



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos
de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Dionicia Rivera Tocto

ASESORA:

Dra. Jessica Paola Palacios Garay

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

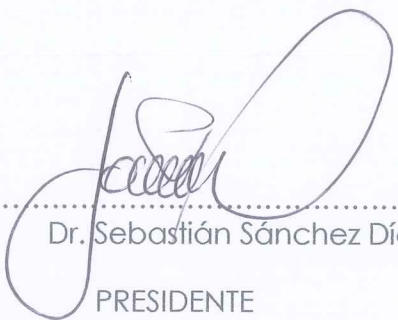
LIMA – PERU

2018

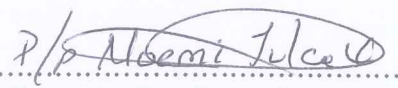
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Dionicia Rivera Tocto cuyo título es: "Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) dieciséis (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 25 de febrero del 2019.



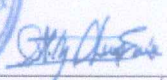
.....
 Dr. Sebastián Sánchez Díaz
 PRESIDENTE



.....
 Dra. Maritza Guzmán Meza
 SECRETARIO




.....
 Dra. Jessica Palacios Garay
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------




Dedicatoria

Agradezco a Dios por guiarme a lo largo de mi carrera, al apoyo de mi familia para obtener un título más.

A mi esposo, César por su amor y apoyo incondicional y motivarme en todo momento.

A mi hija, Perla, mi joya preciada, quien me inspira a seguir adelante y luchar para un mejor futuro.

Agradecimiento

A mis asesores y docentes por enriquecernos con sus conocimientos y experiencias, para formarnos con profesionales competentes.

Declaración de Autoría

Yo, Dionicia Rivera Tocto, sede/filial Lima Este; declaro que el trabajo académico titulado Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 presentado en 118 folios para la obtención del grado académico profesional de Maestra en Gestión pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 25 de febrero de 2019

.....


Firma

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Se realiza la presentación de la tesis titulada: Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 cuyo objetivo general fue comparar las diferencias entre la Sobrecarga Laboral del Personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 en la que se planteó la investigación cuyos resultados puedan ser inferirles hacia poblaciones con características similares.

El trabajo presenta en el primer capítulo la fundamentación científico técnica y humanística de la variable, los antecedentes, la justificación, el planteamiento del problema, hipótesis e hipótesis a las que se desean arribar en la investigación. En el segundo capítulo presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección presenta la discusión del tema, luego en la quinta sección exponer las conclusiones, seguidamente en la sexta sección se dan las recomendaciones pertinentes y en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	40
II. MÉTODO	41
2.1. Diseño de investigación	42
2.2. Variables, operacionalización	43
2.3. Población y muestra	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5. Método de análisis de datos	49
2.6. Aspectos éticos	49
III. RESULTADOS	51
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS	83
ANEXOS	91

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable sobrecarga laboral	44
Tabla 2	Muestra de los establecimientos de salud	45
Tabla 3	Validez de contenido del instrumento sobrecarga laboral por juicio de expertos	48
Tabla 4	Estadístico de fiabilidad del instrumento de sobrecarga laboral	48
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable: sobrecarga laboral	49
Tabla 6	Niveles de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	52
Tabla 7	Niveles de carga física de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	53
Tabla 8	Niveles de carga mental de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.	54
Tabla 9	Niveles de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.	55
Tabla 10	Niveles de factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.	56
Tabla 11	Niveles de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe	57
Tabla 12	Niveles de carga física de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe	58
Tabla 13	Niveles de carga mental de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe	59
Tabla 14	Niveles de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe	60
Tabla 15	Niveles de factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe	61
Tabla 16	Distribución de datos comparativos según la variable sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	62

Tabla 17	Distribución de datos comparativos de carga física de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	63
Tabla 18	Distribución de datos comparativos de carga mental de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	64
Tabla 19	Distribución de datos comparativos trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	65
Tabla 20	Distribución de datos comparativos factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	66
Tabla 21	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018	67
Tabla 22	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de carga física de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018	68
Tabla 23	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de carga mental de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018	69
Tabla 24	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018	71
Tabla 25	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de los factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018	72

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Niveles de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	52
Figura 2	Niveles de carga física de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	53
Figura 3	Niveles de carga mental de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	54
Figura 4	Niveles de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	55
Figura 5	Niveles de factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	56
Figura 6	Niveles de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe	57
Figura 7	Niveles de carga física de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe	58
Figura 8	Niveles de carga mental de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe	59
Figura 9	Niveles de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe	60
Figura 10	Niveles de factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe	61
Figura 11	Distribución de datos comparativos según la variable sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	62
Figura 12	Distribución de datos comparativos de carga física de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	63
Figura 13	Distribución de datos comparativos de carga mental de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	64

Figura 14	Distribución de datos comparativos trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	65
Figura 15	Distribución de datos comparativos factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	66

Resumen

La investigación titulada: Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018. El objetivo de la investigación fue comparar el nivel de sobrecarga laboral del personal dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

La investigación fue de tipo básica, el alcance fue descriptivo comparativo y el diseño utilizado fue no experimental, de corte transversal. El instrumento fue el cuestionario. La población fue de conformada 114 personales de salud. Para recolectar los datos se utilizó el instrumento de sobrecarga laboral; se realizó la confiabilidad de Kr 20 por ser variable dicotómica y procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23).

En el análisis descriptivo se observó que, el 24.6% presenta un nivel bajo, el 54.4% tiene nivel medio y el 21.1% presenta nivel alto de sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui y el 10.5% presenta nivel bajo, el 54.4% presenta un nivel medio, el 35.1% presenta un nivel alto de sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe. De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias significativas en el nivel de sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 799,500

Palabra Clave: sobrecarga laboral, física, mental, trabajo a turnos.

Abstract

The research entitled: Work overload of personnel of two health facilities in the district of San Juan de Lurigancho 2018. The objective of the research was to compare the level of work overload of health care personnel two health facilities in the district of San Juan de Lurigancho 2018

The research was of a basic type, the scope was comparative descriptive and the design used was non-experimental, cross-sectional. The instrument was the questionnaire. The population was composed of 114 health care personnel. To collect the data, the instrument of work overload was used; the reliability of Kr 20 was performed because it was a dichotomous variable and data processing was performed with the SPSS software (version 23).

In the descriptive analysis it was observed that 24.6% have a low level, 54.4% have a medium level and 21.1% have a high level of work overload of the staff of the José Carlos Mariátegui health facility and 10.5% have a low level, 54.4% have a medium level, 35.1% have a high level of work overload of the staff of the Cruz de Motupe health facility. According to the statistical evidence, there are differences in the level of work overload of the personnel of the José Carlos Mariátegui and Cruz de Motupe establishments in the district of San Juan de Lurigancho 2018; since the level of significance calculated is $p < .05$ and U of Mann Whitney is 799,500

Keyword: work overload, physical, mental, shift work.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La sobrecarga de trabajo empieza cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está capacitado. Proviene de un aumento transitorio de trabajo que en algunas ocasiones se prolonga durante espacios de tiempo dilatados.

El inicio del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Esto es, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. Por ello, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el trabajador que desempeña un puesto. Por este motivo, las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales van más allá de ser un problema individual, y pueden constituir un verdadero problema de salud pública cuando su tasa de prevalencia e incidencia resulta alta.

Las prácticas del personal de salud requieren un despliegue de actividades preventivo promocionales hacia los pacientes y por ello es necesario un control mental y emocional de rigor por la alta concentración y responsabilidad porque se trata de la vida humana, por ello pueden ser tareas expuestas a riesgos psicosociales que traen como consecuencia el desgaste físico y mental, además de mantener en forma permanente el espíritu de compartir con el paciente y su familia.

San Juan de Lurigancho es el distrito más poblado del país, lo que genera múltiples y muy urgentes necesidades médicas. En la actualidad, sin embargo, la jurisdicción cuenta con un solo hospital del Ministerio de Salud y 34 establecimientos de salud centros de salud para atender a más de un millón de habitantes. Y al igual que en otros centros de salud, la falta de medicamentos e insumos básicos afecta la atención que reciben los usuarios, la falta de personal de salud. El problema con la atención es que realmente hay escasez de insumos y materiales como alcohol, gasas, guantes y papel toalla. Si no se cuenta con dichos materiales y equipos adecuados, no podemos brindar una atención de calidad. Ante tanta cantidad de pacientes que se atiende diariamente existe el problema de contar con la cantidad del personal de salud asistencial para dicha población por este motivo se tiene la sobrecarga de trabajo lo que impide dar un servicio de calidad y que los usuarios se sientan

satisfechos de la calidad de atención en los centros de salud, ante esta presión laboral se cuenta con personal de salud asistencial con problemas de estrés , síndrome de burnout , agotamiento emocional falta de realización personal , lo cual dificultad tener un desempeño laboral adecuado ante lo expuesto anteriormente, nace la necesidad de realizar el trabajo cuyo objetivo de la investigación fue determinar las diferencias de sobrecarga laboral del personal de salud asistencial en los dos centros de salud de San Juan de Lurigancho , con la finalidad cumplir las normas técnicas estandarizadas y poder buscar estrategias de solución a los establecimientos de salud que se encuentran más vulnerables, facilitando así la labor del personal de salud asistencial , mejorando desempeño profesional y calidad de vida laboral.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Martínez (2017) en su artículo titulado *Sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería en Unidad de Cuidados Intensivos(UCI)*, tuvo como objetivo describir los niveles de sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería en UCI. Concluyó: La sobrecarga de trabajo en profesionales sanitarios, se ha identificado como un factor importante de revisión en el ámbito de la salud y la seguridad del profesional de enfermería, tomando hincapié en el impacto que llega a generar en el cuidado y en la propia seguridad del paciente. Los factores como la presión del tiempo y la exigencia mental en una unidad de cuidados intensivos, hace determinante el cansancio físico y mental por los que pasan muchos de estos profesionales. La exigencia mental y psicológica de los profesionales de enfermería se encuentra como una segunda fuente de sobrecarga en el trabajo, relacionándose directamente con la nueva complejidad de las tecnologías, el manejo de información para el desarrollo de las mismas, la responsabilidad en la toma de decisiones y las condiciones críticas en la que se encuentran los pacientes en las unidades de cuidados intensivos, aunadas además por las demandas de información en los familiares de los pacientes. La presión de tiempo es considerada por los profesionales sanitarios como la mayor fuente de sobrecarga del trabajo, establecida por cuidados reales que se deben realizar en un periodo corto de tiempo, llegando a frustraciones, bloqueos mentales y una reducción de bienestar en nuestra calidad de vida. La sobrecarga laboral se encontró en nivel alto de 56%.

Hincapié, Zapata y Agudelo (2013) en su investigación titulada *Análisis de cargas laborales y actualización de los manuales de funciones y requerimientos hospital San José de Marsella*, tuvieron como objetivo actualizar los manuales de funciones y procedimientos correspondientes a los cargos administrativos de los diferentes procesos del Hospital San José de Marsella. El estudio fue descriptivo, en una muestra de 16 sujetos se realizaron encuestas. Se concluyó en el análisis inferencia: Este análisis de carga laboral, constituye la posibilidad de saber en detalle las obligaciones y características de cada puesto. Esto permite a los supervisores distinguir con precisión y orden, los elementos que integran cada uno de ellos para explicarlos y exigir apropiadamente las obligaciones que suponen. En cuanto al análisis descriptivo la cargas laborales encuentran en nivel medio 56% , en un nivel bajo 24% y en nivel alto 20%.

De Arco, (2013), en su investigación *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, Colombia*, tuvo como objetivo identificar las fuentes de sobrecarga laboral en estos profesionales en tres Unidades de Cuidado Intensivo UCI, a través de un estudio descriptivo, de corte transversal, donde se utilizó el instrumento NASA TLX, que permite medir carga laboral y cuatro cuestionarios del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, que permite identificar las condiciones de trabajo. Los resultados descriptivos muestran que la sobrecarga laboral se encuentra en nivel bajo con un 12%, nivel medio 34% y un nivel alto con 54% otra de las conclusiones a la que se llegó fue que la principal fuente de sobrecarga de trabajo está mediada por la presión temporal, seguida del esfuerzo que deben realizar los profesionales para poder cumplir con las tareas asignadas y brindar un cuidado de calidad al paciente. Concluye que las exigencias de la tarea relacionadas con la multiplicidad de las mismas, las labores adicionales y las exigencias de tiempo son los mayores factores generadores de sobrecarga laboral en enfermería en las instituciones escenario del estudio.

Patlán (2013) en su artículo titulado *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*, tuvo como objetivo determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo en personal de un instituto de salud en México. La metodología de investigación fue ex post facto y descriptiva con una muestra estratificada de 673 trabajadores. Se utilizaron 4 escalas para medir sobrecarga de trabajo, burnout y 2 factores de calidad de vida en el trabajo: conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral. Se

concluyó que existe un efecto positivo y significativo de la sobrecarga en el burnout y el conflicto trabajo-familia, y un efecto negativo de la sobrecarga en la satisfacción laboral. Además, el burnout está asociado de forma positiva al conflicto trabajo-familia y negativa a la satisfacción laboral. El estudio utilizó la teoría de Hart y Staveland (1988) , donde la sobrecarga laboral se encontró en nivel alto de 52% , nivel medio de 21% y un nivel bajo de 24%.

Antecedentes nacionales

Ahumada (2018) en su tesis titulada *Carga laboral y la calidad de los registros de enfermería en los Centros de Salud Villa los Reyes y Mi Perú, Ventanilla-2017*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de los registros de enfermería en los Centros de Salud Villa los Reyes y Mi Perú, Ventanilla-2017. Bajo un enfoque cuantitativo, se desarrolló una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional. La población estuvo constituida por 78 enfermeras que laboran en el Centro de Salud Villa los Reyes y Mi Perú, para la recolectar las información utilizó la técnica la encuesta para la variable carga laboral y la observación para la variable calidad de registros, y como instrumentos cuestionario estructurado y lista de cotejo. Los resultados evidenciaron que el 37.2% del personal de enfermería en los Centros de Salud Villa los Reyes y Mi Perú en Ventanilla consideraba que la carga laboral era alta, el 46.2% la consideró media y 16,7 % baja; referente a la calidad de registros de enfermería el 46.2 % mostraron nivel de cumplimiento era bajo, un porcentaje similar de estos registros presentaron nivel de cumplimiento medio y sólo el 7.7% presentaron nivel de cumplimiento alto. Se concluyó que la carga laboral está relacionada significativamente con la calidad de registro de enfermería $p=008<0.05$.

Gonzales (2018) realizó la investigación titulada: *Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017*. El objetivo de la investigación fue comparar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería entre los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2017. La investigación fue de tipo básica, el alcance fue descriptivo comparativo y el diseño utilizado fue no experimental, de corte transversal. La población fue de conformada por 60 profesionales de enfermería de servicio de medicina y cirugía del Hospital Dos de Mayo. Para recolectar los datos se utilizó el instrumento de sobrecarga laboral; se realizó la confiabilidad de Kr 20 por ser variable dicotómica y procesamiento de

datos se realizó con el software SPSS (versión 23). Realizo el trabajo bajo la teoría de Hart y Staveland (1988) para los resultados se utilizó la Prueba de U de Whitney también llamado Mann - Whitney – Wilcoxon, Realizado el análisis descriptivo y la contratación de hipótesis se estableció que del ρ _value es $p=.000 < .05$ e indica diferencias significativas por lo tanto, $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, las encuestas, obtuvieron puntuaciones, de Sobrecarga laboral del Personal de Enfermería entre los servicios de medicina con un (Promedio = 23.02) a diferencia de las encuestas de Sobrecarga laboral del Personal de Enfermería entre los servicios de cirugía con un (Promedio = 37.98). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de sobrecarga laboral del Personal de Enfermería entre los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2017.

Pinto (2017) en su investigación titulada *Carga laboral en las enfermeras del servicio de oncología del hospital Goyeneche, Arequipa 2017*, tuvo como objetivo Demostrar la carga laboral de la enfermera en el Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche, Arequipa 2017. EL estudio fue descriptivo. Se concluyó: Se determinó que si existe sobrecarga laboral, siendo esta excesiva en 40% y enorme en 60 % en el personal de enfermería del hospital Goyeneche, Arequipa 2017. La carga laboral de la enfermera se da por insuficiente número de enfermeras que no abastece al requerimiento, la atención y cuidado del paciente por la labor administrativa que se demanda; así mismo por problemas de infraestructura y falta de insumos para la atención. La mayor sobrecarga laboral se en el turno de la mañana y la tarde debido a la cantidad de procedimientos que se realizan a pacientes hospitalizados y ambulatorios. Con la presencia de sobrecarga laboral de acuerdo a diversos estudios se puede concluir que el profesional de salud expuesto a sobrecarga laboral experimenta estrés, malestar, fatiga, pudiendo presenta por consiguiente Síndrome de Burnout, deteriorando su salud, así mismo puede ocasionar accidentes laborales por la premura del tiempo para la realización de sus actividades, y por el estrés podría llevar a la depresión del sistema inmunológico ocasionando compromiso de la salud física y mental ocasionando ausentismo laboral. El análisis descriptivo de la variable carga laboral se encontró en nivel alto con el 62%, en nivel medio con 13% y en nivel bajo con 25%.

Aquije (2016) en su tesis titulada *Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del Hospital Hugo Pesce Pescetto de*

Andahuaylas, tuvo como objetivo establecer si la sobrecarga laboral, incide en rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac. El estudio fue descriptivo, con una muestra de 76 enfermeras. Se concluyó: Existe aumento de tareas por escasos del personal de enfermería, afecta su capacidad y desempeño. El incremento del ritmo de trabajo en los servicios del hospital, incide en los niveles de contribución al logro de los objetivos institucionales. El incremento de los niveles de estrés ocupacional, incide en el rendimiento a nivel del entorno laboral. La extensión de las horas de trabajo, incide en el mejoramiento en los estándares del personal. Los escasos niveles de relajamiento y distracción, afecta la capacidad del personal en cuanto a la atención a pacientes y/o usuarios. El aumento del desgaste físico, emocional y mental, incide en la actitud apropiada que debe tener el personal de enfermería frente a los pacientes y/o usuarios. La sobrecarga laboral incide directamente en el rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac. En los resultados descriptivos fueron la sobrecarga laboral se encontró en un nivel alto con 57% nivel medio 32% y un nivel bajo de 21% bajo la teoría de Smith y Carayon Sainfort (2010) teoría del diseño de trabajo equilibrado, donde toma en cuenta a los elementos que todo trabajo necesita y son importantes cumpliendo con las funciones que realiza dichos elementos como los llama el autor son la persona, la tarea, las herramientas y tecnologías, el medio ambiente físico y la organización.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Bases teóricas de la sobrecarga laboral

Definición de sobrecarga laboral

De Arco (2013) afirmó que la sobrecarga laboral se entiende como aquella responsabilidad donde en términos cualitativos y cuantitativos se genera un estresor significativo, que puede estar asociado a exceso de tareas, deterioro psicológico, demandas excesivas de habilidades, destrezas y conocimientos que pueden incrementar los niveles de agotamiento emocional y físico de los profesionales.

