



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Carga laboral y satisfacción del personal de salud en un puesto
de salud nivel I-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Rodriguez Vela, Kharlen Katheleen (orcid.org/0000-0002-5485-9238)

ASESORES:

Dr. Neri Miguel Ángel, Loayza Valcárcel (orcid.org/0000-0001-6314X)

Dr. Caycho Valencia, Félix Alberto (orcid.org/0000-0001-8241-5506)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

El trabajo de tesis está dedicado a los seres más hermosos del planeta, mi familia que estuvieron apoyándome en todo.

AGRADECIMIENTO

A nuestro padre Dios que me dio la fuerza y voluntad de seguir por este hermoso camino para lograr mis objetivos planteados.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variable y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1	Frecuencia de los niveles de carga laboral	22
Tabla 2	Distribución y frecuencia de los niveles de satisfacción	23
Tabla 3	Correlación entre la variable carga laboral y satisfacción	24
Tabla 4	Correlación entre la variable carga laboral y la dimensión cansancio	25
Tabla 5	Correlación entre la variable carga laboral y la dimensión despersonalización	26
Tabla 6	Correlación de la variable carga laboral y la dimensión realización	27
Tabla 7	Tamaño del muestreo	67
Tabla 8	Estadística de fiabilidad del instrumento de carga laboral	67
Tabla 9	Estadística de fiabilidad del instrumento de satisfacción laboral	67

Índice de figuras

Figura 1 Frecuencia de los niveles de carga laboral	22
Figura 2 Distribución y frecuencia de los niveles de satisfacción	23

RESUMEN

Con el pasar de los años, las diferentes creencias, culturas y diversas situaciones de las personas ha ido generando el interés por el mayor desempeño y productividad dentro su área laboral, muchas veces sobre imponiéndose sobre su satisfacción personal. Tan solo el hecho de generar más ingresos mejorando la calidad de vida de sí mismos y sus seres queridos a nivel económico está claro decirlo. Siendo así que el avance de las nuevas tecnologías ayuda a el posible diagnóstico de mi presente investigación pues enfatiza en el trabajo del trabajador con el objetivo de ofrecer atención de calidad en diferentes actividades a realizar. La presente tesis hace referencia a como el personal de salud en un nivel de atención 2 viene desarrollando actividades dentro de sus conocimientos y destrezas la cual muchas veces vienen siendo vulnerada afectando su satisfacción personal. Esta pequeña oración es tan significativa para la persona puesto que satisfacción tiene el significado de valorización y realización del individuo. Y cuando este es atacado con carga laboral en máxima amplitud; la persona o personal de salud no se desenvuelve adecuadamente, claro ejemplo cuando un médico tiene la capacidad de atender a un paciente de 10 a 15 minutos; más por la exigencia de la productividad debe reducir a 5 o a 7 minutos pese a contar en el establecimiento con más colegas, igual manera debe atender 30 a 40 pacientes en un solo turno sin ser guardia, generando estrés y muchas veces hasta enfermedades urinarias. La investigación es de tipo básica con el enfoque aplicado cuantitativo, su población estuvo conformada por 51 trabajadores. Los resultados mostraron que existe tendencia para tener síndrome de burnout en la muestra estudiada. Se concluye que las deficiencias de tipo organizativo y administrativo generan sobrecarga laboral.

Palabras clave: carga laboral, realización personal, satisfacción

ABSTRACT

Over the years, the different beliefs, cultures, and various situations of people have generated interest in greater performance and productivity within their work area, often overtaking their personal satisfaction. Just the fact of generating more income by improving the quality of life of themselves and their loved ones at an economic level is clear to say. Thus, the advancement of new technologies helps the possible diagnosis of my present investigation because it emphasizes the work of the staff in order to provide quality care in different activities to be carried out.

This thesis refers to how health personnel at level 2 care have been developing activities within their knowledge and skills which are often being violated, affecting their personal satisfaction. This little sentence is so significant for the person since satisfaction has the meaning of valorization and fulfillment of the individual. And when it is attacked with workload in maximum amplitude; the person or health personnel do not perform adequately, a clear example when a doctor has the capacity to attend a patient for 10 to 15 minutes; moreover, due to the demand for productivity, it must be reduced to 5 or 7 minutes despite having more colleagues in the establishment, in the same way, it must attend 30 to 40 patients in a single shift without being a guard, generating stress and often even urinary diseases. The research was of a basic type and the applied approach was quantitative, its population consisted of 51 workers from the Health center. The results showed that there is a tendency to have burnout syndrome in the studied sample. It is concluded that organizational and administrative deficiencies generate work overload.

Keywords: workload, personal fulfillment, satisfaction.

I INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años, las diferentes creencias, culturas y diversas situaciones de las personas ha ido generando el interés por el mayor desempeño y productividad dentro su área laboral, muchas veces sobre imponiéndose sobre su satisfacción personal. Tan solo el hecho de generar más ingresos mejorando la calidad de vida de sí mismos y sus seres queridos a nivel económico está claro decirlo. En el mundo, los decesos producidos por la carga laboral se redujeron a un 14% entre el 2000 y 2016, según los informes se debía a la introducción de mejoras en la materia de salud y seguridad laboral. Sin embargo, los fallecimientos por patologías cardíacas y accidentes cerebrovasculares asociados a jornadas laborales aumentaron a 41% y 19% respectivamente. Demostrando así una tendencia respecto a esta enfermedad actual de carácter ocupacional y psicosocial. (OMS,2021).

En Europa, los trabajadores del sector salud y social cuentan con la cuarta tasa elevada de patologías relacionadas con el trabajo, solo superada por otras áreas de fabricación y construcción. Los porcentajes de 38% en fabricación, construcción 13%, comercio y reparaciones 7% salud y servicios sociales 5%. De todo el género femenino tiene más probabilidades de padecer una enfermedad profesional que las trabajadoras de otros sectores (Interempresas, 2019)

La presente tesis hace referencia a como el personal de salud en un nivel de atención 2 viene desarrollando actividades dentro de sus conocimientos y destrezas la cual muchas veces vienen siendo vulnerada afectando su satisfacción personal. Esta pequeña oración es tan significativa para la persona puesto que satisfacción tiene el significado de valorización y realización del individuo. Y cuando este es atacado con carga laboral en máxima amplitud; la persona o personal de salud no se desenvuelve adecuadamente, claro ejemplo cuando un médico tiene la capacidad de atender a un paciente de 10 a 15 minutos; más por la exigencia de la productividad debe reducir a 5 o a 7 minutos pese a contar en el establecimiento con más colegas, igual manera debe atender 30 a 40 pacientes en un solo turno sin ser guardia, generando estrés y muchas veces hasta enfermedades urinarias.

En el periodo de pandemia por COVID 19 se experimentó diversos sucesos dentro del ambiente laboral y personal. Muchos de ellos fue el desconocimiento de clínica, manejo y seguimiento de este por ser un patógeno viral nuevo en el sistema de salud. Originando una competencia de trabajo ya que los sueldos por lo menos en nuestro País eran muy fructíferos para todos aquellos que deseaban trabajar en el área COVID. Y la gran mayoría de personal fue recién egresado los mal llamados caballitos de batalla frente a una nueva enfermedad y con esa bonificación podrían cubrir diferentes gastos personales, familiares y hasta educacionales. Afectando su salud mental por la carga laboral extrema durante ese periodo largo de 3 años.

Para referir en otro continente como los sujetos en el sudeste asiático ahora corren un elevado riesgo de enfermedades coronarias. Por lo mismo durante pandemia se ha visto un aumento en el trabajo desde casa para aquellos vulnerables o personal de salud con alguna discapacidad, lo que ha provocado un desequilibrio en el ámbito laboral y familiar, produciendo cambios en los hábitos de sueño y ejercicio; al mismo tiempo, aumentado el riesgo de enfermedades cardiovasculares y obesidad. La disminución de actividades anteriores ha seguido un trabajo más largo. "Parece casi como un efecto perverso ", ante el desempleo generalizado durante un declive. Sin embargo" la realidad parece ser que esos que siguen empleados (BBc Mundo, 2021).

Para recalcar la satisfacción se vuelve insatisfacción en el lugar del trabajo es una respuesta negativa de los empleados debido al descontento y malestar ocasionado por sus empleadores al no existir mejoras ni bienestar. Este resultado negativo de rechazo esta influenciada por las condiciones de trabajo del mismo empleado. Se refiere al estado de agitación, depresión y ansiedad que puede alcanzar a una persona que no está contenta en el trabajo, esto tiene un despliegue significativo en el resultado laboral. Los empleados insatisfechos son aquellos que presentan malestar no solo en conducta sino en atención en este caso asistencial. Este El trabajador puede comenzar a exhibir comportamientos como la impuntualidad, el desinterés, el bajo rendimiento y la desmotivación, lo que se extenderá a sus pares de trabajo. Además, será un empleado que no se compromete con su trabajo, y no garantizará la calidad de labor con el usuario y empresa. (INESEM, 2019).

El tema central del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, y el título del informe de la OIT, es " Estrés en el lugar de trabajo: un desafío colectivo para todos". Este informe enfatiza la falta de datos sobre la prevalencia y el impacto del estrés ocupacional en el trabajo y del estrés en el trabajo. Aun así, existen estudios llevados a cabo en Américas y otros espacios geográficos que existen aún problemas. Según la encuesta que trata sobre condiciones laborales de trabajo y salud que se realizó en Centroamérica en 2012, más de un 10% de las personas que fueron encuestados reportaron sentirse de forma constante muy estresados o ansiosos, tristes o deprimidos, o perder el sueño como resultado de las preocupaciones sobre las condiciones laborales. En Argentina, según los datos que menciona, el 26.7% de las personas enfermas sufren de estrés y cansancio mental debido a una carga de trabajo percibida como excesiva. El estrés laboral es una problemática común en muchas partes del mundo y puede tener efectos negativos en la salud física y mental de los empleados.

En Brasil, el estudio sobre el absentismo por accidentes y enfermedades profesionales revela que el 14% de los servicios prestados cada año están relacionados con enfermedades de los profesionales. Estas son aquellas que se desarrollan como resultados directos de las condiciones de trabajo y pueden incluir trastornos musculoesqueléticos, enfermedades respiratorias o problemas relacionados con la exposición a sustancias tóxicas entre otros. Estos datos resaltan la importancia de abordar los problemas de estrés laboral y las enfermedades profesionales en América Latina. Es fundamental que los usuarios implementen medidas de prevención para garantizar el bienestar de sus empleados. Además, una encuesta de 2019 en Chile encontró que el 27,9% de las personas y el 13,8% de los gerentes reportaron estrés y síntomas de depresión en sus lugares de trabajo. Es prioridad de primera instancia crear entornos de trabajo saludables en todos los aspectos. (OPS, 2016).

En Perú, se realizó una encuesta a 1056 personas arrojando el 54,7% de hombres y las mujeres dijeron que realizan parte o la totalidad de su trabajo desde casa. A pesar de que el gobierno peruano decretó con normas el derecho

a la aplicación de la desconexión digital, el 73% de este grupo indicó que su carga laboral tuvo un ligero aumento de 1 a 5 horas diarias. Esto ha resultado en un desequilibrio entre la vida personal y profesional. A la luz de esto, se pueden establecer para medir la calidad y el número de horas dedicadas al teletrabajo, como la organización de objetivos diarios, como la organización se planteó objetivos por día, para los trabajadores; la comunicación permanente entre el gerente y su equipo humano, en tanto que la flexibilidad de trabajo para cada colaborador, la comunicación constante entre el empleador y su equipo, o la flexibilidad del horario de trabajo que ha demostrado ser efectiva (Gestión, 2021).

