muestreo no probabilístico, intencional, por conveniencia, por ser una población limitada donde se incluyó todos los trabajadores asistenciales de las diferentes áreas de un Hospital de Essalud de Amazonas. Según Otzen & Manterola (2017) mencionan dos tipos de muestreo, no probabilístico y probabilístico, que puede ser intencional, por conveniencia que permite trabajar con una muestra limitada.

3.3.4 Unidad de análisis

Fueron todos los trabajadores asistenciales de las diferentes áreas de un Hospital de Essalud de Amazonas. Según, Arteaga (2022), menciona que la unidad de análisis se relaciona con el factor principal motivo de investigación o estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Son herramientas y técnicas como componente para asegurar los hechos empíricos de una investigación, describen el procedimiento a seguir técnicas de recolección de información que apoyan las conclusiones y toma de decisiones, (Hernandez & Duana, 2020).

3.4.1 Técnicas

Para la recopilación de datos se utilizó la encuesta. La encuesta es una forma de obtener información haciendo preguntas a otras personas, aquí no se estable una interacción fluida la interacción es menor con el entrevistado, (Carhuancho et ál, 2021).

3.4.2 Instrumentos

Como instrumento se utilizó el cuestionario. Según, Carhuancho et ál (2021), definen el cuestionario como una herramienta que hace una serie de preguntas sobre la información del tema a investigar sin necesidad de la presencia del investigador.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de sobrecarga de trabajo

Autor: Jorge Hurtado Terrones, adaptación de instrumento descrito por Matamoros.

Dimensiones: sobrecarga física, sobrecarga mental, exigencia temporal, trabajo por turnos.

Baremos: bajo 20 – 46, medio 47 - 73, alto 74 - 100

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: cuestionario sobre desempeño laboral.

Autor: Jorge Hurtado Terrones, adaptación de instrumento descrito por Pingo.

Dimensiones: eficiencia, eficacia, productividad, calidad.

Baremos: bajo 20 – 46, medio 47 - 73, alto 74 – 100

3.4.3 Validez y confiabilidad:

Para la obtención de datos se usó un cuestionario, realizando la validación y confiabilidad respectiva. La validez refleja el predominio del contenido particular de lo que se está midiendo, en tanto la confiabilidad es la exactitud o precisión que un instrumento de medición dará cuando se aplica repetidamente, (Rivas, 2022). El instrumento de recolección de datos fue validado por tres expertos, (anexo 4).

Para acrecentar la credibilidad de este estudio, se ejecutó una prueba piloto con siete trabajadores asistenciales. Los datos de las pruebas piloto se analizaron con el software SPSS 27 y se utilizó el alfa de Cronbach para mejorar la validez y confiabilidad del instrumento.

Validez

Tabla 1: validez de expertos

Orden	Apellidos y Nombres	Grado	Pertinencia	Relevancia	Claridad
01	Culquimboz Gómez Consuelo	Maestra	Pertinente	Relevante	Claro
02	Hernández Calle Lupe	Maestra	Pertinente	Relevante	Claro
03	Culquimboz Gómez María Isabel	Maestra	Pertinente	Relevante	Claro

Fuente: Elaboración propia, teniendo en cuenta las fichas de los expertos

Confiabilidad

Variable 1: sobrecarga de trabajo

Tabla 2: Prueba de confiabilidad variable sobrecarga de trabajo

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	7	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	20

Fuente: Programa SPSS 27, base de datos estructurada de la prueba piloto.

Al observar la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach, de 0,851 que indica que el instrumento se encuentra dentro del rango de confianza, según, Aranzazu y Rodríguez (2022), refieren que los valores fidedignos para cumplir con la confiabilidad deben encontrarse entre, 0.70 que se considera un valor satisfactorio y 0.90 que es un valor excelente validando de esta manera el uso del instrumento correspondiente.

Variable 2: desempeño laboral

Tabla 3: Prueba de confiabilidad variable desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	7	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	20

Fuente: Programa SPSS 27, base de datos estructurada de la prueba piloto.

Al observar la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach, de 0,852 que indica que el instrumento se encuentra dentro del rango de confianza, según, Aranzazu y Rodriguez (2022), refieren que los valores fidedignos para cumplir con la confiabilidad deben encontrarse entre, 0.70 que se considera un valor satisfactorio y 0.90 que es un valor excelente validando de esta manera el uso de dicho instrumento para la recolección de datos.

3.5 Procedimientos

Primero se realizó el análisis contextual donde se desarrollaría el estudio, luego se procedió a la búsqueda de información teórica para el sustento de las variables, seguidamente se elaboró el cuestionario del instrumento para la recopilación de datos el cual fue validado por tres expertos antes de su aplicación, se procedió a presentar una solicitud al director del hospital, para conocimiento del tema en estudio y la autorización correspondiente, se procedió a aplicar el cuestionario para la recopilación de datos, se entregó los cuestionarios a los trabajadores asistenciales de las diferentes áreas para su llenado pertinente, una vez aplicado todos los instrumentos se realizó el consolidado, luego se procedió al procesamiento estadístico, los resultados se plasmaron en tabla de frecuencias para el análisis correspondiente, finalmente se realizó la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Se efectuó el siguiente procedimiento: los resultados descriptivos se plasmaron mediante tablas de frecuencias, teniendo en cuenta objetivos generales y específicos. Los resultados de la inferencia se ingresan a una prueba de normalidad para determinar si los datos se distribuyen normalmente y para decidir si se utilizan pruebas paramétricas o no paramétricas. Esto estableció el uso de la correlación de Pearson o la correlación de Spearman. El orden de presentación se basó en hipótesis generales y específicas.

3.7 Aspectos éticos

Se usó los principios éticos del código de ética diseñado por la Universidad Cesar Vallejo 2017.

Se respetó los principios éticos que permitieron garantizar la calidad de la presente investigación. El principio de beneficencia, se actuó con empatía y solidaridad con todos los participantes de la investigación, no maleficencia, no se expuso a ningún daño o peligro al participante, autonomía, se respetó la decisión de colaborar o no en la investigación, justicia, se respetó a todos los participantes en el presente estudio evitando términos de discriminación de inclusión y exclusión, (León & Navarrete, 2022).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos:

Tabla 4:

Variable 1: Distribución de frecuencias: Sobrecarga de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo			
Medio	23	38.3	38.3
Alto	37	61.7	100.0
Total	60	100.0	

Fuente: base estructurada de datos y programa estadístico SPSS 27

Los resultados descriptivos relacionados con la variable sobrecarga de trabajo que se observan en la tabla 4, del total de los encuestados el 61.7 % de trabajadores asistenciales refieren un alto nivel de sobrecarga, en tanto el 38.3 % refiere un nivel medio. Un número considerable de trabajadores de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022, opinan que existe alta sobrecarga de trabajo, independiente de las actividades que realicen o las áreas donde se desempeñen, de alguna manera se ve alterado el normal desarrollo de las actividades asistenciales.

Tabla 5:*Variable 2: Distribución de frecuencias: Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo			
Medio	16	26.7	26.7
Alto	44	73.3	100.0
Total	60	100.0	

Fuente: base estructurada de datos y programa estadístico SPSS 27

Los datos descriptivos de la variable desempeño laboral se observan en la tabla 5, del total de participantes de la muestra el 73.3% nos indica un alto nivel de desempeño laboral, en tanto el 26.7% indica un nivel medio. El cual nos permite sostener que un alto porcentaje de los trabajadores asistenciales de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022, opinan que sin considerar la sobrecarga de trabajo mantienen un alto desempeño laboral, de esta manera demuestran que su rendimiento no se ve mermado por la sobrecarga que tienen que experimentar, siempre cumplen con las actividades programadas durante un periodo de trabajo.

Tabla 6:*Dimensiones variable sobrecarga de trabajo*

	Sobrecarga mental	Sobrecarga física	Exigencia temporal	Trabajo por turnos
Bajo		6.7	6.7	10.0
Medio	35.0	68.3	60.0	33.3
Alto	65.0	25.0	33.3	56.7
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: base estructurada de datos y programa estadístico SPSS 27

Los resultados descriptivos de las dimensiones variable sobrecarga de trabajo tabla 6, muestran que en la primera dimensión sobrecarga mental del total de encuestados el 65 % refiere un alto nivel de sobrecarga mental, en tanto un 35% refiere un nivel medio. En la dimensión sobrecarga física del total de encuestados el 68,3 % refiere un nivel medio, el 25 % un alto nivel, solo un 6.7% refiere un bajo nivel. En tanto en la dimensión exigencia temporal podemos evidenciar que el 60 % refiere un nivel medio, el 33.3% un alto nivel y 6.7% un bajo nivel. Por último, la dimensión trabajo por turnos nos muestra que el 56 % refiere un alto nivel, el 33.3 % un nivel medio y solo el 10 % un bajo nivel. Es importante considerar que el mayor porcentaje de trabajadores reportó entre niveles altos y moderados de sobrecarga en varias dimensiones, lo que indica que la sobrecarga tiene un efecto significativo en el desempeño del trabajador de salud.