Para Guerra (2013) la sobrecarga laboral es “el hecho de sobre pasar las capacidades físicas y/o mentales de los empleados, ocasionado por el exceso de trabajo que debe realizar

en su jornada laboral” (p. 26).

Gil-Monte, García y Caro (2006) precisaron que la sobrecarga laboral está relacionada con una carga o volumen excesivo de trabajo que deben soportar los profesionales de las organizaciones, así como sentimientos y estados de estrés y fatiga generados por la sensación de incapacidad para atender las demandas o requerimientos de la empresa, viendo sobrepasadas las capacidades del profesional.

Veloutsou y Panigyrakis (2004) citado en Patlán (2013), manifestaron que la sobrecarga de trabajo ocurre cuando el trabajador percibe que las demandas de trabajo exceden sus habilidades y recursos para cumplir con sus obligaciones laborales de manera exitosa y en un período de tiempo establecido.

Teorías de sobrecarga laboral

Teoría del diseño de trabajo equilibrado.

La teoría del diseño de trabajo equilibrado de Smith y Carayon (2010) en su sistema de trabajo incluye elementos tales como la persona, la tarea, las herramientas y tecnologías, el medio ambiente físico y la organización que al interactuar pueden producir una carga de estrés, originando impactos positivos o negativos en el profesional de enfermería.

Las interacciones de los diferentes factores en la generación de la carga laboral se pueden presentar tanto a nivel físico o psicosocial; las características de la carga pueden producir consecuencias fisiológicas y psicológicas, influenciadas por la capacidad física del individuo, el estado de salud, y la motivación, entre otros, así como a nivel psicológico puede estar dado por los rasgos de la personalidad, las experiencias y el contexto social donde se desarrolle el profesional.

El sistema de trabajo también puede producir efectos positivos, tales como una mayor motivación y un resultado de alta calidad. Este sistema está compuesto por:

El ambiente laboral: los aspectos del medio físico están relacionados con los estresores laborales. La calidad del aire y la limpieza general han demostrado ser factores importantes en la aparición de la "enfermedad psicógena masiva" y otras respuestas de

estrés. El ruido, puede causar el aumento de la excitación, la presión arterial y el estado de ánimo psicológico negativo y estos en su conjunto pueden dificultar las tareas a realizar y aumentar la tensión y la irritación emocional.

La tarea: incluye actividades como la atención del paciente, evaluación continua del mismo, atender órdenes médicas, administrar medicamentos y realizar procedimientos, entre otras responsabilidades, que pueden generar carga física, mental y social, lo que conllevaría alteraciones emocionales e incluso aumentar el riesgo de enfermedades, entre ellas la cardiovascular.

Las nuevas tecnologías: pueden generar subcarga o sobrecarga e incidir en el aumento del estrés y resultados adversos en la salud del profesional, asimismo están relacionadas con los temores que surgen de las habilidades para hacer uso de las mismas. No obstante ayudan a mejorar el contenido del trabajo, proporcionando algún tipo de retroalimentación que no está disponible con otras tecnologías. Kalimo y Leppanen (1985).

La organización: el contexto organizativo en el que se llevan a cabo las tareas tiene a menudo consideraciones que influyen en el estrés y la salud de los profesionales. Factores como el horario de trabajo y las horas extraordinarias han demostrado consecuencias negativas para la salud física y mental. Adicionalmente, la ambigüedad de rol también puede tener consecuencias emocionales negativas.

Las personas: dentro de los elementos individuales se incluyen la personalidad, el estado de salud, las destrezas y las habilidades, así como experiencia, motivos y necesidades del profesional.

Modelos cognitivo-atencionales de la sobrecarga laboral:

Modelos de filtro.

Defienden que no toda la información es procesada, si no solo la que ha sido seleccionada por el filtro. Entre los principales modelos de filtro encontramos: el modelo de cuello de botella, el filtro atenuante y el modelo de filtro postperceptual.

Modelo de Cuello de Botella Broadbent (1958). Este modelo defendía la existencia conjunta de diversas estructuras tanto de almacenamiento (a corto y largo plazo), como de procesamiento y de flujo de información. Estas estructuras funcionan de forma paralela hasta que actúa el filtro, momento a partir del cual comenzarían a trabajar de manera serial. Esta teoría defiende la existencia de un canal con una capacidad limitada y fija. En este caso, el filtro sería el encargado de optimizar el funcionamiento del sistema y de que la estructura no se sobrecargase. Éste último motivo es el que llevó a centrarse en el filtro, ya que la carga mental vendría determinada por la sobrecarga en esta estructura. El filtro realiza su selección atendiendo a criterios como las características físicas de los estímulos entrantes, a la información almacenada a largo plazo y a determinadas condiciones del estado emocional de los individuos, aplicando un sistema del todo o nada. Se enfatiza así el concepto de la atención selectiva. Para este modelo las expresiones de carga se manifestarían en errores que son debidos simplemente a la interacción entre los propios elementos de las tareas que realiza el individuo.

Modelo de filtro atenuante de Treisman (1960). Propuso la existencia de un filtro, esta vez flexible, que actúa de forma que atenúa la información que pasa al canal (también definido como de capacidad limitada), de tal manera que se genera información procesada y atendida, e información procesada, atenuada, inconsciente y no atendida. Este filtro actúa en función de las características físicas del estímulo, como de las características semánticas.

Modelos de filtro post perceptual de Deutsch y Deutsch (1963). Propusieron que, todos los mensajes que son recogidos por los sentidos son procesados y transformados en señales con distinto nivel de relevancia, y que sólo las más relevantes consiguen activar el sistema y pasar a la memoria a corto plazo.

Modelos de recursos limitados.

Este paradigma consiste en que los individuos son capaces de realizar dos tareas a la vez sin que disminuya su rendimiento.

Modelo de recurso único de Kahneman (1973). Existe un único recurso que es indiferenciado, estando disponible para todas las tareas y actividades mentales. Contempló la realización de varias actividades en paralelo, siempre y cuando no excedan en su conjunto las capacidades del individuo (niveles de arousal).

Modelo de recursos únicos de Norman y Bobrow (1975). Desarrollaron un modelo de la distribución de los recursos entre las diferentes tareas que se los disputaban. Comenzaron por establecer una clasificación de los tipos de limitación que una determinada tarea puede tener: a) una tarea está limitada por los recursos si el nivel de rendimiento varía cuando cambia la cantidad de recursos de que dispone (como puede ser el esfuerzo atencional); y, b) una tarea está limitada por los datos si la variación en la cantidad de recursos no produce un cambio en el nivel de ejecución de la tarea y se puede plasmar como “efecto de suelo” o como un “efecto de techo”, ambos efectos tienen en común un estancamiento del nivel de ejecución, si bien el primero se caracteriza porque la limitación que introduce el dato no llega a producir un cambio en la ejecución y el segundo porque la ejecución alcanza su valor máximo. Existen dos fuentes diferentes de datos de las que puede proceder la limitación de una tarea: de la señal (estímulo externo) o de la memoria.

Modelos de recursos múltiples. Los modelos de recursos múltiples tienen en común que defienden la existencia de un gran número de mecanismos de procesamiento y que cada uno de ellos posee un número determinado de recursos. La capacidad de cada estructura dependerá del nivel específico. Este modelo, describe la realización de tareas simultáneas como una competencia entre estas por los recursos disponibles, de tal forma que, mejor será la realización de varias tareas si requieren de recursos diferentes, que de las tareas que requieren recursos similares. Rubio, Luceño, Martín y Jaén (2007).

Modelos de procesamiento automático y controlado.

Para Schneider y Shiffrin (1977) las características de los procesos automáticos son: a) no se ven afectados por las limitaciones propias de la memoria a corto plazo; b) pueden ser iniciados bajo control del sujeto, pero una vez iniciados siguen su curso sin interrupción; c) exigen un entrenamiento para su establecimiento; y, d) los niveles de ejecución que se alcanzan mejoran gradualmente a medida que se prende la secuencia automática.

Por otro lado, los procesos controlados se caracterizan por: a) son de capacidad limitada, requieren atención; b) sus limitaciones son las propias de la memoria a corto plazo; c) pueden ser modificados con facilidad; y, d) pueden ser utilizados para controlar el flujo de información.

Modelos centrados en la interacción persona-tarea y ámbito psicosocial aplicado.

Modelo de Hart y Staveland (1988). Se basa en la idea hipotética de que la carga mental es el coste total que un individuo debe de ejercer para alcanzar un determinado rendimiento. Se centra más en la persona que en la tarea, asumiendo que la experiencia subjetiva del trabajador es la que va a sintetizar todos los factores implicados en la presencia de la carga mental, algo inabarcable desde un punto de vista objetivo.

Modelo cohesivo de Meshkati (1988). Intentó abarcar todas las dimensiones o variables de la carga mental, siendo además sensible a las diferencias individuales, consiguiendo así, en palabras de su autor, una medida de carga mental útil.

Modelo de Bi y Salvendi (1994). Propusieron un nuevo modelo conceptual general de predicción de carga mental desde una perspectiva objetiva, una nueva forma de analizar la tarea desde el punto de vista cognitivo en el diseño de sistemas, entendido este funcionamiento como un sistema dinámico en el que se toman decisiones. Este modelo se desarrolla con las premisas de la limitación de la memoria y de la limitación del procesamiento de información, dividiendo este proceso en tres fases, que presentan subcanales que deben de ser evaluados para conseguir el nivel de carga al que se expone una persona, quedando clasificado de la siguiente manera: a) Input informativo: con los subcanales visual, auditivo y táctil; b) Procesamiento de información: con los subcanales ritmo y espacio de procesamiento; y, c) Output informativo: con los subcanales verbal o físico.

Modelo de Wickens, Gordon y Liu (1998). Definieron la forma en la que se produce la respuesta dentro de la ejecución de una tarea y defienden que, una vez que el procesamiento central ha elegido la forma de la realización motora de una respuesta, se entra en una fase de mejora progresiva de las capacidades del individuo para realizar una actividad. Este proceso culmina cuando la respuesta pasa a una fase autónoma, donde la atención se libera de esta tarea primaria.

Modelo de González (2003). Planteó que la interacción dinámica y continua entre el operador y la tarea es la que produce la carga mental, confiriendo este modelo especial importancia a los aspectos subjetivos de la persona. El esfuerzo que tiene que invertir el individuo para realizar la tarea junto con la influencia que tiene el estrés al que puede estar

sometido, incide directamente sobre el nivel subjetivo de carga mental que padezca el sujeto expuesto.

La norma ISO 10075: la norma hace referencia a la presión mental (estrés) ejercida por los factores externos a la tarea. Entre los factores externos se incluyen tanto las demandas de la tarea (cantidad de información, nivel de atención exigida, razonamiento, búsqueda de soluciones) como las condiciones ambientales en que se desempeña la actividad (ruido, iluminación, equipos utilizados). Esa presión mental (estrés) ejercida sobre la persona producirá una consecuencia inmediata, denominada tensión mental (strain), que dará lugar a una serie de reacciones fisiológicas cognitivas y emocionales (como agotamiento, fatiga, aburrimiento) dependiendo de las características individuales de la persona afectada. Es decir, la sobrecarga mental sería el resultado de la interacción entre las exigencias externas de la tarea y las características individuales, actuando estas últimas como variables moderadoras o moduladoras entre la presión mental (estrés) ejercida y la tensión mental (strain) experimentada o percibida. Dalmau (2007).

Se concluye que la investigación se sustenta en la teoría de Smith y Sainfort (1989) Teoría del diseño de trabajo equilibrado, porque toma en cuenta a los elementos que todo trabajo necesita y son importantes cumpliendo con las funciones que realiza dichos elementos como los llama el autor son la persona, la tarea, las herramientas y tecnologías, el medio ambiente físico y la organización.

Fisiología de la sobrecarga laboral

Según Guerra (2013) toda actividad laboral dentro de la empresa necesita de cierto esfuerzo físico el cual consiste en una activación del sistema musculo esquelético. Las contracciones musculares durante el trabajo precisan del soporte de los sistemas respiratorio y circulatorio para transportar el oxígeno y las sustancias metabolizadas por los músculos. Por lo cual la respuesta de estos sistemas esta correlacionada con la intensidad del trabajo. En palabras técnicas, el trabajo puede ser considerado como la carga y las respuestas fisiológicas como el correspondiente esfuerzo.

Guerra (2013) mencionó dos tipos de contracción muscular: a) el trabajo dinámico, que involucra contracciones rítmicas de grandes grupos musculares, donde la longitud de

los músculos varia (trabajo isotónico); y, b) el trabajo estático, que involucra contracciones prolongadas sin cambio en la longitud de los músculos (trabajo isométrico).

La respuesta fisiológica a cada tipo de contracción muscular será diferente, y consecuentemente los criterios para el diseño del trabajo y del descanso también.

Pero a todo esto se le agrega el estado de ánimo que dicho problema genera en el trabajador, siendo así, que cuando se establece una sobrecarga laboral, el trabajador comenzará a experimentar malestares fisiológicos que se transformarán inmediatamente en psicológicos, como es el caso del estrés, la fatiga, ansiedad, entre otros problemas. Guerra (2013).

Tipos de sobrecarga laboral

López (2013) sostuvo que existen dos tipos de sobrecarga laboral:

Sobrecarga cuantitativa.

Hace referencia al exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo. Es decir, cuando el tiempo disponible es escaso en relación a las cargas de trabajo, de forma que, para hacer frente a estas cargas, el trabajador se ve obligado a intensificar el tiempo de trabajo o ampliar la jornada laboral más allá de lo establecido, con el consiguiente riesgo para su bienestar físico, psicológico y social.

La sobrecarga cuantitativa está asociada a la insatisfacción laboral, la tensión y baja opinión de sí mismo. OIT (1984).

Sobrecarga cualitativa.

Responde a las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador. Hace referencia las situaciones en las que la actividad conlleva una alta dificultad o complejidad desde el punto de vista físico (trabajo con materiales pesados, actividades que provocan fatiga física, exceso de jornada sin descansos), mental (actividades que requieren una excesiva actividad cognitiva) o emocional (trabajos que exigen una alta implicación con otras personas o en los que se toman decisiones que afectan a los demás).

La sobrecarga cualitativa está asociada con la depresión, la irritación la insatisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos. (OIT, 1984).

La OIT (1984) citado en Patlán (2013), sostuvo que la sobrecarga cuantitativa y cualitativa produce estrés laboral cuando la carga de trabajo es demasiada para las capacidades individuales del trabajador. Además, la sobrecarga en el trabajo es considerada uno de los factores psicosociales en el trabajo que tienen un efecto negativo en la salud de los trabajadores, y tiene su origen en factores propios de la tarea.

Fuentes de la sobrecarga laboral

Blanco (2014) manifestó que las fuentes de la sobrecarga son variadas. Entre las principales fuentes se encuentran:

La sobrecarga cuantitativa puede ser debida a la escasez de medios materiales y humanos. Gil-Monte (2005).

La sobrecarga cualitativa puede ser debido los cambios en las condiciones técnicas. Dhar y Dhar (2010).

Los desequilibrios entre la actividad a que se dedican los profesionales y su nivel de formación, causan la sobrecarga laboral, que también provoca disfunciones en el desempeño de los roles. Gil-Monte (2005).

Según Jex (2000) citado en Patlán (2013), las posibles causas de la sobrecarga de roles son, entre otras, una característica normal para algunas profesiones, también el resultado de circunstancias temporales, del incremento de exigencias al trabajador, o bien se producen cuando un empleado asume voluntariamente un gran número de responsabilidades.

Se concluye que la investigación se sustenta en la teoría de Smith y Carayon Sainfort (2010) Teoría del diseño de trabajo equilibrado, porque toma en cuenta a los elementos que todo trabajo necesita y son importantes cumpliendo con las funciones que realiza dichos elementos como los llama el autor son la persona, la tarea, las herramientas y tecnologías, el medio ambiente físico y la organización.

Factores de la sobrecarga laboral

Aquije (2016) mencionó como factores de la sobrecarga laboral:

Aumento de tareas: Los tiempos de trabajo están directamente relacionados con la actividad que realiza, por lo que se requiere una alta cualificación del personal profesional para garantizar estándares mínimos de calidad. El tiempo de contacto con los pacientes y la complejidad de estos requieren la organización del tiempo disponible y del tiempo requerido, debido a que se brinda cuidado intensivo y prolongado por lo tanto se requiere alta concentración y responsabilidad que trae como consecuencia desgaste físico y mental.

Intensificación del ritmo de trabajo: Uno de los factores que más condiciona la aparición de sobre esfuerzo y fatiga es la manipulación y transportes ya que realiza movimientos, levantamientos y cambios posturales por jornadas. En el caso de los servidores de salud, el trabajo de pie es muy generalizado y es frecuente que se acompañe de aplicación de fuerza muscular, manipulación de carga y desplazamiento, produciéndose lesiones dorso lumbares y fatiga que implica la necesidad de cesar o disminuir la intensidad del esfuerzo y ritmo de trabajo.

Extensión de las horas de trabajo: Son voluntarias debido a la falta de personal en las instituciones. La alta carga horaria que los trabajadores suelen realizar, trabajando de forma excesiva responde a la deficiencia de dotación de personal que no satisface la demanda de atención; situaciones como estas, referidas a las demanda, además de las licencias por salud, pasantías, vacaciones, falta de compromiso, etc., originan la necesidad de cubrir estos turnos, programando horas extras, sobretiempos y retenes de acuerdo a las necesidades y son cubiertas por los mismos trabajadores, el número de horas se distribuye de acuerdo a las normas legales y de acuerdo también a las necesidades y disponibilidad de cada uno y su situación económica.

Corredor y Sánchez (2008) mencionó como factores desencadenantes de la sobrecarga laboral en el personal de establecimientos de salud:

Personales: son aquellas condiciones inherentes al personal de salud que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés (ansiosas), con poca tolerancia a la abstracción, al liderazgo y a la toma

de decisiones; personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente; inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

Ambientales: condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden y asepsia del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores específicas de enfermería; y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personal ajeno al servicio.

Contenido del trabajo: se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando, como realización de procedimientos dolorosos para los pacientes; escuchar o hablar frecuentemente con los pacientes y sus familias sobre su muerte cercana; la muerte de un paciente cuando se ha establecido una relación estrecha; convivir diariamente con el sufrimiento; y el contacto continuo y permanente con personas deprimidas.