Por lo tanto, se puede decir que es una problemática a nivel mundial que no solo afecta a personal sanitario a lo que está basado la tesis sino en diferentes profesionales por ello que, con base a información preliminar, es que se plantea la problemática que se da en Puesto de Salud en donde se pretende realizar la investigación, de este modo se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre carga laboral y satisfacción del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023? Por lo expuesto se plantea los problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre carga laboral y cansancio del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023?
- ¿Qué relación existe entre carga laboral y la despersonalización del personal de salud en un puesto nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023?
- ¿Qué relación existe entre carga laboral y la realización del personal de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023?

La justificación es teórica, intenta establecer la relación entre la teoría y la práctica que le da soporte al estudio que se pretende realizar, para lo cual se considera la carga y la satisfacción laborales, este estudio El razonamiento metodológico es parte del proceso científico que sigue a los procesos que surgen como resultado de la investigación, que brindan información válida para futuras investigaciones y son compatibles con los objetivos. La justificación práctica, los resultados que se derivan de este estudio y que podrán ser tomados en cuenta para posteriores estudios, y de acuerdo con los procedimientos que se realizará

en la recolección de datos para su tratamiento estadísticos para las variables de estudio.

La importancia que se establece será para futuros estudios y para el mismo puesto de salud, que con la información que se obtenga la entidad pueda mejorar significativamente la disminución de carga laboral y satisfacción del personal asistencial. De esta manera se plantea:

Objetivo general:

Determinar la relación entre carga laboral y satisfacción del personal de salud en un puesto de salud nivel I-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023. Se plantea los objetivos específicos:

- Determinar la relación entre carga laboral y cansancio del personal de salud en un puesto de salud nivel I-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023.
- Demostrar la relación entre carga laboral y la despersonalización del personal de salud en un puesto de salud nivel I-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023.
- Identificar la relación entre carga laboral y la realización del personal de salud en un puesto de salud nivel I-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023.

Hipótesis general

Existe la relación entre carga laboral y satisfacción del personal de salud en un puesto de salud nivel I-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023.

Para la hipótesis específicas se plantea lo siguiente:

- Existe relación significativa entre carga laboral y cansancio del personal de salud en un puesto de salud nivel I-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023
- Existe relación significativa entre carga laboral y la despersonalización del personal de salud en un puesto de salud nivel I-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023.
- Existe relación significativa entre carga laboral y la realización del personal

de salud en un puesto de salud nivel I-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023.

II MARCO TEÓRICO

La investigación presentada apoya este estudio a través de su análisis y los resultados y conclusiones posteriores. Los siguientes estudios existen a nivel internacional:

Castro et al. (2022). Evaluación de la prevalencia y los determinantes del desgaste profesional en trabajadores de la salud. La metodología se basa en un estudio transversal utilizando el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Aquellos resultados mostraron que la prevalencia en el departamento ($p = \text{andlt; } 0,001$) y los médicos respiratorios y kinesiólogos reportaron valores ($p: 0,041$) y ser kinesiólogo respiratorio ($p = 0,001$). Conclusión sobre la prevalencia del síndrome de burnout.

Haro y Villalobos (2022), el título del estudio fue: Prácticas organizacionales que afectan la carga de trabajo y la prevalencia de burnout entre los gerentes de hospitales públicos. Su metodología aplicó el tipo (cuantitativo), la muestra estuvo representada por 9 trabajadores administrativos, se utilizó el cuestionario de Maslach para la recolección de datos. Los resultados mostraron que la muestra estudiada tiende a desarrollar el síndrome de burnout. La conclusión es que las deficiencias organizativas y administrativas provocan sobrecarga de trabajo

Saraguay y Torres (2022), el título del estudio es: Sobrecarga de trabajo en el síndrome de burnout. La metodología es documental, recopila información de la base de datos de los buscadores académicos. Los resultados observados mostraron que el personal de enfermería tiene síntomas de síndrome de burnout y es causado por el desgaste laboral. Por lo tanto, se concluye que los centros de salud no cuentan con el personal necesario para descargar la función a las enfermeras en el trabajo.

Noroña et. al. (2021), el título del estudio es: Sobrecarga laboral y su efecto en el síndrome de agotamiento emocional de los centros de trabajo. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental transversal y descriptivo - correlacional. La muestra compuesta por 35 individuos a quienes se les administró el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). El estudio obtuvo los siguientes resultados, los cuales fueron analizados mediante la prueba chi-cuadrado, por lo que el ritmo de trabajo, la justicia y el conflicto no son favorables, cuyo valor varía entre 83%, 77% y 71%; pero el agotamiento emocional y la despersonalización son niveles que presentan valores altos con

porcentajes de 46% y 60%, y finalmente la autorrealización humana obtuvo un valor de 17%. En conclusión, el tiempo extra y la dedicación a tu trabajo te hace más vulnerable y sientes más agotamiento emocional, esto está presente en todas las áreas de valor.

A nivel nacional se presenta los siguientes estudios:

Gálvez (2022), El título del estudio fue: La relación entre la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout en empleados de hospitales públicos. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, el estudio tuvo un diseño básico y no experimental. Había 85 personas en la muestra. Estos resultados indicaron que existe una relación entre las variables de estudio con $r = 0.803^{**}$ alto y $p = 0.000$ ($p < 0.05$).

Pilco (2021), el título de su estudio es: El nivel de carga laboral del personal de enfermería, la metodología fue cuantitativa y datos básicos, sus datos fueron cuantitativos y el diseño fue no experimental, transversal y correlacional. Los resultados mostraron la relación entre las variables según los usuarios externos.

Ascencio (2021), el título del estudio es: La relación entre la carga de trabajo y el síndrome de burnout en el personal de emergencia. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, se encuentra dentro del tipo básico por su nivel relacional y diseño no experimental, tipo transversal. Había 100 personas en la muestra. Los resultados mostraron una correlación promedio de $r = 0.416$, esto indica una correlación promedio y $p = 0.000$.

Rodríguez y Huapaya (2021), el título del estudio es: La diferencia en las relaciones laborales entre los trabajadores de Unión Peruana. Los resultados mostraron que no se encontraron diferencias en Burnout entre empleados contratados y designados. La conclusión es que la carga de trabajo afecta a los trabajadores aun cuando los niveles no sean muy elevados.

Nieto (2019), el título del estudio es: Sobrecarga laboral en la satisfacción de los trabajadores hospitalarios. La metodología es descriptiva y correlacional, la investigación es transversal, la muestra estuvo conformada por 76 colaboradores. Los resultados mostraron la existencia de una relación entre las variables, su valor ($p < 0,05$) para las variables de investigación con las dimensiones de la variable satisfacción: dimensiones control y participación y dimensiones de satisfacción con otras

dimensiones como salario y beneficios. se observó una correlación ($p < 0.05$); pero dimensiones como la satisfacción intrínseca, la satisfacción con el entorno físico y la satisfacción con la cantidad y calidad de la producción no mostraron relación.

Carga laboral, una mayor vulnerabilidad (Gluschkoff, et al., 2016); relación entre las demandas de trabajo y capacidad del sujeto para realizar sus funciones. En consecuencia, una sobrecarga laboral se define como una tensión física y psicológica intensa y continua que ocurre durante la interacción trabajador-empleador. (Calderón et al., 2018).

El exceso de trabajo, por otro lado, es un conjunto de demandas que aumentan los niveles de estrés que enfrentan los trabajadores de la salud en los centros de salud. El estrés es una enfermedad peculiar de la vida moderna y una de las principales causas de cansancio en el organismo. Las condiciones laborales actuales implican modelos de producción y servicios caracterizados por un trabajo acelerado e intensificado. Estos son modelos de producción y prestación de servicios caracterizados por la aceleración e intensificación del trabajo. Este modelo determina ganancias de productividad a través de una combinación de velocidad de trabajo, carga de responsabilidad y reducción de descansos durante la jornada laboral. En este sentido, la jornada laboral es un determinante clave de la calidad del empleo, esencial para determinar la calidad del empleo, y tiene implicaciones en el lugar de trabajo (García y Carrión, 2018).

Este trabajo no brinda la calidad de atención adecuada debido a una variedad de factores que surgen de la cantidad de actividad y las características comunes que realizan las enfermeras. Por lo tanto, para mejorar la calidad de la atención, el personal de enfermería debe centrarse no solo en los aspectos médicos, sino también en los aspectos humanos y morales. Por tanto, este personal debe estar en constante contacto con los pacientes y sus familias para facilitar el entendimiento mutuo. Confianza y Seguridad (Santana et al., 2016).

La teoría subyacente de la sobrecarga es una especie de modelo de equilibrio de trabajo que sugiere que la sobrecarga es un conjunto de mecanismos que influye positiva o negativamente en el desempeño del trabajador y en las acciones que tienen lugar en un espacio físico particular. Un entorno basado en condiciones específicas de trabajo. que los individuos requieren conocimientos y experiencia adquiridos a través

de su experiencia profesional y, por lo tanto, son factores importantes para que el sistema funcione (Smith y Sainfort, 1989).

Para el modelo de demanda-control establecido por Karasek y el teórico Theorell se fundamenta en la idea de que el estrés surge por un desequilibrio las exigencias de la cantidad de trabajo, mientras que el control es la capacidad de los trabajadores para el afrontamiento las actividades e influir en la organización con la toma de decisiones. (Karasek & Theorell, 1990).

A posterior Johnson y Hall plantearon ampliando el modelo antes descrito anteriormente el modelo mencionado al incluir la dimensión sobre el apoyo social, que radica su importancia en las buenas relaciones y el clima de trabajo entre directivos para incrementar la capacidad del trabajador para lidiar con situaciones estresantes (Johnson & Hall, 1988).

La teoría que se relaciona con la carga mental y la fatiga del trabajador propone que la interacción entre los trabajadores y las funciones que realiza provoca carga mental; para este modelo se centra en los pensamientos perceptibles del personal y los compañeros de trabajo bajo estrés, su desempeño se resiente, el cual perjudica al centro de salud (González et al., 2005).

En consideración a la dimensión de carga laboral:

Carga física, De Arco (2013) establece que se considera a la exigencia de que se realiza de manera física, estáticamente, o que produzca cierto movimiento, como resultado de posturas realizadas forzada y repetitivamente, sin descansar, esto que provoca lesiones de tipo óseo-muscular.

Carga mental, Según lo propuesto por Arquer (2000) Mencionó que la sobrecarga laboral de tipo mental involucra conllevar procesos cognitivos, el procesamiento de datos y alguna información importante, así como factores afectivos relacionados con ello ; esto podría significar que las tareas requieren una cierta cantidad de energía y el esfuerzo mental del sujeto en los procesos de tipo cognitivos, el procesamiento de información importante, así como los factores que afectan los aspecto emocionales relacionados con ello; esto puede significar que las ocupaciones requieren gasto de energía y esfuerzo mental que los sujetos en términos de alta concentración, de

atención, y uso del esfuerzo mental, coordinación de las ideas, la toma de decisiones determinantes y autocontrol socioemocional, todo lo cual es útil para un buen desempeño. coordinación toma de decisiones y autocontrol emocional, todo lo cual es útil para un buen desempeño.