Tabla 7:*Dimensiones variable desempeño laboral*

	Eficiencia	Eficacia	Producción	Calidad
Bajo				
Medio	40.0	35.0	55.0	45.0
Alto	60.0	65.0	45.0	55.0
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: base estructurada de datos y programa estadístico SPSS 27

Los resultados descriptivos de las dimensiones variable desempeño laboral tabla 7, en la primera dimensión eficiencia del total de encuestados encontramos que el 60% opina que existe un nivel alto de eficiencia, el 40 % refiere un nivel medio. En la dimensión eficacia el 65 % refiere un nivel alto, el 35 % un nivel medio. En la dimensión producción el 55% de encuestados refiere un nivel medio, el 45 % un nivel alto. Al evaluar la última dimensión calidad, el 55 % de participantes refiere un nivel alto y el 45 % un nivel medio. Podemos concluir del total de encuestados el mayor porcentaje refiere un desempeño entre alto y medio, demostrando que los trabajadores asistenciales de un Hospital de EsSalud de Amazonas, no ven alterada su capacidad de desempeño frente a la sobrecarga que experimentan en las diferentes jornadas de trabajo, lo que les permite cumplir adecuadamente con sus actividades programadas.

4.2 Resultado Inferenciales

H₀: La distribución de los datos no tiene una distribución normal

H₁: La distribución de los datos tiene una distribución normal

Tabla 8:

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Sobrecarga de trabajo	0.104	60	0.174
Desempeño laboral	0.128	60	0.016

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: base estructurada de datos y programa estadístico SPSS 27

Para evaluar los resultados inferenciales de normalidad se usó el programa estadístico SPSS 27 y la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, aplicada a muestras mayores a 50 participantes. Evaluando el nivel de significancia de las variables se observa que no muestran una distribución normal la variable sobrecarga de trabajo tiene una significancia igual a 0.174 mayor a 0.05 y la variable desempeño laboral tiene una significancia igual a 0.016, es inferior a 0,05, por lo que se utilizará una prueba no paramétrica y la prueba a usar será la Rho de Spearman. En tanto rechazamos la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula.

Correlación de hipótesis general

H₀: La sobrecarga de trabajo no está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022.

H₁: La sobrecarga de trabajo está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022.

Tabla 9:

Correlación de hipótesis general

			Sobrecarga de Trabajo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Sobrecarga de Trabajo	Coeficiente de correlación	1.000	,891**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,891**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

Fuente: procesamiento de datos en SPSS 27, correlación Rho Spearman

Al evaluar la tabla 9, se determina el nivel de significancia y correlación entre las variables sobrecarga de trabajo y desempeño laboral, encontramos que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.891, indicando una relación muy alta entre las dos variables. un “p” valor de 0.000, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Se confirma estadísticamente un nivel de significación bilateral de 0,01, lo que indica una relación positiva muy alta entre las dos variables con un 99 % de confianza. Se concluyó que el aumento de la carga de trabajo tiene una repercusión significativa en el desempeño laboral, los trabajadores perciben que su trabajo se ve alterado por un mayor esfuerzo para lograr el cumplimiento de las actividades programadas.

Correlación de hipótesis específica 1

H₀: La sobrecarga mental no está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022.

H₁: La sobrecarga mental está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022.

Tabla 10:

Correlación de hipótesis específica 1

			Sobrecarga Mental	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Sobrecarga Mental	Coefficiente de correlación	1.000	,654**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,654**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

Fuente: procesamiento de datos en SPSS 27, correlación Rho Spearman

Al evaluar los resultados de la tabla 10, se determina la correlación entre dimensión sobrecarga mental y la variable desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0,654 el cual se encuentra en un nivel de relación alta, al evaluar el "p" valor observamos que es 0.000, por lo que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se confirmó estadísticamente una significancia bilateral de 0,01, lo que indica una relación altamente positiva con un 99 % de confianza entre la dimensión sobrecarga mental y la variable de desempeño laboral. Los trabajadores perciben que su trabajo es mentalmente más exigente, debido a que deben procesar una gran cantidad de información para realizar correctamente su trabajo, deben considerar que la carga mental extrema puede afectar mucho su desempeño.

Correlación de hipótesis específica 2

H₀: La sobrecarga física no está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022.

H₁: La sobrecarga física está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022.

Tabla 11:

Correlación de hipótesis específica 2

			Sobrecarga Física	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Sobrecarga Física	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,678**
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,678**	1.000
		N	60	60

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

Fuente: procesamiento de datos en SPSS 27, correlación Rho Spearman

Al evaluar los resultados descritos en la Tabla 11, se analiza la relación entre sobrecarga física y la variable desempeño laboral, la cual se determinó mediante el Rho de Spearman con un valor de 0,678 que confirma una correlación alta y un 'p' valor de 0,000, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estadísticamente tiene una significancia de 0.01, lo que confirma una relación altamente positiva al 99% de nivel de confianza entre la dimensión sobrecarga física y la variable desempeño laboral. Para mantener la calidad del servicio y la seguridad, se concluyó que los trabajadores necesitaban un mayor esfuerzo físico para realizar plenamente las diversas actividades previstas durante su turno.

Correlación de hipótesis específica 3

H₀: La exigencia temporal no está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022.

H₁: La exigencia temporal está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022.

Tabla 12:

Correlación de hipótesis específica 3

			Exigencia Temporal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Exigencia Temporal	Coeficiente de correlación	1.000	,379**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,379**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	60	60

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

Fuente: procesamiento de datos en SPSS 27, correlación Rho Spearman

Al evaluar los resultados descritos en la tabla 12, se determinó la correlación entre la dimensión exigencia temporal y la variable desempeño laboral, la cual se determinó con Rho de Spearman de 0.379 indicando un bajo nivel de correlación y el "p" valor fue de 0.003, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Estadísticamente indica un nivel de significancia de 0.01, lo que denota que existe una relación positiva entre la dimensión exigencia temporal y la variable desempeño laboral y un alto nivel de confianza. Se concluyó que la exigencia temporal no afecta significativamente el desempeño, por lo que los trabajadores realizan todas las actividades sin mayores impedimentos para cumplir con lo programado.

Correlación de hipótesis específica 4

H₀: El trabajo por turnos no está relacionado directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022.

H₁: El trabajo por turnos está relacionado directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022.

Tabla 13

Correlación de hipótesis específica 4

			Trabajo por Turnos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Trabajo por Turnos	Coeficiente de correlación	1.000	,288*
		Sig. (bilateral)		0.026
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,288*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.026	
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: procesamiento de datos en SPSS 27, correlación Rho Spearman

Al evaluar los resultados presentados en la tabla 13, la correlación entre dimensión trabajo por turnos y la variable desempeño laboral, evaluamos el coeficiente Rho de Spearman con 0,288, lo que arrojó una asociación baja, con un 'p' valor de 0,026, lo que nos permitió descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Estadísticamente presenta un nivel de significancia de 0,05, lo que indica una relación positiva y un nivel alto de confianza entre la dimensión trabajo por turnos y la variable desempeño laboral. Se concluyó que el trabajo por turnos no tuvo un efecto significativo en el desempeño, ya que los trabajadores ajustan sus actividades al tiempo en los diferentes turnos.

V. DISCUSIÓN

Analizando las conclusiones obtenidas al plantear la hipótesis y el objetivo general para precisar la relación entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022. Los resultados inferenciales indican una relación positiva, demostrando que existe un alto nivel de significancia y relación entre variables. Esto está respaldado por el resultado Rho de Spearman de 0,891 y el "p" valor de 0,000, que confirman la existencia de la correlación significativa sugerida en la hipótesis general. Los datos estadísticos sostienen lo referido por los trabajadores asistenciales quienes indican la existencia de una alta sobrecarga de trabajo en los diferentes ámbitos laborales, por lo que los trabajadores ven alterado su desempeño por un mayor esfuerzo para cumplir con todas las actividades en cada una de las jornadas laborales.

Los resultados encontrados son similares a los descritos por Alulima (2021) en Ecuador quien indago para precisar la relación entre carga laboral y seguridad del paciente, encontrando una relación positiva de sobrecarga de trabajo, esto es consistente con la evaluación inferencial de la hipótesis general. Esto indica que ante la sobrecarga de trabajo se ofrece un servicio de baja calidad a los usuarios en los diversos establecimientos de salud.

Al evaluar los resultados descriptivos de la variable sobrecarga de trabajo, el 61,7% de los participantes reportaron un alto nivel, el 38,3% un nivel moderado, lo que confirma una coherencia directa y elocuente entre el aumento de la sobrecarga de trabajo y el desempeño laboral esperado de acuerdo con el objetivo general.

Asimismo, encontramos resultados que mostraron correlaciones positivas, y niveles altos de significancia entre la dimensión sobrecarga mental y variable desempeño laboral, la cual se sustenta en los resultados de Spearman con un valor de 0,654 y un "p" valor de 0,000, contrastando de esta manera la hipótesis específica planteada. Los datos estadísticos confirman lo referido por los trabajadores sobre la influencia que existe de la sobrecarga mental durante el desarrollo de sus actividades lo cual produce un alto nivel de esfuerzo mental para desarrollar todas las actividades programadas, esto se debe en su mayoría a

una alta cantidad de información que tiene que procesar para realizar un adecuado desempeño laboral.