Condición del trabajo: aquellas que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional. Dentro de estos factores se encuentran la responsabilidad del trabajo; interrupción frecuente en la realización de la tarea; recibir de manera constante crítica de otras personas, como médicos, superiores, familiares de los pacientes y el paciente mismo; falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas del servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia de personal médico en situaciones de urgencia como paro cardiorrespiratorio o empeoramiento de la situación clínica del paciente, etc.; estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente o información insuficiente e inadecuada con respecto a la evolución del paciente; rotación permanente por diferentes servicios; ambigüedad en la

asignación de las funciones de enfermería; tiempo insuficiente para dar apoyo emocional al paciente; falta de personal para atender adecuadamente el servicio; sobre - carga de trabajo y bajo salario.

Fases de la sobrecarga laboral

Según Fidalgo (2006) citado en Cardona, Castillo y Villanueva (2017), la sobrecarga laboral se desarrolla en cinco fases evolutivas:

Fase inicial de entusiasmo: Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.

Fase de estancamiento: No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, defintoria de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.

Fase de frustración: Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

Fase de apatía: En la cuarta fase, suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

Fase de quemado: En fin, esta descripción de la evolución de sobrecarga laboral tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral (Fidalgo, 2006).

Consecuencias de la sobrecarga laboral

De acuerdo con Jex (2000) citado en Patlán (2013), la sobrecarga de trabajo produce diversos efectos en los trabajadores, destacan, por ejemplo, el estrés, la tensión física y psicológica, la sensación de amenaza y malestar, la baja motivación laboral y la baja satisfacción laboral, los trastornos fisiológicos y psicosomáticos, el agotamiento físico y emocional, la tendencia a abandonar el empleo, la adicción al alcohol y el incremento en el consumo de tabaco, e incluso existe un mayor riesgo de enfermedades coronarias.

Mateos (2003) citado en Cruz (2013), señaló como consecuencias de la sobrecarga laboral: a) físicas: síntomas como la astenia, cefalea tensional, insomnio, hipersomnia diurna, pesadillas, alteraciones del sueño-vigilia, respiratorias, hematológicas, infecciones, gastrointestinales, osteomusculares e incluso alteraciones inmunológicas; b) psíquicas: síntomas como estrés, ansiedad, irritabilidad, reacción de duelo, dependencia, temor a la enfermedad, culpabilidad, etc.; c) alteraciones socio-familiares: puede aparecer aislamiento, rechazo, abandono, soledad, disminución o pérdida del tiempo libre; d) problemas laborales: absentismo laboral, bajo rendimiento, irritabilidad, tensión, pérdida del puesto de trabajo, puede aumentar la siniestrabilidad; e) alteraciones del funcionamiento familiar: incremento de la tensión familiar, conflictos conyugales o familiares, dejadez de unos frente a la sobreimplicación de otros/as, etc.; f) problemas económicos: disminución de los recursos disponibles tanto por la pérdida de ingresos como por el aumento de gastos; y, g) problemas legales: dificultades sobre la toma de decisiones.

Maslach, Jackson y Leiter (1996) citados en Cardona, Castillo y Villanueva (2017), atribuyeron a la sobrecarga laboral, el cinismo, que tendría alguna relación con lo cognitivo, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal que puede conducir al “auto sabotaje”, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo. En cuanto al área conductual, la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias de la sobrecarga en este aspecto se pueden sintetizar en: 1) la pérdida de acción proactiva, y 2) las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud.

La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobre todo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y

problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicosomáticos y la fatiga crónica. En otro orden, las consecuencias sociales se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante su reacción tendente al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social. También se ha observado que las personas con altos niveles de Sobrecarga Laboral tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales. Cardona, Castillo y Villanueva (2017).

Dimensiones de la sobrecarga laboral

Dimensión 1: Carga física.

De Arco (2013) definió:

Como las exigencia física – estática o dinámica, también se reflejaría en la adopción de posturas forzadas, en la repetitividad de un movimiento o en la falta de pausas, entre otros factores, que pueden favorecer la presencia de lesiones osteo-musculares u otras alteraciones. (p. 36).

Chaffin (2009) señaló que la carga física es conjunto de requerimiento musculares derivados de esfuerzos estáticos o dinámicos, inherentes de la adopción de posturas forzadas, movimientos repetitivos, pocas pausas en el trabajo y manipulación manual de cargas por causas de la actividad laboral, la salud ocupacional establece que pueden llegar a generar daño a la salud de tipo músculo esquelético. Así mismo, cuando la carga física supera la capacidad del trabajador se está propenso a un estado de fatiga muscular.

Zea (2016) mencionó tres tipos de carga física:

Esfuerzos físicos. Para desarrollar una actividad o esfuerzo físico, se necesita de la funcionalidad de los músculos, que puede ser: a) estática es cuando se trata de un trabajo sostenido en el que los músculos se mantienen contraídos durante un cierto período de tiempo como estar de pie; y, b) dinámica cuando hay una sucesión periódica de tensiones y relajaciones de los músculos que intervienen en la actividad, por ejemplo, caminar.

Postura de trabajo. Todo trabajador para realizar su actividad requiere de una postura. Al tener una postura inadecuada en un tiempo prolongado, hace que el trabajador tenga sobre esfuerzo adicional exigido por la tarea. De igual forma, la postura puede ser sentado lo que se supone que es la más confortable y la de pie en la cual es la más incómoda lo que se comprometen los músculos de la espalda, piernas y hombros.

Manipulación manual de cargas. Es cualquier operación de transporte por parte de uno o varios trabajadores, como el levantamiento, la colocación, el empuje, la tracción o el levantamiento, que su característica inadecuada entrañe riesgos, en particular dorsolumbares para los trabajadores.

Dimensión 2: Carga mental.

Hart y Staveland (1988) afirmaron que la carga mental de trabajo puede definirse como el coste que tiene para una persona, con unas capacidades y características determinadas, alcanzar un nivel de rendimiento establecido al realizar una tarea que requiere ciertas demandas específicas.

Ceballos, Valenzuela y Paravic (2014) señalaron que la carga mental es considerada actualmente un riesgo psicosocial emergente. Los expertos identifican dos enfoques: el primero considera la carga mental de trabajo como la interacción entre las exigencias de la tarea y los recursos cognitivos de la persona; el segundo lo entiende como las demandas externas de la tarea que la persona debe afrontar con sus características y recursos personales, incluyendo aspectos cognitivos, emocionales y sociales. Considerando la idea de interacción, la carga mental corresponde al nivel de recursos atencionales necesarios para equilibrar los criterios de ejecución objetivos y subjetivos, que son modificados por las demandas de la tarea, el soporte externo y la experiencia.

De Arco (2013) acotó:

La carga mental también se considera como la que viene determinada por la cantidad de información que el trabajador debe procesar por unidad de tiempo. Ello implica recibir una información, analizarla e interpretarla y dar la respuesta adecuada. Para que la carga mental no sea excesiva, la tarea debe diseñarse de tal manera que se asegure que la información se percibe claramente, se entiende y se interpreta de manera inequívoca y además se

facilite la respuesta del trabajador. Es decir, debe realizarse un correcto diseño de las tareas, de los mandos y de las señales, así como de los códigos que se utilizan. (p. 38).

García y Del Hoyo (2002) citados en Zea (2016), definen carga mental como “el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo” (p. 6).

Díaz, Hernández y Rolo (2012) manifestaron que la carga mental es un constructor multidimensional definido como la interacción entre las demandas cognitivas de la tarea (por ejemplo, memoria y atención), las características de la persona (por ejemplo, nivel educativo y autoeficacia) y las características de la situación (por ejemplo, presión temporal). Entre sus causas cabe citar características de la tarea (por ejemplo, demandas de memoria y atención), presiones temporales y ritmo de trabajo, así como, las funciones a desempeñar, el grado de autonomía, y la interacción con otras personas.

Según García y Del Hoyo (2002) citados en Zea (2016), la consecuencia más directa de una carga mental de trabajo inadecuada es la fatiga mental, que aparece cuando, para realizar una tarea, el trabajador debe hacer un esfuerzo (mental o intelectual) prolongado, al límite de sus capacidades. Es decir, aparece cuando el esfuerzo que se le exige al trabajador excede su capacidad de respuesta.

Dimensión 3: Trabajo a turnos.

Según OIT (1997) citado en Zea (2016), el horario de trabajo es el aspecto más importante de los atributos del trabajo que tiene una repercusión directa sobre la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores. Existe la necesidad de limitar las horas excesivas de trabajo para que haya periodos de descansos y recuperación adecuados.

Melo (2009) definió como trabajo por turnos al método de organización del trabajo en el cual la cuadrilla, grupo, o equipo de colaboradores se sucede en los mismos puestos de trabajo para realizar la misma labor; trabajando cada cuadrilla, grupo o equipo cierto tiempo o "turno" con el fin de que la empresa pueda mantener la actividad durante mayor tiempo que el fijado por jornada o cada trabajador. Las principales formas de trabajo por turno son:

Trabajos por turnos discontinuos: La empresa funciona menos de 24 horas al día, con una pausa diaria y habitualmente una pausa de fin de semana (este sistema consiste en generalmente dos turnos de trabajo y se denomina "de dos turnos").

Trabajo por turno semi-continuo: La empresa funciona las 24 horas del día, es decir, sin pausa diaria, pero con pausas en los fines de semana.

Trabajo por turno continuo: La empresa funciona las 24 horas del día los siete días de la semana, (sin pausa diaria ni de fin de semana, ni tampoco los días festivos o no laborables), en ellos las cuadrillas, grupos o equipos de trabajo, se pueden asignar turnos según los siguientes criterios: a) Turnos fijos (o permanentes): Cada persona perteneciente a un equipo que está permanentemente asignado a un turno dado (es de uso común en el sistema discontinuo o de dos turnos); y, b) Rotación o alternancia de dos turnos: Cada colaborador pertenece a un equipo que alterna dos turnos de trabajo o hace una rotación entre los turnos de la mañana, de la tarde y de la noche (se utiliza en las tres formas de trabajo). Melo (2009).

Knauth, Schönfelder y Hornberner (1997) citado en Zea (2016), manifestaron con respecto al trabajo a turnos y nocturno que al cambiar de horario constantemente se hace evidente un conjunto de consecuencias y problemas para la salud del trabajador. Debido a que el organismo está fundamentalmente programado, para trabajar en la tarde y descansar de noche lo que se conoce como "reloj biológico". Tomando en cuenta las jornadas (diurnas y nocturnas) varían los problemas sensiblemente de una persona a otra.

Ramírez (2013) señaló que la turnicidad laboral genera importantes repercusiones en los rangos normales de presión arterial, frecuencia cardíaca, condiciones gastrointestinales, e incluso cáncer de mama. Las implicaciones de tipo social y familiar se ven afectadas por la rotación nocturna y acarrearán múltiples afecciones de tipo emocional (tristeza, depresión).

Dimensión 4: Factores de la organización.

Según Camacho y Mayorga (2017) los factores organizacionales de la sobrecarga laboral comprenden:

Política y filosofía de la organización: relación trabajo-familia, gestión de los recursos humanos, política de seguridad y salud, responsabilidad social corporativa y estrategia empresarial.

Cultura de la organización: política de relaciones laborales, información organizacional, comunicación organizacional, justicia organizacional y supervisión/liderazgo.

Relaciones industriales: clima laboral, representación sindical y convenios colectivos.

De Arco (2013) manifestó que el contexto organizativo en el que se llevan a cabo las tareas tiene a menudo consideraciones que influyen en el estrés y la salud de los profesionales. Factores como el horario de trabajo y las horas extraordinarias han demostrado consecuencias negativas para la salud física y mental. Adicionalmente, la ambigüedad de rol también puede tener consecuencias emocionales negativas.

1.4. Formulación del problema

Problema general:

¿Qué diferencias existen de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1:

¿Qué diferencias existen de la dimensión carga física de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018. ?

Problema específico 2

¿Qué diferencias existen de la dimensión carga mental de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018?

Problema específico 3:

¿Qué diferencias existen de la dimensión trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.?

Problema específico 4:

¿Qué diferencias existen de la dimensión de los factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018. ?

1.5. Justificación del estudio**Justificación teórica**

Esta reforzado por teorías que indican el proceso del presente estudio, radica en la variable que significa un aporte de información y los conceptos investigados referidos a la sobrecarga laboral que están sustentados y reforzados con estudios científicos. Se realizó una revisión de la literatura sobre la variable sobrecarga laboral se escoge como aporte valioso la teoría del diseño de trabajo equilibrado de Smith y Carayon Sainfort, (2010), en su sistema de trabajo incluye elementos tales como la persona, la tarea, las herramientas y tecnologías, el medio ambiente físico y la organización que al interactuar pueden producir una carga de estrés, originando impactos positivos o negativos en el personal de salud asistencial.

La investigación posibilita conocer los resultados de la variable sobrecarga laboral, cabe señalar que el presente estudio se ha realizado con autorización de los centros de salud Cruz de Motupe y José Carlos Mariátegui.

Justificación práctica

Porque los resultados de la investigación permiten plantear sugerencias o recomendaciones que al ser tomadas en cuenta representan la solución de la problemática presentada. Los resultados nos brindaran información valiosa y de suma importancia a los centros de salud, así mejorar la calidad de atención, eficiente y segura que todo paciente se merece.

Justificación metodológica

Porque se utiliza un nuevo instrumento para recolectar y analizar los datos de los problemas existentes en una investigación. El instrumento puede servir como antecedentes y referentes para otros estudios que se relacionan.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existen diferencias significativas de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Hipótesis específica

Hipótesis específica 1:

Existen diferencias significativas de la dimensión de la carga física de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Hipótesis específica 2:

Existen diferencias significativas de la dimensión carga mental de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Hipótesis específica 3:

Existen diferencias significativas de la dimensión del trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Hipótesis específica 4:

Existen diferencias significativas de la dimensión de los factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Comparar las diferencias que existen de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1:

Comparar las diferencias que existen de la dimensión de la carga física del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Objetivo específico 2:

Comparar las diferencias que existen de la dimensión de la carga mental del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Objetivo específico 3:

Comparar las diferencias que existen de la dimensión del trabajo a turnos del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Objetivo específico 4:

Comparar las diferencias que existen de la dimensión de los factores de la organización del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Enfoque de la investigación: Cuantitativo

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestó que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Finalidad de la investigación: Básica

Según su finalidad la presente investigación fue de tipo básica, pues según Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que “Tiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, está orientado al descubrimiento de principios y leyes” (p. 44).

Nivel de la investigación

El presente estudio fue de Nivel descriptivo – comparativo porque los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” Hernández, et al. (2014, p. 80).

El estudio fue descriptivo comparativo porque consideró dos o más investigaciones descriptivas simples, para luego comparar los datos recogidos, en otras palabras, estuvo constituido por la variable sobrecarga laboral y se compara con dos poblaciones con similares características.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” Hernández, et al. (2014, p. 149). Fue de corte transversal ya que su propósito fue “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” Hernández, et al. (2014, p. 151).

Método de investigación

El método empleado en este estudio fue hipotético deductivo. “El método hipotético deductivo parte de una hipótesis plausible como consecuencias de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales” Sánchez y Reyes (2015, p. 59).

2.2. Variables, operacionalización

Variable: Sobrecarga laboral

Definición conceptual

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España -INSHT- (2010), la sobrecarga laboral, se entiende como el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral.

Definición operacional

Conjunto de estrategias planificadas para medir la variable sobrecarga laboral con dimensiones como: carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de la organización; medido con un instrumento de escala dicotómica con 68 ítems .Hart y Staveland (1988).

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable sobrecarga laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Carga física	Postura	1,2,3,4,5,6	Nominal	
	Desplazamiento	7,8,9,10		
	Esfuerzo muscular	11,12,13 14,15,16		
Carga mental	Atención	17,18	Si (1)	Bajo
	Pausas	19,20	No (0)	(0- 22)
	Ritmo de trabajo	21,22		
	Tratamiento información	23,24,25,26		
	Experiencia	27,28 29,30,31		Medio (23- 45)
Trabajo a turnos	Turnos	32		Alto
	Calendario	33		(46-68)
	Estabilidad	34,35		
	Refrigerio adecuado	36		
	Evaluación de la salud	37		
	Respeto del ciclo del sueño	38,39,40,41		
	Protección - seguridad	42,43		
	Limitaciones	44		
Factores de la organización	Tareas	45,46,47		
	Preparación	48,49,50,51		
	Iniciativa	52,53,54,55,56,57,58		
	Informes	59		
	Toma de decisiones	60,61,62,63,64,65,67		
	Relaciones interpersonales	68		

Nota: Hart y Staveland (1988)

2.3. Población y muestra

Población

“Conjunto de casos que concuerdan con determinadas especificaciones” Hernández, *et al.* (2014, p. 239).

La población del presente estudio estuvo conformada por el personal de salud asistencial de los dos establecimientos Cruz de Motupe 62 trabajadores y José Carlos Mariátegui 68 trabajadores.

Muestra

“Es un subgrupo de la población sobre el cual se recolecta datos y se define con precisión, este debe ser representativo en dicha población” Hernández, *et al.* (2014, p. 236).

La muestra para la investigación fueron 57 de cada establecimiento de salud siendo un total de 114 trabajadores asistenciales de salud.

Tabla 2

Muestra de los establecimientos de salud

Centro de salud José Carlos Mariátegui		Centro de salud Cruz de Motupe	
Médicos	10	Médicos	10
Enfermeras	10	Enfermeras	12
Obstetras	5	Obstetras	4
Bióloga	1	Psicóloga	3
Psicóloga	4	Odontólogo	4
Odontólogo	5	Asistente social	1
Asistente social	1	Técnico de enfermería	23
Técnico en enfermería	21		
	57		57

Muestreo

El muestro utilizado fue el no probabilístico por conveniencia según Sánchez y Reyes (2015) es “cuando no se conoce la probabilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionado en una muestra” (p. 160). Es intencional porque el investigador selecciona la muestra que sea representativa de la población.

Criterios de selección

Se ha tomado en cuenta para el criterio de selección a los profesionales asistenciales de salud, técnicos asistenciales de salud, personal que se encontraba trabajando ese día en el que se aplicó el cuestionario y quisieron participar como muestra de la investigación de los dos establecimientos de salud.

Criterios de inclusión

Los profesionales y técnicos asistenciales de salud, de los centros de salud de Cruz de Motupe y del centro de salud de José Carlos Mariátegui se consideraron a todos nombrados, CAS, hombres y mujeres, la edad aproximada de 25 a los 60 años.

Criterios de exclusión

Los profesionales y técnicos asistenciales de salud que se encontraban de vacaciones.

Los profesionales que se encuentran ausentes por algún tipo de enfermedad que pudiera estar influyendo en su rendimiento laboral en el momento de la investigación.

Al personal de salud administrativo.