Trabajo a turno, Según Steven (2014), Otros utilizan el término "trabajo establecido por turnos" para a un tipo de horario de trabajo anormal. El trabajo por turnos generalmente se considera un trabajo que sucede en horarios no programados de trabajo diario. Aunque los primeros estudios sobre turnos centrados los principalmente en el trabajo nocturno ya que interrumpe el trabajo el humano ya que interrumpe el ciclo humano de sueño y vigilia, desde entonces la definición de turno se ha ampliado para incluir una variedad de horas o alternativas no convencionales, como el trabajo nocturno y de fin de semana. El ciclo del organismo sueño - vigilia, la determinación de un turno se ha amplificado desde entonces para agregar varias horas o alternativas no convencionales, como la labor nocturna durante la semana, algunos trabajadores son programados para laborar en turno de noche, sin considerar su carga horaria en turno de día.

Factores de la organización, en las organizaciones es donde las entidades sociales empleados y pueden encontrar un lugar donde dar sentido a su presencia a través de su trabajo. pueden encontrar un lugar donde se le puede dar significado a su presencia a través del trabajo. Los factores están presentes en dos categorías: factores psicológicos y factores físicos. El primer factor hace referencia a elementos relacionados con las exigencias de la tarea, los comportamientos de los sujetos y su desempeño, incluido aquí comportamiento, la frustración, el estrés, la fatiga. El estrés es un cuadro ansioso, con cambios emocionales, se pone tenso, tranquilo y la fatiga que se manifiesta que tan cansado se encuentra.

Insatisfacción del personal: La insatisfacción en el lugar de trabajo es una actitud negativa, algunos empleados tienen hacia su lugar de trabajo. Puede ser provocado por una variedad de factores, incluidas las malas condiciones de trabajo y la falta oportunidades de crecimiento profesional, entre otros. por una variedad de factores, incluyendo malas condiciones de trabajo y falta de oportunidades de crecimiento profesional, entre otros. Algunos de sus efectos pueden incluir un aumento en el ausentismo de los empleados, la disminución del talento en el desempeño de la

organización. La falta de satisfacción laboral es una reacción o un sentimiento negativo hacia su empleador. Al tener una respuesta negativa y la repercusión del trabajo pueden ser provocado por una variedad de factores y provocan repercusiones significativas tanto para la organización como en el empleado individual. De hecho, si la insatisfacción en el lugar de trabajo y la insatisfacción no se gestiona adecuadamente, puede tener efectos negativos.

La insatisfacción laboral es una emoción negativa que muchos trabajadores sienten hacia su centro de labores. Estas pueden ser causada por diversos factores como por ejemplo las malas condiciones laborales y un déficit en el desarrollo de su carrera profesional. Algunas de las consecuencias se presentan por faltar al centro de trabajo, y posiblemente la por pérdida de sus capacidades innovadoras hacia la empresa (Personio, 2023).

La falta de satisfacción laboral del trabajador como respuesta negativa a su propio trabajo, sobre el ambiente de trabajo y los rasgos individuales de personalidad se refiere al estado de agitación, ansiedad o incluso depresión que puede resultar de la infelicidad en el trabajo (Aparicio, 2023).

Según Maslach en 1982, Puntualiza que el síndrome de Burnout se "caracterizase "caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y bajo rendimiento personal". La persona que trabaja como maestro, administrador o proveedor de atención médica. Según Para Maslach, los síntomas del síndrome de burnout son de la siguiente manera: Debido al trabajo, se da el agotamiento de tipo emocional (CE) caracterizado por una disminución de la fuerza laboral, un agotamiento de recurso emocional, agonía y el cansancio físico y psicológicas. (CE). La despersonalización (DP) es la presentación y desarrollo de conductas negativas, que conductas lleva a que conducen a la irritabilidad y disminución de la motivación. irritabilidad y disminución de la motivación. Rendimiento personal reducido (RP): "presenta una actitud negativa hacia sí mismo y reduce su capacidad de trabajo ya que la productividad disminuye y no puede soportar el estrés ambiental" (citado por Rodríguez, et al., 2008).

III METODOLOGÍA

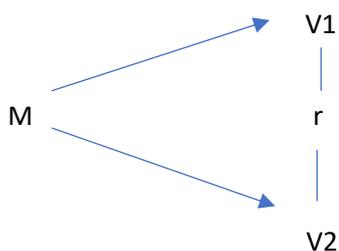
3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es del tipo básico, la misma que utilizan los científicos en un campo para comprender el conocimiento relacionado con un fenómeno o un campo específico y obtener una perspectiva más amplia. También se le llama investigación pura o investigación básica. (Hernandez et al., 2014)

Asimismo, la investigación es básica, al contribuir en el campo intelectual de los conocimientos científicos. La investigación fundamental en su estudio llega a generalizar teorías que relevantes complementarias, cuyo propósito suele ser generar información que refutan la tesis inicial de una investigación. (Vara, 2012)

La investigación presentara un diseño no experimental: transversal descriptivo – correlacional; es no experimental, ya que no está sujeta a manipular las variables de estudio, por lo tanto, el investigador solo se limita a observar los fenómenos sin intervenir en ella, y suceda de manera natural. La información se obtiene en el campo en donde suceden los hechos. (Escobar et al., 2015). Es Transversal, porque sucede en un tiempo determinado, el cual se observa en todo momento durante la investigación. Para el presente estudio se tomaron variables sobre una determinada población de muestra en un tiempo establecido. (Ñaupá et al., 2018)

Es descriptivo, al describir la naturaleza de una población. Es decir, explica el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre. (Hernández et al., 2014) Correlacional, pretende analizar la relación o relaciones entre variables que intervienen en el fenómeno. NO pretende establecer causalidad en la relación, tan sólo una descripción de ésta. (Supo, 2012)



M: Muestra

V1: Medición de carga laboral

r: Relación entre las variables

V2: Medición de satisfacción laboral

3.2 Variable y operacionalización

Variable 1: Carga laboral

Es la interacción entre las demandas del trabajo y la capacidad del sujeto para realizar sus funciones. En consecuencia, una sobrecarga laboral se define como una tensión física y psicológica intensa y continua que ocurre durante la interacción trabajador-empendedor. (Calderón et al., 2018).

Variable 2: Satisfacción laboral

Es una emoción que muchos trabajadores sienten en su centro de labores. Estas pueden ser causada por diversos factores como por ejemplo las malas condiciones laborales y un déficit en el desarrollo de la carrera profesional. Es así que algunas de las consecuencias se presentan por faltar al centro de trabajo, y posiblemente la por pérdida de sus capacidades innovadoras hacia la empresa (Personio, 2023).

Variable 1: Carga laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango por dimensión	Niveles y rango de la variable	Escala de medición
Tiene por Se ha concepto el de considerado tareas a cumplir 4 la cual en dimensiones ocasiones son y cada uno exageradas y con los demandantes en habilidades, el cual destrezas y permita conocimientos, evaluar la en atención al sobre carga usuario. Mejía y Murga (2019)		Carga física	Posición y postura adecuada durante la atención	1,2,3,4,5 6,7,8,9 y 10 (10 ítems)	Alta 10 13 Media 14 - 17 Baja 18 - 20	Alta 74 - 80	Ordinal Si = 2 No = 1
			Esfuerzo físico y área de atención adaptados al área de atención				
		Carga mental	Funcionalidad laboral	11,12,13,	Alta	Media 56 - 73	
			Elevada responsabilidad	14,15,16,17,	10 13		
			Programación de horas de trabajo	18,19 y 20 (10 ítems)	Media 14 - 17 Baja 18 - 20		
		Presión de tiempo	Desenvolvimiento funcional	21,22,23,24,	Alta	Baja 40 - 55	
			Aplica los procesos de atención en tiempos previstos	25,26, 27,28,29 y 30 (10 ítems)	10 13 Media 14 - 17 Baja 18 - 20		
			Se establece horarios de atención sin sobrecarga horaria				
		Organización del tiempo	Actualización funcional	31,32,33	Alta	Media 14 - 17	
			Realiza atención aplicando procedimientos propios de área de trabajo	34,35,36, 37,38,39 y 40	10 13		

variable será medida a partir de 40 ítems.	Información oportuna de la atención al paciente (10 ítems)	Baja 18 - 20
--	--	-----------------

Variable 2: Satisfacción del personal

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango por dimensión	Niveles y rango de la variable	Escala de medición
Definida por la valoración personal del individuo en diferentes ámbitos de desarrollo. En otras podría definirse como cansancio emocional si esta se ve afectado por un exceso de carga laboral. Maslach y	El instrumento mide la variable satisfacción laboral, que se da por diversos factores, para ello la variable consta de 3 dimensiones con los respectivos reactivos que median las dimensiones que se menciona:	Cansancio	Bajos niveles emocionales Sensación mínimo afectivo	1.2.3.6. 8. 13.14.1 6.20 (9 ítems)	Normal 9 -24 Moderado 25 - 40 Severo 41 - 54	Normal 22-44 Leve 45 - 66 Moderado 67 – 88	Ordinal Nunca =0 Casi nunca= 1 Algunas veces =2 Regularmente = 3
		Despersonalización	Sentimientos y pensamientos negativos Se muestra insensible	5,10,11,1 5,22 (5 ítems)	Normal 5 - 13 Moderado 14 - 22 Severo 23 - 30	Severo 89 - 132	Bastante veces = 4 Casi siempre =

Jackson (1981)

cansancio,
despersonalización
y realización
personal. La variable
consta de 22 ítems

Realización
personal

Percepción de
no lograr
desarrollarse
personalmente
Bajo nivel de
desempeño

4,7,9,12,
17,
18,19,21
(8
ítems)

Normal
8 - 21
Moderado
22 - 35
Severo
36 - 48

5
Siempre= 6

3.3 Población, muestra y muestreo

La población, es aquella que está formado por un conjunto de sujetos, en campo de la sociología, y que también involucra a objetos, estos son el foco más importante en la investigación. Las investigaciones que se llevan a cabo están dirigidas en beneficio de la población. (Escobar et al., 2015)

La población por investigar está conformada por 51 trabajadores del puesto de salud que está distribuido de la siguiente manera:

Personal de salud	Cantidad
Médicos generales	4
Obstetras	4
Enfermeros	8
Dentistas	2
Psicólogo	1
Técnicos farmacéuticos	2
Técnico laboratorista	4
Auxiliares(enfermería)	20
Auxiliares digitación	3
Personal de limpieza	1
Personal de seguridad	1
Chofer	1
Total	51

Seleccionada para un estudio. Representada por una población mayor, el cual proporciona información y permite obtener conclusiones veraces. Es una de las técnicas que muestra mayor uso, el cual es apto para recopilar datos que permitan medir la situación. (Hernández et al., 2014)

Para la obtención de la muestra se utilizará, el muestreo no probabilístico de tipo censal, es decir que la misma población formará parte de la muestra, siendo conformada por 51 trabajadores del puesto de salud. (Vara, 2012)

El muestreo es no probabilístico, consiste en la selección de los sujetos que participarán en la investigación, pero que es característica de esta técnica que no todos los sujetos tienen la misma oportunidad de ser parte del estudio. (Hernández et al., 2014).