Los resultados encontrados son similares a los descritos por Acosta et al (2022) en su estudio para establecer la coherencia entre carga laboral del personal asistencial y administrativo de una institución de salud nivel II en Colombia, encontraron que gran porcentaje de trabajado presentaban una alta carga mental esto mayormente se debió a la alta carga de trabajo que desarrollan en áreas críticas del establecimiento las mismas que por su índole se necesita un mayor esfuerzo mental, así como a la alta afluencia de usuarios que tiene que atender el personal administrativo y la cantidad de información que tiene que procesar para cumplir con las exigencias requeridas.

De igual manera los resultados inferenciales encontrados en la hipótesis específica sobrecarga física y desempeño laboral, indica que existe una alta relación entre dimensión y variable antes mencionada, esta relación se respalda con Rho de Spearman de 0.678 y un “p” valor de 0.000 que nos permite contrastar y confirmar la hipótesis específica dos. Los datos estadísticos descritos confirman lo referido por los trabajadores quienes indican que la sobrecarga física incide de manera elocuente sobre el desempeño de los trabajadores ya que estos ven condicionado sus esfuerzos a las actividades físicas que tienen que realizar durante la atención a los usuarios, provocando algunas dificultades al momento de ejecutarlas, incluso puede poner en riesgo la integridad del trabajador.

En tanto los resultados encontrados son similares a los descritos por Castillo, ét al (2020), para determinar la coherencia entre la sobrecarga física, el estrés y la morbilidad osteomuscular en trabajadores del área administrativa de Popayán (Colombia), encontrando una respuesta positiva referida por los trabajadores que en un porcentaje significativo indicaron problemas físicos importantes, muchos de ellos necesitaban ser rotados a otras áreas donde no estén expuestos a las altas cargas físicas, otro porcentaje significativo refería algún tipo de dolor osteomuscular que se relacionaba a la actividad física que el trabajador desarrolla, contrastando de esta manera lo encontrado en la hipótesis específica donde los trabajadores manifiestan experimentar alta sobrecarga física durante el desarrollo de sus actividades.

Por otra parte, analizando las estadísticas inferenciales de la hipótesis exigencia temporal y desempeño, determinamos que existe una débil relación entre la dimensión y la variable antes mencionada, esta relación se sustenta por los resultados Rho de Spearman de 0.379 y un “p” valor de 0.003, indicando una relación débil, permitió confirmar la hipótesis específica tres, que a pesar de tener una relación baja es una relación positiva. Los datos estadísticos indican que la exigencia temporal que experimenta un trabajador no condiciona de manera muy significativa los resultados que estos puedan tener al momento de realizar la atención correspondiente, además no afecta el cumplimiento de las actividades requeridas y el normal desempeño del trabajador.

No se encontró estudios previos relacionados con la exigencia temporal que permita contrastar los datos obtenidos en la presente investigación con otros estudios y poder determinar de qué manera los trabajadores experimentan la exigencia temporal al momento de desarrollar sus actividades en las diferentes áreas de trabajo, incluso conocer si ven condicionado el normal desempeño y si la incidencia es positiva o negativa.

Asimismo, al evaluar los resultados de la hipótesis específica trabajo por turnos y desempeño laboral, se encontró una baja relación entre variable y dimensión antes mencionada, como lo indica el coeficiente Rho de Spearman de 0.288 y el “p” valor de 0.026 que indica una relación positiva baja, lo que permitió probar la hipótesis específica cuatro. Los resultados estadísticos indicaron que el trabajo por turnos no fue un determinante del desempeño laboral que ejecutan los trabajadores asistenciales, tampoco es un indicador adverso para desarrollar las actividades correctamente en los diferentes turnos.

Los resultados encontrados, son similares a los descritos por Feliu, (2019), en su investigación, influencia del turno rotativo en la salud de los trabajadores, donde describe el impacto que tiene el trabajo por turnos en la salud de los trabajadores quienes por el tipo de trabajo que desarrollan y el tiempo que están expuesto, afecta de manera negativa la salud psíquica, física, social y fisiológica, esto se puede evidenciar por la dificultad para adaptar su ritmo biológico a patrones de cambios frecuentes de turno, presentando mayor riesgo que los trabajadores que desarrollar una jornada laboral normal.

Por otro lado, las estadísticas de distribución de frecuencias de la dimensión sobrecarga de trabajo muestran que una gran proporción de los empleados reportan una sobrecarga de moderada a alta en cada dimensión, lo que se refleja en las opiniones de los trabajadores. Sin embargo, existe una coherencia significativa entre la sobrecarga reflejada en la jornada laboral y el desempeño laboral, esto debe enfatizarse, ya que los trabajadores deben superar varias limitaciones asociadas con la sobrecarga para lograr los resultados esperados.

Los resultados son similares a los descritos por Yalta, (2017), quien describe una sobrecarga de nivel medio y alto en el personal de enfermería, esto nos permite comparar que no todos los trabajadores perciben la sobrecarga de trabajo como un condicionante para un adecuado desempeño laboral, en cambio, lo usan como una razón para adaptarse a las diferentes necesidades que surgen en el lugar de trabajo, ajustando así las actividades para los diferentes turnos programados.

Las estadísticas de distribución de frecuencias para las variables de desempeño laboral muestran que, independientemente del aumento en la carga de trabajo, una gran proporción de empleados informa que el desempeño laboral sigue siendo alto, lo que sugiere que la sobrecarga no es un problema, hacer el trabajo correcto ayuda a los empleados, independientemente de las condiciones de trabajo, a completar siempre correctamente todas las tareas planificadas en beneficio de los usuarios y la organización.

Al evaluar estadísticamente las distribuciones de frecuencias de las dimensiones de desempeño laboral, confirmamos que una proporción significativa de trabajadores informó altos niveles de desempeño en varias dimensiones. mostrando que la sobrecarga de trabajo no afecta el normal desenvolvimiento de los trabajadores asistenciales, su trabajo no se ve empañado por ningún tipo de sobrecarga a la que están expuestos, mostrando alta capacidad de adaptación y manejo de factores adversos con los que tiene que lidiar en las diferentes jornadas laborales

Estos resultados coinciden con los descritos por Deng (2019), en su estudio para establecer la influencia del estrés en el tipo de servicio que ofrece el

personal de salud en hospitales públicos de China, lo que indica que sin importar a los factores adversos de sobrecarga y estrés a los que estén expuestos los trabajadores siempre responden de manera positiva, más si esta viene con algún tipo de estímulo laboral que incentive realizar un mejor trabajo, para obtener los resultados esperados.

Por otro parte al evaluar la ejecución de la presente investigación se confirma que se tuvo las siguientes fortalezas, la disponibilidad de parte de los directivos de la institución para realizar el trabajo de campo, la buena disposición de los trabajadores asistenciales quienes participaron activamente al responder el cuestionario, la respuesta concreta y confiable de los integrantes de la muestra, la aplicación del instrumento se realizó en un periodo de tiempo corto, lo que permitió tener los datos oportunamente para realizar un buen consolidado y un adecuado análisis de datos.

En tanto se presentó algunas debilidades que fueron superadas en el menor tiempo para no alterar el curso de la investigación, al realizar el análisis de la prueba piloto permitió realizar un ajuste en el cuestionario para una mejor recolección de datos, no todos los trabajadores asistenciales se encontraron en un mismo horario de trabajo se tuvo que adaptar a los diferentes horarios que disponían, la escasa información en la institución relacionada con la problemática laboral.

Se puede determinar en el presente estudio que los trabajadores asistenciales de un Hospital de EsSalud de Amazonas, experimentan una alta sobrecarga laboral, distinto a ello no ven alterada su capacidad de desempeño, ello se debe al proceso de rápida adaptación que tienen los trabajadores a las diferentes condiciones de trabajo que tienen que enfrentar, se debería tomar en cuenta la necesidad de disminuir la exposición de los trabajadores a niveles de exigencia mayores a los requeridos, las mismas que con el paso del tiempo terminan causando daño significativo en la salud, tanto física, psíquica y social, una disminución en la sobrecarga laboral permite brindar un mejor servicio al usuario y mantener una producción más óptima por parte del trabajador en beneficio de la institución, un ambiente laboral más adecuado y un mejor servicio al usuario.