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

Técnica

“La encuesta consiste en recopilar información de los sujetos, proporcionado por ellos mismos, opiniones, actitudes o sugerencias” Hernández, et al. (2014, p.216).

Instrumento

“El cuestionario es un instrumento que se utiliza para la recopilación de información, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” Hernández, (2014, p. 217).

Ficha técnica del instrumento sobrecarga

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir: Sobrecarga Laboral.		
Autor/es	Hart y Staveland. (1988) adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar 2017		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la sobrecarga laboral en el personal de enfermería.		
Población a la que se puede administrar	A los profesionales de salud		
Forma de Administración	Individual.		
Tiempo de Aplicación	20 minutos.		
Descripción del instrumento	Dimensiones	Indicadores	
	Carga Física:	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular	
	Carga mental:	Atención Pausas	

		Ritmo de Trabajo
Trabajo a turno:		Turnos Calendarios Estabilidad Refrigerio adecuado Evaluación de la salud Respeto del ciclo del sueño Protección y seguridad Limitaciones
Factores de la organización:		Tareas Preparación Iniciativa Informes Toma de decisión Relaciones impersonales
	Numero de Ítems	: 68
	Escala de respuesta	: SI = 1 ; NO = 0
	Escala Valorativa: Baremo	: Bajo = 0 - 22 Medio = 23 - 45 Alto = 46 - 68
Muestra de tipificación	30 personales de salud profesionales y técnicos asistenciales de otro establecimiento de San Juan de Lurigancho.	
Validez del contenido	Juicio de Expertos: Aplicable	
Confiabilidad	Valor de Kr - 20 = 0.95	

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

La validez significa que “las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir” Arias (2012, p. 79).

“Es el grado en que un instrumento de medida mide aquello que realmente pretende medir y sirve para el propósito para el que ha sido construido” Martin (2004, p. 27).

El instrumento de medición de la variable sobrecarga laboral fue sometido a criterio de un grupo de jueces de expertos, integrado por 2 especialistas, quienes estuvieron de acuerdo que el instrumento de investigación era aplicable.

Tabla 3

Validez de contenido del instrumento sobrecarga laboral por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	Aplicable
1	Dra. Jessica Palacios Garay	Aplicable
2	Dr. Abel Rodríguez Taboada	Aplicable

Confiabilidad

“La confiabilidad de un instrumento de medición produce resultados consistentes y coherentes” Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 277).

“Es la consistencia en un conjunto de medidas de un atributo. Es la proporción de la variabilidad verdadera respecto de la variabilidad obtenida” Argibay (2006, p.15).

Para la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto a 30 profesionales de un establecimiento de salud.

El valor de Kr - 20 para el instrumento de medición de la variable Sobrecarga Laboral fue de 0.92 lo cual indica que la prueba de sobrecarga laboral tiene una confiabilidad alta.

El coeficiente de Kuder y Richardson (1937). Este método de cálculo requiere una sola administración del instrumento de medición. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. La técnica establece una correlación que se basa sobre la consistencia de respuestas a todos los ítems de un test que es utilizado una vez. Hernández, et. al (2014, p. 156).

Tabla 4

Estadístico de fiabilidad del instrumento de sobrecarga laboral

Kr-20	N de elementos
0,95	68

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Escalas y baremos de la variable: sobrecarga laboral

General	Cuantitativo				Cualitativo
	D 1	D 2	D3	D4	
46-68	12-16	12-15	10-13	18-24	Alto
23-45	6-11	6-11	5-9	9-17	Medio
0-22	0-5	0-5	0-4	0-8	Bajo

2.5. Método de análisis de datos

Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 23. Los datos obtenidos fueron presentados en tablas y figuras de acuerdo a la variable y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos.

La Prueba de U de Whitney también llamado Mann - Whitney – Wilcoxon, “es una prueba no paramétrica de las cuales identifica diferencias entre dos poblaciones basadas en el análisis de dos muestras independientes, donde los datos son medidos con una escala de nivel ordinal” Juárez (2002, p. 27).

Para el contraste de hipótesis se hizo uso de la prueba estadística U de Mann - Whitney 0.95 con un 95% de confianza alta.

2.6. Aspectos éticos

La investigación debe ser realizada de acuerdo a los principios éticos, la participación es de forma voluntaria, el respeto del anonimato de los participantes, es decir las encuestas son anónimas, y la información que se proporciona es de forma confidencial.

Principio de autonomía: La población de estudio tenga la opción de participar o no en la investigación y el derecho a retirarse en cualquier momento.

Principio de justicia: Debe cuidarse el bienestar de la población de estudio a lo largo de su participación.

Principio de beneficencia: Se respeta la privacidad de la información, de acuerdo a la confidencialidad en el manejo de los datos.

Principio de no maleficencia: La preocupación por el interés del individuo debe prevalecer siempre sobre los intereses de la investigación y la ciencia.

III. RESULTADOS

3. Análisis descriptivo de los resultados

3.1 Descriptivos

Tabla 6

Niveles de sobrecarga laboral del personal del establecimiento José Carlos Mariátegui

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	24,6	24,6	24,6
	Medio	31	54,4	54,4	78,9
	Alto	12	21,1	21,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

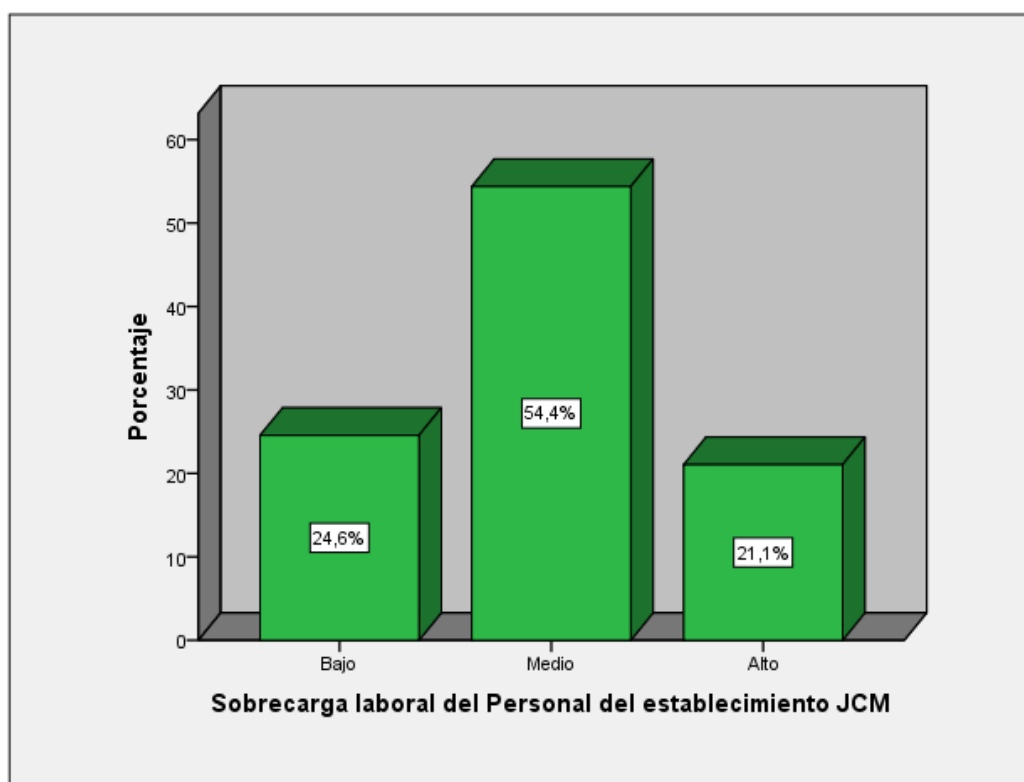


Figura 1. Niveles de sobrecarga laboral del personal del personal del establecimiento José Carlos Mariátegui.

En la tabla 6 y figura 1, se observó que, el 24.6% presenta un nivel bajo, el 54.4% tiene nivel medio y el 21.1% presenta nivel alto de sobrecarga laboral del personal del establecimiento José Carlos Mariátegui.

Tabla 7

Niveles de carga física de sobrecarga laboral del personal del establecimiento José Carlos Mariátegui

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	12,3	12,3	12,3
	Medio	43	75,4	75,4	87,7
	Alto	7	12,3	12,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

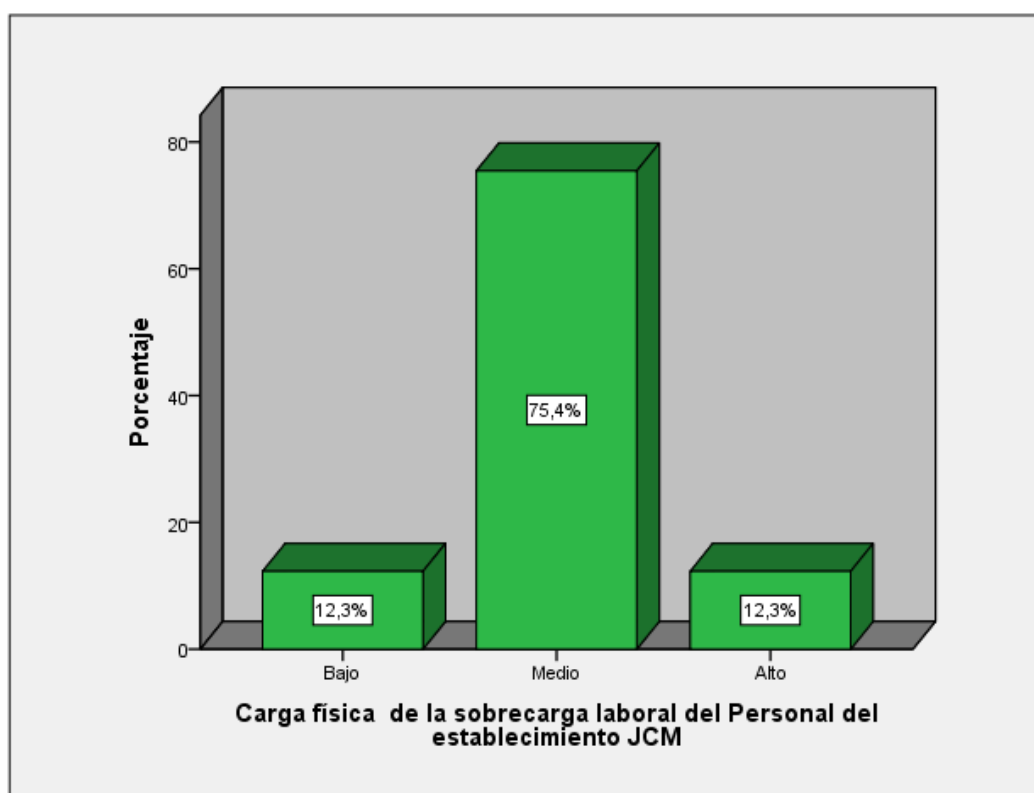


Figura 2. Niveles de carga física de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.

En la tabla 7 y figura 2, se observó que el 12.3% presenta un nivel bajo, el 75.4% presenta un nivel medio y el 12.3% presenta un nivel alto de carga física de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.

Tabla 8

Niveles de carga mental de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	31,6	31,6	31,6
	Medio	36	63,2	63,2	94,7
	Alto	3	5,3	5,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

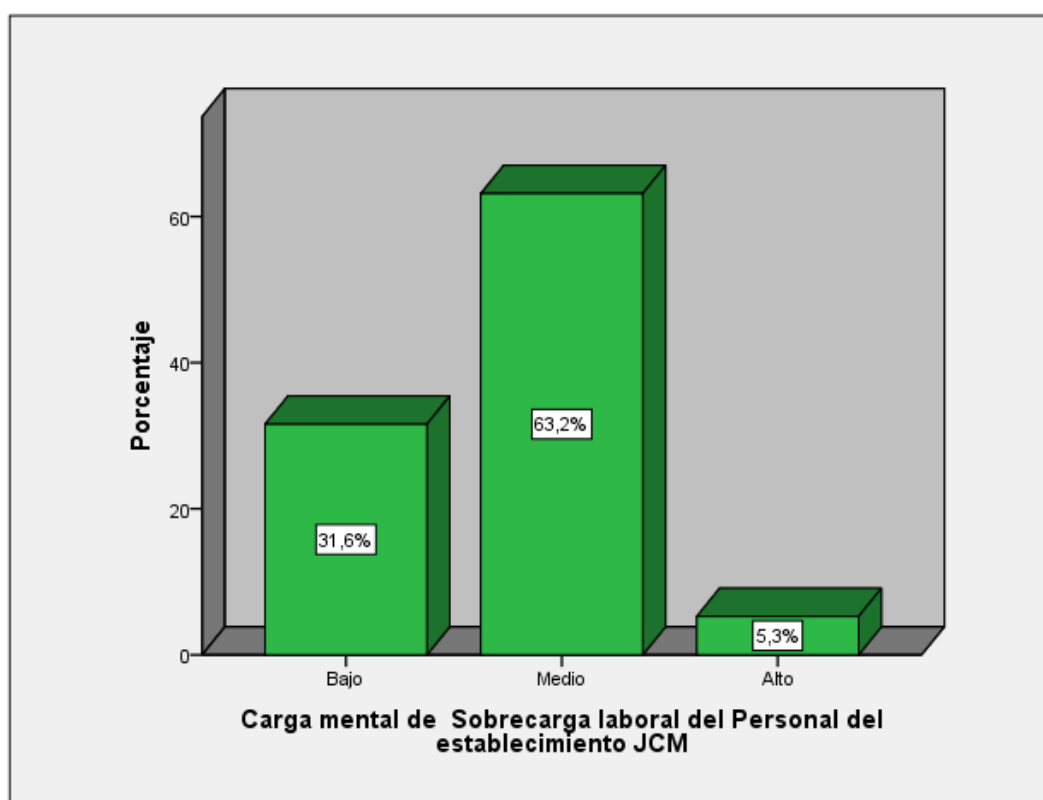


Figura 3. Niveles de carga mental de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.

En la tabla 8 y figura 3, se observó que el 31.6% presenta un nivel bajo, el 63.2% presenta un nivel medio y el 5.3% presenta un nivel alto de carga mental de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.

Tabla 9

Niveles de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	19,3	19,3	19,3
	Medio	40	70,2	70,2	89,5
	Alto	6	10,5	10,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

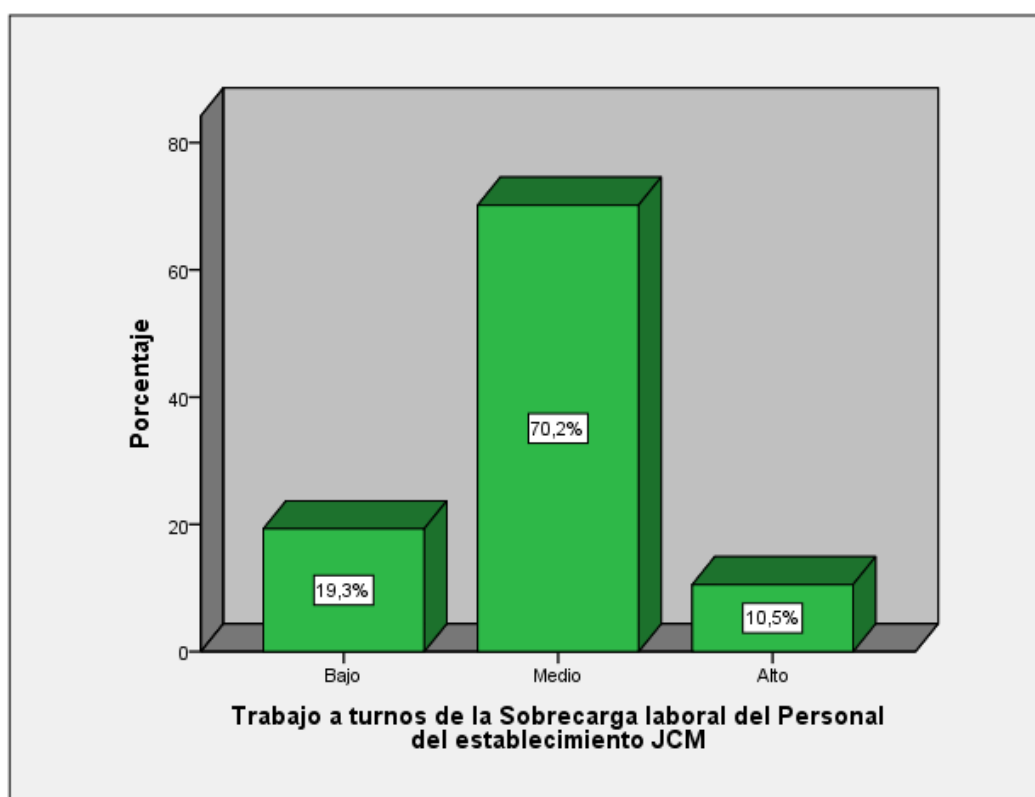


Figura 4. Niveles de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.

En la tabla 9 y figura 4, se observó que el 19.3% presenta un nivel bajo, el 70.2% presenta un nivel medio y el 10.5% presenta un nivel alto de trabajo a turnos de la Sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.

Tabla 10

Niveles de factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	14,9	29,8	29,8
	Medio	33	28,9	57,9	87,7
	Alto	7	6,1	12,3	100,0
	Total	57	50,0	100,0	

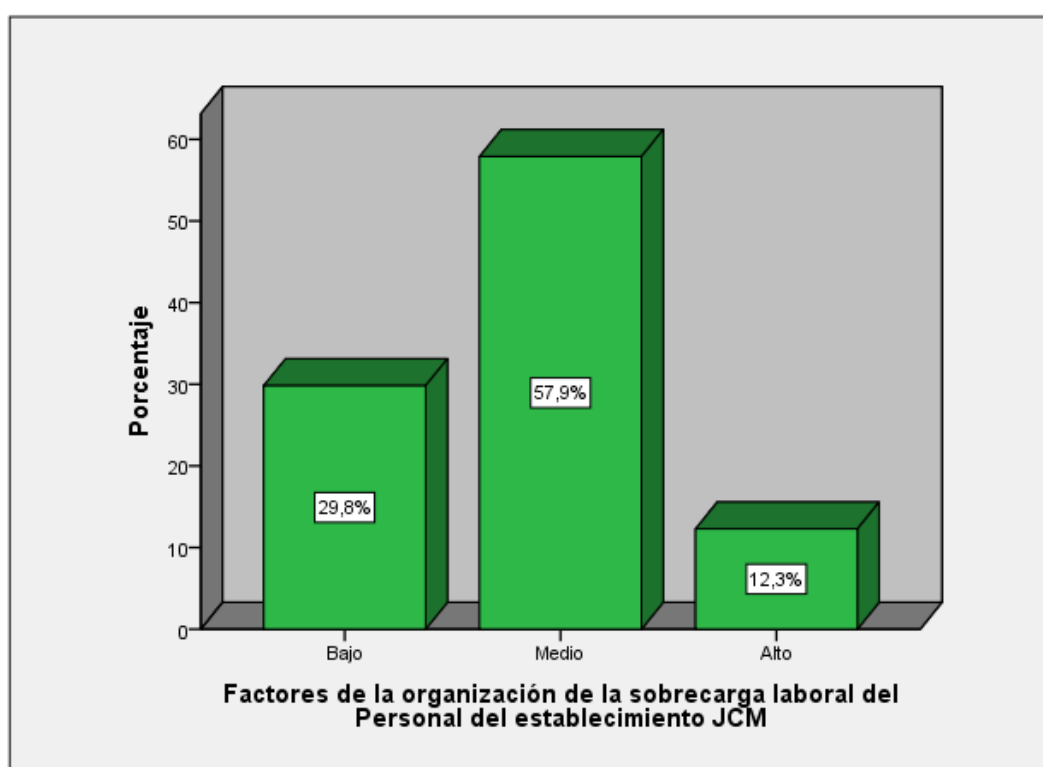


Figura 5. Niveles de factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.