Por lo tanto, por contar con un personal reducido, no se considerará los criterios de exclusión e inclusión de acuerdo con la investigación realizada.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas.

Hace referencia a un conjunto de herramientas que hacen posible recopilar información relevante de forma eficiente y eficaz con fines puramente investigativo y análisis. (Supo, 2012)

La encuesta.

Es un método de recopilación de datos y opinión utilizado para obtener información sobre una población específica o grupo de personas. Se lleva a cabo a través de un cuestionario estructurado que contiene una serie de preguntas diseñadas para obtener respuestas específicas

Instrumentos

Consiste en el uso de una herramienta del cual se vale el investigador para obtener datos que le permita llevar a cabo el proyecto investigativo. (Hernández y otros, 2014)

Cuestionario

El inventario INSHT procedencia España se fundamenta en la elaboración sobre las condiciones laborales, que cuenta con 10 preguntas para la dimensión carga física, 10 preguntas para dimensión carga mental, 10 preguntas para la dimensión labores por turnos y finalmente 10 preguntas para dimensión factores de organización; en total son 40 ítems, con 2 alternativas: Si o No, también se incluye la escala de tipo ordinal: muy deficiente, deficiente, mejorable y correcto.

Cuestionario insatisfacción laboral (Maslach Burnout Inventory)

El instrumento está constituido por 22 preguntas, que están establecidos en valores del 0 al 6, que se encuentran dentro de la escala Likert, siendo presentado en 3 escalas: la Escala CE que presenta 9 ítems, para la Escala DP compuesto por 5 ítems y finalmente la Escala RP comprendido por 8 ítems; la creadora del instrumento fue la doctora Cristina Maslach en 1977, el mismo que posteriormente modificada de acuerdo a las necesidades de futuros investigadores, el cual se debe a Susan E. Jakon en 1980.

3.5 Procedimientos

Para la recolección de la información se tuvo en cuenta los siguientes procedimientos:

En primero se hará el reporte del título de investigación para sus aprobación, al contar con la resolución de aprobación se procederá presentar una carta a la institución solicitando autorización para llevar acabo la investigación y los respectivos instrumentos, luego que la institución apruebe o autorice la aplicación de la investigación se determinará la población y muestra respectiva, luego se hará la entrega respectivos de la carta de consentimiento informado, de esta manera recién se procederá a la aplicación del instrumento para obtener la data que serán vaciados a una plantilla de base de datos en el programa de Microsoft Excel 2010 y el programa paquete estadístico Spss v. 29 en donde será codificados y recodificados por variable.

3.6 Método de análisis de datos

Para el presente estudio, se aplicará el análisis descriptivo e inferencial, para el primero se elaborará tablas de doble entrada, que presentará frecuencia simple y la frecuencia porcentual en cada una de las tablas estadísticas. Para el segundo caso se buscará determinar los valores del nivel de correlación entre las variables de estudio, de forma que primero se llevará acabo la determinación de la normalidad de datos con valores mayora a 0,05 o menos al mismo, según el dato se toma la decisión de aplicar verificar la normalidad de los datos y la elección del estadístico, siendo el caso Kolmogorov-Smirnov o Rho Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Dando cumplimiento de los preceptos bioéticos, se considera los siguientes principios:

Principio de autonomía, es considerado como la actuación entre el profesional y el paciente, el cual debe decidir en todo momento su participación sin coacción alguna.

Principio de beneficencia, se trata fortalecer una mejor la calidad de vida del participante o paciente, en tal sentido el profesional ofrecerá todas condiciones para que el paciente o participante se sienta a gusto.

Principio de maleficencia, consiste en la toma de decisiones del paciente o participante de seguir o no todo el proceso de atención o de la investigación.

Principio de confidencialidad, se trata que toda la información recolectada de la persona o personal sea salvaguardada de manera integral, sin que sea utilizadas para fines que no sea para la cual fue recolectada.

IV RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

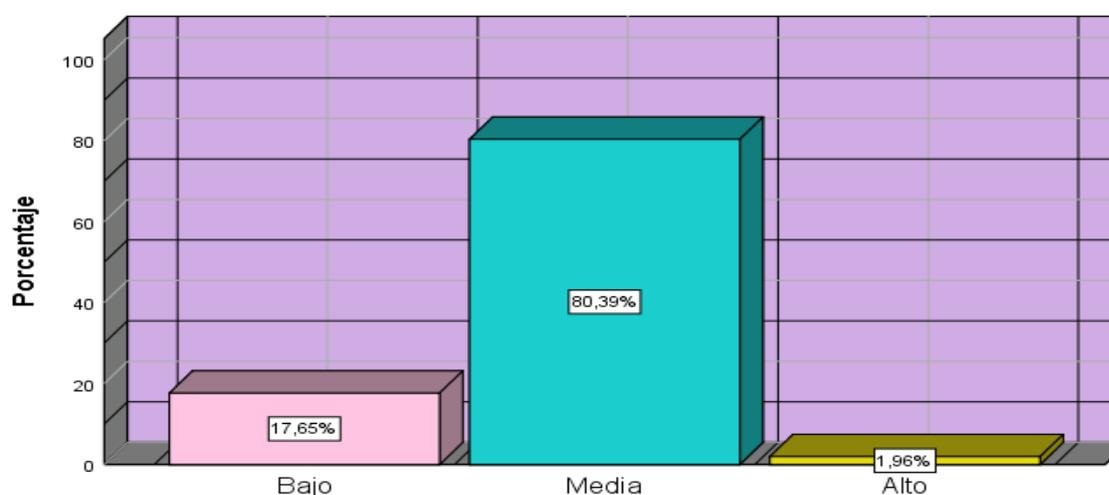
Frecuencia de los niveles de carga laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	17,6
Media	41	80,4
Alto	1	2,0
Total	51	100,0

Nota. Niveles de carga laboral obtenido de la base de datos recopilado del puesto de salud

Figura 1

Frecuencia de los niveles de carga laboral



NOTA. Datos obtenidos de la base de datos para niveles de carga laboral

Interpretación:

Según la tabla N° 1 se tiene que, en los niveles de carga laboral, del 100%, existen valores estimados en donde el 80,4 % (41) de los trabajadores de salud presentan nivel medio, el 17,8 % (9) está en el nivel medio de carga laboral, y finalmente el 2 % (1) de los trabajadores se encuentra en nivel de carga laboral alto. Concluyendo que gran porcentaje de los empleados se encuentran con carga laboral a nivel medio.

Tabla 2

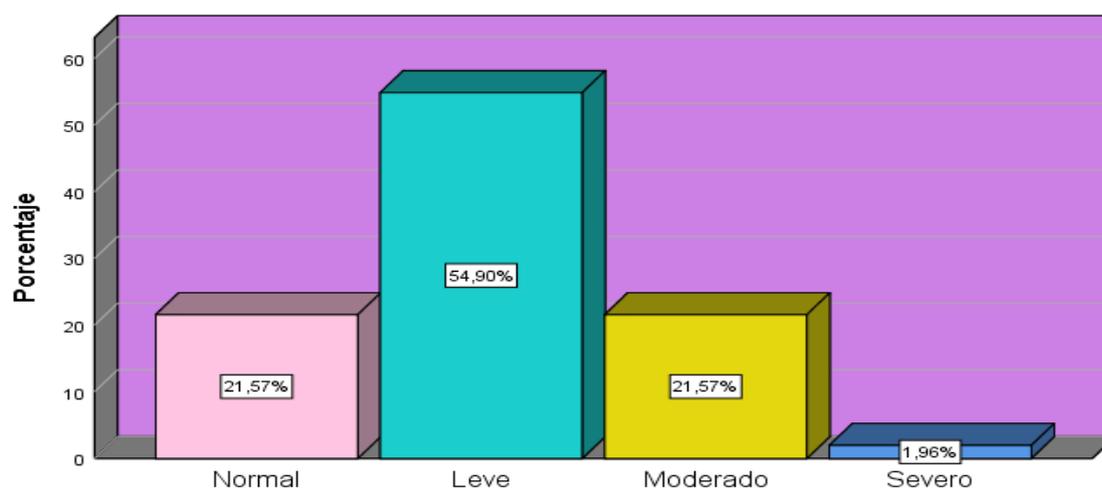
Distribución y frecuencia de los niveles de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Normal	11	21,6
Leve	28	54,9
Moderado	11	21,6
Severo	1	2,0
Total	51	100,0

Nota: Niveles de satisfacción de la base de datos recopilado del puesto de salud

Figura 2

Distribución y frecuencia de los niveles de satisfacción



Nota. Niveles de satisfacción de la base de datos recopilado del puesto de salud

Interpretación.

De acuerdo con la tabla N° 2 del 100 % de los trabajadores de salud, el 54,9 % (28) están en nivel leve de satisfacción, el 21,6 % (11) de los trabajadores de salud presentan nivel moderado, el 21,6 % (11) presenta nivel normal de satisfacción y finalmente 2 % (1) del personal de salud presenta nivel severo de satisfacción. Dando como resultado gran porcentaje de satisfacción en nivel leve.

Análisis inferencial

Tabla 3

Correlación entre la variable carga laboral y satisfacción

		Carga laboral	Satisfacción
Rho de Spearman	Carga laboral	de 1,000	,514**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Satisfacción	Carga laboral	de ,514**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

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

Interpretación:

La tabla N° 3, para los resultados encontrados se observó que pvalor es 0,000, siendo menor a 0,05 siendo muy significativo y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Para la prueba estadística, se puede confirmar que el coeficiente de correlación $r=0,514$ se encuentra con un nivel correlación positiva moderada.

El análisis confirma que existe muy buen a relación entre las variables de estudio.

Tabla 4*Correlación entre la variable carga laboral y la dimensión cansancio*

		Carga laboral	Dimensión cansancio
Rho de Carga Spearman laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,383**
	Sig. (bilateral)	.	,006
	N	51	51
Agotamiento	Coeficiente de correlación	,383**	1,000
	Sig. (bilateral)	,006	.
	N	51	51

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

Interpretación:

Según la tabla N° 4 con relación a las variables carga laboral y la dimensión cansancio, se observó los valores de pvalor es 0,006, cuyo valor es menor a 0,05, que implica aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Así se observó el coeficiente de correlación $r=0,383$, confirmando que existe una correlación positiva baja. Para concluir una relación adecuada entre las variables presentadas.

Tabla 5*Correlación entre la variable carga laboral y la dimensión despersonalización*

		Carga laboral	Despersonalización
Rho de Spearman	de Carga laboral		
	Coeficiente de correlación	1,000	,320*
	Sig. (bilateral)	.	,022
	N	51	51
Despersonalización	Coeficiente de correlación	,320*	1,000
	Sig. (bilateral)	,022	.
	N	51	51

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

Interpretación:

Según la tabla N° 5 se observó que en la variable carga laboral y la dimensión despersonalización el pvalor está representado por 0,022, siendo menor a 0,05 entonces se toma la decisión de aceptar H_1 y rechazar la H_0 .

Para el coeficiente de correlación, los valores obtenidos es $r = 0,320$, lo que indica que se encuentra dentro del rango de correlación positiva baja.

Por lo tanto, se concluye que las variables analizadas presentan una correlación significativa.