La presente investigación podrá ser usada como base teórica para nuevas investigaciones que deseen conocer con mayor énfasis la problemática existente en el ámbito laboral, asimismo conocer la problemática existente que permita tomar decisiones para mejorar las condiciones laborales de su personal, por tanto permitirá a los directivos de esta institución identificar la problemática relacionada con la sobrecarga laboral y realizar las correcciones pertinentes para salvaguardar la integridad y salud de sus trabajadores, disminuyendo de esta manera los efectos negativos que pueda derivar de un ambiente laboral inadecuado, la cual se verá reflejada en la calidad de atención, mejorando las condiciones en las que se ofrece un buen servicio a la población usuaria.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se ha demostrado que existe una relación positiva muy alta entre la variable carga de trabajo y la variable desempeño laboral según lo determinado por el resultado de la prueba no paramétrica de correlación Spearman que fue de 0,891. El nivel de significancia bilateral de 0,01 se confirmó estadísticamente, lo que indica una correlación positiva muy alta entre las dos variables con un nivel de confianza del 99 %.
- Segunda** : De acuerdo con el valor de la prueba no paramétrica de la relación Rho de Spearman que fue de 0,654, se muestra que existe una alta relación positiva entre la dimensión de sobrecarga mental y las variables de desempeño laboral.
- Tercera** : Con base en los resultados de la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman (0,678), se estableció una relación altamente positiva entre la dimensión sobrecarga física y las variables de desempeño laboral.
- Cuarta** : Con base en el resultado de la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman (0.379), se estableció una relación positiva débil entre la dimensión exigencia temporal y las variables desempeño laboral.
- Quinta** : Con base en el resultado de la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman (0.288), se establece una relación positiva débil entre la dimensión trabajo por turnos y las variables desempeño laboral.
- Sexta** : Se confirma la existencia de un alto nivel de sobrecarga de trabajo según la opinión del 61.7 %, de los entrevistados, en tanto que el 38.3% refiere que es un nivel medio.
- Séptima** : Se sostiene que mantienen un alto nivel de desempeño laboral según la opinión del 73.3 % de los entrevistados, en tanto un 26.7 % refiere un nivel medio.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda a los responsables de la gestión institucional el liderazgo necesario para reducir el aumento de sobrecarga mediante la contratación adicional de trabajadores de salud y así brindar una mejor atención a los usuarios de los distintos servicios.
- Segunda** : Realizar una distribución más equitativa de personal en las diferentes áreas, con énfasis en servicios de mayor demanda de usuarios, implementar con equipos e insumos necesarios para un adecuado desempeño que disminuya el riesgo de integridad física, psicológica y fisiológica de los trabajadores.
- Tercera** : Realizar evaluación periódica del estado de salud física y mental de todos los trabajadores, para identificar la problemática de salud existente y realizar las correcciones pertinentes.
- Cuarta** : Evaluar los efectos negativos que produce una sobrecarga de trabajo, tanto física como mental y su repercusión en el desempeño del personal, realizando las correcciones necesarias para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Acosta Nelly. (2018). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral?. Cuida tu dinero. <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Acosta-Romo, M. F., Castro-Bastidas, D. A., & Bravo-Riaño, D. F. (2022). Carga laboral en personal de salud asistencial y administrativo en una institución de II nivel en Colombia. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie24.clps>
- Adelantta. (2022). Qué es la carga de trabajo y cómo gestionarla en tu empresa. <https://adelantta.com/que-es-carga-trabajo-como-gestionarla>
- Alba Montava Jordá, (2019). La teoría demanda-srecursos y su relación con el burnout y el engagemnt, Universidad Politécnica de Valencia. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/129239/Montava%20-%20La%20teoria%20Demandas-Recursos%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20Burnout%20y%20el%20Engagement.pdf?sequence=1>
- Alulima Martínez, D. M. (2022). Sobrecarga laboral y seguridad del paciente en los profesionales de neonatología de un hospital público de Santo Domingo, Ecuador 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77583>
- Aranzazu-Moya Gloria Cristina, Rodríguez Martha Juliana (2022). Validez y confiabilidad de un cuestionario sobre satisfacción en usuarios de prótesis dentales totales. *Revista Ciencias de la Salud*, vol. 20, núm. 2. <https://revistas.urosario.edu.co/xml/562/56271319007/index.html>
- Arteaga Gabriela. (2022). La unidad de análisis explicada. *Testsiteforme*. <https://www.testsiteforme.com/unidad-de-analisis/>
- Bakker, Arnold B., & Demerouti, Evangelia (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3),107-115.[fecha de Consulta 18 de Septiembre de 2022]. ISSN: 1576-5962. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411011>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De*

Investigación Valor Agregado, 7(1), 54 - 60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Bizneo. blog (2020). Gestão de Desempenho: como avaliar o rendimento laboral da empresa. <https://www.bizneo.com/blog/pt/gestao-de-desempenho/>

Bizneo. blog. (2022). Evaluación de la carga de trabajo de tus empleados. <https://www.bizneo.com/blog/evaluacion-carga-de-trabajo/>

Cabezas Mejía, Edison Damián, Andrade Naranjo, Diego, Torres Santamaría, Johana. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Campusano Machahuay, Mary Luz, Huamán Rosales, Magaly Mirella, (2018). Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería, tesis especialidad, Universidad Privada Norbert Wiener <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2050>

Carhuancho Mendoza Irma Milagros, Nolazco Labajos, Fernando Alexis, Sichei Monteverde, Luis, Guerrero Bejarano, María Auxiliadora, Casana Jara, Kelly Milagritos. (2021). Metodología de la investigación holística. <file:///C:/Users/JORGE/Downloads/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica%20-%20Irma%20Milagros%20Carhuancho%20Mendoza%202019.pdf>

Carvalho, Deciane Pintanela de et al, (2020), Perfil de trabalhadores da enfermagem de hospitais universitários e as cargas de trabalho, Universidade Federal do Rio Grande, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2021-0194>

Castillo-Ante, Lesly, Ordoñez-Hernández, Cecilia, & Calvo-Soto, Andrea. (2020). Carga física, estrés y morbilidad sentida osteomuscular en trabajadores administrativos del sector público. *Universidad y Salud*, 22(1), 17-23. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.170>

Choque Huaco María de los Ángeles Anyelik (2020). Influencia del nivel de carga mental de trabajo en el desempeño laboral del personal asistencial del hospital regional Honorio Delgado, Arequipa 2017, tesis de maestría,

- Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa,
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/13196>
- Compara Software. (2020). Carga de Trabajo | ¿Qué es y cómo Organizarla?.
<https://blog.comparasoftware.com/carga-de-trabajo/>
- Concytec. (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D).
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf>
- Cruz Lendínez, Alfonso J., Grande Gascón, M^a Luisa, García Fernández, Francisco P., Hueso Montoro, Cesar, García Ramiro, Pedro A., & Ruiz López, Montserrat. (2019). Distribución de enfermeras por Unidades de pacientes agudos y Unidades de Cuidados Intensivos en España. *Index de Enfermería*, 28(3), 147-151. Epub 13 de julio de 2020. Recuperado en 04 de septiembre de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962019000200012&lng=es&tlng=es.
- Cuba Mayuri, R. A. (2022). Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca, 2021, tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82201>
- Delgado Espinoza, Susan Katheryne, Calvanapón Alva, Flor Alicia, & Cárdenas Rodríguez, Karina. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Deng, J (2019), How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study, *National Library of Medicine, environmental Health and Preventive Medicine*, <https://environhealthprevmed.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Díaz Orellana, flor de maría, López Sosa Karen Yessenia y Robles Salguero Fátima Esmeralda. (2018). Análisis de cargas de trabajo y sus propuestas

de solución para un centro de atención médica del primer nivel del sector salud de el salvador. Tesis de grado, Universidad de el Salvador. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/19006/1/An%C3%A1lisis%20de%20cargas%20de%20trabajo%20y%20sus%20propuestas%20de%20soluci%C3%B3n%20para%20un%20Centro%20de%20Atenci%C3%B3n%20M%C3%A9dica%20del%20primer%20nivel%20del%20sector%20salud%20de%20El%20Salvador.pdf>

Estevez, Angela. (2019). Desempeño. En Significado. Recuperado de <https://significado.com/desempeno/>

Fantino Juliana. (2022). Estadística descriptiva e inferencial: ¡Decide con estos métodos como aliados!. <https://www.crehana.com/blog/data-analitica/estadistica-descriptiva-e-inferencial/>

Flores Ruiz Eric, Miranda Novales María Guadalupe, Villasís Keever Miguel Angel. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista Alergia México*. 2017;64(3):364-370. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>

Galeano Carvajal, Natalia, Cortez Jimenez, Stefany Gissel, (2022). La sobrecarga laboral y sus consecuencias en la salud de los trabajadores. Universidad Cooperativa de Colombia, Cali. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/46225/1/2022_sobrecarga_laboral_consecuencias_salud.pdf

Hernández Mendoza, Sandra, Duana Avila, Danae. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Vol. 9 Núm. 17: Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>

International Labour Organization, (2021, 17 September), WHO/ILO: Almost 2 million people die from work-related causes each year. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_819705/lang--en/index.htm

Jiménez Castellanos Carolina, Rodriguez Villarreal Heidi Alexandra, Rodriguez Alvira maría Alejandra, relación entre carga laboral y calidad del cuidado en

- pacientes críticos de 3 ciudades - Colombia 2021, tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana, <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58278/CARGA%20LABORAL%20Y%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lalangui D. Donald. (2017). Población y Muestra de Tesis. Emprendimiento contable Perú. <https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>
- León Correa Francisco Javier, Navarrete Couble María Soledad. (2022). Aspectos éticos de las investigaciones con ensayos clínicos. Bio ética. <https://www.bioeticaweb.com/aspectos-eticos-de-las-investigaciones-con-el-ensayos-clinicos/>
- Lifeder. (2022). Investigación correlacional. Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Llubes Ortiz, Yomaira. (2020). Consecuencias de la sobrecarga laboral. *LinkedIn*. <https://es.linkedin.com/pulse/consecuencias-de-la-sobrecarga-laboral-yomaira-llubes-ortiz>
- Luengo-Martínez, Carolina, Paravic-Klijn, Tatiana, & Burgos-Moreno, Mónica. (2021). Influencia de las condiciones de trabajo en la percepción de la calidad del cuidado de profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 30(1-2), 29-33. Epub 25 de abril de 2022. Recuperado en 04 de septiembre de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100008&lng=es&tlng=es.
- Matamoros Huarcaya, Roxana, (2022). Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia, hospital José Casimiro Ulloa – 2021. Tesis de especialidad, Universidad María Auxiliadora. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/979/MATAMOROS%20HUARCAYA%20ROXANA%20-%20TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Mejía Solano, P. M., & Murga Luis, S. N. (2019). Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario.