En la tabla 10 y figura 5, se observó que el 29.8% presenta un nivel bajo, el 57.9% presenta un nivel medio y el 12.3% presenta nivel alto de factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui.

Tabla 11

Niveles de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	10,5	10,5	10,5
	Medio	31	54,4	54,4	64,9
	Alto	20	35,1	35,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

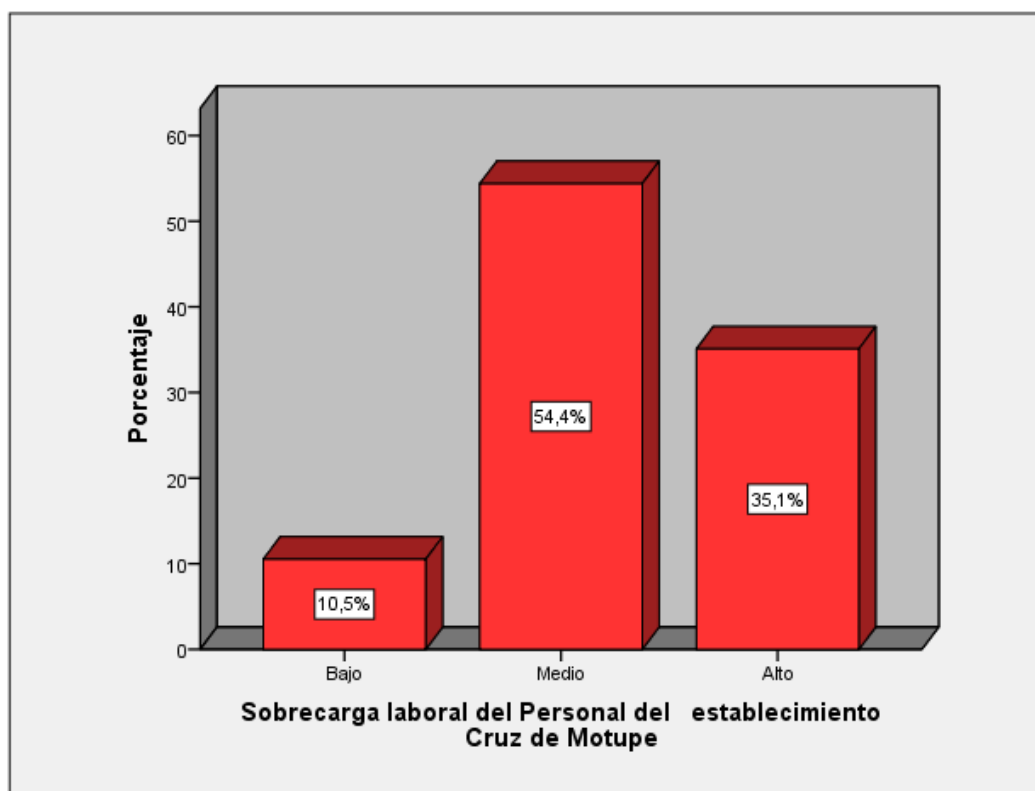


Figura 6. Niveles de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe

En la tabla 11 y figura 6, se observó que el 10.5% presenta nivel bajo, el 54.4% presenta un nivel medio, el 35.1% presenta un nivel alto de sobrecarga laboral del personal del establecimiento Cruz de Motupe.

Tabla 12

Niveles de carga física de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	12,3	12,3	12,3
	Medio	25	43,9	43,9	56,1
	Alto	25	43,9	43,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

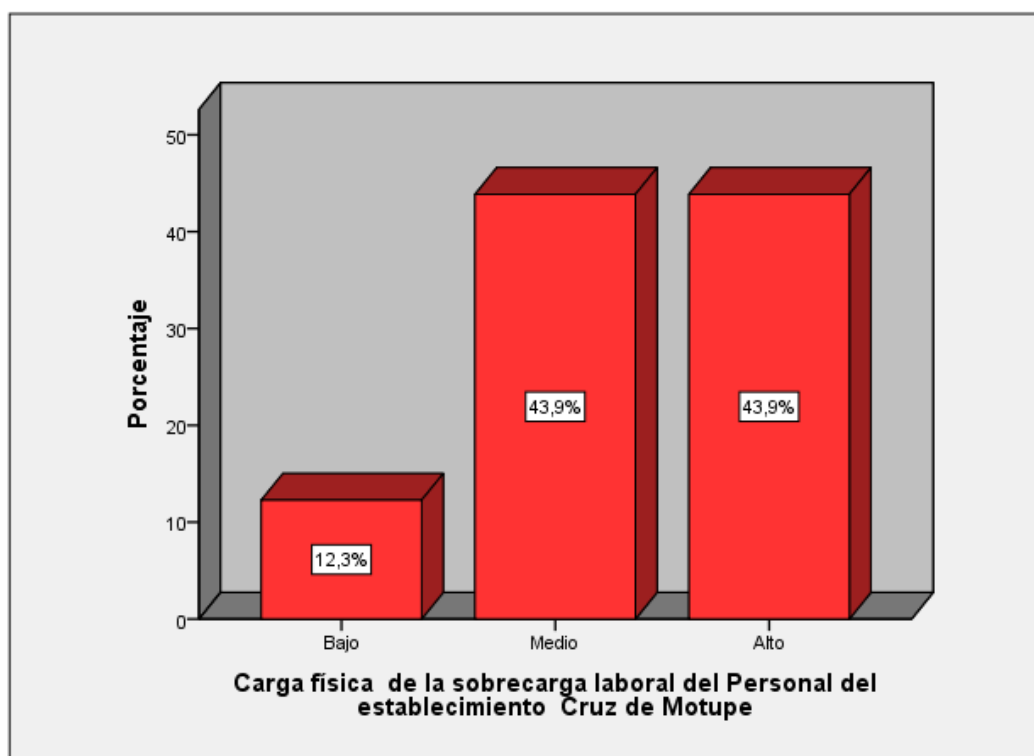


Figura 7. Niveles de carga física de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe

En la tabla 12 y figura 7, se observó que el 12.3% presenta un nivel bajo, el 43.9% presenta nivel medio y el 43.9% presenta un nivel alto de carga física de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento Cruz de Motupe.

Tabla 13

Niveles de carga mental de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	7,0	7,0	7,0
	Medio	27	47,4	47,4	54,4
	Alto	26	45,6	45,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

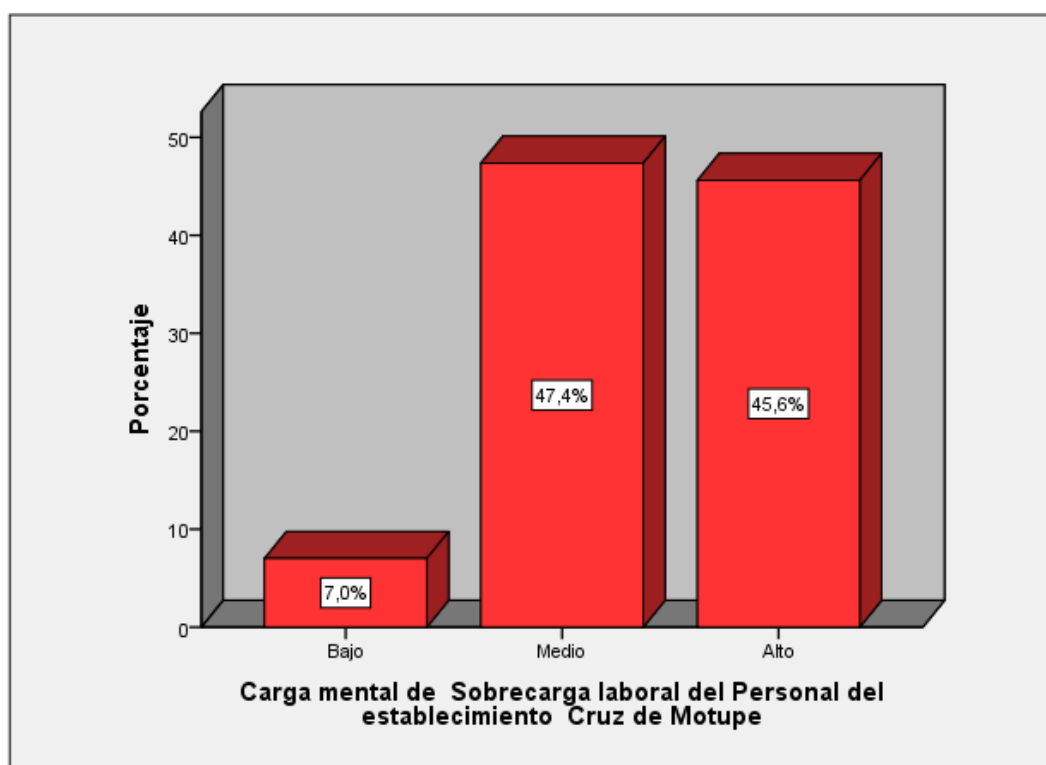


Figura 8. Niveles de carga mental de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe.

En la tabla 13 y figura 8, se observó que el 7% presenta nivel bajo, el 47.4% presenta un nivel medio y 45.6% presenta un nivel alto de carga mental de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe.

Tabla 14

Niveles de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	19,3	19,3	19,3
	Medio	30	52,6	52,6	71,9
	Alto	16	28,1	28,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

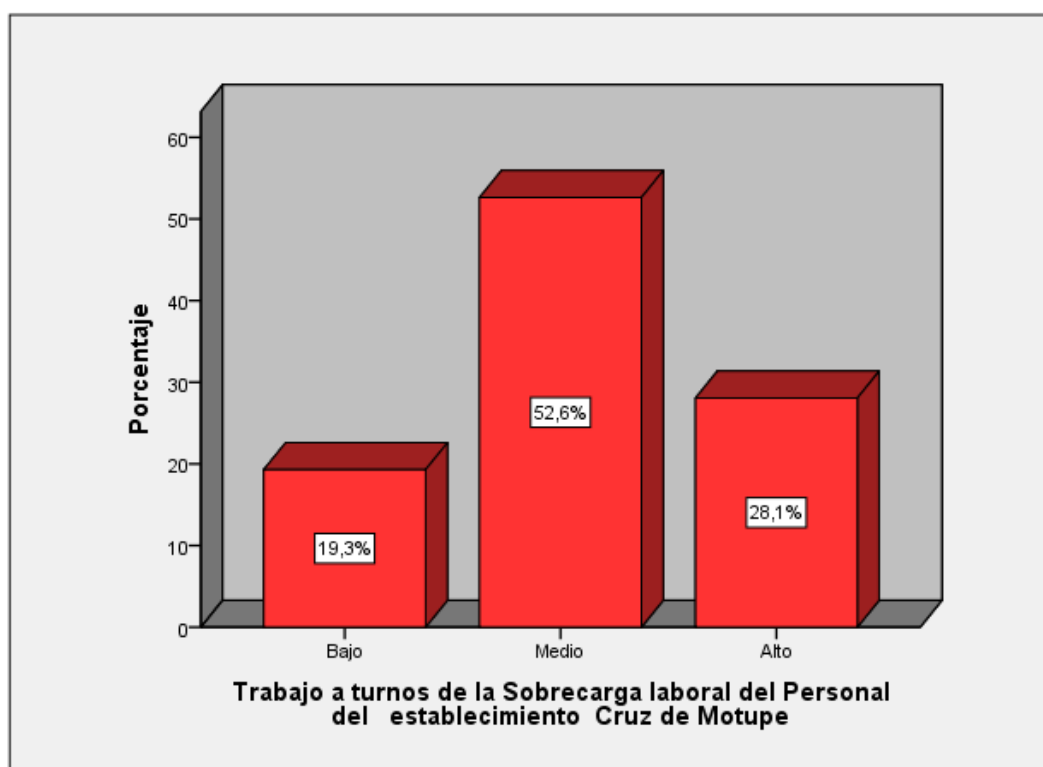


Figura 9. Niveles de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe.

En la tabla 14 y figura 9, se observó que el 19.3% presenta un nivel bajo, el 52.6% presenta un nivel medio, y el 28.1% presenta un nivel alto de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe.

Tabla 15

Niveles de factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	11,4	22,8	22,8
	Medio	17	14,9	29,8	52,6
	Alto	27	23,7	47,4	100,0
	Total	57	50,0	100,0	

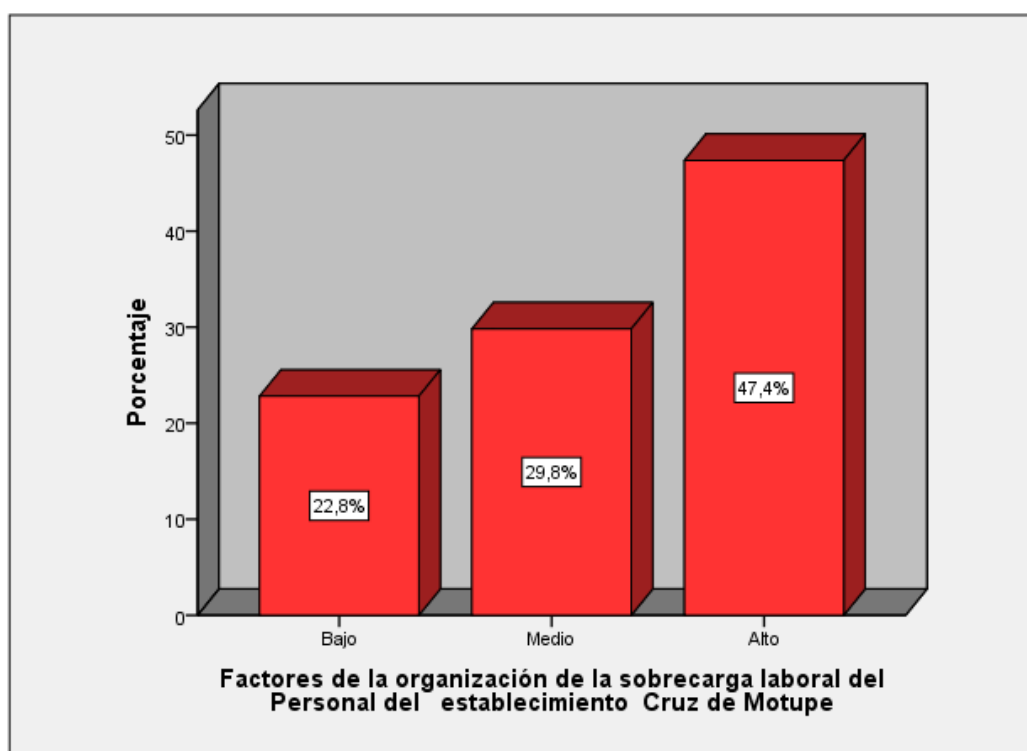


Figura 10. Niveles de factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe

En la tabla 15 y figura 10, se observó que el 22.8% presenta nivel bajo, el 29.8% presenta un nivel medio y el 47.4% presenta un nivel alto de factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe.

3.2 Descriptivos comparativos

Tabla 16

Distribución de datos comparativos según la variable sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe

Nivel de sobrecarga laboral	Establecimiento José Carlos Mariátegui	%	Establecimiento Cruz de Motupe	%
Bajo	14	24,6	6	10,5
Medio	31	54,4	31	54,4
Alto	12	21,1	20	35,1
Total	57	100	57	100

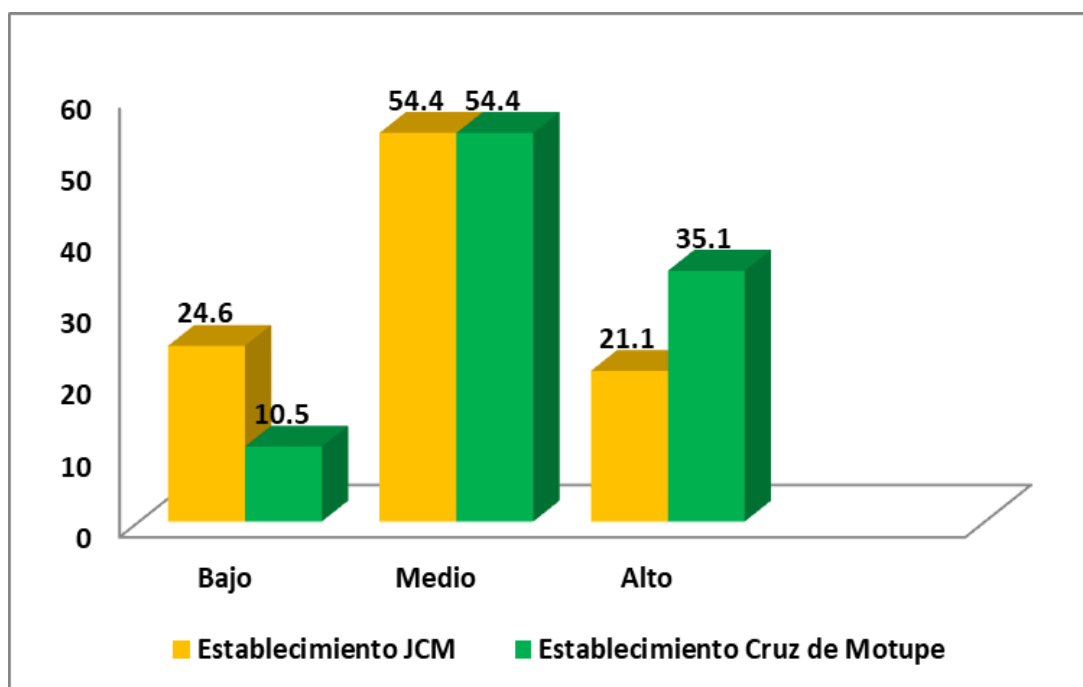


Figura 11. Distribución de datos comparativos según la variable sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe

En la tabla 16 y figura 11, se observó que, el 24.6% presenta un nivel bajo, el 54.4% tiene nivel medio y el 21.1% presenta nivel alto de sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui y el 10.5% presenta nivel bajo, el 54.4% presenta un nivel medio, el 35.1% presenta un nivel alto de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe.