Tabla 6*Correlación de la variable carga laboral y la dimensión realización*

	Carga laboral	Dimensión realización
Rho de Spearman de Carga laboral	Coeficiente de correlación	,370**
	Sig. (bilateral)	,008
	N	51
Realización	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	.
	N	51

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

Interpretación:

De acuerdo con la tabla N° 6, en relación con la variable carga laboral y la dimensión realización se observó que p valor es igual 0,008, por lo que se toma la decisión de aceptar la H_1 y se rechaza la H_0 .

Para los datos de correlación, se consideró el coeficiente de correlación cuyo valor obtenido es $r = 0,370$, el cual está dentro del rango de correlación positiva baja.

Por lo que se concluye que existe una relación muy significativa entre las variables analizadas.

V DISCUSIÓN

En la presente investigación se llevó una investigación correlacional, en donde se determinó la relación entre las variables estudiadas. La investigación fue de tipo básica y enfoque aplicado fue cuantitativo, su población estuvo conformada por 51 trabajadores del centro de Salud.

Para el **objetivo general**, el cual fue determinar la relación entre carga laboral y satisfacción del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023. En donde se encontró como resultado que pvalor es 0,000, siendo menor a 0,05 siendo muy revelador y rechazando la hipótesis nula. Para la prueba estadística, se puede confirmar que el coeficiente de correlación $r = 0,514$ se encuentra con un nivel correlación positiva moderada. El análisis confirma que existe muy buena relación en las variables estudiadas.

En este estudio, sus resultados son similares a lo hallado por Haro y Villalobos (2022), Los resultados mostraron que existe tendencia para tener síndrome de burnout en la muestra estudiada. Se concluye que las deficiencias de tipo organizativo y administrativo generan sobrecarga laboral.

Según García y Carrión (2018), establece que la carga laboral es el conjunto de exigencias a las que se ve sometida una persona durante el transcurso de una jornada laboral, aumentando los niveles de estrés. Conjunto de exigencias a las que se ve sometida una persona durante el transcurso de una jornada laboral, aumentando los niveles de estrés.

Estrés es una de las enfermedades más distintivas de la sociedad actual, así como una de las principales causas de cansancio y déficit del sistema inmunitario. Las condiciones laborales en la actualidad implican modelos de producción y prestación de servicios con características de trabajo acelerado e intensificado. Implican modelos de producción y prestación de servicios con características de trabajo acelerado e intensificado. Los modelos determinan el aumento de la productividad por la combinación de la tasa de trabajo, la carga de la responsabilidad, y la reducción de las pausas de descanso durante la jornada laboral. En este sentido, la jornada laboral es un factor esencial en la determinación de la calidad del trabajo, esencial con la determinación de la calidad del empleo, con repercusión en un impacto en el centro de

labores.

Así mismo, como afirma Gluschkoff et al. (2016) La carga de trabajo se refiere a la cantidad y complejidad de las tareas y responsabilidades que se le asignan a un individuo en el ámbito laboral. Esta carga puede generar una serie de desafíos para el empleado, ya que existe una interacción constante entre las exigencias laborales y la capacidad de la persona para cumplir con dichas demandas. Por lo que se asocia la vulnerabilidad y se relaciona con la susceptibilidad del individuo a experimentar dificultades y consecuencias negativas como resultado de esta interacción entre las demandas laborales y su habilidad para desempeñar eficazmente sus funciones. Cuando las demandas superan la capacidad de una persona, puede surgir un desequilibrio que conlleva consecuencias perjudiciales tanto para la salud física como para la salud mental.

Tal como lo afirma Aparicio (2023), en relación a satisfacción laboral de un empleado como una respuesta negativa hacia su propio trabajo, nos referimos a un estado de malestar emocional que puede surgir como consecuencia de la infelicidad en el entorno laboral. Este malestar puede manifestarse de diversas formas, como agitación, ansiedad e incluso depresión. La falta de satisfacción laboral puede ser influenciada tanto por el ambiente de trabajo como por los rasgos individuales de personalidad del empleado. El ambiente de trabajo incluye factores como la cultura organizacional, las relaciones laborales, la calidad de liderazgo, las oportunidades de desarrollo y crecimiento, y la compensación y reconocimiento recibidos. Si alguno de estos aspectos no cumple las expectativas o necesidades del trabajador, es probable que experimente una disminución en su satisfacción laboral. Además, los rasgos individuales de personalidad también desempeñan un papel importante en la satisfacción laboral. Algunas personas pueden ser más propensas a experimentar insatisfacción en el trabajo debido.

Así mismo al hablar de carga física, De Arco (2013) Se puede definir como demanda física cuando se requiere un esfuerzo físico constante, ya sea en forma de posturas estáticas o movimientos repetitivos, sin permitir descansos adecuados. Esta exigencia continua puede dar lugar a lesiones en los huesos y músculos del cuerpo. La demanda física en el trabajo implica la necesidad de mantener posturas incómodas o forzadas durante largos períodos de tiempo. Esto puede incluir estar de pie o sentado en

posiciones incómodas, levantar objetos pesados o repetir movimientos específicos una y otra vez sin descanso suficiente. Este tipo de exigencia física constante puede tener consecuencias negativas para la salud óseo-muscular de los trabajadores. Las posturas forzadas y repetitivas pueden ejercer una presión excesiva sobre las articulaciones, tendones y músculos, lo que puede provocar lesiones como tensiones musculares, tendinitis, bursitis y problemas de la columna vertebral, entre otros.

Para el **primer objetivo específico**, el cual fue determinar la relación entre carga laboral y agotamiento del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023; en dicha investigación se encontró que la variable carga laboral y la dimensión agotamiento, se pudo observar que los valores de pvalor es 0,006, cuyo valor es menor a 0,05, por lo que se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Así se observó que el coeficiente de correlación $r=0,382$, estos valores confirman que existe una correlación positiva baja.

Estos resultados son similares a lo hallado por Castro et al. (2022), en su investigación los resultados arrojaron que la prevalencia presenta en ocupación ($p = < 0,001$) y los médicos y kinesiólogos respiratorios presentaron los valores ($p: 0,041$) y ser kinesiólogo respiratorio ($p= 0,001$). Concluyendo la prevalencia del síndrome de agotamiento.

Por otro lado, estos resultados son similares a lo hallado por Saraguay y Torres (2022), Los resultados encontrados determinaron que el personal de enfermería presenta síntomas de síndrome de burnout y que provocado por el agotamiento laboral. Por lo tanto, se concluye que los centros de salud no cuentan con el personal necesario, recargándose la función a los enfermeros que se encuentran laborando.

Según Maslach (1982) El agotamiento emocional de tipo laboral es un estado que se caracteriza por una disminución significativa en la capacidad de la fuerza laboral para desempeñarse eficientemente. Este agotamiento se manifiesta en diversas formas, como el agotamiento de los recursos emocionales de una persona, la agonía mental y física, así como el cansancio tanto a nivel físico como psicológico. Cuando alguien experimenta agotamiento emocional en el ámbito laboral, puede sentir una falta de energía y motivación, lo cual dificulta su rendimiento en el trabajo. Este agotamiento emocional va más allá de simplemente estar cansado después de una jornada laboral, ya que implica un agotamiento profundo que afecta tanto el bienestar emocional como

el físico. El agotamiento de los recursos emocionales implica que una persona ha agotado su capacidad para manejar y regular sus emociones de manera saludable. Puede sentirse abrumado, desgastado y tener dificultades para lidiar con el estrés y las demandas laborales. Esto puede llevar a una sensación de desconexión emocional, donde la persona experimenta una disminución en su capacidad para conectar y relacionarse con los demás en el entorno laboral.

Para el **segundo objetivo específico**, en donde se pudo determinar la relación entre carga laboral y la despersonalización del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023. Se encontró que la variable carga laboral y la dimensión cansancio, se pudo observar que los valores de pvalor es 0,006, cuyo valor es menor a 0,05, por lo que se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Así se observó que el coeficiente de correlación $r=0,382$, estos valores confirman que existe una correlación positiva baja. Por lo que se concluye que dichas variables presentan una relación muy significativa.

Estos resultados son similares a lo hallado por Noroña et. al., (2021), su investigación arrojó los siguientes resultados en donde el Ritmo de trabajo, Justicia y Conflicto no es favorable cuyo valor fluctúa entre 83%, 77% y 71%; pero para el Cansancio Emocional y la despersonalización son niveles con valores altos con un porcentaje de 46% y 60% y finalmente la realización como persona obtuvo un valor de 17%. Concluyendo que el exceso de tiempo y dedicación en tu trabajo, lo hace más vulnerable y tendrá un agotamiento emocional mayor, esto está presente en todas las áreas que fueron evaluadas.

Según Maslach (1982), La despersonalización (DP) se refiere a un proceso en el cual una persona desarrolla y muestra conductas negativas que conducen a la irritabilidad y una disminución en la motivación. La despersonalización implica una pérdida de la conexión con uno mismo y con los demás, lo que se traduce en una actitud de indiferencia, distanciamiento emocional y falta de compromiso en las interacciones y actividades diarias. Cuando una persona experimenta despersonalización, puede manifestar conductas irritables, hostiles o agresivas hacia los demás. Esta irritabilidad se origina en la sensación de desconexión emocional y una falta de empatía hacia los demás. Además, la despersonalización también puede llevar a una disminución en la motivación para participar en actividades laborales, sociales o personales, lo que se

refleja en una falta de interés, apatía y desgano generalizado. La despersonalización puede tener diversas causas, como el estrés crónico, la sobrecarga emocional, la falta de apoyo social o el desgaste laboral. Estos factores contribuyen a la pérdida de identidad personal y una sensación de estar desconectado de las propias emociones y de los demás.

Por otro lado, Calderón et al. (2018) afirma que la recarga laboral se puede describir como una carga o tensión intensa y constante, tanto a nivel físico como psicológico, que se experimenta durante la interacción entre el trabajador y el empleador. La recarga laboral implica una sobrecarga de responsabilidades, tareas y exigencias laborales que superan la capacidad del trabajador para manejarlas de manera efectiva. Esta sobrecarga puede manifestarse de diversas formas, como una carga excesiva de trabajo, plazos ajustados, falta de recursos o apoyo adecuados, y altas expectativas de rendimiento. A nivel físico, la recarga laboral puede generar fatiga física debido al esfuerzo físico requerido para cumplir con las demandas laborales. Esto puede manifestarse como cansancio, agotamiento y tensión muscular. A nivel psicológico, la recarga laboral puede tener un impacto significativo en el bienestar emocional y mental de los trabajadores. La presión constante, el estrés y la sensación de estar abrumado pueden conducir a síntomas de ansiedad, depresión, agotamiento emocional y dificultades para mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Para el **tercer objetivo específico**, el cual fue determinar la relación entre carga laboral y la realización del personal de salud en un puesto de salud nivel I-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023. En la investigación se encontró la variable carga laboral y la dimensión realización se observó que p valor es igual 0,008, por lo que se toma la decisión de aceptar la H_1 y se rechaza la H_0 . Para los datos de correlación, se consideró el coeficiente de correlación cuyo valor obtenido es $r = 0,370$, el cual está dentro del rango de correlación positiva baja. Por lo que se concluye que existe una relación muy significativa entre las variables analizadas.

Estos resultados son similares a lo hallado por Haro y Villalobos (2022), en donde se determinó que la falta de realización personal se evidencias en un porcentaje de 44,44 %, lo que se evidencia que hay buen porcentaje que no se encuentra realizados por circunstancias y políticas administrativas de la entidad.