- Universidad Nacional de Trujillo,
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11644>
- Moreno Galindo Eliseo. (2021). Metodología de Investigación, pautas para hacer Tesis. Blogger. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pinedo Billy. (2021). Aspectos Administrativos Del Proyecto De Investigación. <https://idoc.pub/documents/aspectos-administrativos-del-proyecto-de-investigacion-34wmkx205jl7>
- Pingo Bayona Mijail Andrés. (2020). Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura. 2020. Tesis maestría, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49849>
- Quintana-Atencio D, Tarqui-Mamani C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Arch Med (Ma-nizales)* 2020; 20(1):123-2. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Ramos Flores Jasé. (2022). La investigación pura o básica y la investigación aplicada en el campo jurídico. *Revista pasión por el derecho*. <https://lpderecho.pe/investigacion-pura-o-basica-investigacion-aplicada-campo-juridico/>
- Rojas Sifuentes, Diana Carolina, (2021), sobrecarga laboral y estrés en el personal administrativo de zona registral n° ix sede lima, tesis de especialidad, Universidad Robert Wiener, <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5794>
- Sánchez Colangos Rosa, (2020), “sobrecarga laboral y bienestar psicológico del personal de enfermería, hospital nacional dos de mayo. lima, 2020”, tesis de grado, Universidad Autónoma de Ica, <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/737/1/Rosa%20S%C3%A1nchez%20Calongos.pdf>

- Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santiago Feliu, 2019. Influencia del turno rotativo en la salud de los trabajadores. <https://asistenciasanitaria.com.ar/2019/02/01/influencia-del-turno-rotativo-en-la-salud-de-los-trabajadores/>
- Sesame HR España. (2022). Evaluación de la carga laboral de los trabajadores. <https://www.sesamehr.es/blog/carga-laboral/>
- Sy Corvo, Helmut. (2022). Desempeño laboral. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>.
- Universidad Cesar Vallejo. (2017). Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Varela Urbina, D. (2022). Resiliencia y sobrecarga laboral en personal de atención a mujeres en situación de violencia de género: El caso de Puerta Violeta, San Luis Potosí, México, tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis de Potosi, <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7536>
- Yalta Gomez, V. M. (2017). Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Octubre- Noviembre 2017, tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12064>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable: sobrecarga de trabajo				
¿De qué manera la sobrecarga de trabajo está relacionado con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?	¿Determinar la relación entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?	la sobrecarga de trabajo está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Sobrecarga mental	Cantidad de información y complejidad Tiempo suficiente para ejecutarlas Asignación adecuada de tareas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre	Bajo 7 - 16 Medio 17-26 Alto 27- 35
			Sobrecarga física	Fatiga muscular y tensión Mayor esfuerzo físico Posición ergonómica inadecuada	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre	Bajo 7-16 Medio 8-12 Alto 13- 15
			Exigencia temporal	Nivel de presión durante la jornada laboral Ritmo de trabajo lento o rápido	15, 16, 17	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre	Bajo 3 - 7 Medio 8- 12 Alto 13- 15
			Trabajo por turnos	Duración de los turnos de trabajo Ambiente de trabajo adecuado	18, 19, 20	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre	Bajo 3- 7 Medio 8- 12 Alto 13- 15
			Variable: desempeño laboral				
¿De qué manera la sobrecarga física está relacionada con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud Amazonas, 2022?	¿Determinar la relación entre sobrecarga física y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?	la sobrecarga física está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Eficiencia	Cantidad de personal Equipos e insumos básicos necesarios	1, 2, 3, 4, 5	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre	Bajo 5 -11 Medio 12-18 Alto 19- 25
			Eficacia	Calidad de atención brindada	6, 7, 8, 9, 10	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre	Bajo 5- 11 Medio 12-18 Alto 19- 25
¿De qué manera la exigencia temporal está relacionada con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?	¿Determinar la relación entre la exigencia temporal y desempeño laboral del profesional de enfermería de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022?	la exigencia temporal está relacionada directa y significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022	Productividad	Cantidad de usuarios atendidos. Actividades realizadas durante una jornada de trabajo	11, 12, 13, 14, 15	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre	Bajo 5 -11 Medio 12-18 Alto 19- 25
			Calidad	Servicio seguro y oportuno Atención equitativa e integrada	16, 17, 18, 19, 20	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre	Bajo 5- 11 Medio 12-18 Alto 19- 25
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: cuantitativo Tipo: investigación básica Método: correlacional Diseño: no experimental, de corte transversal		Población: 60 Muestra: no probabilístico, por conveniencia	Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario		Descriptiva: tablas de frecuencia Inferencial: pruebas de normalidad y correlaciones		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Sobrecarga de trabajo	Exceso de trabajo que fuerza a resolver más problemas de los que está acostumbrado el trabajador, (Cornejo y Tito, 2019).	La variable independiente se dividió en cuatro dimensiones: sobrecarga física, sobrecarga mental, exigencia temporal, trabajo por turnos	Sobrecarga mental	Cantidad de información y complejidad Tiempo suficiente para ejecutarlas Asignación adecuada de tareas	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre
			Sobrecarga física	Fatiga muscular y tensión Mayor esfuerzo físico Posición ergonómica inadecuada	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre
			Exigencia temporal	Nivel de presión durante la jornada laboral Ritmo de trabajo lento o rápido	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre
			Trabajo por turnos	Duración de los turnos de trabajo Ambiente de trabajo adecuado	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre
Desempeño laboral	Eficiencia laboral que un empleado brinda en su jornada diaria de trabajo en un periodo determinado de tiempo. (Factorial, 2022)	La variable dependiente se dividió en cuatro dimensiones: eficiencia, eficacia, productividad, calidad	Eficiencia	Cantidad de personal Equipos e insumos básicos necesarios	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre
			Eficacia	Calidad de atención brindada	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre
			Productividad	Cantidad de usuarios atendidos. Actividades realizadas durante una jornada de trabajo	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre
			Calidad	Servicio seguro y oportuno Atención equitativa e integrada	(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Encuesta aplicada al personal asistencial

Saludos cordiales: se le solicita su apoyo en la presente encuesta, se le agradece por anticipado, responder el siguiente cuestionario de carácter confidencial.

Dicho cuestionario recopila información necesaria para sustentar la investigación, **Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022**, lea detenidamente cada pregunta y marque con una (x) la respuesta que crea más conveniente, según la escala que a continuación se presenta.

Escala de medición: **(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre**

Variable 1: sobrecarga de trabajo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
SOBRECARGA MENTAL						
1	¿Su trabajo requiere minuciosidad?					
2	¿Su trabajo requiere mucha precisión?					
3	¿Su trabajo requiere alto nivel de atención?					
4	¿El ritmo de trabajo es asequible para un trabajador con experiencia?					
5	¿En su trabajo maneja equipos y procedimientos que requieren mucha atención?					
6	¿Percibe falta de tiempo para ejecutar adecuadamente sus actividades?					
7	¿Las tareas asignadas son mayores a las esperadas en su ambiente de trabajo?					
SOBRECARGA FÍSICA						
8	¿Presenta alguna molestia muscular o fatiga durante una jornada de trabajo?					
9	¿Su trabajo exige desplazamiento frecuente?					
10	¿su trabajo requiere mayor esfuerzo muscular?					
11	¿Trabaja mayor tiempo inclinado?					
12	¿Trabaja mayor tiempo en posiciones forzadas?					
13	¿Realiza tareas solo usando brazos y manos por tiempos prolongados?					
14	¿Siente afectada su columna por malas posturas para realizar su trabajo?					
EXIGENCIA TEMPORAL						
15	¿Percibe que tiene demasiado trabajo?					
16	¿percibe falta de tiempo para completar su trabajo?					
17	¿Necesita ejecutar rápidamente sus actividades para cumplir con lo programado durante una jornada laboral?					
TRABAJO POR TURNOS						
18	¿El trabajo que realiza está programado en turnos?					
19	¿Implica su trabajo programación de turnos nocturnos?					
20	¿La programación de turnos nocturnos es menor a dos por semana?					