Tabla 17

Distribución de datos comparativos de carga física de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe

Nivel de sobrecarga laboral	Establecimiento José Carlos Mariátegui	%	Establecimiento Cruz de Motupe	%
Bajo	7	12,3	7	12,3
Medio	43	75,4	25	43,9
Alto	7	12,3	25	43,9
Total	57	100	57	100

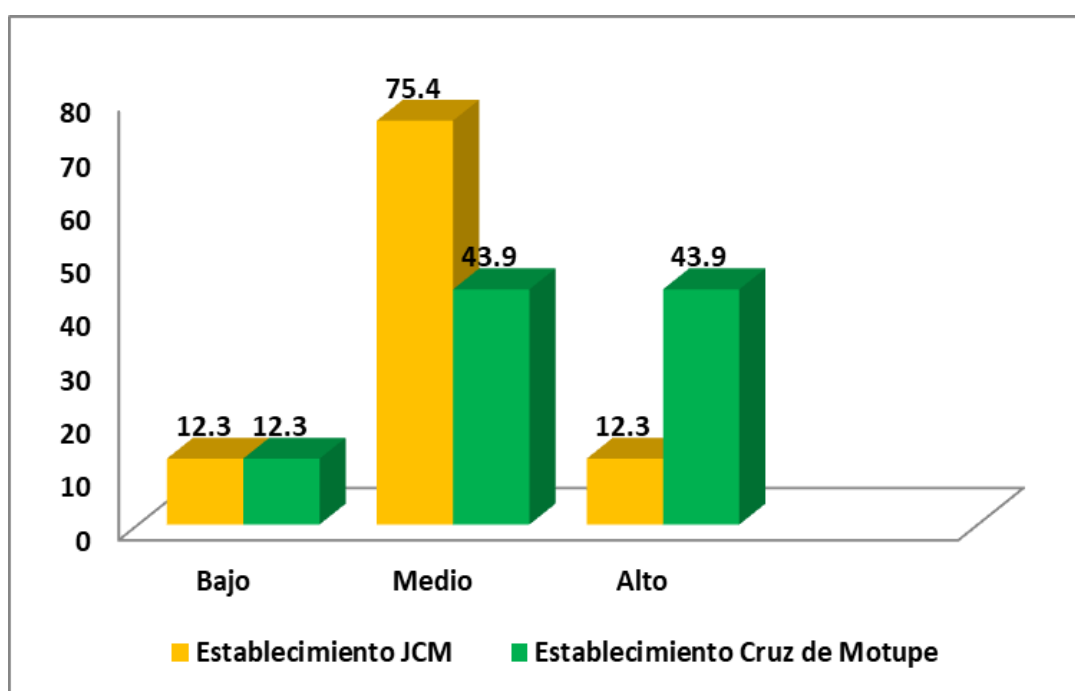


Figura 12. Distribución de datos comparativos de carga física de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe

En la tabla 17 y figura 12, se observó que, el 12.3% presenta un nivel bajo, el 75.4% presenta un nivel medio y el 12.3% presenta un nivel alto de carga física de sobrecarga laboral del Personal del establecimiento JCM y el 12.3% presenta un nivel bajo, el 43.9% presenta nivel medio y el 43.9% presenta un nivel alto de carga física de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento Cruz de Motupe.

Tabla 18

Distribución de datos comparativos de carga mental de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud JCM y Cruz de Motupe

Nivel de sobrecarga laboral	Establecimiento José Carlos Mariátegui	%	Establecimiento Cruz de Motupe	%
Bajo	18	31,6	4	7,0
Medio	36	63,2	27	47,4
Alto	3	5,3	26	45,6
Total	57	100	57	100

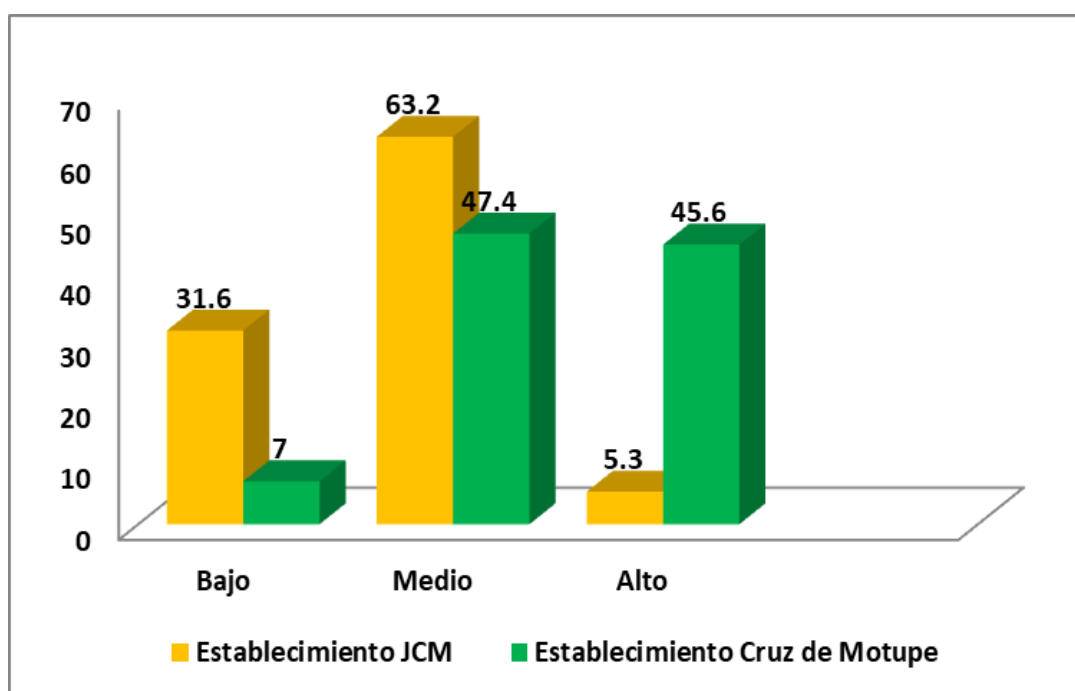


Figura 13. Distribución de datos comparativos de carga mental de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe.

En la tabla 18 y figura 13, se observa que el 31.6% presenta un nivel bajo, el 63.2% presenta un nivel medio y el 5.3% presenta un nivel alto de carga mental de Sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui y el 7% presenta nivel bajo, el 47.4% presenta un nivel medio y 45.6% presenta un nivel alto de carga mental de sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe.

Tabla 19

Distribución de datos comparativos trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe

Nivel de sobrecarga laboral	Establecimiento José Carlos Mariátegui	%	Establecimiento Cruz de Motupe	%
Bajo	11	19,3	11	19,3
Medio	40	70,2	30	52,6
Alto	6	10,5	16	28,1
Total	57	100	57	100

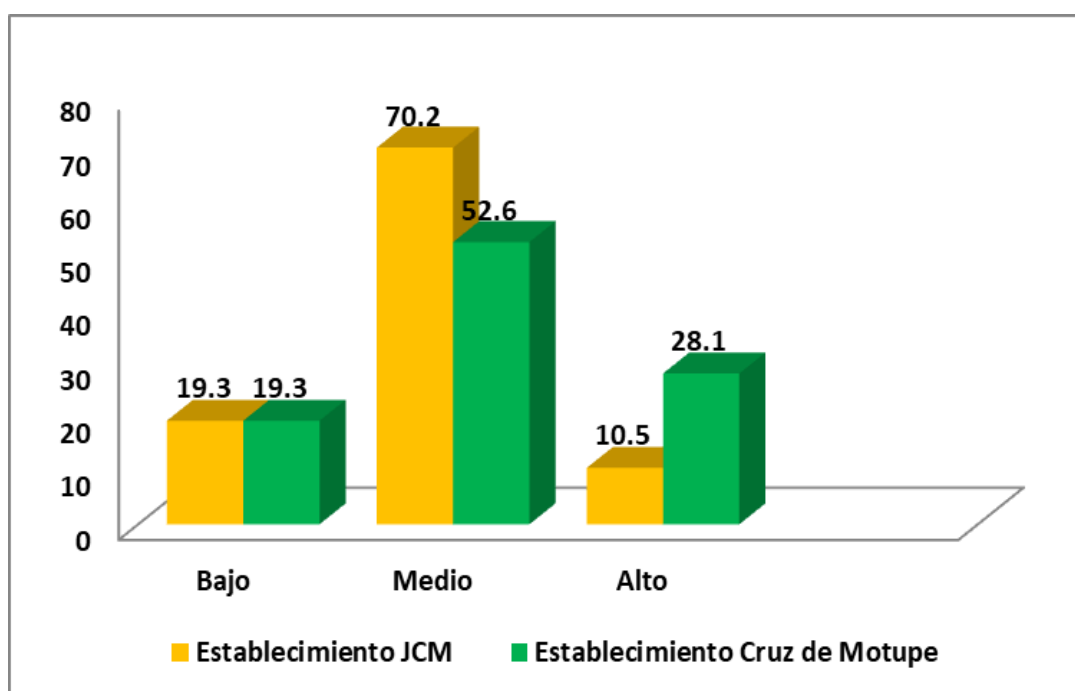


Figura 14. Distribución de datos comparativos trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe

En la tabla 19 y figura 14, se observó que el 19.3% presenta un nivel bajo, el 70.2% presenta un nivel medio y el 10.5% presenta un nivel alto de trabajo a turnos de la Sobrecarga laboral del Personal del establecimiento José Carlos Mariátegui y el 19.3% presenta un nivel bajo, el 52.6% presenta un nivel medio, y el 28.1% presenta un nivel alto de trabajo a turnos de la Sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe.

Tabla 20

Distribución de datos comparativos factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe

Nivel de sobrecarga laboral	Establecimiento José Carlos Mariátegui	%	Establecimiento Cruz de Motupe	%
Bajo	17	29,8	13	22,8
Medio	33	57,9	17	29,8
Alto	7	12,3	27	47,3
Total	57	100	57	100

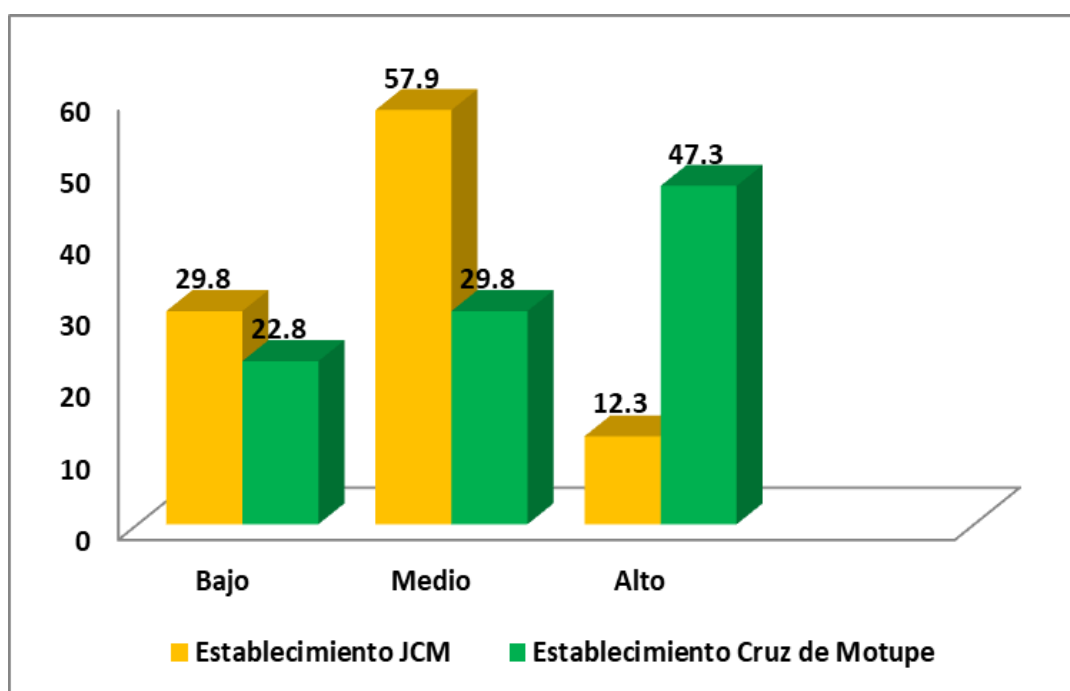


Figura 15. Distribución de datos comparativos factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe.

En la tabla 20 y figura 15, se observó que el 29.8% presenta un nivel bajo, el 57.9% presenta un nivel medio y el 12.3% presenta nivel alto de factores de la organización de la sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui y el 22.8% presenta nivel bajo, el 29.8% presenta un nivel medio y el 47.4% presenta un nivel alto de factores de la organización de la sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe.

3.3 Contrastación de hipótesis

Para probar esta hipótesis, se procedió a utilizar estadística no paramétrica: Prueba U de Mann-Whitney aplicada a dos muestras independientes.

3.2.1 Hipótesis general:

Ho: No existe diferencias significativas en el nivel de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

H₁: Existe diferencias significativas en el nivel de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 21

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe	Establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	57	43,03	2452,50
	Establecimiento de salud Cruz de Motupe	57	71,97	4102,50
	Total	114		

Estadísticos de prueba^a

	Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe
U de Mann-Whitney	799,500
W de Wilcoxon	2452,500
Z	-4,681
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 21, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general y el puntaje del $p = .000 < .05$ e indica diferencias significativas, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se obtuvieron puntuaciones, de Sobrecarga laboral del personal de José Carlos Mariátegui con un (Promedio = 43.03) a diferencia de las encuestas de sobrecarga laboral

del personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe con un (Promedio = 71.97). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; siendo el personal del establecimiento Cruz de Motupe quienes presentan mayores puntajes de sobrecarga laboral.

3.2.2 Contrastación por dimensiones

Primera hipótesis específica

Ho: No existe diferencias significativas en el nivel de carga física de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Hi: Existe diferencias significativas en el nivel de carga física de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 22

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de carga física de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Carga física de la sobrecarga laboral de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	Establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	57	46,91	2674,00
	Establecimiento de salud Cruz de Motupe	57	68,09	3881,00
	Total	114		

Estadísticos de prueba^a

	Carga física de la sobrecarga laboral de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe
U de Mann-Whitney	1021,000
W de Wilcoxon	2674,000
Z	-3,453
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 22, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica y el puntaje del $\rho = .001 < .05$ e indica diferencias significativas, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se obtuvieron puntuaciones, de carga física de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui con un (Promedio = 46.91) a diferencia de las encuestas de carga física de Sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe con un (Promedio = 68.09). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de carga física de sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; siendo el personal del establecimiento Cruz de Motupe quienes presentan mayores puntajes de carga física de sobrecarga laboral.

Segunda hipótesis específica

Ho: No existe diferencias significativas en el nivel de carga mental de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Hi: Existe diferencias significativas en el nivel de carga mental de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 23

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de carga mental de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Carga mental de Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	Establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	57	45,47	2592,00
	Establecimiento de salud Cruz de Motupe	57	69,53	3963,00
	Total	114		

Estadísticos de prueba ^a	
	Carga mental de Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe
U de Mann-Whitney	939,000
W de Wilcoxon	2592,000
Z	-3,905
Sig. asintótica (bilateral)	,000
a. Variable de agrupación: Grupo	

En la tabla 23, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica y el puntaje del $p=.000 < .05$ e indica diferencias significativas, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se obtuvieron puntuaciones, de carga mental de Sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui con un (Promedio = 45.47) a diferencia de las encuestas de carga mental de sobrecarga laboral del personal de Cruz de Motupe con un (Promedio = 69.53). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de carga mental sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; siendo el personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe quienes presentan mayores puntajes de carga mental de sobrecarga laboral.

Tercera hipótesis específica

Ho: No existe diferencias significativas en el nivel de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Hi: Existe diferencias significativas en el nivel de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 24

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Trabajo a turnos de la Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	Establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	57	46,72	2663,00
	Establecimiento de salud Cruz de Motupe	57	68,28	3892,00
	Total	114		

Estadísticos de prueba^a

	Trabajo a turnos de la Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe
U de Mann-Whitney	1010,000
W de Wilcoxon	2663,000
Z	-3,510
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 24, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica y el puntaje del $\rho = .000 < .05$ e indica diferencias significativas por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se obtuvieron puntuaciones, de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal JCM con un (Promedio = 46.72) a diferencia de las encuestas de trabajo a turnos de Sobrecarga laboral del Personal Cruz de Motupe con un (Promedio = 68.28). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de trabajo a turnos de sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; siendo el personal del establecimiento Cruz de Motupe quienes presentan mayores puntajes de trabajo a turnos de sobrecarga laboral.

Cuarta hipótesis específica

Ho: No existe diferencias significativas en el nivel de los factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Hi: Existe diferencias significativas en el nivel de los factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 25

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de los factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Factores de la organización de la sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe	Establecimiento JCM	57	47,15	2687,50
	Establecimiento Cruz de Motupe	57	67,85	3867,50
	Total	114		

Estadísticos de prueba^a

	Factores de la organización de la sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe
U de Mann-Whitney	1034,500
W de Wilcoxon	2687,500
Z	-3,352
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 25, se presentan los resultados para contrastar la cuarta hipótesis específica y el puntaje del ρ _value es $p=.001 < .05$ e indica diferencias significativas por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se obtuvieron puntuaciones, de factores de organización de la sobrecarga laboral del personal de JCM con un (Promedio = 47.15) a diferencia de las encuestas de factores de organización de Sobrecarga laboral del Personal de Cruz de Motupe con un (Promedio = 67.85). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de factores de organización de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, siendo el personal del establecimiento Cruz de Motupe quienes presentan mayores puntajes de factores de organización de sobrecarga laboral.

IV. DISCUSIÓN

En la presente tesis se investigó sobre la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación de acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 799,500, coincidiendo con el estudio de Gonzales (2017) realizó la investigación titulada: Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería en los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017. El objetivo de la investigación fue comparar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería entre los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2017. El antecedente coincide con la teoría de Hart y Staveland (1988) que se utilizó, el instrumento de medición que utilizó, para los resultados se utilizó la Prueba de U de Whitney también llamado Mann - Whitney – Wilcoxon, Realizado el análisis descriptivo y la contratación de hipótesis se estableció que del p_value es $p=.000 < .05$ e indica diferencias significativas por lo tanto, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, las encuestas, obtuvieron puntuaciones, de Sobrecarga laboral del Personal de Enfermería entre los servicios de medicina con un (Promedio = 23.02) a diferencia de las encuestas de Sobrecarga laboral del Personal de Enfermería entre los servicios de cirugía con un (Promedio = 37.98). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de sobrecarga laboral del Personal de Enfermería entre los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2017.