Según Maslach (1982) la realización personal se refiere a una actitud positiva hacia uno mismo que se traduce en un aumento de la capacidad de trabajo y una mayor productividad. Esta realización personal está estrechamente relacionada con la reducción del estrés en el entorno laboral, lo cual depende en gran medida de la motivación proporcionada por el empleador. Cuando una persona experimenta una sensación de realización personal, se siente valorada y reconocida en su trabajo, lo que contribuye a su bienestar emocional y a un mayor compromiso con las tareas y responsabilidades laborales. Esta actitud positiva hacia sí mismo se refleja en una mayor confianza, autoestima y motivación para superar desafíos y alcanzar metas. La realización personal también está influenciada por el entorno laboral y la forma en que el empleador promueve la motivación y el bienestar de sus empleados. Cuando los empleadores ofrecen oportunidades de crecimiento, desarrollo profesional y reconocimiento adecuado, se crea un ambiente propicio para que los empleados se sientan realizados y motivados en su trabajo. Esto a su vez tiene un impacto positivo en la productividad y en la reducción del estrés laboral.

VI CONCLUSIONES

Conforme al objetivo general, en relación con la variable carga laboral y satisfacción, se concluye que pvalor es 0,000, siendo menor a 0,05 siendo muy significativo y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Para la prueba estadística, se puede confirmar que el coeficiente de correlación $r= 0,514$ se encuentra con un nivel correlación positiva moderada. El análisis confirma que existe muy buen a relación entre las variables de estudio.

Para el primer objetivo específico, en relación con la variable carga laboral y la dimensión agotamiento, se concluye que los valores de pvalor es 0,006, cuyo valor en menor a 0,05, por lo que se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Así se observó que el coeficiente de correlación $r=0,382$, estos valores confirman que existe una correlación positiva baja. Por lo que se concluye que dichas variables presentan una relación muy significativa.

En relación con el segundo objetivo específico, sobre carga laboral y la dimensión despersonalización. Se concluye que el pvalor está representado por 0,022, siendo menor a 0,05 entonces se toma la decisión de aceptar H_1 y rechazar la H_0 . Para el coeficiente de correlación, los valores obtenidos es $r= 0,320$, lo que indica que se encuentra dentro del rango de correlación positiva baja. Por lo tanto, se concluye que las variables analizadas presentan una correlación significativa.

De acuerdo con el tercer objetivo específico, sobre carga laboral y la dimensión realización, se pudo concluir que p valor es igual 0,008, por lo que se toma la decisión de aceptar la H_1 y se rechaza la H_0 . Para los datos de correlación, se consideró el coeficiente de correlación cuyo valor obtenido es $r= 0,370$, el cual está dentro del rango de correlación positiva baja. Por lo que se concluye que existe una relación muy significativa entre las variables analizadas.

VII RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente del puesto de salud, proveer que los trabajadores realicen funciones dentro de sus horas de trabajo sin llegar a recargar con horas de guardia que perjudique su salud, haciendo que las funciones que realizan sean ineficientes, afectando directamente al paciente, motivo por el cual se encuentran satisfecho al cumplir sus horas de trabajo.

Se recomienda que el gerente y los jefes de área programen las horas de atención al paciente dentro de lo que establece la Ley, siendo esta de 6 horas diarias, con el objetivo que el personal no se encuentre exhausto al culminar su carga horaria, y que se manifieste con agotamiento constante por la carga laboral extensa.

Que el director médico cuide la salud de su personal, estableciendo las horas efectivas de acuerdo con Ley, de tal forma se mantenga una salud mental acorde a la función que realiza.

Se recomienda al director médico del puesto de salud, que su personal debe ser motivado y atendido cuando sea de necesidad, preocupándose por sus necesidades laborales, desarrollo personal, de tal manera sienta que es importante en las funciones que realiza en su trabajo.

También se recomienda generar fechas dedicadas a la realización del personal asistencial frente a situaciones adversas dentro de su área de trabajo.

Analizar en conjunto cuales son los principales problemas del establecimiento de salud con respecto al área laboral que va de la mano con la satisfacción personal.

Mantener siempre un clima laboral adecuado sin perder la jerarquización ni amistades entre los empleados sean del sector público o privado.

REFERENCIAS

- Alghamdi, M. (2016). Nursing workload: a concept analysis. *J Nurs Manag.*, 449-457. <https://doi.org/10.1111/jonm.12354>
- Alfuqaha, H. (2018). Burnout among nurses and teachers in Jordan: a comparative study. *Arch Psychiat Psychotherapy*, XX, 55-65. <https://www.clinicalkey.es/#!/content/journal/1-s2.0-S2603647921000506#reflnSitubib0375>
- Alves, S., Santos, R., Oliveira, R., y Yamaguchi, M. (2018). Mental health services: perception of nursing in relation to overload and working conditions. *Rev Pesqui: Cuid Fundam*, X(1), 25-29. <https://doi.org/10.9789/2175-5361.2018.v10i1.25-29>
- Aparicio, T. (2023). *Satisfacción e insatisfacción laboral*. <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>
- Arquer, I. (2000). *Carga mental de trabajo: factores. Notas técnicas de prevención*. Madrid: INSHT.NTP 534. <https://www.insst.es/documents/94886/191756/NTP+534+Carga+mental+de+trabajo+factores.pdf>
- Ascencios, Y. C. (2021). *Sobrecarga Laboral y Síndrome de Burnout en Personal del área de Emergencia Covid en Hospital Nivel II-2 Lima, 2021*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76533>
- BBC Mundo. (19 de Mayo de 2021). Cómo el exceso de trabajo literalmente nos está matando. (C. Ro, Ed.) *Worklife*. <https://www.bbc.com/worklife/article/20210518-how-overwork-is-literally-killing-us>
- Buitrago, F., Ciurana, R., Fernández, M., Del, C., y Tizón, J. (2020). COVID-19 pandemic and mental health: Initial considerations from spanish primary health care. *Aten Primaria*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aprim.2020.06.006>
- Calderón, G., Merino, C., Juárez, A., y Jiménez, M. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. *Arco Prev Riesgos Laborales*, XXI, 123-127. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1578-25492018000300002

- Calderón-De La Cruz, G., Merino-Soto, C., Juárez-García, M., y Jiménez-Clavijo. (2018). Validation of the Workload Scale in Peruvian Workers. *Prev Riesgos Labor.*, XXI, 123-127. https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Validaci%C3%B3n%20de%20a%20Escala%20de%20Carga%20de%20Trabajo%20en%20Trabajadores%20Peruanos&publication_year=2018&author=G.A.%20Calder%C3%B3n-De%20La%20Cruz&author=C.%20Merino-Soto&author=A.%20Ju%C3%A1rez-
- Castro, H., Prieto, M., y Muñoz, A. (2022). Prevalencia de burnout en trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19 y factores asociados. Un estudio transversal. *PubMed*, LXXXII(4), 479-486. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35904902/>
- De Arco, O. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en Instituciones Hospitalarias de Cartagena de Indias*. UNAL. <http://www.bdigital.unal.edu.co/43071/1/5539623.2013.pdf>
- Escobar, P., Astuñaupa, S., y Huanca, W. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Gráfica Tolentino EIRL.
- Gálvez, R. D. (2022). *Sobrecarga laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial de un hospital público de Lima Metropolitana 2021*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91866/Galvez_VRDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, L., y Carrión, K. (2018). Carga laboral y nivel de estrés del personal de. *Revista Española de Enfermería de Salud Mental*(6). <https://doi.org/http://doi.org/10.35761/reesme.2018.6.06>
- Gestión. (5 de Mayo de 2021). *El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día*. Barómetro Edenred Perú 2021: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-de-trabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/>
- Gluschkoff, P., Elavainio, M., Kinnunen, U., Mullola, S., Hintsanen, M., Kelyikangas, L., y Hintsanen, T. (2016). Work stress, poor recovery and burnout in teachers. *Revista*

Occupational medicine, LXVI(7), 564-570.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27412428/>

Gómez-Urquiza, J., Emilia, I., Albendín-García, L., Vargas-Pecino, C., Ortega-Campos, E., y Cañadas-De la Fuente, G. (2017). Prevalence of burnout syndrome in emergency nurses: a meta-analysis. *Crit Care Nurse*, XXXVII. <https://www.clinicalkey.es/#!/content/journal/1-s2.0-S2603647921000506#reflnSitubib0380>

Gonzalez, J., MOreno, B., Garrosa, E., y López, A. (2005). Carga mental y fatiga en servicios especiales de enfermería. XXXVII(3), 477-492. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rlp/v37n3/v37n3a03.pdf>

Haro, L. Y., y Villalobos, G. H. (2022). Prácticas Organizacionales Generadoras de Sobrecarga Laboral en el Personal Administrativo de un Hospital Público y Prevalencia de Síntomas de Burnout. *Revista ingenio*, V(2). <file:///C:/Users/LUIS/Downloads/5081.pdf>

Hart, S., y Staveland, L. (1988). *Development of a multidimensional workload rating scale: Results of empirical and theoretical research in P.* Amsterdam: Human Mental Workload.

Hernández, R., Fenández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: México:McGraw Hill. Retrieved 29 de Agosto de 2019, from <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>

Huarcaya-Victoria, J. (2020). Mental health considerations about the COVID-19 pandemic. *Rev Peru Med Exp Salud Public*(37), 327-334. https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Mental%20health%20considerations%20about%20the%20COVID-19%20pandemic&publication_year=2020&author=J.%20Huarcaya-Victoria

Impact of the Coronavirus (COVID-19) epidemic on the mental health of health personnel and the general population in China. (2020). *Rev Neuropsi*(83), 51-56. <https://scholar.google.com/scholar?q=Impacto%20de%20la%20epidemia%20del%20Coronavirus%20en%20la%20salud%20mental%20del%20personal>

%20de%20salud%20y%20en%20la%20poblaci%C3%B3n%20general%20de%
20China

INESEM. (2019). Las causas de insatisfacción laboral: ¿cómo abordar esta situación? *Revista digital*. <https://www.inesem.es/revistadigital/orientacion-laboral/causas-insatisfaccion-laboral/>

Johnson, J., y Hall, E. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, LXXVIII(10), 1336-1342. <https://doi.org/https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10>

Kang, L., Ma, S., y Chen, M. (2020). Impact on mental health and perceptions of psychological care among medical and nursing staff in Wuhan during the 2019 novel coronavirus disease outbreak: A cross-sectional study. *Brain Behav Immun*(87), 11-17. https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Impact%20on%20mental%20health%20and%20perceptions%20of%20psychological%20care%20among%20medical%20and%20nursing%20staff%20in%20Wuhan%20during%20the%202019%20novel%20coronavirus%20disease%20outbreak%3A%20A%20

Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of work life*. <https://n9.cl/i4>

Mañmari, A., Sharour, Q., y AL Omari, L. (2020). Fatigue, burnout, work environment, workload and perceived patient safety culture among critical care nurses. *Br J Nurs*, XXIX(28-34). <https://www.clinicalkey.es/#!/content/journal/1-s2.0-S2603647921000506#reflnSitubib0390>

Mudalla, R., Othman, W., y Al Hassan, N. (2017). Nurses' burnout: the influence of leader empowering behaviors, work conditions, and demographic traits. *Inquiry*, LIV. <https://www.clinicalkey.es/#!/content/journal/1-s2.0-S2603647921000506#reflnSitubib0370>

Muller, A., Hafstad, E., y Himmels, j. (2020). The mental health impact of the covid-19 pandemic on healthcare workers, and interventions to help them: A rapid systematic review. *Psychiatry Res*. https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=The%20mental%20health%20i

mpact%20of%20the%20covid-
19%20pandemic%20on%20healthcare%20workers%2C%20and%20interventio
ns%20to%20help%20them%3A%20A%20rapid%20systematic%20review&publ
ication_year=2020&author=A.E.%

Nieto, M. S. (2019). *Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31075>

Noroña, D. R., Vega, V., y Rodríguez, V. E. (2021). *Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Salud Simiatug, Guaranda, Ecuador.2020*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12806/1/ACUAMSO012-2021.pdf>

Ñaupá, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf

OPS. (28 de Abril de 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Paho: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0

Paiano, M., Jaques, A., Nacamura, P., Salci, M., Radovanovic, C., y Carreira, L. (2020). Mental health of healthcare professionals in China during the new coronavirus pandemic: an integrative review. *Rev Bras Enferm.*, 73. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0338>

Personio. (2023). *Insatisfacción laboral: qué es y por qué es peligrosa en la empresa*. <https://www.personio.es/glosario/insatisfaccion-laboral/>

Pilco, A. E. (2021). *Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería y Satisfacción del Usuario con COVID-19 de una Clínica Privada en Quito, 2021*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72500/Pilco_SAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pinazo, S., Galvan, A., y Dosil, C. (2022). El peor año de mi vida. Agotamiento emocional y burnout por la COVID-19 en profesionales de residencias. Estudio RESICOVID. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, LVII, 224-229. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0211139X22000683?token=9825C15FF374CFCB17F2A45B1CDCC1B1954E3DCD313C44385726C11FA86B033E1071A961FCF28FEBCCCEC7896F7BE60E1&originRegion=us-east-1&originCreation=20230325040548>
- Rodríguez, A., Cruz, M., y Merino, J. (2008). *Validación de Burnout en Profesionales de Enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava región*. http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532008000200010&script=sci_arttext
- Rodríguez, M. N., y Huapaya, G. A. (2021). carga laboral y los rasgos del síndrome de Burnout en el personal docente universitario. *evista Ecuatoriana de Psicología*, IV(8), 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/repsi.v4i8.47>
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A., y Gomes, M. (2016). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, XXII(3), 454-460. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?format=pdf&lang=es>
- Saraguayo, E. A., y Torres, K. L. (2022). *Sobrecarga Laboral y Síndrome de Burnout en Personal de. Universidad Estatal de Milagro*. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/6157/3/Saraguayo%20Ormaza%20Esmery%20Anaiz.pdf>
- Smith, M., y Sainfort, P. (1989). A balance theory of job design for stress reduction. *International Journal of Industrial Ergonomics*, IV(1), 67-79. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0169-8141\(89\)90051-6](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0169-8141(89)90051-6)
- Sousa, C., y Seabra, P. (2018). P. Assessment of nursing workload in adult psychiatric inpatient units: A scoping review. *J Psychiatr Ment Health Nurs*(25), 432–440. <https://doi.org/10.1111/jpm.12468>

- Sousa, K., Gonçalves, T., Silva, M., Soares, E., Nogueira, M., y Zeitouné, R. (2018). Risks of illness in the work of the nursing team in a psychiatric hospital. *Rev Latino-Am Enfermagem.*, 26. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2458.3032>
- Steven, M. (2014). *Work stress in the context of shiftwork: A longitudinal investigation*. Hamilton: McMaster University. <https://pdfs.semanticscholar.org/cf60/50a55d31e965cdd6c51c8e2d1466f3536b5c.pdf>
- Supo, J. (2012). *Seminario de investigación*. Arequipa: Médico Bioestadístico. www.seminariosdeinvestigacion.com
- Swiger, P., Vance, D., y Patrician, P. (2016). Nursing workload in the acute care setting: a concept analysis of nursing workload. *Nurs Outlook.*, 244-254. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2016.01.003>
- Vara, L. (2012). *Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de ciencias administrativas y recursos humanos. Universidad San Martín de porres. Lima: USM. www.aristidesvara.net

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN



TÍTULO: Carga laboral y satisfacción del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023.				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre carga laboral y satisfacción del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre carga laboral y satisfacción del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre carga laboral y cansancio del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>CARGA LABORAL</p> <p>D 1: Carga física D 2: Carga mental D 3: Presión de tiempo D 4: Organización del trabajo</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Es básica -</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo correlacional</p> <p>MÉTODO Hipotético deductivo</p> <p>ENFOQUE DE INVESTIGACION: Es cuantitativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental</p> <p>POBLACIÓN: Conformada por 51 trabajadores de salud- muestra censal</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS La técnica: La encuesta</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario sobrecarga laboral - Cuestionario de insatisfacción personal. (Maslach Bournot <u>Inventory</u>)
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Qué relación existe entre carga laboral y cansancio del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre carga laboral y la despersonalización del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre carga laboral y la realización del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación entre carga laboral y cansancio del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023.</p> <p>Determinar la relación entre carga laboral y la despersonalización del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023.</p> <p>Determinar la relación entre carga laboral y la realización del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <p>Existe relación significativa entre carga laboral y cansancio del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023.</p> <p>Existe relación significativa entre carga laboral y la despersonalización del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023.</p> <p>Existe relación significativa entre carga laboral y la realización del personal de salud en un puesto de salud nivel 1-2 de la ciudad de Pucallpa,2023.</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>SATISFACCIÓN DEL PERSONAL</p> <p>D 1: cansancio D 2: Despersonalización D 3: Realización</p>	<p>RECOJO DE DATOS La técnica: La encuesta</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario sobrecarga laboral - Cuestionario de insatisfacción personal. (Maslach Bournot <u>Inventory</u>)



ANEXO Operacionalización de variables

Variable 1: Carga laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango por dimensión	Niveles y rango de la variable	Escala de medición	
Tiene por concepto el de tareas a cumplir la cual en ocasiones son exageradas y los demandantes en habilidades, destrezas y conocimientos, en atención al usuario. Mejía y Murga (2019)	Se ha considerado 4 dimensiones y cada uno con los indicadores, el cual permita evaluar la sobre carga física, mental, presión de tiempo y la organización de tiempo. La variable será medida a partir de 40 ítems.	Carga física	Posición y postura adecuada durante la atención	1,2,3,4,5	Alta 10 13	Alta 74 - 80	Ordinal	
			Esfuerzo físico y área de atención adaptados al área de atención	6,7,8,9 y 10 (10 ítems)	Media 14 - 17 Baja 18 - 20			
		Carga mental	Funcionalidad laboral	11,12,13,	Alta 10 13	Media 56 - 73		
			Elevada responsabilidad	14,15,16,17,	Media 14 - 17 Baja 18 - 20			
		Presión de tiempo	Programación de horas de trabajo	18,19 y 20 (10 ítems)	Media 14 - 17 Baja 18 - 20	Baja 40 - 55		
			Desenvolvimiento funcional	21,22,23,24,	Alta 10 13			
		Organización del tiempo	Aplica los procesos de atención en tiempos previstos	25,26,	Media 14 - 17 Baja 18 - 20	Baja 40 - 55		Si = 2 No = 1
			Se establece horarios de atención sin sobrecarga horaria	27,28,29 y 30 (10 ítems)	Alta 10 13			
			Actualización funcional	31,32,33	Media 14 - 17 Baja 18 - 20			
		Organización del tiempo	Realiza atención aplicando procedimientos propios de área de trabajo	34,35,36,	Media 14 - 17 Baja 18 - 20	Baja 18 - 20		
Información oportuna de la atención al paciente	37,38,39 y 40 (10 ítems)		Alta 10 13					

Variable 2: Satisfacción del personal

Variable 2: Satisfacción del personal

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango por dimensión	Niveles y rango de la variable	Escala de medición
Definida por la valoración personal del individuo en diferentes ámbitos de desarrollo. En otras podría definirse como cansancio emocional si esta se ve afectado por un exceso de carga laboral. Maslach y Jackson (1981)	El instrumento mide la variable satisfacción laboral, que se da por diversos factores, para ello la variable consta de 3 dimensiones con los respectivos reactivos que median las dimensiones que se menciona: cansancio, despersonalización y realización personal. La variable consta de 22 ítems	Cansancio	Bajos niveles emocionales Sensación mínimo afectivo	1.2.3.6.8. 13.14.16. 20 (9 ítems)	Normal 9 -24 Moderado 25 - 40 Severo 41 - 54	Normal 22-44 Leve 45 - 66 Moderado 67 – 88	Ordinal Nunca =0 Casi nunca= 1 Algunas veces =2
		Despersonalización	Sentimientos y pensamientos negativos Se muestra insensible	5,10,11,1 5,22 (5 ítems)	Normal 5 - 13 Moderado 14 - 22 Severo 23 - 30	Severo 89 - 132	Regularmente = 3 Bastante veces = 4
		Realización personal	Percepción de no lograr desarrollarse personalmente Bajo nivel de desempeño	4,7,9,12, 17, 18,19,21 (8 ítems)	Normal 8 - 21 Moderado 22 - 35 Severo 36 - 48	Casi siempre = 5 Siempre= 6	

CUESTIONARIO DE CARGA LABORAL

Instrucciones.

Estimado participante a continuación se le presenta un cuestionario, en donde no existe respuesta correcta e incorrecta, por favor sírvase a responder marcando con aspa (x) en cada una de las preguntas que a continuación se presente en el cuestionario.

Si = 0 No = 1



Nº	ÍTEMS	Si	No
SOBRECARGA FÍSICA			
1	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.		
2	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta		
3	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.		
4	En su trabajo es necesario mantenerse caminando durante periodos prolongados		
5	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas		
6	La forma, el volumen, peso y tamaño de la carga permiten manipularla con facilidad.		
7	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.		
8	El entorno físico del hospital facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.		
9	En su trabajo se ha capacitado al personal sobre la correcta manipulación de cargas		
10	En su trabajo se supervisa que se manejen las cargas de forma correcta.		
SOBRECARGA MENTAL			
11	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado		
12	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.		
13	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.		
14	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.		
15	El cansancio que le produce su trabajo es elevado.		
16	La cantidad de información con la que trabaja es excesiva.		
17	La información que recibe es de fácil entendimiento.		
18	En su trabajo se evita la memorización excesiva de datos.		
19	Existe en el hospital una política para limitar la programación continua guardias.		
20	En su trabajo se cumple con limitar la programación continua de guardias.		
PRESIÓN DE TIEMPO			
21	Su ritmo de trabajo es rápido.		
22	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.		
23	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes		
24	Su ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador nuevo		
25	Conoce los procesos y equipos usados en su trabajo		
26	Su trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
27	Su programación de trabajo es por turnos		

28	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación		
29	Se tiene en cuenta su opinión al momento de realizar su programación de turnos		
30	Las tareas que realiza hacen que se siente irritado o inseguro.		
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO			
31	Conoce la totalidad de funciones que debe realizar.		
32	Conoce para qué sirve su trabajo en el conjunto final.		
33	Se le capacita está en relación con el trabajo que realiza.		
34	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.		
35	Se le permite elegir sus propios métodos para organizar su trabajo		
36	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.		

37	Las órdenes de trabajo que recibe están claramente definidas		
38	Las órdenes de trabajo que recibe son comunicadas oportunamente.		
39	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta su opinión.		
40	Se le informa sobre la calidad del trabajo realizado		

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Estimado participante a continuación se le presenta un cuestionario, en donde no existe respuesta correcta e incorrecta, por favor sírvase a responder marcando con aspa (x) en cada una de las preguntas que a continuación se presente en el cuestionario.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	siempre
0	1	2	3	4	5	6



N°	ÍTEMES	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
1	Me siento agotado por mi Trabajo							
2	Me siento agotado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que hacer frente a otro día de trabajo.							
4	Fácilmente entiendo cómo se siente una persona							
5	Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con mucha gente me supone un esfuerzo.							
7	Trato eficazmente los problemas de las personas.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás							

10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado con mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	No me preocupa lo que le ocurra a las personas.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que yo doy servicio.							
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.							
19	He conseguido muchas cosas útiles con mi profesión.							
20	Siento que ya no puedo más.							
21	En mi trabajo trato los problemas que se presentan con mucha calma.							
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

Criterio de medición Síndrome de Burnout:

- Normal (22-44)
- Leve (45-66)
- Moderado (67-88)

Diseño web

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): KHARLEN KATHELEEN RODRIGUEZ VELA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de salud, en la sede Lima, promoción 2023, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

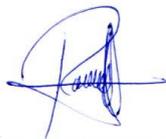
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Carga laboral y satisfacción del personal de salud en un puesto de salud de la ciudad de Pucallpa, 2022". Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación en salud.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Apellidos y nombre: Rodriguez Vela Kharlen Katheleen
D.N.I.: 72861207 =

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CARGA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SOBRECARGA FISICA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.	✓		✓		✓		
2	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta	✓		✓		✓		
3	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.	✓		✓		✓		
4	En su trabajo es necesario mantenerse caminando durante periodos prolongados	✓		✓		✓		
5	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas	✓		✓		✓		
6	La forma, el volumen, peso y tamaño de la carga permiten manipularla con facilidad.	✓		✓		✓		
7	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	✓		✓		✓		
8	El entorno físico del hospital facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.	✓		✓		✓		
9	En su trabajo se ha capacitado al personal sobre la correcta manipulación de cargas	✓		✓		✓		
10	En su trabajo se supervisa que se manejen las cargas de forma correcta.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: SOBRECARGA MENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado	✓		✓		✓		
12	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.	✓		✓		✓		
13	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.	✓		✓		✓		
14	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.	✓		✓		✓		
15	El cansancio que le produce su trabajo es elevado.	✓		✓		✓		
16	La cantidad de información con la que trabaja es excesiva.	✓		✓		✓		

17	La información que recibe es de fácil entendimiento.	✓		✓		✓	
18	En su trabajo se evita la memorización excesiva de datos.	✓		✓		✓	
19	Existe en el hospital una política para limitar la programación continua guardias.	✓		✓		✓	
20	En su trabajo se cumple con limitar la programación continua de guardias.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: PRESIÓN DE TIEMPO O TURNO	Si	No	Si	No	Si	No
21	Su ritmo de trabajo es rápido.	✓		✓		✓	
22	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.	✓		✓		✓	
23	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes	✓		✓		✓	
24	Su ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador nuevo	✓		✓		✓	
25	Conoce los procesos y equipos usados en su trabajo	✓		✓		✓	
26	Su trabajo suele realizarse sin interrupciones.	✓		✓		✓	
27	Su programación de trabajo es por turnos	✓		✓		✓	
28	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación	✓		✓		✓	
29	Se tiene en cuenta su opinión al momento de realizar su programación de turnos	✓		✓		✓	
30	Las tareas que realiza hacen que se siente irritado o inseguro.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No
31	Conoce la totalidad de funciones que debe realizar.	✓		✓		✓	
32	Conoce para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	✓		✓		✓	
33	Se le capacita está en relación con el trabajo que realiza.	✓		✓		✓	
34	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.	✓		✓		✓	
35	Se le permite elegir sus propios métodos para organizar su trabajo	✓		✓		✓	

36	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.	✓		✓		✓	
37	Las órdenes de trabajo que recibe están claramente definidas	✓		✓		✓	
38	Las órdenes de trabajo que recibe son comunicadas oportunamente.	✓		✓		✓	
39	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta su opinión.	✓		✓		✓	
40	Se le informa sobre la calidad del trabajo realizado	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Mg. Trujillo Pardave Angel Digno

DNI: 22405451

Especialidad del validador: Maestro en Psicología Educativa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Fi

ite.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
TRUJILLO PARDAVE, ANGEL DIGNO DNI 22405451	MAESTRO EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Fecha de diploma: 14/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/06/2009 Fecha egreso: 02/07/2011	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
	BACHILLER EN PSICOLOGÍA	

JURADO VALIDADOR 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO							
1	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.	✓		✓		✓		
2	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta	✓		✓		✓		
3	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.	✓		✓		✓		
4	La forma, el volumen, peso y tamaño de la carga permiten manipularla con facilidad.	✓		✓		✓		
5	El entorno físico del hospital facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado con mi trabajo.	✓		✓		✓		
7	Creo que estoy trabajando demasiado.	✓		✓		✓		
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés	✓		✓		✓		
9	Siento que ya no puedo más.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN							
10	Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales.	✓		✓		✓		

11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	✓		✓		✓	
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓	
13	No me preocupa lo que <u>le</u> ocurra a las personas.	✓		✓		✓	
	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No
14	Fácilmente entiendo cómo se siente una persona	✓		✓		✓	
15	Trato eficazmente los problemas de las personas.	✓		✓		✓	
16	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás	✓		✓		✓	
17	Me siento muy activo	✓		✓		✓	
18	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que yo doy servicio.	✓		✓		✓	
19	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	✓		✓		✓	
20	He conseguido muchas cosas útiles con mi profesión.	✓		✓		✓	
21	En mi trabajo trato los problemas que se presentan con mucha calma.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Rodríguez Paiva Meza Claudia

Especialidad del validador: Maestro en Psicología Clínica



RODRIGUEZ PAIVA MEZA, CLAUDIA RAQUEL MARIA DNI 10315294	MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Fecha de diploma: 06/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/05/2017 Fecha egreso: 18/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
--	---	---

JURADO VALIDADOR 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.	✓		✓		✓		
2	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta	✓		✓		✓		
3	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.	✓		✓		✓		
4	La forma, el volumen, peso y tamaño de la carga permiten manipularla con facilidad.	✓		✓		✓		
5	El entorno físico del hospital facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado con mi trabajo.	✓		✓		✓		
7	Creo que estoy trabajando demasiado.	✓		✓		✓		
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés	✓		✓		✓		
9	Siento que ya no puedo más.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

10	Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales.	✓		✓		✓	
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	✓		✓		✓	
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓	
13	No me preocupa lo que <u>le</u> ocurra a las personas.	✓		✓		✓	
	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No
14	Fácilmente entiendo cómo se siente una persona	✓		✓		✓	
15	Trato eficazmente los problemas de las personas.	✓		✓		✓	
16	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás	✓		✓		✓	
17	Me siento muy activo	✓		✓		✓	
18	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que yo doy servicio.	✓		✓		✓	
19	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	✓		✓		✓	
20	He conseguido muchas cosas útiles con mi profesión.	✓		✓		✓	
21	En mi trabajo trato los problemas que se presentan con mucha calma.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Pérez Oré Luis Alberto DNI: 21556563

Especialidad del validador: Maestro en Psicología Educativa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico-formulado.

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

³Claridad: 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

5 de mayo del 2023



Firma del Experto Informante.

PEREZ ORE, LUIS ALBERTO
DNI 21556563

Fecha de diploma: 07/04/2014
Modalidad de estudios: -

Fecha matrícula: Sin información (***)
Fecha egreso: Sin información (***)

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
PERU

2-

DISEÑO_Y_DESARROLLO_DEL_TRABAJO_DE_INVESTIGACION-
(LIMA NORTE_MGSS_202301_EPG)

- Semana 14

2 - DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN - LIMA NORTE - MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD - 202301

Mis envíos

Parte 1

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
TURNITIN 2 - Parte 1	12 jul 2023 - 22:58	16 jul 2023 - 22:58	16 jul 2023 - 22:58	100

 Refrescar Envíos

	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación	
 Ver Recibo Digital	entrega de tesis final	2131036566	14/07/2023 13:59	19% 		Entregar Trabajo 

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
22	ITEM22	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
23	ITEM23	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
24	ITEM24	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
25	ITEM25	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
26	ITEM26	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
27	ITEM27	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
28	ITEM28	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
29	ITEM29	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
30	ITEM30	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
31	ITEM31	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
32	ITEM32	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
33	ITEM33	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
34	ITEM34	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
35	ITEM35	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
36	ITEM36	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
37	ITEM37	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
38	ITEM38	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
39	ITEM39	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
40	ITEM40	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
41	V1_SL	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
42	D1SF	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
43	D2SM	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
44	D3PT	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
45	D4OT	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
46	G1	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
1											

Vista de datos Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ITEM1	Númerico	3	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
2	ITEM2	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
3	ITEM3	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
4	ITEM4	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
5	ITEM5	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
6	ITEM6	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
7	ITEM7	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
8	ITEM8	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
9	ITEM9	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
10	ITEM10	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
11	ITEM11	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
12	ITEM12	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
13	ITEM13	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
14	ITEM14	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
15	ITEM15	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
16	ITEM16	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
17	ITEM17	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
18	ITEM18	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
19	ITRM19	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
20	ITEM20	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
21	ITEM21	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
22	ITEM22	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
23	ITEM23	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
24	ITEM24	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
25	ITEM25	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo **Dr. Loayza Valcárcel, Neri Miguel Ángel**, docente de la Escuela de posgrado y Programa académico **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la Universidad César Vallejo (Los Olivos), asesor de la tesis titulada: **“Carga laboral y satisfacción del personal de salud en un puesto de salud nivel I-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023.”**, del autor **Kharlen Katheleen Rodriguez Vela**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% 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 el artículo de revisión de 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.

Los Olivos, 17 de julio de 2023

Apellidos y Nombres del Asesor: Loayza Valcárcel, Neri Miguel Ángel	
DNI: 08763661	
ORCID: 0000-0001-6314-144X	
Firma	

Fiabilidad de los instrumentos

Tabla 7

Tamaño del muestreo

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	51	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	51	100,0

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

Tabla 8

Estadística de fiabilidad del instrumento carga laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	40

Tabla 9

Estadística de fiabilidad del instrumento satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	22



ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOAYZA VALCÁRCEL NERI MIGUEL ÁNGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Carga laboral y satisfacción del personal de salud en un puesto de salud nivel I-2 de la ciudad de Pucallpa, 2023", cuyo autor es RODRIGUEZ VELA KHARLEN KATHELEEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 Completa 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.

LIMA, 06 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOAYZA VALCÁRCEL NERI MIGUEL ÁNGEL DNI: 08763661 ORCID: 0000-0001-6314-144X	Firmado electrónicamente por: NLOAYZAVA el 09- 08-2023 19:35:02

Código documento Trilce: TRI - 0643591