Encuesta aplicada al personal asistencial

Dicho cuestionario recopila información necesaria para sustentar la investigación, **Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022**, lea detenidamente cada pregunta y marque con una (x) la respuesta que crea más conveniente, según la escala que a continuación se presenta.

Escala de medición: **(1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre**

Variable 2: desempeño laboral

N°	EFICIENCIA	1	2	3	4	5
1	¿La cantidad de personal es suficiente para brindar una óptima atención a los usuarios?					
2	¿La distribución de equipos es adecuado en los diferentes servicios?					
3	¿La distribución de insumos es adecuado en los diferentes servicios?					
4	¿Los materiales y equipos son manejados eficazmente por el personal?					
5	¿El tiempo del personal asistencial es utilizado de forma productiva?					
	EFICACIA					
6	¿Cumple con todas sus tareas asignadas en el establecimiento de salud?					
7	¿Cuenta con el tiempo suficiente para atender a los usuarios según sus necesidades?					
8	¿Los usuarios manifiestan satisfacción durante la atención dentro del establecimiento?					
9	¿Se cumplen con los objetivos operacionales y estratégicos del Hospital?					
10	¿La información solicitada es entregada oportunamente?					
	PRODUCTIVIDAD					
11	¿Se ha optimizado el tiempo para atender mayor demanda de usuarios?					
12	¿Se emplea una cultura de ahorro de gasto de materiales e insumos en el establecimiento de salud?					
13	¿Los insumos que se usan en la atención del paciente se mantienen bajo control?					
14	¿Existe compromiso y cooperación del personal asistencial con los objetivos del Hospital?					
15	¿Realizan jornadas de proyección a la comunidad?					
	CALIDAD					
16	¿El personal es capacitado periódicamente para un mejor desempeño laboral?					
17	¿Se cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo?					
18	¿Los indicadores de salud del establecimiento cumplen con estándares de calidad?					
19	¿Se respeta el horario de atención establecido por el Hospital para la atención al usuario?					
20	¿Se cuenta con los servicios básicos para atención al usuario las 24 horas del día?					

Anexo 4. CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS Y PERMISO PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA DE TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 SOBRECARGA MENTAL							
1	¿Su trabajo requiere minuciosidad?	X		X		X		
2	¿Su trabajo requiere mucha precisión?	X		X		X		
3	¿Su trabajo requiere alto nivel de atención?	X		X		X		
4	¿El ritmo de trabajo es asequible para un trabajador con experiencia?	X		X		X		
5	¿En su trabajo maneja equipos y procedimientos que requieren mucha atención?	X		X		X		
6	¿Percibe falta de tiempo para ejecutar adecuadamente sus actividades?	X		X		X		
7	¿Las tareas asignadas son mayores a las esperadas en su ambiente de trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 SOBRECARGA FÍSICA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Presento alguna molestia muscular o fatiga durante una jornada de trabajo?	X		X		X		
9	¿Su trabajo exige desplazamiento frecuente?	X		X		X		
10	¿su trabajo requiere mayor esfuerzo muscular?	X		X		X		
11	¿Trabaja mayor tiempo inclinado?	X		X		X		
12	¿Trabaja mayor tiempo en posiciones forzadas?	X		X		X		
13	¿Realiza tareas solo usando brazos y manos por tiempos prolongados?	X		X		X		
14	¿Siente afectada su columna por malas posturas para realizar su trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 EXIGENCIA TEMPORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Percibe que tiene demasiado trabajo?	X		X		X		

16	¿percibe falta de tiempo para completar su trabajo?	X		X		X		
17	¿Necesita ejecutar rápidamente sus actividades para cumplir con lo programado durante una jornada laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 TRABAJO POR TURNOS		Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿El trabajo que realiza está programado en turnos?	X		X		X		
19	¿Implica su trabajo programación de turnos nocturnos?	X		X		X		
20	¿La programación de turnos nocturnos es menor a dos por semana?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN 1 EFICIENCIA		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La cantidad de personal es suficiente para brindar una óptima atención a los usuarios?	X		X		X		
2	¿La distribución de equipos es adecuado en los diferentes servicios?	X		X		X		
3	¿La distribución de insumos es adecuado en los diferentes servicios?	X		X		X		
4	¿Los materiales y equipos son manejados eficazmente por el personal?	X		X		X		
5	¿El tiempo del personal asistencial es utilizado de forma productiva?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 EFICACIA		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cumple con todas sus tareas asignadas en el establecimiento de salud?	X		X		X		
7	¿Cuenta con el tiempo suficiente para atender a los usuarios según sus necesidades?	X		X		X		
8	¿Los usuarios manifiestan satisfacción durante la atención dentro del establecimiento?	X		X		X		
9	¿Se cumplen con los objetivos operacionales y estratégicos del Hospital?	X		X		X		
10	¿La información solicitada es entregada oportunamente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 PRODUCTIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Se ha optimizado el tiempo para atender mayor demanda de usuarios?	X		X		X		
12	¿Se emplea una cultura de ahorro de gasto de materiales e insumos en el establecimiento de salud?	X		X		X		

13	¿Los insumos que se usan en la atención del paciente se mantienen bajo control?	X		X		X		
14	¿Existe compromiso y cooperación del personal asistencial con los objetivos del Hospital?	X		X		X		
15	¿Realizan jornadas de proyección a la comunidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿El personal es capacitado periódicamente para un mejor desempeño laboral?	X		X		X		
17	¿Se cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo?	X		X		X		
18	¿Los indicadores de salud del establecimiento cumplen con estándares de calidad?	X		X		X		
19	¿Se respeta el horario de atención establecido por el Hospital para la atención al usuario?	X		X		X		
20	¿Se cuenta con los servicios básicos para atención al usuario las 24 horas del día?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. CONSUELO CULQUIMBOZ GOMEZ**
DNI: 42423758

Especialidad del validador: **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.**

01 de octubre del 2022

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

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



Firma del Experto Informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos
Nombres
Tipo de Documento de Identidad
Número de Documento de Identidad

CULQUIMBOZ GOMEZ
CONSUELO
DNI
42423758

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre
Rector
Secretario General
Director

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico
Denominación
Fecha de Expedición
Resolución/Acta
Diploma
Fecha Matrícula
Fecha Egreso

MAESTRO
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
19/08/19
0253-2019-UCV
052-068279
05/01/2014
31/12/2015

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Setiembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000926002

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 30/09/2022 11:30:20-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA DE TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 SOBRECARGA MENTAL							
1	¿Su trabajo requiere minuciosidad?	X		X		X		
2	¿Su trabajo requiere mucha precisión?	X		X		X		
3	¿Su trabajo requiere alto nivel de atención?	X		X		X		
4	¿El ritmo de trabajo es asequible para un trabajador con experiencia?	X		X		X		
5	¿En su trabajo maneja equipos y procedimientos que requieren mucha atención?	X		X		X		
6	¿Percibe falta de tiempo para ejecutar adecuadamente sus actividades?	X		X		X		
7	¿Las tareas asignadas son mayores a las esperadas en su ambiente de trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 SOBRECARGA FÍSICA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Presento alguna molestia muscular o fatiga durante una jornada de trabajo?	X		X		X		
9	¿Su trabajo exige desplazamiento frecuente?	X		X		X		
10	¿su trabajo requiere mayor esfuerzo muscular?	X		X		X		
11	¿Trabaja mayor tiempo inclinado?	X		X		X		
12	¿Trabaja mayor tiempo en posiciones forzadas?	X		X		X		
13	¿Realiza tareas solo usando brazos y manos por tiempos prolongados?	X		X		X		
14	¿Siente afectada su columna por malas posturas para realizar su trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 EXIGENCIA TEMPORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Percibe que tiene demasiado trabajo?	X		X		X		
16	¿percibe falta de tiempo para completar su trabajo?	X		X		X		
17	¿Necesita ejecutar rápidamente sus actividades para cumplir con lo programado durante una jornada laboral?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4 TRABAJO POR TURNOS	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿El trabajo que realiza está programado en turnos?	X		X		X		
19	¿Implica su trabajo programación de turnos nocturnos?	X		X		X		
20	¿La programación de turnos nocturnos es menor a dos por semana?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

	DIMENSIÓN 1 EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La cantidad de personal es suficiente para brindar una óptima atención a los usuarios?	X		X		X		
2	¿La distribución de equipos es adecuado en los diferentes servicios?	X		X		X		
3	¿La distribución de insumos es adecuado en los diferentes servicios?	X		X		X		
4	¿Los materiales y equipos son manejados eficazmente por el personal?	X		X		X		
5	¿El tiempo del personal asistencial es utilizado de forma productiva?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cumple con todas sus tareas asignadas en el establecimiento de salud?	X		X		X		
7	¿Cuenta con el tiempo suficiente para atender a los usuarios según sus necesidades?	X		X		X		
8	¿Los usuarios manifiestan satisfacción durante la atención dentro del establecimiento?	X		X		X		
9	¿Se cumplen con los objetivos operacionales y estratégicos del Hospital?	X		X		X		
10	¿La información solicitada es entregada oportunamente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 PRODUCTIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Se ha optimizado el tiempo para atender mayor demanda de usuarios?	X		X		X		
12	¿Se emplea una cultura de ahorro de gasto de materiales e insumos en el establecimiento de salud?	X		X		X		
13	¿Los insumos que se usan en la atención del paciente se mantienen bajo control?	X		X		X		
14	¿Existe compromiso y cooperación del personal asistencial con los objetivos del Hospital?	X		X		X		

15	¿Realizan jornadas de proyección a la comunidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 CALIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿El personal es capacitado periódicamente para un mejor desempeño laboral?	X		X		X		
17	¿Se cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo?	X		X		X		
18	¿Los indicadores de salud del establecimiento cumplen con estándares de calidad?	X		X		X		
19	¿Se respeta el horario de atención establecido por el Hospital para la atención al usuario?	X		X		X		
20	¿Se cuenta con los servicios básicos para atención al usuario las 24 horas del día?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hernández Calle Lupe DNI: 27725955

Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS MENCION: SALUD PUBLICA

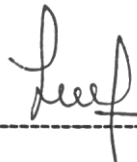
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

01 de Octubre de 2022



Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	HERNÁNDEZ CALLE
Nombres	LUPE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	27725955

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Rector	MONTOYA MESTANZA ANGELMIRO
Secretario General	RODRIGUEZ LESCANO VICTOR ELÍ
Director De La Escuela De Post Grado	PAREDES OLIVA VALENTÍN

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS MENCION: SALUD PUBLICA
Fecha de Expedición	12/09/17
Resolución/Acta	1795-2017-UNC
Diploma	UNC 0005305
Fecha Matricula	09/04/2005
Fecha Egreso	06/01/2017

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000927571

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/10/2022 09:54:37-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(* El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA DE TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 SOBRECARGA MENTAL							
1	¿Su trabajo requiere minuciosidad?	X		X		X		
2	¿Su trabajo requiere mucha precisión?	X		X		X		
3	¿Su trabajo requiere alto nivel de atención	X		X		X		
4	¿El ritmo de trabajo es asequible para un trabajador con experiencia?	X		X		X		
5	¿En su trabajo maneja equipos y procedimientos que requieren mucha atención?	X		X		X		
6	¿Percibe falta de tiempo para ejecutar adecuadamente sus actividades?	X		X		X		
7	¿Las tareas asignadas son mayores a las esperadas en su ambiente de trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 SOBRECARGA FÍSICA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Presento alguna molestia muscular o fatiga durante una jornada de trabajo?	X		X		X		
9	¿Su trabajo exige desplazamiento frecuente?	X		X		X		
10	¿su trabajo requiere mayor esfuerzo muscular?	X		X		X		
11	¿Trabaja mayor tiempo inclinado?	X		X		X		
12	¿Trabaja mayor tiempo en posiciones forzadas?	X		X		X		
13	¿Realiza tareas solo usando brazos y manos por tiempos prolongados?	X		X		X		
14	¿Siente afectada su columna por malas postura para realizar su trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 EXIGENCIA TEMPORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Percibe que tiene demasiado trabajo?	X		X		X		
16	¿percibe falta de tiempo para completar su trabajo?	X		X		X		
17	¿Necesita ejecutar rápidamente sus actividades para cumplir con lo programado durante una jornada laboral?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4 TRABAJO POR TURNOS	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿El trabajo que realiza está programado en turnos?	X		X		X		
19	¿Implica su trabajo programación de turnos nocturnos?	X		X		X		
20	¿La programación de turnos nocturnos es menor a dos por semana?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

	DIMENSIÓN 1 EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La cantidad de personal es suficiente para brindar una óptima atención a los usuarios?	X		X		X		
2	¿La distribución de equipos es adecuado en los diferentes servicios?	X		X		X		
3	¿La distribución de insumos es adecuado en los diferentes servicios?	X		X		X		
4	¿Los materiales y equipos son manejados eficazmente por el personal?	X		X		X		
5	¿El tiempo del personal asistencial es utilizado de forma productiva?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cumple con todas sus tareas asignadas en el establecimiento de salud?	X		X		X		
7	¿Cuenta con el tiempo suficiente para atender a los usuarios según sus necesidades?	X		X		X		
8	¿Los usuarios manifiestan satisfacción durante la atención dentro del establecimiento?	X		X		X		
9	¿Se cumplen con los objetivos operacionales y estratégicos del Hospital?	X		X		X		
10	¿La información solicitada es entregada oportunamente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 PRODUCTIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Se ha optimizado el tiempo para atender mayor demanda de usuarios?	X		X		X		
12	¿Se emplea una cultura de ahorro de gasto de materiales e insumos en el establecimiento de salud?	X		X		X		
13	¿Los insumos que se usan en la atención del paciente se mantienen bajo control?	X		X		X		

14	¿Existe compromiso y cooperación del personal asistencial con los objetivos del Hospital?	X		X		X		
15	¿Realizan jornadas de proyección a la comunidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿El personal es capacitado periódicamente para un mejor desempeño laboral?	X		X		X		
17	¿Se cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo?	X		X		X		
18	¿Los indicadores de salud del establecimiento cumplen con estándares de calidad?	X		X		X		
19	¿Se respeta el horario de atención establecido por el Hospital para la atención al usuario?	X		X		X		
20	¿Se cuenta con los servicios básicos para atención al usuario las 24 horas del día?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [SI]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **CULQUIMBOZ GÓMEZ MARIA ISABEL** **DNI:47154584**

Especialidad del validador: **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.**

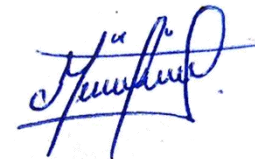
02 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CULQUIMBOZ GOMEZ**
Nombres **MARIA ISABEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **47154584**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **15/07/19**
Resolución/Acta **0223-2019-UCV**
Diploma **052-066899**
Fecha Matrícula **03/01/2014**
Fecha Egreso **31/12/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000927577

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/10/2022 10:02:05-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Documento de permiso para la aplicación del instrumento de investigación.

SOLICITO: Permiso para aplicar Instrumento de Investigación.

Señor:

DR MOSQUEIRA IZQUIERDO HUGO MANUEL

DIRECTOR DEL HOSPITAL HÉROES DEL CENEP



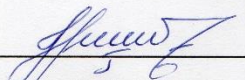
Jorge Hurtado Terrones, identificado con DNI 27718716, domiciliado en Jr Ayacucho 1623 – Bagua, trabajador del Hospital Héroes del Cenepa, me presento ante usted y expongo:

Que, encontrándome concluyendo estudios de post grado **maestría en gestión de los servicios de la salud**, siendo indispensable aplicar mi instrumento de investigación al personal asistencial del establecimiento que usted dirige, acudo a su despacho para que se me otorgue el permiso y las facilidades correspondientes, la información obtenida tiene fines netamente académicos, para sustentar mi trabajo de investigación, **sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022**, que permitirá concluir mi tesis para obtener dicho grado.

Por lo expuesto:

Solicito a usted señor director acceder a mi petición.

Bagua, 03 de Octubre del 2022.


Jorge Hurtado Terrones

DNI 27718716
e = 947 600 276

SEGURO SOCIAL DE SALUD
HOSPITAL HÉROES DEL CENEP
DIRECCION
Por disposición de la Dirección del HHC
PROVEIDO N° 906 - D.H.B. 20 22
PARA: Dr. J. Hurtado Terrones
su licencia
BAGUA, 3/10/2022
AITE.



Dr. Hugo M. Mosquera Izquierdo
DIRECTOR

4851. 2022 - NIT - 858

Anexo 5. Base de datos estructurada de la prueba piloto.

	VARIABLE SOBRECARGA DE TRABAJO																				
	SOBRECARGA MENTAL							SOBRECARGA FÍSICA							EXI. TEMPORAL			TRAB. TURNOS			TOTAL
N°	P1	p2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	93
2	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	2	4	4	5	5	4	1	81
3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	5	5	5	80
4	5	5	5	5	4	3	4	2	5	2	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	80
5	5	4	5	5	4	2	2	2	3	4	4	3	5	4	2	2	2	5	4	2	69
6	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	78
7	4	5	4	4	3	3	3	3	1	3	1	4	5	3	2	4	2	4	1	1	60
TOTAL	34	34	34	32	29	25	25	21	26	21	25	25	29	24	24	24	26	34	27	22	
10%	3	3.4	3.4	3.2	2.9	3	3	2.1	2.6	2.1	2.5	3	2.9	2.4	2	2.4	3	3.4	2.7	2.2	

- (1) nunca
- (2) casi nunca
- (3) esporádicamente
- (4) continuamente
- (5) siempre

	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																				TOTAL
	EFICIENCIA					EFICACIA					PRODUCCIÓN					CALIDAD					
N°	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
1	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	2	5	4	5	3	2	2	3	4	4	70
2	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	90
3	4	3	3	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	82
4	2	4	4	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	3	1	3	4	4	71
5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	87
6	2	2	3	4	5	3	3	4	5	5	3	3	5	5	3	3	1	5	5	3	72
7	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	2	5	5	3	78
TOTAL	25	22	22	23	30	30	29	30	33	34	25	30	33	35	23	21	16	30	33	26	
10%	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3.3	4	2	2	2	3	3.3	2.6	

(1) nunca

(2) casi nunca

(3) esporádicamente

(4) continuamente

(5) siempre

Anexo 6. Base de datos estructurada

N°	VARIABLE SOBRECARGA DE TRABAJO																								TOTAL VARIAB
	SOBRECARGA MENTAL								SOBRECARGA FÍSICA								EXI. TEMPORAL				TRAB. TURNOS				
	P1	p2	P3	P4	P5	P6	P7	T.D.	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	T.D.	P15	P16	P17	T.D.	P18	P19	P20	T.D.	
1	3	5	5	5	5	4	4	31	3	4	3	4	3	3	2	22	3	3	4	10	2	3	3	8	71
2	4	5	5	4	5	5	5	33	3	5	5	4	3	3	2	25	3	3	2	8	4	3	2	9	75
3	3	3	3	4	5	5	4	27	4	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	11	4	1	1	6	67
4	5	5	5	5	3	4	4	31	5	4	4	4	4	5	4	30	4	4	5	13	5	4	4	13	87
5	3	3	3	4	4	4	4	25	4	4	4	2	2	2	4	22	3	3	3	9	5	5	4	14	70
6	4	5	5	5	5	4	4	32	5	4	4	4	4	3	3	27	4	4	4	12	5	5	3	13	84
7	3	3	4	4	4	4	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	4	4	4	12	67
8	3	5	5	5	5	3	2	28	4	3	3	2	2	4	2	20	2	2	5	9	5	5	3	13	70
9	3	5	5	4	4	3	3	27	4	4	4	5	5	5	5	32	5	5	4	14	2	3	3	8	81
10	4	5	5	3	5	3	3	28	5	4	4	4	4	4	3	28	3	3	5	11	5	5	5	15	82
11	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	9	4	4	4	12	66
12	4	4	4	4	4	2	2	24	4	3	3	2	2	3	3	20	2	2	3	7	5	5	5	15	66
13	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	5	3	28	3	3	5	11	2	2	2	6	74
14	3	3	3	3	3	4	4	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	1	7	60
15	3	4	4	4	4	4	3	26	3	3	3	3	3	3	4	22	4	4	4	12	4	4	3	11	71
16	4	4	4	4	4	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	6	3	3	4	10	63
17	3	5	5	5	4	3	3	28	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	9	5	4	3	12	77
18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	2	3	2	18	4	4	4	12	3	3	3	9	60
19	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	4	10	4	4	4	12	57
20	4	5	5	4	5	4	1	28	2	3	3	2	2	2	2	16	2	2	4	8	5	4	3	12	64
21	3	4	4	3	3	3	3	23	3	1	1	2	2	4	3	16	4	4	4	12	5	5	5	15	66
22	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	3	2	3	3	17	3	3	3	9	5	5	5	15	62
23	3	3	4	4	4	4	4	26	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	9	65
24	4	4	4	4	5	3	3	27	2	2	2	3	3	5	5	22	4	4	4	12	5	5	5	15	76
25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	5	12	4	4	4	12	66
26	4	5	5	5	5	3	3	30	4	4	4	4	4	4	4	28	2	3	3	8	4	4	4	12	78
27	3	3	3	3	4	4	3	23	4	4	4	4	4	3	3	26	4	3	4	11	4	3	3	10	70
28	3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	3	3	3	3	4	23	4	4	4	12	4	4	4	12	74
29	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	6	2	3	3	8	56

30	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	2	2	3	7	58
31	3	5	5	5	5	4	4	31	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	4	10	3	2	2	7	68
32	4	5	5	5	5	4	4	32	4	3	3	3	3	3	3	22	3	2	5	10	5	5	4	14	78
33	3	4	4	4	4	4	4	27	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	10	4	4	4	12	70
34	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	9	61
35	4	5	5	3	5	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	12	5	5	5	15	78
36	3	5	5	4	4	4	4	29	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	9	5	5	4	14	74
37	4	5	5	5	5	3	4	31	4	4	4	4	4	3	3	26	3	3	5	11	5	5	2	12	80
38	3	5	5	5	1	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	5	3	3	11	66
39	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	4	22	5	5	5	15	4	4	4	12	73
40	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	5	5	5	15	66
41	3	5	5	4	5	3	3	28	3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	4	12	5	5	5	15	78
42	4	4	4	5	4	4	3	28	2	5	5	4	4	4	3	27	4	4	3	11	4	4	3	11	77
43	3	5	5	5	5	4	3	30	3	3	3	3	3	4	4	23	3	3	3	9	5	5	4	14	76
44	5	5	5	5	5	3	4	32	4	3	3	3	3	4	4	24	4	4	4	12	4	4	2	10	78
45	5	5	5	5	5	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12	5	4	4	13	86
46	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	12	4	3	3	10	64
47	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	12	4	2	2	8	62
48	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	4	4	4	12	63
49	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	5	4	3	12	63
50	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	3	3	26	3	3	3	9	3	3	3	9	65
51	3	5	5	5	5	5	2	30	3	2	2	2	2	5	3	19	2	2	4	8	5	5	3	13	70
52	3	5	5	4	5	2	2	26	4	3	3	4	4	4	4	26	4	4	4	12	5	4	4	13	77
53	3	3	3	5	2	2	2	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	5	3	2	10	60
54	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	2	3	3	4	5	22	5	5	5	15	4	2	2	8	66
55	3	5	5	4	2	5	4	28	2	2	2	1	1	5	5	18	5	5	5	15	3	3	3	9	70
56	3	5	5	4	5	5	4	31	2	2	2	3	3	4	2	18	4	4	4	12	4	2	2	8	69
57	3	5	5	5	4	3	3	28	3	3	3	3	3	5	5	25	3	3	3	9	2	2	2	6	68
58	5	5	5	5	4	5	4	33	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	5	11	5	4	4	13	78
59	3	4	4	3	3	4	4	25	4	3	3	4	4	4	1	23	2	2	3	7	4	4	4	12	67
60	5	5	5	5	3	4	4	31	3	2	2	2	2	2	2	15	3	3	4	10	5	5	4	14	70
TOTAL	206	245	247	237	232	211	197	1575	197	188	187	186	183	204	193	1338	197	198	223	618	246	225	202	673	4204

Escala de medición: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																									
EFICIENCIA							EFICACIA						PRODUCCIÓN						CALIDAD						TOTAL
N°	P1	P2	P3	P4	P5	T.D.	P6	P7	P8	P9	P10	T.D.	P11	P12	P13	P14	P15	T.D.	P16	P17	P18	P19	P20	T.D.	VARIAB
1	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	5	21	68
2	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	69
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	69
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	75
6	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	77
7	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	4	17	68
8	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	3	19	3	3	3	3	1	13	2	3	3	3	3	14	71
9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17	76
11	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	64
12	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	1	12	3	2	2	3	4	14	60
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	75
14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	2	2	14	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	4	15	58
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	70
16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	61
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	78
18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	2	17	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	4	15	63
19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	4	15	60
20	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	61
21	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	64
22	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14	58
23	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16	2	3	3	3	4	15	63
24	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	73
25	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	64
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	4	17	75
27	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	68
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	76
29	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	59
30	2	2	2	3	3	12	3	3	4	2	3	15	3	3	2	4	2	14	2	3	2	3	4	14	55
31	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	66

32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	4	17	75
33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	74
34	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	4	16	62
35	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	5	19	77
36	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	68
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	5	18	75
38	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	4	17	64
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	70
40	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	63
41	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	3	3	3	4	4	17	3	4	4	5	5	21	80
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	76
43	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	69
44	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	3	19	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	5	18	75
45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19	77
46	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	60
47	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	63
48	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	65
49	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	3	5	5	19	67
50	4	4	4	3	3	18	4	4	2	2	1	13	3	3	3	3	2	14	3	3	3	4	4	17	62
51	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	4	16	66
52	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18	74
53	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	4	18	66
54	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	5	18	64
55	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	1	14	3	2	3	4	3	15	61
56	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	71
57	4	4	4	4	4	20	5	5	4	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	72
58	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19	75
59	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	4	18	74
60	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	3	2	3	3	3	14	3	3	3	4	4	17	68
TOTAL	222	221	221	218	214	1096	226	225	208	197	195	1051	194	193	191	199	179	956	182	190	195	216	231	1014	4117

Escala de medición: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) esporádicamente, (4) continuamente, (5) siempre

Anexo 7: Prueba de confiabilidad, alfa de Cronbach de la base de datos estructurada.

Variable sobrecarga de trabajo

		N	%
Casos	Válido	60	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	60	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.785	20

Variable desempeño laboral

		N	%
Casos	Válido	60	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	60	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.894	20



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de EsSalud de Amazonas, 2022", cuyo autor es HURTADO TERRONES JORGE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 19 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LAZARO DNI: 17811921 ORCID: 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 19- 01-2023 17:38:35

Código documento Trilce: TRI - 0495172