Asimismo el estudio de Martínez (2017) en su artículo tuvo como objetivo describir los niveles de sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería en UCI. Concluyó: La sobrecarga de trabajo en profesionales sanitarios, se ha identificado como un factor importante de revisión en el ámbito de la salud y la seguridad del profesional de enfermería, tomando hincapié en el impacto que llega a generar en el cuidado y en la propia seguridad del paciente. Los factores como la presión del tiempo y la exigencia mental en una unidad de cuidados intensivos, hace determinante el cansancio físico y mental por los que pasan muchos de estos profesionales. La exigencia mental y psicológica de los profesionales de enfermería se encuentra como una segunda fuente de sobrecarga en el trabajo,

relacionándose directamente con la nueva complejidad de las tecnologías, el manejo de información para el desarrollo de las mismas, la responsabilidad en la toma de decisiones y las condiciones críticas en la que se encuentran los pacientes en las unidades de cuidados intensivos, aunadas además por las demandas de información en los familiares de los pacientes. La sobrecarga laboral se encontró en nivel alto de 56%.

En relación a la primera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación de acuerdo a las evidencias estadísticas existen diferencias en el nivel de carga física de la sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1021,000 . Al respecto De Arco, (2013), en su investigación Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, Colombia, tuvo como objetivo identificar las fuentes de sobrecarga laboral en estos profesionales en tres Unidades de Cuidado Intensivo UCI. Coincide con el trabajo realizado Los resultados descriptivos muestran que la sobrecarga laboral se encuentra en nivel bajo con un 12%, nivel medio 34% y un nivel alto con 54% otra de las conclusiones a la que se llegó fue que la principal fuente de sobrecarga de trabajo está mediada por la presión temporal, seguida del esfuerzo que deben realizar los profesionales para poder cumplir con las tareas asignadas y brindar un cuidado de calidad al paciente. Concluye que las exigencias de la tarea relacionadas con la multiplicidad de las mismas, las labores adicionales y las exigencias de tiempo son los mayores factores generadores de sobrecarga laboral en enfermería en las instituciones escenario del estudio.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación de acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de carga mental de Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 939,000, coincidiendo con la investigación realizada por En los resultados descriptivos fueron la sobrecarga laboral se encontró en un nivel alto con 57% nivel medio 32% y un nivel bajo de 21% bajo la teoría de Smith y Carayon Sainfort (2010) teoría del diseño de trabajo equilibrado, donde toma en cuenta a los elementos que todo trabajo necesita y son importantes cumpliendo con las

funciones que realiza dichos elementos como los llama el autor son la persona, la tarea, las herramientas y tecnologías, el medio ambiente físico y la organización.

Al respecto el estudio de Aquije (2016) tuvo como objetivo establecer si la sobrecarga laboral, incide en rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac. Los resultados coinciden con la investigación donde existe aumento de tareas por escasos del personal de enfermería, afecta su capacidad y desempeño. El incremento del ritmo de trabajo en los servicios del hospital, incide en los niveles de contribución al logro de los objetivos institucionales. El incremento de los niveles de estrés ocupacional, incide en el rendimiento a nivel del entorno laboral. La extensión de las horas de trabajo, incide en el mejoramiento en los estándares del personal. Los escasos niveles de relajamiento y distracción, afecta la capacidad del personal en cuanto a la atención a pacientes y/o usuarios. El aumento del desgaste físico, emocional y mental, incide en la actitud apropiada que debe tener el personal de enfermería frente a los pacientes y/o usuarios.

En relación a la tercera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación de acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de trabajo a turnos de Sobrecarga laboral del Personal de los establecimiento José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1010,000 , coincidiendo con la investigación de Pinto (2017) en su investigación tuvo como objetivo Demostrar la carga laboral de la enfermera en el Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche, Arequipa 2017. Se concluyó: Se determinó que si existe sobrecarga laboral, siendo esta excesiva en 40% y enorme en 60 % en el personal de enfermería del hospital Goyeneche, Arequipa 2017. La carga laboral de la enfermera se da por insuficiente número de enfermeras que no abastece al requerimiento, la atención y cuidado del paciente por la labor administrativa que se demanda; así mismo por problemas de infraestructura y falta de insumos para la atención. La mayor sobrecarga laboral se en el turno de la mañana y la tarde debido a la cantidad de procedimientos que se realizan a pacientes hospitalizados y ambulatorios. Con la presencia de sobrecarga laboral de acuerdo a diversos estudios se puede concluir que el profesional de salud expuesto a sobrecarga laboral experimenta estrés, malestar, fatiga, pudiendo presenta por consiguiente Síndrome de Burnout, deteriorando su salud, así mismo puede ocasionar accidentes laborales por la premura del tiempo para la realización de sus actividades, y por

el estrés podría llevar a la depresión del sistema inmunológico ocasionando compromiso de la salud física y mental ocasionando ausentismo laboral. El análisis descriptivo de la variable carga laboral se encontró en nivel alto con el 62%, en nivel medio con 13% y en nivel bajo con 25%.

Al respecto Patlán (2013) en su artículo titulado *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*, tuvo como objetivo determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo en personal de un instituto de salud en México. La metodología de investigación fue ex post facto y descriptiva con una muestra estratificada de 673 trabajadores. Se utilizaron 4 escalas para medir sobrecarga de trabajo, burnout y 2 factores de calidad de vida en el trabajo: conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral. Se concluyó que existe un efecto positivo y significativo de la sobrecarga en el burnout y el conflicto trabajo-familia, y un efecto negativo de la sobrecarga en la satisfacción laboral. Además, el burnout está asociado de forma positiva al conflicto trabajo-familia y negativa a la satisfacción laboral. El estudio coincide con la teoría de Hart y Staveland (1988), donde la sobrecarga laboral se encontró en nivel alto de 52%, nivel medio de 21% y un nivel bajo de 24%.

En relación a la cuarta hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación de acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de factores de organización de Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1034,500, coincidiendo con la investigación de Hincapié, Zapata y Agudelo (2013) en su investigación Tuvieron como objetivo actualizar los manuales de funciones y procedimientos correspondientes a los cargos administrativos de los diferentes procesos del Hospital San José de Marsella. El estudio fue descriptivo, en una muestra de 16 sujetos se realizaron encuestas. Se trabajó bajo la teoría de Hart y Staveland (1988) la cual se consideró para la presente investigación. Se concluyó en el análisis inferencia: Este análisis de carga laboral, constituye la posibilidad de saber en detalle las obligaciones y características de cada puesto. Esto permite a los supervisores distinguir con precisión y orden, los elementos que integran cada uno de ellos para explicarlos y exigir apropiadamente las obligaciones que suponen. En cuanto al análisis descriptivo la cargas laborales encuentran en nivel medio 56%, en un nivel bajo 24% y en nivel alto 20%.

Finalmente el estudio de Ahumada (2018) coincide con Los resultados de la investigación donde se evidenciaron que el 37.2% del personal de enfermería en los Centros de Salud Villa los Reyes y Mi Perú en Ventanilla consideraba que la carga laboral era alta, el 46.2% la consideró media y 16,7 % baja; referente a la calidad de registros de enfermería el 46.2 % mostraron nivel de cumplimiento era bajo, un porcentaje similar de estos registros presentaron nivel de cumplimiento medio y sólo el 7.7% presentaron nivel de cumplimiento alto.

V. CONCLUSIONES

Primera:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias significativas en el nivel de sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 799,500

Segunda:

De acuerdo a las evidencias estadísticas existen diferencias significativas en el nivel de carga física de la sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1021,000

Tercera:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias significativas en el nivel de carga mental de Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 939,000

Cuarta:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias significativas en el nivel de trabajo a turnos de Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1010,000

Quinta:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias significativas en el nivel de factores de organización de Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1034,500

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Capacitar a través de las instancias responsables de la salud y seguridad en el trabajo dentro de la institución y con asesoría sobre riesgo laboral a los profesionales y técnicos asistenciales de salud en temas relacionados con manejo de cargas, posturas correctas.

Segunda:

Se recomienda a los directores de los centros de salud del distrito de San Juan de Lurigancho realizar capacitación para mejorar los niveles de carga física; de tal manera que mejore la postura física del personal de salud asistencial, mejore la forma de desplazamiento y de esta manera disminuya el esfuerzo muscular.

Tercera:

Los directores de los centros de salud deben asignar el número de pacientes a atender teniendo en cuenta la disponibilidad de personal y proveer el personal adicional necesario de acuerdo a los requerimientos y especificidad del servicio.

Cuarta:

Se le sugiere al ministerio de salud implementar periodos de descanso entre jornadas de trabajo, de manera tal que los profesionales, puedan recuperar energías y brindar un cuidado de calidad a los pacientes.

Quinta:

Generar una política de turnos que permita optimizar las condiciones de trabajo y tener en cuenta condiciones individuales de los trabajadores, en la prestación del servicio del cuidado de la salud, donde es imperativo mantener la atención para brindar un cuidado seguro, oportuno y de calidad.

VII. REFERENCIAS

- Aguilera, R., y Vargas, L. (2012), en la investigación titulada *Sobrecarga Laboral en el personal de enfermería*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Cuyo. Buenos Aires, Argentina.
- Ahumada, L. C. (2018). *Carga laboral y la calidad de los registros de enfermería en los Centros de Salud Villa los Reyes y Mi Perú, Ventanilla-2017*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Aquije, E. B. (2016). *Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Baz, K., Eguez, M., López, V., Lucas, M., y Siri, K. (2013). *Sobrecarga laboral en enfermería y riesgos en la seguridad del paciente paliativo*. (Tesis de maestría). Universidad de la República, Uruguay.
- Bi, S., y Salvendy, G. (1994). A proposed methodology for the prediction of mental workload, based on engineering system parameters. *Work and stress*, 8 (4), 355-371.
- Blanco, J. (2014). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en gerocultoras y docentes: evaluación, prevalencia y proceso de desarrollo*. (Tesis doctoral). Universidad de Valencia, España.
- Broadbent, D. E. (1958). *Perception and communication*. London: Pergamon Press.
- Camacho, A., y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20, 40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Cardona, M.A., Castillo, S. J., y Villanueva, M. E. (2017). *Diagnóstico del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de*

la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador. (Tesis de maestría). Universidad de El Salvador.

Ceballos, P., Valenzuela, S., y Paravic, T. (2014). Factores de riesgo psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Avenferm*, 32 (2): 271-279.

Chaffin, D. (2009). Occupational biomechanics, 2ª Ed. New York, Winnubst, J. y Cooper, C. Handbook of Health Psychology. *Baffis Lane: John Wiley & Sons*, 127-146.

Corredor, L., y Sánchez, S. (2008). *Relación entre la sobrecarga laboral en enfermería y la incidencia de infecciones nosocomiales en la UCI.* Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.

Cruz, N. (2013). *Enfermos de Alzheimer: La sobrecarga del cuidador.* (Tesis de maestría). Universitat de Lleida, España.

Dalmau, I. (2008). *Evaluación de la carga mental en tareas de control: técnicas subjetivas y medidas de exigencia.* (Tesis doctoral). Universitat Politècnica de Catalunya, España.

De Arco, O. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012.* (Tesis Doctoral). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Deutsch, J. A., y Deutsch, D. (1963). Attention: Some theoretical considerations. *Psychological Review*, 70, 80-90.

Dhar, R. L., y Dhar, M. (2010). Job stress, coping process and intentions to leave: A study of information technology professionals working in India. *The Social Science Journal*, 47 (3), 560-577.

Díaz , D., Hernández , E., y Rolo , G. (2012). *Carga mental de trabajo.* España: Síntesis.

- Díaz, W. C. (2017). *Sobrecarga laboral asociado a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia de un hospital de Trujillo*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Fidalgo, M. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo*. Disponible en http://www.mta.es//insht/ntp/ntp_704.htm
- García, K. H., y Leandres, S. (2018). *Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - Essalud, Arequipa – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- García, O. S., y Del Hoyo, D. A. (2002). *La carga mental de trabajo*. INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).Madrid, España
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide, Madrid.
- Gil-Monte. P. R, García-Jueas. J. M., y Caro. M (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en Profesionales de enfermería. *Revista Interamericana de Psicología*, 42 (1), 113-118.
- Gonzales, E. M. (2018). *Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería en los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad César Vallejo.
- González, J. L. (2003). *Carga mental y fatiga en el trabajo. Análisis en función de variables de personalidad en una muestra de servicios especiales de enfermería*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, España.
- Guerra, M. (2013). *Afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Diteca S.A.* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

- Hart, S. G., y Staveland, L. E. (1988). Development of Nasa-Tlx (Task Load Index): Results Of Empirical And Theoretical Research. En Hancock, P.A. y Meshkati, N. (Eds.), *Human Mental Workload*. North-Holland, Amsterdam. 139-183.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hincapié, M. A., Zapata, A. V., y Agudelo, E. A. (2013). Análisis de cargas laborales y actualización de los manuales de funciones y requerimientos hospital San José de Marsella. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Pereira, Bogotá, Colombia.
- INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. (2005). VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. España: INSHT. INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. NTP: Carga de trabajo y embarazo. España: INSHT.
- Jex, S. M. (2000). Claridad y sobrecarga de roles asignados. En: OIT (2000). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores psicosociales y de organización*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Kahneman, D. (1973). *Attention and Effort. Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kalimo, R., y Leppanen, A., (1985). Feedback from video display terminals, performance control and stress in text preparation in the printing industry. *J. Occup. Psychol.*, 58, 27-38.
- Kanauth, P. E., Schönfelder, S., y Hornberger. (1997). *Fitting the task to the human: a textbook of occupational ergonomics Taylor & Francis*. London.
- León, L. M. V. (2018). *Sobrecarga laboral y su relación con el síndrome de burnout en las enfermeras y enfermeros que laboran en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima , Perú.

- López, V. (2013). *Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout*. (Tesis Doctoral). Universidad Complutense Madrid, España.
- Martínez, J. (2017). Sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería en UCI. *Publicaciones Didácticas*, 80, 859-862.
- Maslach, C., Jackson, S. E., y Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3rd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Mateos, A. (2003). *Guía de Práctica Clínica de la enfermedad de Alzheimer y otras demencias*. Canarias: Servicio Canario de Salud.
- Melo, J. L. (2009). *Ergonomía práctica. Guía para la evaluación ergonómica de un puesto de trabajo*. Fundación MAPFRE.
- Meshkati, N. (1988). Toward development of a cohesive model of workload. En Hancock, P.A: y Meshkati, N. (Eds.), *Human mental workload*, pp. 139-183. Amsterdam: North Holland.
- Norman, D. A., y Bobrow, D. G. (1975). On data limited and resource limited processes. *Cognitive Psychology*, 7, 44-64.
- OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra, Suiza.
- OIT. (1997). *Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/85thSession/lang--es/index.htm>
- Patlán (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29 (2013), 445-455.

- Pinto, S. F. (2017). *Carga laboral en las enfermeras del servicio de oncología del hospital Goyeneche, Arequipa 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín ,Arequipa, Perú.
- Ramirez, N. (2013). Turnos de trabajo en el personal de Enfermería de una unidad de cuidados intensivos. *Enfermería en Costa Rica*, 33 (2), 74 – 80.
- Rubio, S., Luceño, L., Martín, J., y Jaén, M. (2007). Modelos y procedimientos de evaluación de la carga mental de trabajo. *Edupsykhé*, 6 (1), 85-108.
- Salazar, E. (2017) Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017 (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo ,Lima , Perú.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. 5a edición. Lima-Peru: Business support Aneth S.R.L.
- Schneider, W., y Shiffrin, R. M. (1977). Controlled and automatic human information processing: I. Detection, search and attention. *Psychological Review*, 84, 1-66.
- Smith, M. J., y Carayon Sainfort P. (2010). Using the "Balance Model" for Occupational Safety and Health Promotion. *Ergonomics and Health Aspects*, 105-114. Recuperado en http://www.sinab.unal.edu.co:2483/content/pdf/10.1007%2F978-3-642-02731-4_13.pdf
- Treisman, A. M. (1960). Contextual cues in selective listening. *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 12, 242-248.
- Veloutsou, C.A., y Panigyrakis, G.G. (2004). Consumer brand manager' job stress, job satisfaction, perceived performance and intention to leave. *Journal of Marketing Management*, 20, 105-131.
- Wickens, C. D, Gordon, S. E., y Liu, Y. (1998). *An Introduction to Human Factors Engineering*. Longman, Nueva York.

Zea, R. A. (2016). *Riesgos asociados a la carga de trabajo en paramédicos de una unidad de atención médica prehospitalaria, estado de México*. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional. Distrito Federal, México.

ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia

TÍTULO: Sobrecarga laboral del Personal de dos establecimientos de salud del distrito San Juan de Lurigancho AUTOR Br. Dionicia Rivera Tocto						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general: ¿Qué diferencias existen de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 ?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Problema específico 1: ¿ Qué diferencias existen de la dimensión carga física de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018. ?</p> <p>Problema específico 2 ¿ Qué diferencias existen de la dimensión carga mental de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.?</p> <p>Problema específico 3: ¿ Qué diferencias existen de la dimensión trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018. ?</p> <p>Problema específico 4: ¿ Qué diferencias existen de los factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018. ?</p>	<p>Objetivo general Comparar las diferencias que existen de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1: Comparar las diferencias que existen de la dimensión de la carga física del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Objetivo específico 2: Comparar las diferencias que existen de la dimensión de la carga mental del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Objetivo específico 3: Comparar las diferencias que existen de la dimensión del trabajo a turnos del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Objetivo específico 4: Comparar las diferencias que existen de la dimensión de los factores de la organización del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.</p>	<p>Hipótesis general Existen diferencias significativas de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>Hipótesis específico 1: Existen diferencias significativas de la dimensión de la carga física de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Hipótesis específico 2: Existe diferencia significativas de la dimensión carga mental de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Hipótesis específico 3: Existe diferencia significativas de la dimensión del trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Hipótesis específico 4: Existe diferencia significativas de la dimensión de los factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.</p>	Variable 1: Sobrecarga Laboral.			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular	1,2,3 4,5,6 7,8,9,10,11,12,13 14,15,16	
			Carga mental	Atención Pausas Ritmo de trabajo Tratamiento de información Experiencia	17,18 19,20, 21,22, 23,24,25,26, 27,28 29,30, 31	
			Trabajo a turnos	Turnos Calendario Estabilidad Refrigerio adecuado Evaluación de la salud	32, 33, 34,35, 36, 37, 38,39,40,41 42,43 44	Bajo (0- 22) Medio (23- 45) Alto (46-68)
Factores de la organización	Respeto del ciclo del sueño Protección y seguridad Limitaciones Tareas Preparación Iniciativa Informes Toma de decisiones Relaciones interpersonales	45,46,47, 48,49,50,51 52,53,54,55,56 57,58 60,61,62,63,64,65, 66,67 59 68				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Según finalidad: Básica</p> <p>Según la secuencia de la observación: transversal</p> <p>Según tiempo ocurrencia: prospectivo</p> <p>Según análisis y alcance resultados: observacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Enfoque: cuantitativo No experimental Nivel: descriptivo, comparativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Conjunto de casos que concuerdan con determinada especificaciones</p> <p>Estuvo conformada por profesionales de</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Es un subgrupo de la población de interés sobre del cual se recolecta datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativa Para el presente estudio se trabajara con los profesionales de</p>	<p>VARIABLE: Sobrecarga laboral</p> <p>TECNICAS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>Autor: Hart y Staveland Año: 1988 Monitoreo: Edith Margot Gonzales Salazar. Ámbito de Aplicación: Centros de salud San Juan de Luriganchó</p> <p>Forma de Administración: Individual.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Para el análisis estadístico se utilizara el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 23. Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos.</p> <p>El valor de Kr - 20 para el instrumento de medición de la variable Sobrecarga Laboral fue de 0.95 lo cual indica que la prueba de sobrecarga laboral tiene una confiabilidad alta.</p> <p>INFERENCIAL</p> <p>Para el contraste de hipótesis se uso de la prueba estadística U de Mann - Whitney 0.95 con un 95% de excelente confiable.</p>

Anexo B. Instrumento

INSTRUMENTO DE MEDICION DE SOBRECARGA LABORAL

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: _____

Sexo: _____

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

No = 0

Si = 1

ITEMS		No	Si
N°	Dimensión 1: Carga física		
	Postura		
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.		
	Desplazamiento		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.		
	Esfuerzo muscular		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.		
15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.		
	Dimensión 2: Carga mental	No	Si
	Atención		
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.		
	Pausas		
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.		
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.		
	Ritmo de trabajo		
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.		
	Tratamiento		
23	El trabajo se basa en los procesos de información.		
24	La información se percibe correctamente.		

25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.		
	Información		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.		
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.		
	Experiencias		
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.		
	Dimensión 3: Trabajo a turnos	No	Si
	Turnos		
32	El trabajo que se realiza es a turnos.		
	Calendario		
33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.		
	Estabilidad		
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.		
35	Los equipos de trabajo son estables.		
	Registro adecuado		
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.		
	Evaluación de la salud		
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciar la jornada laboral.		
	Respeto al ciclo de vida		
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.		
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.		
	Protección y seguridad		
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.		
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche.		
	Limitaciones		
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.		
	Dimensión 4: Factores de la organización	No	Si
	Tareas		
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.		
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.		
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).		

Preparación			
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.		
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.		
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.		
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.		
Iniciativa			
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.		
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.		
54	Puede elegir el método de trabajo.		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.		
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.		
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.		
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.		
Informes			
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.		
Toma de decisiones			
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.		
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.		
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.		
Relaciones interpersonales			
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.		
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.		
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.		
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.		
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.		

Fuente: Hart y Staveland. (1988) adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar Apéndice

Anexo C. Artículo científico**Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018**

Br. Dionicia Rivera Tocto
diony_rivera@hotmail.com

Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima Este

1. RESUMEN

La investigación titulada: Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018. El objetivo de la investigación fue comparar el nivel de sobrecarga laboral del personal de salud asistencial dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

La investigación fue de tipo básica, el alcance fue descriptivo comparativo y el diseño utilizado fue no experimental, de corte transversal. El instrumento fue el cuestionario. La población fue de conformada 114 personales de salud asistencial Para recolectar los datos se utilizó el instrumento de sobrecarga laboral; se realizó la confiabilidad de Kr 20 por ser variable dicotómica y procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23).

En el análisis descriptivo se observó que, el 24.6% presenta un nivel bajo, el 54.4% tiene nivel medio y el 21.1% presenta nivel alto de sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui y el 10.5% presenta nivel bajo, el 54.4% presenta un nivel medio, el 35.1% presenta un nivel alto de sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe. De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 799,500

Palabra Clave: sobrecarga laboral, física, mental, trabajo a turnos.

Abstract

The research entitled: Work overload of personnel of two health facilities in the district of San Juan de Lurigancho 2018. The objective of the research was to compare the level of work overload of health care personnel two health facilities in the district of San Juan de Lurigancho 2018.

The research was of a basic type, the scope was comparative descriptive and the design used was non-experimental, cross-sectional. The instrument was the questionnaire. The population was composed of 114 health care personnel. To collect the data, the instrument of work overload was used; the reliability of Kr 20 was performed because it was a dichotomous variable and data processing was performed with the SPSS software (version 23).

In the descriptive analysis it was observed that 24.6% have a low level, 54.4% have a medium level and 21.1% have a high level of work overload of the staff of the José Carlos Mariátegui health facility and 10.5% have a low level, 54.4% have a medium level, 35.1% have a high level of work overload of the staff of the Cruz de Motupe health facility. According to the statistical evidence, there are differences in the level of work overload of the personnel of the José Carlos Mariátegui and Cruz de Motupe establishments in the district of San Juan de Lurigancho 2018; since the level of significance calculated is $p < .05$ and U of Mann Whitney is 799,500

Keyword: work overload, physical, mental, shift work.

2. INTRODUCCIÓN

La sobrecarga de trabajo empieza cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está capacitado. Proviene de un aumento transitorio de trabajo que en algunas ocasiones se prolonga durante espacios de tiempo dilatados.

El inicio del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Esto es, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. Por ello, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el trabajador que desempeña un puesto. Por este motivo, las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales van

más allá de ser un problema individual, y pueden constituir un verdadero problema de salud pública cuando su tasa de prevalencia e incidencia resulta alta.

Las prácticas de la profesión requieren un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones y exige una alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia el desgaste físico y mental, además de mantener en forma permanente el espíritu de compartir con el enfermo y su familia, las horas de angustia y dolor.

San Juan de Lurigancho es el distrito más poblado del país, lo que genera múltiples y muy urgentes necesidades médicas. En la actualidad, sin embargo, la jurisdicción cuenta con un solo hospital del Ministerio de Salud y 34 establecimientos de salud centros de salud para atender a más de un millón de habitantes. Y al igual que en otros centros de salud, la falta de medicamentos e insumos básicos afecta la atención que reciben los usuarios, la falta de personal de salud asistencial.

Martínez (2017) en su artículo titulado *Sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería en UCI*, tuvo como objetivo describir los niveles de sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería en UCI. Concluyó: La sobrecarga de trabajo en profesionales sanitarios, se ha identificado como un factor importante de revisión en el ámbito de la salud y la seguridad del profesional de enfermería, tomando hincapié en el impacto que llega a generar en el cuidado y en la propia seguridad del paciente. Los factores como la presión del tiempo y la exigencia mental en una unidad de cuidados intensivos, hace determinante el cansancio físico y mental por los que pasan muchos de estos profesionales. La exigencia mental y psicológica de los profesionales de enfermería se encuentra como una segunda fuente de sobrecarga en el trabajo, relacionándose directamente con la nueva complejidad de las tecnologías, el manejo de información para el desarrollo de las mismas, la responsabilidad en la toma de decisiones y las condiciones críticas en la que se encuentran los pacientes en las unidades de cuidados intensivos, aunadas además por las demandas de información en los familiares de los pacientes. La presión de tiempo es considerada por los profesionales sanitarios como la mayor fuente de sobrecarga del trabajo, establecida por cuidados reales que se deben realizar en un periodo corto de tiempo, llegando a frustraciones, bloqueos mentales y una reducción de bienestar en nuestra calidad de vida. La sobrecarga laboral se encontró en nivel alto de 56%.

Definición de sobrecarga laboral

De Arco (2013) afirmó que la sobrecarga laboral se entiende como aquella responsabilidad donde en términos cualitativos y cuantitativos se genera un estresor significativo, que puede

estar asociado a exceso de tareas, deterioro psicológico, demandas excesivas de habilidades, destrezas y conocimientos que pueden incrementar los niveles de agotamiento emocional y físico de los profesionales.

3. METODOLOGÍA

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestó que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Según su finalidad la presente investigación fue de tipo básica, pues según Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que “mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, está orientado al descubrimiento de principios y leyes” (p. 44).

El presente estudio fue de Nivel descriptivo – comparativo porque los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” Hernández, et al. (2014, p. 80). El estudio fue descriptivo comparativo porque consideró dos o más investigaciones descriptivas simples, para luego comparar los datos recogidos, en otras palabras estuvo constituido por una variable de sobrecarga laboral y se compara con dos poblaciones con similares características.

El diseño de la investigación fue no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” Hernández, et al. (2014, p. 149).

4. RESULTADOS

Tabla 22

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de carga física de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Rangos		
Grupo	N	Rango promedio Suma de rangos
Carga física de la sobrecarga laboral de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui	57	46,91 2674,00
Establecimiento de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	57	68,09 3881,00
Cruz de Motupe	Total	114

Estadísticos de prueba^a

	Carga física de la sobrecarga laboral de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe
U de Mann-Whitney	1021,000
W de Wilcoxon	2674,000
Z	-3,453
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 22, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica y el puntaje del $\rho = .001 < .05$ e indica diferencias significativas, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se obtuvieron puntuaciones, de carga física de la sobrecarga laboral del personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui con un (Promedio = 46.91) a diferencia de las encuestas de carga física de Sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe con un (Promedio = 68.09). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de carga física de sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; siendo el personal del establecimiento Cruz de Motupe quienes presentan mayores puntajes de carga física de sobrecarga laboral.

Tabla 23

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de carga mental de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Carga mental de Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui	Establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	57	45,47	2592,00
establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	Establecimiento de salud Cruz de Motupe	57	69,53	3963,00
	Total	114		

Estadísticos de prueba ^a	
	Carga mental de Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe
U de Mann-Whitney	939,000
W de Wilcoxon	2592,000
Z	-3,905
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 23, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica y el puntaje del $p = .000 < .05$ e indica diferencias significativas, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se obtuvieron puntuaciones, de carga mental de Sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud José Carlos Mariátegui con un (Promedio = 45.47) a diferencia de las encuestas de carga mental de sobrecarga laboral del personal de Cruz de Motupe con un (Promedio = 69.53). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de carga mental sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; siendo el personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe quienes presentan mayores puntajes de carga mental de sobrecarga laboral.

Tabla 24

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018

Rangos	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Trabajo a turnos de la Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe	Establecimiento de salud José Carlos Mariátegui	57	46,72	2663,00
	Establecimiento de salud Cruz de Motupe	57	68,28	3892,00
	Total	114		

Estadísticos de prueba^a

	Trabajo a turnos de la Sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe
U de Mann-Whitney	1010,000
W de Wilcoxon	2663,000
Z	-3,510
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 24, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica y el puntaje del $p = .000 < .05$ e indica diferencias significativas por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se obtuvieron puntuaciones, de trabajo a turnos de la sobrecarga laboral del personal JCM con un (Promedio = 46.72) a diferencia de las encuestas de trabajo a turnos de Sobrecarga laboral del Personal Cruz de Motupe con un (Promedio = 68.28). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de trabajo a turnos de sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; siendo el personal del establecimiento Cruz de Motupe quienes presentan mayores puntajes de trabajo a turnos de sobrecarga laboral.

Tabla 25

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de los factores de la organización de la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Factores de la organización de la sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe	Establecimiento JCM	57	47,15	2687,50
	Establecimiento Cruz de Motupe	57	67,85	3867,50
	JCM y Cruz de Motupe Total	114		

Estadísticos de prueba ^a	
	Factores de la organización de la sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe
U de Mann-Whitney	1034,500
W de Wilcoxon	2687,500
Z	-3,352
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 25, se presentan los resultados para contrastar la cuarta hipótesis específica y el puntaje del ρ _value es $p=.001 < .05$ e indica diferencias significativas por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se obtuvieron puntuaciones, de factores de organización de la sobrecarga laboral del personal de JCM con un (Promedio = 47.15) a diferencia de las encuestas de factores de organización de Sobrecarga laboral del Personal de Cruz de Motupe con un (Promedio = 67.85). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de factores de organización de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos JCM y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, siendo el personal del establecimiento Cruz de Motupe quienes presentan mayores puntajes de factores de organización de sobrecarga laboral.

5. DISCUSIÓN

En la presente tesis se investigó sobre la sobrecarga laboral del personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación de acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 799,500, coincidiendo con el estudio de Gonzales (2017) realizó la investigación titulada: Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería en los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017. El objetivo de la investigación fue comparar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería entre los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2017. El antecedente coincide con la teoría de Hart y Staveland (1988) que se utilizó, el instrumento de medición que utilizó, para los resultados se utilizó la Prueba de U de Whitney también llamado Mann - Whitney – Wilcoxon, Realizado el análisis descriptivo y la contratación de hipótesis se estableció que del p_value es $p = .000 < .05$ e indica diferencias significativas por lo tanto, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, las encuestas, obtuvieron puntuaciones, de Sobrecarga laboral del Personal de Enfermería entre los servicios de medicina con un (Promedio = 23.02) a diferencia de las encuestas de Sobrecarga laboral del Personal de Enfermería entre los servicios de cirugía con un (Promedio = 37.98). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de sobrecarga laboral del Personal de Enfermería entre los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2017.

6. CONCLUSIONES

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 799,500

7. REFERENCIAS

- De Arco, O. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012*. (Tesis Doctoral). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Gonzales, E. M. (2018). *Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería en los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad César Vallejo.
- Hernández, S, Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Martínez, J. (2017). Sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería en UCI. *Publicaciones Didácticas*, 80, 859-862.

Se aplicó KR- 20:
$$\text{Confiabilidad} = \frac{68}{68-1} \left[1 - \frac{14.5}{154} \right] = (68/67) (1 - 0,1) = (1,05) (0,9) = 0,95$$

Interpretación: La prueba de sobrecarga laboral tiene una confiabilidad alta con **.95**

Anexo E. Base de datos de la variable sobrecarga laboral

José Carlos Mariátegui

N	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	D1	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	D2		
1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	11	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	8		
2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	10	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	10		
3	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	8	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	7		
4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3		
5	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	9	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	9	
6	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	8	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	4		
7	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	9	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	8		
8	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4	
9	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	5	
10	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	10		
11	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	9	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	11		
12	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	11	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	8	
13	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	10	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	10	
14	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	8	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	7	
15	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	
16	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	9	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	9	
17	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	8	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	5		
18	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	9	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	8	
19	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4	
20	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	6	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	
21	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	8	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	7	
22	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	9	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	
23	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	10	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	7	
24	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	9	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
25	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	

26	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	8	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	7		
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	12	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5		
28	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	13		
29	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	10	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	5		
30	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	12	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	6		
31	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	5	
32	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	13	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	10	
33	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	9	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	11	
34	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	11	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	8	
35	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	10	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	10	
36	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	8	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	7	
37	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	
38	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	9	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	9	
39	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	8	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	4	
40	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	9	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	8	
41	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4	
42	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	10	
43	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	9	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	11	
44	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	10	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	7	
45	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	10	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	10
46	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	8	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	7	
47	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	
48	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	9	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	9	
49	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	8	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	4	
50	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	9	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	8	
51	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4	
52	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	6	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	
53	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	10	
54	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	9	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	11

55	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	11	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	8
56	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	10	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	10
57	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	8	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	7	

p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	D3	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	p55	p56	p57	p58	p59	p60	p61	p62	p63	p64	p65	p66	p67	p68	D4	suma total		
0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	5	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	38	
1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	6	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	48	
1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	7	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	12	34		
1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6	18		
1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	9	32	
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6	21		
1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	6	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	15	38	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	7	22		
0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	4	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	12	25	
1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	32	
1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	10	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	16	46		
0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	5	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	14	38		
1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	6	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	48	
1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	7	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	12	34	
1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	6	18		
1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	9	32	
0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	22	
1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	6	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	15	38	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	7	22	
0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	10	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	18	47		
1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	9	30		
1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	37		
1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	9	35		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	7	20

1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	6	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	9	21	
1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	6	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	14	35	
1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	11	35		
1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	8	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	11	46		
1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	7	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	11	33		
0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	10	34	
0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	4	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	12	25	
1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	32	
1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	10	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	16	46	
0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	5	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	38	
1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	6	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	48	
1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	7	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	12	34		
1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6	20		
1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	9	32	
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	20	
1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	6	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	15	38	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	7	22	
1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	32
1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	10	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	16	46	
0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	5	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	36	
1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	6	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	48	
1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	7	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	12	34		
1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	18		
1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	10	33		
0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	21	
1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	6	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	15	38	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	7	22	
0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	10	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	18	47		
1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	32

1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	7	16	
0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	52	
1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	16	43		
1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6	21	
0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	4	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	20	45	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	11	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	15	51
0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	5	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	44
1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	9	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	6	43	
1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	7	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	16	38	

Yo, JESSICA PALACIOS GARAY, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de posgrado de la Universidad César Vallejo, revisor (a) de la tesis titulada

“Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018”, de la estudiante Dionicia Rivera Tocto, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 25 de febrero de 2019



Dra. Jessica Paola Palacios Garay

DNI: 00370757



Elaboró Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Vice-rectorado de Investigación



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Laurigancho 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión Pública

AUTORIA:

Dr. Dionicia Rivera Tacto

ASESORA:

Dra. Jessica Paola Palacios Garay

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERU

2018

Resumen de coincidencias

24%

1	pr-sectoreducativos.es	1%
2	www.vivadocademiainet	1%
3	Entregado a Universidad...	1%
4	Entregado a Universidad...	1%
5	repositorio.udp.edu.co	1%
6	www.munisl.gov.pe	1%
7	apps.wi.sei.sevier.es	1%
8	www.ins.gob.pe	1%
9	repositorio.ludl.cat	1%
10	www.sibdup.up.ac.pa	1%
11	www.thehrf.com	1%
12	revistas.unal.edu.co	1%



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Dionicia Rivera Tocto, identificada con DNI N° 41747007, egresado de la Escuela Profesional de posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Dionicia Rivera Tocto

FIRMA

DNI:41747007

FECHA: 25 de febrero del 2019



[Signature]
Dirección de Investigación

Elaboró

Revisó

[Signature]
Responsable del SGC



[Signature]
Vicerrectorado de Investigación

Trabaja



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE POSGRADO.

Miguel Ángel Pérez Pérez

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Dionicia Rivera Tocto

INFORME TÍTULADO:

Sobrecarga laboral de dos establecimientos de Salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de agosto 2018

NOTA O MENCIÓN: 16




Mg. Miguel Ángel Pérez Pérez

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACION