



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Estrés laboral y sobrecarga de trabajo en los trabajadores
sociales del área de promoción de la salud, Lima-2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

AUTORA:

Espinoza Vega, Blanca Katherine (orcid.org/0000-0003-4196-0983)

ASESORA:

Dra. Napaico Arteaga, Miriam Elizabeth (orcid.org/0000-0002-5577-4682)

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD:

Calidad de prestaciones asistenciales y gestión de riesgo de riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Es una satisfacción grande de poder realizar este trabajo, ya que con mucho esfuerzo y esmero he logrado culminar una meta, de las muchas que aún faltan concluir y lo lograré con éxito.

Agradecimiento

A mi familia, que de una u otra manera he tenido el apoyo incondicional, a mi esposo e hija, por tener la paciencia para poder culminar con mucha satisfacción.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización:	19
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos.....	25
3.6 Método de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	1

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de operacionalización: estrés laboral	20
Tabla 2	Tabla de operacionalización: sobrecarga de trabajo.....	21
Tabla 3	Estrés y sus dimensiones	26
Tabla 4	Sobrecarga de trabajo y sus dimensiones	27
Tabla 11.	Relación encontrada entre el estrés laboral y la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales	29
Tabla 12.	Relación encontrada entre el cansancio emocional y la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales	30
Tabla 13.	31
Tabla 14.	32

Índice de figuras

Figura 1 Tablas descriptivas por cada variable y por cada dimensión de sus variables.....	26
Figura 2 Sobrecarga de trabajo y sus dimensiones.....	28

Resumen

Esta investigación titulada: “Estrés laboral y sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima-2022” la cual se llevó a cabo en 2022, como es en el caso de los Trabajadores Sociales en los Centros de Salud de Lima. Es por ello, que la pregunta tiene como objetivo general es de establecer la forma en la que el estrés laboral se relaciona con la sobrecarga de trabajo. Tomando como pregunta de investigación fue: ¿De qué forma el estrés laboral se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022?

Para lo cual desde el lado metodológico se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, inferencial y de diseño no experimental, tomando en cuenta una muestra de 65 Trabajadores Sociales a quienes se les aplicó como instrumento una guía de entrevista con 22 ítems para el tema de estrés laboral tomando como base la de Maslach Burnout Inventory y 13 ítems en cuanto a sobrecarga de trabajo teniendo en cuenta a Karasek. Además, se menciona que, dentro de la variable de estrés laboral, el nivel que predominó fue el medio con un 35%, mientras que en la variable de sobrecarga de trabajo también predominó el nivel medio con 37%.

Se pudo concluir que, tanto el estrés laboral como sus dimensiones se relacionan significativamente con la sobrecarga de trabajo, explicando que los trabajadores deben tener en cuenta las consecuencias que un alto nivel de estrés puede traer.

Palabras clave: Sobrecarga, estrés, cansancio,

Abstract

This research entitled: "Work stress and work overload in social workers in the area of health promotion, Lima-2022" which was carried out in 2022, as in the case of Social Workers in Health Centers from Lima. That is why the general objective of the question is to establish the way in which work stress is related to work overload. Taking as a research question was: How is work stress related to work overload in social workers in the area of health promotion, Lima 2022?

For which, from the methodological side, a quantitative, descriptive, inferential and non-experimental design approach was used, taking into account a sample of 65 Social Workers to whom an interview guide with 22 items for the topic was applied as an instrument. of work stress based on the Maslach Burnout Inventory and 13 items in terms of work overload taking into account Karasek. In addition, it is mentioned that, within the variable of work stress, the level that prevailed was the medium with 35%, while in the variable of work overload the medium level also prevailed with 37%.

It was concluded that both work stress and its dimensions are significantly related to work overload, explaining that workers must take into account the consequences that a high level of stress can bring.

Keywords: Overload, stress, fatigue,

I. INTRODUCCIÓN

Adalí, (2019), señala que en los últimos años la atención de salud se ha visto muy alterada debido a la gran cantidad de enfermedades que aparecieron. Ello provocó en quienes están a cargo de velar por la seguridad de los pacientes, que tengan una mayor participación al momento de su atención, generando una mayor carga de trabajo que en muchas ocasiones los llevo a padecer ciertas afecciones que generaron la patología más común en estos casos, que es el estrés laboral.

La OMS citado por Mejía y Murga (2019), indica que el estrés laboral es visto como la patología que se muestra de forma silenciosa, puesto que en muy pocas ocasiones muestra sintomatologías, siendo un proceso de tipo activo que se modifica de una persona a otra y donde sus causantes se manifiestan por presentar labores excesivas, mostrando horarios alargados por contar con una cantidad menor de las personas en el trabajo, entre otros.

En ese mismo sentido, Onofre, (2021) menciona que nivel mundial se dice que el estrés laboral se conoce como una consecuencia negativa, muchas veces causada por la sobrecarga de trabajo del personal u en otras ocasiones por preocupaciones de no poder resolver los dilemas que se presentan en el centro de labores. Ello provocó que la respuesta del trabajador ante algunas acciones se modifique generando diversas respuestas en muchas situaciones de la organización.

Mejía durante el 2019, visualizó que en las últimas década países en todo el mundo han empezado a mostrar una elevada presentación de esta patología de tipo social como lo es el estrés laboral debido a que muchas veces las acciones en la entidad, sobrepasa la forma de afrontar la problemática, lo cual lleva a que se presente una sobrecarga de trabajo debido a las necesidades cognitivas y físicas que el colaborador tiene al momento de trabajar a diario. A ello hay que sumar, además, que dentro de los servicios de salud como los hospitales se muestra también un aumento en el trabajo como consecuencia de la pandemia que nos afectó desde el 2019.

Es aquí donde la promoción de salud se tornó de vital importancia, según lo indicado por Linares, (2019), puesto que las personas se encontraban vulnerables ante una enfermedad de la que no se conocía absolutamente nada, e hizo que en el área de trabajo social del hospital surgiera la necesidad de generar planes para la seguridad de los pacientes, medidas como las de vacunación y sobre todo los métodos tanto de prevención y alarma por si necesitaban de la ayuda médica.

En el ámbito de América Latina se evidencio que los trabajadores sociales se constituyeron en una ayuda fundamental, pero sobre todo de un gran apoyo tanto para la comunidad como para el personal médico y administrativo del Hospital (Puglisevich, 2018). Sin embargo, el alto riesgo de contacto de los trabajadores hizo que muchos fueran afectados con la enfermedad del Covid 19, generando así una disminución de los prestadores de servicios de salud (Mariel, 2021). Ello hizo que el personal que quedaba tuviera que realizar mayor actividad tanto administrativa como de campo, llevando a tener una mayor responsabilidad y de la misma manera un incremento de la sobrecarga de trabajo, que provoco que en países como Venezuela, Colombia y Perú se evidenciaron trabajadores que llegaron a desmayarse o a colapsar por la ajetreada labor que realizaban y el agotamiento mental que tenían (Zúñiga, 2021).

A nivel nacional, el diario El Peruano (2021) destacó lo indicado por el Ministerio de Salud (Minsa) en que el 52.2% de la población de Lima Metropolitana sufre de estrés moderado a severo, provocado fundamentalmente por aspectos relacionados por el coronavirus, los inconvenientes de salud, económicos o por tener parientes contagiados por esta enfermedad pandémica. Asimismo, señalo que el 54.6% de los limeños reportó inconvenientes para descansar.

Es por ello por lo que las entidades prestadoras de salud (Minsa) de nuestro país especialmente las que realizan un mayor esfuerzo dentro de sector de trabajo social han incrementado su exigencia, debiendo cumplir las medidas protocolares implementadas, asistir a charlas de bioseguridad, régimen de vestimenta y las normativas para las personas, así como las campañas de vacunación con la mira de cuidar a las personas (Patlán, 2013). Mostrando así que la persona que labora realizando este tipo de función lleva una sobrecarga

de trabajo la cual en diversos casos se da por el número de tareas y requerimientos que estos trabajadores se encargan de realizar, sin embargo, cuando las tareas sobrepasan al trabajador se genera un problema de estrés en los individuos y que lo padecen en diversas áreas laborales (Ramírez, 2020). Algunos estudios realizados en el país señalaron que aproximadamente un 78% de trabajadores de la salud durante los tiempos de pandemia atravesaron estrés laboral debido a los problemas que se presentaban y la dificultad para poder resolverlos todos (Del Valle, 2021).

Se ha podido visualizar que, en el marco de los programas sociales de salud, los trabajadores sociales han tenido que generar planes para la seguridad, como la alerta y seguimiento de los pacientes dentro de un área específica generando así que la carga de trabajo sea demasiada para una sola persona. Es por ello por lo que este trabajador social en la mayoría de las veces cuenta con el apoyo de otros colegas (Nieto, 2019). No obstante ello, cuando las áreas son muy alejadas o el sector es muy grande, la cantidad de personal resulta insuficiente por lo cual hay una sobrecarga de trabajo en el trabajador social lo cual generaría que este individuo presente síntomas de estrés laboral tales como los cambios de humor sin razón, la falta de apetito, el cansancio, quedarse dormido durante las horas laborales y en el peor de los casos realizar inadecuadamente su función causando afectación a la institución de salud y a la población (Rojas, 2019).

Es en este marco como se plantea la pregunta general: ¿De qué forma el estrés laboral se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022? Mientras los problemas específicos; ¿De qué forma el cansancio emocional se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022? 2) ¿De qué forma la despersonalización se relacionan con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022? 3) ¿De qué forma la realización personal se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022?

Justificación teórica; debido a que se buscará conocer las diversas maneras de vinculación entre las variables estrés laboral y sobrecarga de trabajo, teniendo el propósito de valorizar sus conexiones y ver que tanta verdad hay con lo postulado en el problema general existente y con esto postular modernos procesos teóricos plasmados. Para ello, se tomará en cuenta diversas teorías del estrés laboral como la transaccional, intercambio social y organizacional y conceptos postulados por Diegrist (1996) y Karasek (1979) que enriquezcan el estudio y lo conviertan en un referente para futuras investigaciones.

Justificación metodológica; ya que el trabajo se enmarca en el procedimiento metodológico del trabajo científico como método general e inductivo que va desde un punto que abarca poco a otro que comprende mucho. Para ello se enfocará en proceso cuantitativo, de nivel descriptivo y de corte transversal, utilizándose tablas y figuras que sistematizaran los resultados que tendremos gracias al uso de la encuesta diseñada para esta variable en la elaboración del estudio. Finalmente, este instrumento efectuado podrá servir como base para futuros trabajos que toquen los temas de estrés laboral y sobrecarga de trabajo.

Justificación social; está relacionada con las fuentes de información que permitirá conocer cuáles son las ideas y pensamientos sobre estos problemas por parte de los trabajadores en cuanto a estrés laboral y la sobrecarga de trabajo que suelen tener. La información obtenida servirá para profundizar los puntos que se consideren críticos y sirvan como insumos para elaborar planes de acción y políticas antiestrés.

Del mismo modo, los objetivos que han guiado el presente estudio han sido los siguientes, objetivo general: Determinar de qué forma el estrés laboral se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022, siendo los objetivos específicos; Determinar de qué forma el cansancio emocional se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022 2) Conocer de qué forma la despersonalización se relacionan con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022 3) Identificar de qué forma la realización personal se relaciona con la

sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022.

A su vez se establece la hipótesis general, El estrés laboral se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022 siendo las hipótesis específicas; El cansancio emocional se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022 2) La despersonalización se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022 3) La realización personal se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022

II. MARCO TEÓRICO

En este punto de la investigación se desarrollan y analizan investigaciones anteriores con respecto a nuestras variables de estudio, tanto nacional como internacional.

Del Valle (2021) dentro de su artículo científico titulado “La sobrecarga de trabajo en empleados de enfermería que influye en la atención de enfermos” para alcanzar el entendimiento de sobrecarga ocupacional en asistentes y su atención a pacientes, presenta como objetivo identificar la vinculación que se presenta entre la sobrecarga de trabajo y el tipo de manejo de los enfermeros, teniendo en cuenta la cantidad de pacientes que pasaron por consulta del sector de Neonatología. La metodología que se utilizó fue un estudio descriptivo, de corte transversal, empleando como herramienta NASA TLX y 2 cuestionarios INSHT, los cuales ayudaron a entender mejor la prerrogativa de su empleo. Entre sus resultados se visualizó que lo que causaba mayor carga de trabajo es que cuentan con menos trabajadores y un tiempo ocupacional corto, esto genera que se dé un esfuerzo mucho mayor de lo normal para efectuar todas las tareas y así cumplir con lo encomendado durante 1 día de trabajo en el servicio de prestar atención a los pacientes. Se puede concluir que la cantidad de enfermos no determina una fuente de sobrecarga de trabajo, sin embargo, el cuadro que presentan, así como diversas afectaciones ambientales ocasionan que el trabajador del área de enfermería presente estrés, agotamiento y fatiga.

Sarsosa y Charria (2017) dentro de su artículo de investigación titulado “Estrés ocupacional en trabajadores asistenciales de 4 entidades de salud en Colombia” para tratar el tema del estrés ocupacional en instituciones de salud, postulo como mira analizar el rango de estrés ocupacional en trabajadores con puestos de apoyo en entidades de salud en Colombia. La metodología que se utilizó es descriptiva, de diseño transversal. Se postuló un cuestionario el cual valoró el estrés a una población de 595 individuos, que cuentan con un puesto de atención sanitaria al enfermo, en actividades de mayor complicación entre las que tendremos cirugías, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos. Los resultados mostraron una valoración de 21,7, esto nos quiere decir que el grado de estrés se encuentra en un margen elevado. Los rangos de estrés elevados,

postulan que la cantidad de síntomas y su rango de aparición son la muestra de una respuesta de estrés compleja que será de afectación para la salud, se solicita intervención en el marco de un proceso de vigilancia epidemiológica, en los síntomas fisiológicos, el puntaje total transformado de 28,6 lo localiza en un rango elevado, esto nos dice que presencia de diversos síntomas y la forma en que aparecen indican una respuesta precisa a un estrés severo que perjudica el juicio, decisiones para la salud, en su mayoría se manifiestan con dolor localizado en cuello y espalda, otros presentan tensión de los músculos. Dentro de la valoración del comportamiento en la sociedad, su rango es de 15,8 visualiza un nivel de complejidad medio, el cual dice que no hay síntomas de estrés lo cual se vincula con la dificultad en las conexiones familiares. Se llegó a concluir que la prevalencia de estrés laboral en empleados asistenciales puede vincularse con aspectos de rol, los procesos laborales y la exposición permanente a patologías contagiosas propias del contexto de las entidades de salud.

Antolinez y Lafaurie (2017) dentro de su artículo de investigación titulado “Estrés y sobrecarga ocupacional en el embarazo: sucesos médicos dentro del grupo asistencial de Bogotá” para demostrar conversaciones sobre el estrés y sobrecarga, muestra como objetivo buscar de qué manera se llevaron los embarazos, tomando en cuenta lo vivido por médicos que laboran para la aparte de apoyo en Bogotá. La metodología aplicada fue de enfoque cualitativo, se utilizó el método de entrevista que se dio entre los últimos 2 meses del año 2015; en la examinación se aplicó el software Atlas. Entre resultados se mostró mediante una serie de entrevistas realizadas minuciosamente dentro de momentos situacionales de riesgo laboral para sus embarazos por parte de las entrevistas, quienes en 7 casos mostraron afectaciones. La índole de contratación, por asistencia de servicios, son cuantificadas como complejas por diversos postulantes; plantean disminuir los tiempos ocupacionales y a las entidades, que las profesionales cuenten con condiciones para atender sus obligaciones de salud. Se llegó a concluir que autoritario avanzar en el trabajo de la conexión entre carga ocupacional y afectaciones dentro del embarazo en los empleados de la medicina, perseverar en la importancia del cuidado en el embarazo de las damas de la enseñanza médica y alcanzar mejorías en las

pautas para la seguridad fundamental a los empleados de la salud ante sus embarazos.

A continuación, daré a conocer los antecedentes nacionales que se relacionan con mis variables de investigación

Huamán (2020) dentro de su trabajo titulado “Inteligencia emocional y estrés ocupacional en los empleados asistenciales de la Red de Salud Conchucos Sur – Huari, 2019” con el cual se alcanza el rango académico de maestría en participación Psicológica, muestra como objetivo identificar la conexión entre capacidad emocional y estrés ocupacional en los empleados asistenciales de la red de salud. La metodología aplicada diseño no experimental de tipo correlacional-transversal y con enfoque cuantitativo, la muestra es 239 empleados asistenciales, en una encuesta. Los resultados que encontramos nos muestran que el rango de capacidad mental que muestra el individuo asistencial en un 55,2% con una capacidad desarrolladas, el 32,6% presentan una manera de ir mejorando y el 12,1% rango estándar. Por otra parte, para el estrés ocupacional de un individuo que apoya el 56,1% un rango intermedio, el 19,7% rango con estrés y el 17,2% rango elevado y el 7,1% rango bajo. Llegando a concluir que la vinculación de la inteligencia emocional de los trabajadores se encuentra vinculadas de manera directa con el estrés laboral.

Aldazabal (2020) dentro de su artículo de investigación que se titula “Estrés en relación con la pandemia en enfermeros que realizan actividades de 1era línea en un hospital covid-19 dentro de Lima” con el propósito de discutir sobre el estrés durante el tiempo de Covid, tuvo como objetivo identificar el estrés en tiempo de pandemia en enfermeros que trabajan dentro de la primera línea en un hospital Covid -19 en Lima. La metodología que se empleo fue de enfoque cuantitativo, presento un diseño descriptivo-transversal. La población se constituyó de 102 enfermos trabajaron en 1era línea en una entidad nosocomial de Lima. Se empleó un cuestionario y se cuantifico una variable fundamental con la Escala de estrés en enfermeros, que valora un rango de estrés en expertos de enfermería. Este se encuentra conformado por 34 ítems y 3 dimensiones. Los resultados que muestra según la encuesta efectuada es que, en vinculación con el sexo el 82, 2% muestran varones un el restante 17,6% damas. La conexión

entre estrés de enfermeros muestra un 47,1% de rango bajo, continuando con un 42,2% y el restante un 10,8%. En tres dimensiones se e un ambiente físico con rango bajo 57,8% seguido de un rango medio con 36,3% y un rango elevado con 5,9% en el área psicológico muestra un rango medio con 47,1%, continuando con un rango mínimo de un 42,2% y el faltante 10,8% con rango elevado, para lo que es un espacio social se muestra que el 55,9% es de rango mínimo, seguido de un rango medio con 34,3% y un rango alto con 9,8%. Se llegó a concluir que, según el estrés en enfermeros, mostro un predominio de rango mínimo, en cuanto a sus dimensiones, el medio físico y social reponderación también con rango mínimo y el espacio psicológico en rango medio.

Delgado et al. (2020) dentro de su artículo de investigación que lleva el nombre “El estrés y rendimiento ocupacional de los empleadores de una red de salud” con el propósito de discutir sobre las variables estrés y desempeño laboral, presento como objetivo realizar una vinculación entre el estrés y rendimiento ocupacional de los empleadores de la Red de Salud de Trujillo en 2019. La metodología que se empleo fue de diseño no experimental, a través de una investigación relacional, de corte transversal y enfoque conjugado; participaron 98 trabajadores en el área. Los resultados que los científicos emplearon mediante la aplicación de 2 variables vinculados con el grupo ocupacional: estrés y rendimiento. El 98% de los trabajadores presento rangos medio elevados de estrés ocupacional y el 39,8% tuvo un rendimiento ocupacional postulado como medio. Se llegó a concluir que en el entorno de estudio se apreció que predominaron los rangos estándar y elevados de estrés ocupacional; así como, la categoría moderada en cuanto al rango de rendimiento ocupacional. El coeficiente de Rho de Spearman ayudo a postular una vinculación negativa y estándar entre estrés y rendimiento ocupacional.

Nieto (2019) dentro de su trabajo titulado “Sobrecarga ocupacional y satisfacción de individuos que realizan sus actividades en Hospital I Pacasmayo, 2018” para alcanzar el nivel de maestría en administración de los servicios de la salud, muestra como objetivo identificar la conexión de la sobrecarga ocupacional con la satisfacción laboral de trabajadores en Hospital Pacasmayo 2018. La metodología es descriptiva, con diseño no experimental- transversal, la muestra

es de 76 empleados que trabajan en el Hospital Pacasmayo 2018. Los resultados mostraron que el aumento de trabajo de los individuos en el Hospital es bajo con 73% mientras que la satisfacción de estos mismos individuos muestra un 66%. Esto los llevo a concluir que hay conexiones esenciales entre mayor cantidad de trabajo y la satisfacción de los que laboran mostrando las dimensiones de supervisión, participación y satisfacción con pago que ayudan a mostrar una vinculación significativa; por su parte la satisfacción intrínseca, del medio físico y satisfacción con la cantidad y calidad de elaboración, no guarda conexión.

Balvin (2018) dentro de su trabajo titulado "Influencia del estrés ocupacional en el desempeño de los individuos que trabajan en la Unidad Minera Cobriza 2017" para alcanzar el grado de maestría en seguridad y salud ocupacional, marcando como objetivo identificar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Entidad Minera Cobriza 2017. La metodología empleada fue de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de tipo correlacional de corte transversal, la muestra contó con 52 trabajadores del sector de perforación a ellos se les aplico una encuesta de estrés laboral de Karasek y el SSOMAC. Los resultados que nos mostraron que el estrés ocupacional afecta el trabajo de los empleados mostrando un Chi Cuadrado de 62,53 a un con una confianza de 95%. Se llegó a concluir que el 53,9% de empelados muestra un rango de estrés elevado y un desempeño que preocupa, igualmente mostramos un valor critico de 9,49. Se concluye que el estrés ocupacional se vincula de manera específica en el desempeño poco adecuado de los empleados en la Unidad Minera Cobriza.

De la Cruz (2018) dentro de su trabajo titulado "Estrés ocupacional y rendimiento vocacional dentro de emergencia del hospital nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016" para alcanzar el grado de maestría en Gerencia de servicio de salud, marcando como objetivo identificar la vinculación entre el estrés ocupacional y el rendimiento vocacional de los empleados de salud en el área de Emergencia del Hospital nuestra señora de las Carhuaz en Ancash, 2016. La metodología empleada dentro del estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversas con enfoque cuantitativo, la muestra fue de 92 empleados de la

salud a los que se les empleó el cuestionario de Inventario Burnout de Maslach (MBI) para estrés ocupacional. Se encontraron resultados que permitieron ver que la mayoría de los trabajadores es de 47,9% y un regular rendimiento vocacional 42,4% mostrando la conexión estadística entre las variables $p < 0.05$. Llegando a concluir que el estrés ocupacional en los empleados de salud tiene una conexión registro significativa con su rendimiento vocacional en el área de emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes.

Bases teóricas

Estrés laboral

A continuación, se plantea la definición de esta variable a través de diversos autores:

Burman & Goswami (2018) cita a Hans Selye, conocido como el “padre del estrés moderno”, quien acuñó el término “estrés”. La palabra estrés proviene de la palabra latina -stringere- que significa “tensar”. Hans Selye en 1936 definió el estrés como, -un síndrome producido por diversos agentes nocivos”. Describió el estrés como una respuesta inespecífica del cuerpo a los “estímulos nocivos”.

El estrés es una respuesta adaptativa a una situación que se percibe como un reto o una amenaza para el bienestar de una persona. McGrath, (1976) definió el estrés laboral como “una condición dentro de la cual los empleados se ven obligados a satisfacer los deberes que exceden la capacidad de la persona, y también los recursos que se requieren para llevar a cabo estos deberes, bajo verdaderos donde hay una gran diferencia entre las recompensas y la demanda para cumplir con los deberes.” Aunque el estrés incluye aspectos buenos y malos, no es necesariamente malo. El estrés acaba disminuyendo el rendimiento general de los empleados, la tasa de errores y la mala calidad del trabajo, la alta rotación de personal y el ausentismo por problemas de salud como la ansiedad, el desequilibrio entre la vida laboral y personal, la depresión y otros estilos de dolencias como el dolor de cabeza frecuente; la obesidad y los paros cardíacos. El estrés laboral es la respuesta que pueden tener las personas cuando se les presentan exigencias y presiones laborales que no parecen corresponderse con

sus conocimientos, talentos y que desafían su capacidad para afrontarlas. Robbins y Sanghi (2006) lo definen como “una condición dinámica en la que un particular se enfrenta a restricciones, o demanda asociada a lo que él o ella desea y que el resultado final parece ser tanto incierto como importante”. Normalmente, la mezcla de altas demandas en un trabajo y una cantidad de café de control sobre el asunto puede resultar en estrés (Dhruba, 2020).

También Burman & Goswami (2018) mencionan a Lazarus, (1976), para quien el estrés se produce cuando hay demandas sobre la persona, que gravan o excede sus recursos de adaptación”. Richard Carlson define el estrés como -El estrés no es más que una forma socialmente aceptable de enfermedad mental. Nosotros actualmente vivimos en tiempos estresantes manteniendo dos o más trabajos, construyendo y tratando de mantener parámetros de rendimiento poco razonables, todo lo cual da lugar a niveles de estrés más elevados. El estrés laboral puede ser referido como tensión, depresión, inquietud, ansiedad, angustia, etc., a los que uno se enfrenta en su lugar de trabajo cuando está sobrecargado con abundantes demandas y expectativas que tiene que cumplir en un plazo limitado.

También se menciona a Chauhan et al. (2019) quienes indican que, las opiniones de los expertos relacionadas con la definición de estrés laboral son muy diversas. Tenemos a Gibson et al. (2016), quien expresa que “el estrés laboral es una respuesta de ajuste mediada por diferencias individuales y/o procesos psicológicos que son consecuencia de cualquier acción, situación o evento externo (ambiental) que establece demandas psicológicas y físicas excesivas para alguien”. Eriyanto (2011), explica que “el estrés laboral es un estado que se experimenta cuando hay un desajuste entre las demandas que se enfrentan y las capacidades que se poseen”. Rivai (2016) sostiene que “el estrés laboral es una condición de tensión que crea un desequilibrio físico y psicológico que afecta a los patrones de pensamiento emocional y a las condiciones de un empleado”. Según Robbins (2008), “el estrés laboral es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, un obstáculo o una demanda que está asociada a lo que es muy deseable y los resultados se

perciben como inciertos e importantes”. Por su parte, según Hasibuan (2019), “el estrés es una condición de tensión que afecta a las emociones, los procesos de pensamiento y las condiciones de la persona. Las personas que experimentan estrés se ponen nerviosas y sienten preocupaciones crónicas. A menudo se enfadan, se vuelven agresivos, no pueden relajarse o muestran actitudes poco cooperativas”.

Aquí se plantea la teoría que se consideró para esta variable:

Teoría interaccional: Guerrero Barona (1999), menciona que estas teorías enfatizan el papel de los factores cognitivos (pensamiento, ideas, creencias, actitudes, etc.). Estos factores median la vinculación entre los estímulos (factores de estrés) y respuesta de estrés. El máximo representante de esta teoría del estrés es Richard S. Lázaro. Según su defensor, el estrés es un proceso interaccional, una relación especial entre una persona y una situación, que surge cuando una persona percibe una necesidad como estresante o supera su capacidad para afrontarla y pone en peligro su salud, como sugiere una definición equivalente. Este estrés en sí mismo no es una sola variable, sino más bien un sistema de procesos de evaluación y adaptación individuales interconectados que determinan la frecuencia, la gravedad, la duración y el tipo de respuesta psicológica y física (Sánchez, 2010)

Para la creación del cuestionario se tomó en consideración el Maslach Burnout Inventory donde se puede visualizar las siguientes dimensiones:

Como primera dimensión encontramos al cansancio emocional: Se considera un estado en el que uno se siente emocionalmente desgastado y agotador como resultado del estrés acumulado en su vida personal o laboral, o una combinación de ambas, siendo uno de los signos del agotamiento. Las personas que lo experimentan suelen sentir que no tienen poder ni control sobre lo que ocurre en la vida. Pueden sentirse "atascados" o "atrapados" en una situación. La falta de energía, la falta de sueño y la disminución de la motivación pueden dificultar la superación del agotamiento emocional. Con el tiempo, este estado crónico de estrés puede causar daños permanentes en la salud.

Cualquier persona que experimente un estrés prolongado puede llegar a sentirse emocionalmente agotada y abrumada. En los momentos difíciles, el agotamiento emocional puede aparecer sigilosamente, pero nunca es demasiado tarde para buscar ayuda (Legg, 2021).

La segunda dimensión es la despersonalización: El trastorno de despersonalización/realización es un tipo de trastorno disociativo que consiste en sentimientos persistentes o recurrentes de estar separado (disociado) del propio cuerpo o de los procesos mentales, normalmente con la sensación de ser un observador externo de la propia vida (despersonalización), o de estar separado del propio entorno (desrealización). El trastorno suele ser desencadenado por un estrés grave. El diagnóstico se basa en los síntomas después de descartar otras posibles causas. El tratamiento consiste en psicoterapia y terapia farmacológica para cualquier depresión y/o ansiedad comórbida (Spiegel, 2021).

Como tercera dimensión tenemos a la realización personal: También se le conoce como autorrealización conceptualizada como la capacidad de realizar todas las motivaciones, esperanzas y aspiraciones personales a través del crecimiento personal. Este término se refiere a esforzarse por alcanzar su máximo potencial, lograr el éxito y construir una vida feliz de la que pueda estar orgulloso. En otras palabras, lograrlo requiere crecimiento personal y la realización de tus esperanzas y ambiciones. Teniendo en cuenta que, la autorrealización y la felicidad no son lo mismo. La felicidad es un estado temporal el cual va y viene hasta la próxima cuestión que te haga feliz, mientras que la realización personal dura más y se enfoca en el panorama general (Hotmart, 2021).

Sobrecarga de trabajo

La sobrecarga de trabajo mencionando a Qasim et al. (2020), se refiere a la percepción de los empleados al asignarles tareas demasiado difíciles de realizar dentro del horario laboral (Jex, 1998). Los empleados sobrecargados suelen

quejarse de las funciones laborales injustificadas, horas demás o de cierta forma, que experimentan un ritmo de trabajo duro, de que se les presiona durante las horas extraordinarias (con o sin compensación) y de que no obtienen los descansos, días festivos y vacaciones adecuados (o ninguno). French, Caplan y Harrison (1982) sugirieron que la sobrecarga es de dos tipos: el primero es el cuantitativo, que consiste en sentir mucho más que hacer o sentir demasiada presión o/y trabajar a un ritmo elevado. La segunda es la cualitativa, que es la sensación de falta de disponibilidad de habilidades o de tiempo para completar un trabajo y una tarea de calidad. Del mismo modo, Reilly (1982) describió que la sobrecarga de funciones puede utilizarse indistintamente como sobrecarga de trabajo. La sobrecarga de funciones se explica como la realización de muchas más tareas en el tiempo disponible, la sensación de falta de tiempo, la prisa y el agotamiento (Duxbury et al., 2015). La sobrecarga de funciones surge en el lugar de trabajo y en la vida doméstica cuando los empleados se sienten sobrecargados de trabajo, con demasiadas responsabilidades asignadas y con un conflicto de obligaciones laborales y familiares.

A continuación, se explica la teoría a considerar en la presente variable:

Teoría según Greenglass, Burke y Moore: La sobrecarga de trabajo se refiere a un exceso en la carga de trabajo (exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades) que debe efectuarse en un determinado tiempo (Patlán, 2013).

Para la creación del cuestionario se tomará en cuenta a Karasek (2012) quien muestra las siguientes dimensiones:

Como primera dimensión tenemos a la carga de trabajo: El aumento de la carga de trabajo y otros factores también pueden causar estrés y molestias a los empleados, de modo que perturben su rendimiento. La carga de trabajo es la calidad del proceso de interacción dentro de una organización para lograr los objetivos que se han fijado para que los empleados hagan de la empresa y se formen percepciones en sí mismos sobre la carga de trabajo en la que trabajan. Si el empleado percibe que la empresa está aplicando normas que son incompatibles con su valor, entonces esta condición puede conducir a la insatisfacción laboral (Habibie et al., 2020).

La segunda dimensión es la sensación de agotamiento: El agotamiento laboral es un tipo especial de estrés relacionado con el trabajo: un estado de agotamiento físico o emocional que también implica una sensación de reducción de logros y pérdida de identidad personal. Además, el "burnout" llamado también así, no es un diagnóstico médico. Algunos expertos creen que detrás del burnout hay otras condiciones, como la depresión. Los investigadores señalan que los factores individuales, como los rasgos de personalidad y la vida familiar, influyen en quién experimenta el agotamiento laboral. Sea cual sea la causa, el agotamiento laboral puede afectar a su salud física y mental, considera cómo saber si tienes agotamiento laboral y qué puedes hacer al respecto (Prusik & Szulawski, 2019)

Se detallan las posibles causas del agotamiento laboral:

Falta de control. La incapacidad de influir en las decisiones que afectan a su trabajo, como el horario, las asignaciones o la carga de trabajo, puede conducir al agotamiento laboral. También la falta de los recursos necesarios para realizar su trabajo.

Expectativas laborales poco claras. Si no tienes claro el grado de autoridad que tienes o lo que tu supervisor o los demás esperan de ti, es probable que no te sientas cómodo en el trabajo.

Dinámica de trabajo disfuncional. Tal vez trabajes con un matón de oficina, o te sientas menospreciado por tus compañeros o tu jefe micro gestione tu trabajo. Esto puede contribuir al estrés laboral.

Extremos de actividad. Cuando un trabajo es monótono o caótico, necesitas energía constante para mantenerte concentrado, lo que puede conducir a la fatiga y al agotamiento laboral.

Falta de apoyo social. Si te sientes aislado en el trabajo y en tu vida personal, puedes sentirte más estresado.

Desequilibrio entre la vida laboral y personal. Si tu trabajo te absorbe tanto tiempo y esfuerzo que no tienes energía para pasar tiempo con tu familia y amigos, puedes agotarte rápidamente.

La tercera dimensión se considera a la ansiedad laboral: Fisiológicamente, la ansiedad es la activación de la rama simpática del sistema nervioso autónomo (SNA), que provoca una serie de cambios fisiológicos que preparan al cuerpo para una mayor sabiduría. Esta es una respuesta normal del cuerpo y no hay nada de qué preocuparse. Es un evento que nos sucede decenas de veces al día sin siquiera darnos cuenta. La respuesta normal es que el SNA enciende y apaga periódicamente esta rama, es decir, la enciende cuando necesitamos más rendimiento (llamado ansiedad de facilitación) y se desconecta cuando ya no la necesitamos (Fernández et al., 2018).

A pesar que no existe un trastorno de ansiedad laboral, hay ciertos síntomas que son comunes en cuanto a los trastornos de ansiedad en general. A continuación, se presenta una lista de estos síntomas como: preocupación excesiva o irracional; problemas para conciliar o mantener el sueño; reacción de sobresalto exagerada; sensación de nerviosismo; cansancio o fatiga; sensación de tener un nudo en la garganta; sacudidas o temblores; boca seca; sudoración; palpitaciones/aceleración del corazón

Además de estos síntomas generales de ansiedad según Cuncic (2022), también hay algunos signos a los que hay que prestar atención y que pueden indicar que alguien está experimentando ansiedad en el trabajo. A continuación, se ofrece un resumen de lo que hay que tener en cuenta: tomar una cantidad inusual de tiempo libre en el trabajo; reaccionar de forma exagerada ante situaciones en el trabajo; centrarse demasiado en los aspectos negativos de su trabajo y dificultad para concentrarse o terminar las tareas en el plazo previsto.

La cuarta dimensión es la falta de disponibilidad de tiempo: Se hace referencia a las horas extra, donde básicamente, si no se reconoce el pago de estas, se vulnera su derecho a una vida digna por lo que no les corresponde, y, en consecuencia, se perjudica el desarrollo personal y profesional de los trabajadores sin formación, experiencia, etc. Además de su desarrollo a nivel

familiar y social. Al proporcionar estos beneficios a estos trabajadores de confianza, sus derechos no se verán restringidos, ya que ya están empleados.

Se cita además a Trillo (2010), quien explica que las horas extras no son muy comunes y se aplican solo cuando es necesario, y también menciona el hecho de que son beneficiosas tanto para el empleador como para el empleado, porque aumentará su producción y en segundo lugar debido a las horas extras pueden reclamar el derecho a una naturaleza más económica fuera de su jornada laboral, al respecto, Rodríguez (2018) señala que los trabajadores deben tener derecho a poder calcular las horas extras, caso contrario este derecho no le corresponde (Centurión, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio fue de tipo básica, en este sentido en esta investigación, solo se procederá a evaluar la funcionalidad que tienen las teorías porque la investigación básica solamente utiliza las teorías o postulado para ver qué tan efectivas se presentan en la realidad en la solución del problema. En base a ello Hernández (2018) señala que está centrado en crear nuevos conocimientos y examinar los diferentes criterios de las cambiantes propuestas en la investigación.

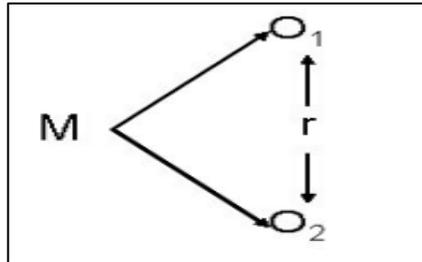
Este estudio es no experimental, debido a que no habrá interacción alguna con las variables, en pocas palabras se redactaran las situaciones de manera clara de igual forma sin ninguna alteración luego de evaluarlas. (Hernández et al., 2018).

Asimismo, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, que, según Hernández y et., (2018) se caracteriza por recopilar, examinar y conectar datos, archivos y documentos, la cual será analizada por técnicas de estadística inferencial y descriptiva.

Es transversal según Hernández (2018) ya que se realizará el estudio durante un periodo de tiempo determinado, sobre una población predefinida.

Y finalmente es descriptivo puesto que se buscará describir las variables de estudio empleando conceptos, características, etc. De diversas investigaciones pasadas con la que se estructura la investigación, se tendrá en cuenta que solo se recopilará información más no se altera. (Hernández, 2018)

Dónde:



M: Muestra

O_{v1}: Observación de la variable: Estrés laboral

O_{v2}: Observación de la variable: Sobrecarga de trabajo

r: Relación de las variables

3.2 Variables y operacionalización:

Como variable independiente tenemos al estrés laboral

Definición conceptual: Según Maslach y Jackson (1982) es la respuesta de tipo corporal y emocional negativa, que aparece cuando las exigencias del trabajo se tornan demandantes en exceso

Definición operacional: Esta variable se divide en tres dimensiones abarcando una escala de Likert contando tres niveles: alto, medio y bajo, tomando en consideración a Maslach Burnout Inventory el cual contiene 22 ítems.

Tabla 1*Tabla de operacionalización: estrés laboral*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Cansancio emocional	Frecuencia de sentimiento de cansancio	1,2,3,6,8,13,14,16,20	1=Pocas veces al año o menos.	A = Alto [0 – 18]
	Frecuencia de sentimiento de fatiga		2 = Una vez al mes o menos.	
Despersonalización	Frecuencia de sentimiento de esfuerzo		3 = Unas pocas veces al mes.	M = Medio [19– 26]
	Frecuencia de impersonalidad	5,10,11,15,22	4 = Una vez a la semana.	
	Frecuencia de insensibilidad		5 = Unas pocas veces a la semana	B = Bajo [27– 44]
Realización personal	Frecuencia de indiferencia			
	Frecuencia en que se siente motivado			
Realización personal	Frecuencia en que se siente valorizado	4,7,9,12,17,18,19,21		
	Frecuencia en que se siente con energías			

Fuente: Elaboración propia

La variable dependiente se considera a la sobrecarga de trabajo

Definición conceptual: Qasim et al. (2020) Agrupación de necesidades físicas a los cuales se encuentra postulado el empleador a lo largo de su tiempo de trabajo.

Definición operacional: Esta variable cuenta con cuatro dimensiones las cuales llevan una escala de Likert del autor: Karasek; además, se tomó en cuenta tres niveles: bueno, regular y malo.

Tabla 2

Tabla de operacionalización: sobrecarga de trabajo

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Recarga de trabajo	Frecuencia de cantidad de trabajo.	1,2,3	1=Pocas veces al año o menos.	B = Bueno [20 – 33]
	Frecuencia de cantidad de informes. Frecuencia de estrés.			
Sensación de agotamiento	Frecuencia en que el rendimiento fue inapropiado.	4,5,6	2 = Una vez al mes o menos.	R = Regular [34 – 66]
	Frecuencia de presencia de hostilidad.			
Ansiedad laboral	Frecuencia de falta de tiempo.	7,8,9,10,11	3 = Unas pocas veces al mes.	M = Malo [67 – 100]
	Frecuencia de presencia de problemas digestivos.			
	Frecuencia de presencia de problemas respiratorios.			
Disponibilidad de tiempo deficiente	Frecuencia de presencia de problemas nerviosos.	12,13	4 = Una vez a la semana.	
	Frecuencia de insuficiente tiempo.			
	Frecuencia de horas extra.			
	Frecuencia de existencia de tareas incompletas.		5 = Unas pocas veces a la semana	

Fuente: Elaboración propia

3.3 Población, muestra y muestreo

La población según Hernández et al. (2018), se conceptualiza al conglomerado que será empleado para el estudio los cuales presentan característica parecidas a las cuales se les realizara una serie de preguntas para obtener datos informativos. Dentro del marco, la población está determinada por 65 trabajadores sociales.

Criterios de inclusión: Dentro de la población del estudio estarán los trabajadores del sector social de la entidad prestadora de salud.

Criterios de exclusión: No entraran a la población de estudio aquellos trabajadores de la entidad prestadora de salud que trabajen en otras áreas que no sean del sector social.

Hernández et al. (2018), conceptualiza a la muestra como la parte de la población que mantiene características idénticas para la realización del estudio en donde se efectuara un instrumento. Debido a que la muestra será menor a 100 personas se aplicará la muestra por conveniencia optando por la misma cantidad de la población 65 trabajadores.

Para Hernández et al. (2018) menciona que el muestreo es un instrumento del estudio científico, que muestra como servicio estándar identificar que porción de una población debe valorizarse, con el propósito de hacer seguimiento sobre una exacta población.

Es de tipo no probabilístico, las muestras de la población recolectadas ya que se encuentran disponibles para el estudio. Ya que será por conveniencia se usará la misma cantidad que la población postulada.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es conceptualizada como al conjunto de procedimientos o recursos que se ponen en acción al llevar adelante una actividad específica. Por otro lado, tenemos al Instrumento es considerado como un recurso u objeto elaborado por una serie de conexiones de distintas piezas

Se empleó encuestas el método más exacto para medir algo. Arbaiza (2014), menciona que son de mucha fiabilidad para alcanzar datos informativos. Por lo cual se estructurará bajo una metodología que estará validada por expertos y presentará una confiabilidad según el alfa de Cronbach y finalmente estará estandarizada con la puntuación de tipo escala Likert.

Cada variable constó de un instrumento específico para el estrés laboral y para la sobrecarga laboral (INSHT, 2013).

Ficha técnica de validación de la escala de “Estrés Laboral”

Nombre del instrumento:		CUESTIONARIO - BURNOUT
Autor	:	Maslach Burnout Inventory
Nº de ítems	:	22
Administración	:	Individual o grupal
Duración	:	15 minutos
Muestra	:	239
Finalidad	:	Recoger datos sobre el estrés laboral en el personal asistencial
Materiales	:	Cuestionario que contiene los ítems del de la escala de estrés laboral

Estructura: Este inventario evalúa 3 dimensiones:

Dimensión 1: cansancio emocional (ítems 1,2,3,6,8,13,14,16,20).

Dimensión 2: Despersonalización (ítems 5,10,11).

Dimensión 3: Realización personal (ítems 15,22).

Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión.

Propiedades psicométricas:

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (inventario) con que se medirá la inteligencia emocional del personal asistencial es de $r = 0,831$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es ALTAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de cinco expertos.

Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en los siguientes niveles:

Cansancio emocional B = Bajo [0 – 18] M = Medio [19– 26] A = Alto [27– 54]

Despersonalización B = Bajo [0 – 5] M = Medio [6 – 9] A = Alto [10 – 30]

Realización personal B = Bajo [0 – 18] M = Medio [19– 26] A = Alto [27– 54]

Ficha técnica de validación de la escala de “Sobrecarga de trabajo”

Título: Cuestionario Sobrecarga de trabajo

Autor: (Karasek, 2012)

Duración: 10 min

Contexto y población: Se adaptó por la Escala de Sobrecarga de trabajo (2000) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo y se aplicó en una muestra de 20 enfermeras del Hospital Luis Albrecht de ambos sexos y mayores de 24 años de edad y con un tiempo de servicio en la institución mínimo de seis meses laborando en el servicio.

Estructura : Esta Escala consta de 56 enunciados con 4 dimensiones. Estas dimensiones forman parcelas para efectos del análisis de fiabilidad estructural de la escala (ver anexo 1)

Dimensión 1: Recarga de trabajo (ítems 1,2,3).

Dimensión 2: Sensación de agotamiento (ítems 4,5,6).

Dimensión 3: Ansiedad laboral (ítems 7,8,9,10,11).

Dimensión 4: Disponibilidad de tiempo deficiente (ítems 12,13).

Medición: Se hace uso de respuestas de la escala de likert

Coeficiente Alfa de Cronbach muy alto (0,993). Es decir, las
Confiabilidad: dimensiones en la prueba son confiables.

3.5 Procedimientos

Para llevar a cabo el proceso de recopilación de datos, empleando el test de cada una de las variables, se ha procedido a solicitar a la Dirección, la autorización y las facilidades del caso, para poder realizar el estudio. Luego de aprobada la autorización, se coordinó con las áreas participantes, las fechas y horarios, en los cuales se podría aplicar los test a las personas que forman parte de la muestra y que se estima durara un tiempo de 15 días hábiles aproximadamente. Para finalizar los resultados obtenidos se mostraron en detalle en la tabla de Excel para efectuar el respectivo análisis.

3.6 Método de análisis de datos

Para el método de análisis de datos de la investigación, se consideró los métodos de análisis descriptivo e inferencial. En el primer caso, para las tablas de frecuencia y la segunda para la contratación de hipótesis, mediante Sperman. Mencionando que, se aplicaron las estadísticas del programa de SPSS de donde a través de unas tablas se lograron responder a cada uno de los objetivos.

3.7 Aspectos éticos

Los resultados que se logren determinar al utilizar la técnica de encuestas y su tabulación para la recopilación de información antes mencionadas, serán utilizados esencialmente con fines estrictamente académicos, no se tomará ninguna medida de discriminatoria o tipo de perjuicio, daño, lesión o afectación para los participantes del estudio. Igualmente, en cuanto a las encuestas, éstas serán estipuladas con anticipación y, con consentimiento previo de los partícipes y, autorizando el tratamiento de su imagen y voz, debido a que, por el contexto actual de la pandemia, los instrumentos serán ejecutados de modo virtual.

IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran tablas descriptivas por cada variable y por cada dimensión:

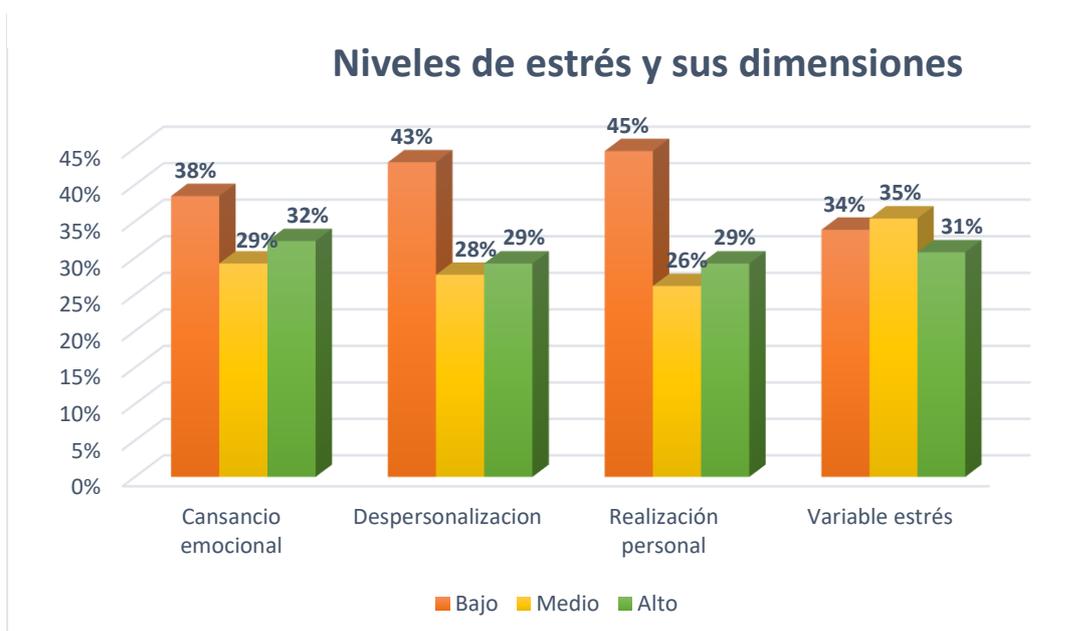
Tabla 3

Estrés y sus dimensiones

Niveles	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal		Variable estrés	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	25	38%	28	43%	29	45%	22	34%
Medio	19	29%	18	28%	17	26%	23	35%
Alto	21	32%	19	29%	19	29%	20	31%
Total	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%

Figura 1

Tablas descriptivas por cada variable y por cada dimensión de sus variables



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 3 y figura 1, se evidencia que, el nivel predominante en cuanto a la dimensión de cansancio emocional fue, el bajo con un 38%, seguido de nivel alto de 32% y medio con 29%. Por parte de la dimensión despersonalización el nivel predominante fue, el bajo con un 43%,

seguido de nivel alto de 29% y de medio con 28%. A continuación, en la dimensión de realización personal, el nivel predominante fue, el bajo con un 45%, seguido de nivel alto de 29% y de medio con 26%. Y finalmente, en la variable estrés el nivel predominante fue el medio con un 35%, seguido de nivel bajo de 34% y de alto con 31%. Los datos antes mencionados evidencian que casi la mitad de encuestados presentan un alto nivel respecto a las dimensiones del estrés laboral lo que resulta angustiante ya que estos pueden traer graves consecuencias como el tema de padecer de parálisis facial entre otras enfermedades que les afectarían de por vida. Por lo que se debe mantener un ambiente laboral amigable donde exista un trabajo en equipo reduciendo estos resultados.

Tabla 4

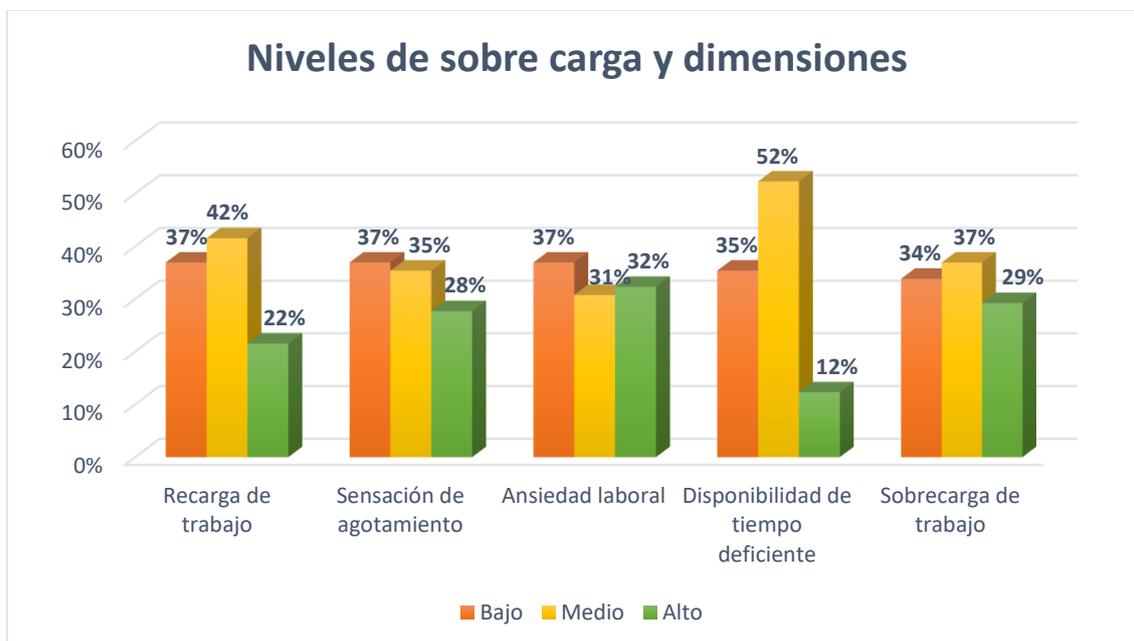
Sobrecarga de trabajo y sus dimensiones

Niveles	Recarga de trabajo		Sensación de agotamiento		Ansiedad laboral		Disponibilidad de tiempo deficiente		Sobrecarga de trabajo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	24	37%	24	37%	24	37%	23	35%	22	34%
Medio	27	42%	23	35%	20	31%	34	52%	24	37%
Alto	14	22%	18	28%	21	32%	8	12%	19	29%
Total	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Sobrecarga de trabajo y sus dimensiones



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 4 y figura 2, se evidencia que, el nivel predominante en cuanto a la dimensión recarga de trabajo fue, el medio con un 42%, seguido de nivel bajo con 37% y el nivel alto con 22%. Por parte de la dimensión sensación de agotamiento el nivel predominante fue el bajo con un 37%, seguido de nivel medio de 35% y bajo con 28%. A continuación, en la dimensión de ansiedad laboral, el nivel predominante fue el bajo con un 37%, seguido de nivel alto de 32% y de medio con 31%. Seguido de la dimensión disponibilidad de tiempo deficiente el nivel que predominó fue el medio con 52%, seguido del nivel bajo con 35% y el nivel alto con 12%. Y finalmente, en la sobrecarga de trabajo el nivel predominante fue el medio con un 37%, seguido de nivel bajo de 34% y de alto con 29%. Con estos resultados se puede exponer que, casi la mitad de encuestados cuentan con un nivel medio respecto a la sobrecarga de trabajo, lo cual se puede reducir incluyendo en su ambiente laboral pausas activas donde se pueda hacer algunas actividades que los relajen y así poder continuar más tranquilos.

Para la contrastación de la hipótesis se tomó en cuenta tanto la general como las específicas:

Contrastando la hipótesis general:

H₀: El estrés laboral no se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022

H₁: El estrés laboral se relaciona significativamente con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022

Tabla 5.

Relación encontrada entre el estrés laboral y la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales

Correlaciones			Estrés laboral	Sobrecarga de trabajo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,304*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Sobrecarga de trabajo	Coefficiente de correlación	,304*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	65	65

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

A través de los datos revelados anteriormente, se contrasta la hipótesis general evidenciándose una correlación de 0,304 con una significancia de 0,00 siendo menor que 0,05. Por lo que se manifiesta una correlación baja y significativa entre el estrés laboral y la sobrecarga de trabajo. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula de estudio y se acepta la alternativa, corroborando que a mayor nivel de estrés laboral se asocia un alto nivel de sobrecarga de trabajo. Siendo lo ideal crear un equipo entre los colaboradores para que estos puedan apoyarse mutuamente y así evitar estos altos niveles de estrés.

Contrastando la hipótesis específica:

H₀: El cansancio emocional no se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022

H1: El cansancio emocional se relaciona significativamente con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022

Tabla 6.

Relación encontrada entre el cansancio emocional y la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales

Correlaciones

			Cansancio emocional	Sobrecarga de trabajo
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,401*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	65	65
	Sobrecarga de trabajo	Coeficiente de correlación	,401*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	65	65

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

Mediante los datos revelados anteriormente, se contrasta la primera hipótesis específica evidenciando una correlación de 0,401 con una significancia de 0,01 siendo menor que 0,05. Por lo tanto, se revela una correlación baja y significativa entre el cansancio emocional y la sobrecarga de trabajo. Rechazando la hipótesis nula de estudio y aceptando la alternativa, confirmando que un mayor nivel de cansancio emocional se asocia con el alto nivel de sobrecarga de trabajo. Indicando que sería lo mejor trabajar en un ambiente laboral amigable donde se apoyen entre todos y así nadie tenga que quedarse hasta tarde con trabajos lo que evitaría el cansancio.

Contrastando la hipótesis específica:

H0: La despersonalización no se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022

H1: La despersonalización se relaciona significativamente con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022

Tabla 7.

Relación encontrada entre la despersonalización y la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales

Correlaciones

			Despersona lización	Sobrecarga de trabajo
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	,180*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	65	65
	Sobrecarga de trabajo	Coeficiente de correlación	,180*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	65	65

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

En la tabla 13 se explica la contrastación de la segunda hipótesis específica, corroborando una correlación de 0,180 con una significancia de 0,001 siendo menor que 0,05. Por lo que se manifiesta una correlación baja y significativa entre la despersonalización y la sobrecarga de trabajo. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula de estudio y se acepta la alternativa, confirmando que a mayor nivel de despersonalización se asocia un alto nivel de sobrecarga de trabajo. Siendo lo ideal organizar grupos de apoyo a los colaboradores ayudando a reducir el nivel de sobrecarga en el centro de trabajo.

Contrastando la hipótesis específica:

H0: La realización personal no se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022

H1: La realización personal se relaciona significativamente con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022

Tabla 8.

Relación encontrada entre la realización personal y la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales

			Realización Personal	Sobrecarga de trabajo
Rho de Spearman	Realización Personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,568*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Sobrecarga de trabajo	Coeficiente de correlación	-,568*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Mediante los datos revelados anteriormente, se contrasta la tercera hipótesis específica evidenciando una correlación de -0,568 con una significancia de 0,00 siendo menor que 0,05. Por lo tanto, se revela una correlación inversa, moderada y significativa entre la realización personal y la sobrecarga de trabajo. Rechazando la hipótesis alternativa de estudio y aceptando la nula, confirmando que a un mayor nivel de realización personal se asocia un bajo nivel de sobrecarga de trabajo. Indicando que sería lo mejor trabajar en uno mismo y dejar de lado los altos niveles de estrés y sobrecarga de trabajo, por lo que se incentiva el tema de contar con un ambiente laboral amigable donde todos se apoyen.

V. DISCUSIÓN

Tras hallar los datos descriptivos e inferenciales se tuvo que, para la variable de estrés laboral casi la mitad de los encuestados resultaron con un nivel medio representado por el 35% y respecto a la sobrecarga de trabajo se obtuvo también un nivel medio con 37%. Respecto al nivel alto se tuvo un 31% y 29% respectivamente. Lo cual nos indica que, más de la tercera parte de los encuestados tienen problemas con su nivel de estrés y la sobrecarga de trabajo que se les asigna en su institución, cabe destacar que, según datos de el diario El Peruano (2021), el 52.2% de la población de Lima Metropolitana sufre de niveles de estrés moderado a severo lo que puede ser fatal para su salud y dejarlos sin refuerzos para ciertas enfermedades que podrían afectarles. De igual forma se toma en consideración el estudio de Del Valle (2021) quien manifiesta que, lo que produce una mayor carga de trabajo es el tema de contar con poco personal y un tiempo limitado para realizar sus labores lo que genera que se sobre exijan ocasionando problemas en su salud y el estudio de Aldazabal (2020) menciona que, de acuerdo con las presiones a las que están expuestas las enfermeras, predomina el rango mínimo, en cuanto a sus dimensiones, el entorno físico y social con rango mínimo también y el espacio psicológico en rango medio.

Es así que la hipótesis general contrastada demostró la existencia de una relación entre los niveles de estrés y la sobrecarga de trabajo a través de una relación baja y significativa con 0.304 y un valor $p = 0.014$ siendo menor a 0.000 lo cual expresa que, a un alto nivel de estrés se tendrá un alto nivel de sobrecarga de trabajo. Estos resultados se contrastan con el estudio de Sarsosa y Charria (2017) donde se concluye que, la prevalencia de estrés laboral entre los trabajadores de la salud puede estar relacionada con aspectos relacionados con el rol, el proceso de trabajo y la exposición frecuente a enfermedades infecciosas, lo que es típico en el contexto de las unidades de salud.

Referente a la hipótesis específica 1 contrastada se demostró la existencia de una relación entre los niveles de cansancio emocional y la sobrecarga de trabajo a través de una relación baja y significativa con 0.401 y un valor $p = 0.001$ siendo menor a 0.000 lo cual expresa que, a un alto nivel de cansancio emocional se tendrá un alto nivel de sobrecarga de trabajo. Lo que se contrasta con el estudio

de Del Valle (2021) donde se concluye que, el número de pacientes no determina el origen de la sobrecarga de trabajo, sin embargo, el cuadro que presentan, así como diversas influencias ambientales hacen que el personal de enfermería se sienta estresado, cansado y fatigado.

Respecto a la hipótesis específica 2 contrastada se demostró la existencia de una relación entre los niveles de despersonalización y la sobrecarga de trabajo a través de una relación baja y significativa con 0.180 y un valor $p = 0.001$ siendo menor a 0.000 lo cual expresa que, a un alto nivel de despersonalización se tendrá un alto nivel de sobrecarga de trabajo. Se toma en cuenta el estudio de Spiegel (2021) quien indica que, se considera como un trastorno que toma en cuenta los sentimientos recurrentes que se obtienen al contar con altos niveles de estrés. Y tomando el estudio de Huamán (2020) donde se indica que, existe una vinculación entre la inteligencia emocional de los trabajadores con el estrés laboral

Referente a la hipótesis específica 3 contrastada se demostró la existencia de una relación inversa moderada entre la realización personal y la sobrecarga de trabajo a través de una relación baja y significativa con -0.568 y un valor $p = 0.000$ siendo menor a 0.000 lo cual expresa que, a un alto nivel de realización personal se tendrá un bajo nivel de sobrecarga de trabajo. Lo que se contrasta con el estudio de Nieto (2019) donde se indica que, existen vínculos entre una mayor cantidad de trabajo y la satisfacción de los colaboradores respecto a la supervisión, participación y satisfacción de pago, así mismo, la satisfacción interna en términos de ambiente físico y la satisfacción en términos de cantidad y calidad de negocios no están relacionadas.

VI. CONCLUSIONES

Primero

Mencionando al objetivo general el cual se planteó en el presente estudio, se ha establecido la existencia de una relación con 0,304 siendo baja y significativa entre estrés laboral y sobrecarga de trabajo, con un valor de $p = 0,000$ el cual es menor que 0,005. Por esto se concluye que, el alto nivel de estrés laboral se asocia con un bajo nivel de sobrecarga de trabajo.

Segundo

Con respecto al objetivo específico 1 que ha guiado este estudio se ha determinado la existencia de una relación con 0,401 siendo baja y significativa entre el cansancio emocional y sobrecarga de trabajo, con un valor de $p = 0,001$ el cual es menor que 0,005. Por esto se concluye que, el alto nivel de cansancio emocional se asocia con un bajo nivel de sobrecarga de trabajo.

Tercero

Con respecto al objetivo específico 2 que ha guiado esta investigación se ha determinado la existencia de una relación con 0,180 siendo baja y significativa entre despersonalización y sobrecarga de trabajo, con un valor de $p = 0,001$ el cual es menor que 0,005. Por esto se concluye que, el alto nivel de despersonalización se asocia con un bajo nivel de sobrecarga de trabajo.

Cuarto

Con respecto al objetivo específico 3 que ha guiado este estudio se ha determinado la existencia de una relación inversa con -0,568 siendo moderada y significativa entre la realización personal y sobrecarga de trabajo, con un valor de $p = 0,000$ el cual es menor que 0,005. Por esto se concluye que, el alto nivel de realización personal se asocia con un bajo nivel de sobrecarga de trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

Primero

Se recomienda a los centros de salud de las muestras en estudio tomadas en cuenta aplicar las siguientes estrategias para generar un mejor ambiente laboral: determinar un diagnóstico del nivel de estrés que presenten sus trabajadores y realizar algunas encuestas para saber los motivos de estos. Así como la integración de charlas para que estos puedan informarse sobre los beneficios de tener una salud emocional sana.

Segundo

Se recomienda a los trabajadores tomar en cuenta su estado de ánimo ya que como se indica puede traerles graves consecuencias por lo que los jefes de la muestra deberían optar por brindar un día de relajación donde los trabajadores puedan salir a caminar o simplemente estar en casa y disfrutar de un día con sus familiares.

Tercero

También, se recomienda a los centros de salud brindar capacitaciones acerca de las desventajas de tener altos niveles de despersonalización, y la importancia de mantener una mente sana y libre de estas malas sensaciones, ocasionadas por una sobrecarga de trabajo, logrando así que los trabajadores cuiden sus emociones y no lleguen a parar a presenciar parálisis u otras enfermedades que arriesguen su vida. Así también recomendar a los jefes se les brinden pausas activas en un horario determinado donde los trabajadores puedan realizar diferentes actividades.

Cuarto

Finalmente, se recomienda a los trabajadores a estar siempre pendientes de la importancia de todos estos temas a través de libros, revistas, páginas web o en todo caso que los jefes cuenten con una sección de libros donde los trabajadores puedan tener conocimiento sobre ello, y darles un espacio adecuado relajación, programar un día de interacción social.

REFERENCIAS

- Adali Ibarra, L. (2019). *Estrés laboral y su impacto en la satisfacción de personal operativo de plantas empacadoras de la Costa Sur*. [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_6145.pdf
- Aldazabal Puma Y. (2020). *Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital COVID-19 en Lima*. *Ágora Rev. Cient.*; 07(02):107-13. <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/125/112>
- Antolínez Ruiz, P. y Lafaurie Villamil, M. M. (2017). *Estrés y sobrecarga laboral durante el embarazo: experiencias de médicas del sector asistencial en Bogotá*. *Hacia Promoc. Salud*, 22(1). 84-100. <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v22n1/v22n1a07.pdf>
- Azcona Castellot, J. R.; Guillén Subirán, C.; Meléndez López, A. & Pastrana Jiménez, J. (2016). *Guía sobre manejo del estrés desde medicina del trabajo*. Sans Growing Brands. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>
- Balvin Palomino, B. P. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1>
- Burman, R. & Goswami, T. G. (2018). *A Systematic Literature Review of Work Stress*. *International Journal of Management Studies*, 3 (9). 112. [http://dx.doi.org/10.18843/ijms/v5i3\(9\)/15](http://dx.doi.org/10.18843/ijms/v5i3(9)/15)
- Caruajulca Cercado, N. R.; Sánchez Vásquez, N. S. (2020). *Factores laborales y estrés laboral en los profesionales de enfermería, hospital tito villar cabezas, Bambamarca, Cajamarca. 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/690/1/Nancy%20Robertina%20Caruajulca%20Cercado.pdf>

- Chauhan, R., Hapzi, A. & Niknik, M. (2019). *Building performance service through transformational leadership analysis, work stress and work motivation (empirical case study in stationery distributor companies)*. *Revista DIJEMSS*, 1 (1). 1686-6358.
<https://dinastipub.org/DIJEMSS/article/view/42/35>
- Centurión Santisteban, J. L. (2019). *Payment of extra hours to confidence workers to protect labor remuneration on the excess of the maximum day*. *Rev. SSIAS*, 12 (2).
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/1179/1002>
- Cuadrado García, S. (2016). *Trabajo a turnos, estrés y rendimiento laboral en personal de enfermería*. [Tesis de maestría, Universitas Miguel Hernández].
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3201/1/Cuadrado%20Garc%C3%ADa%2C%20Sandra%20TFM.pdf%20Hecho.pdf>
- Cuncic, A. (23 de mayo de 2022). *An Overview of Work Anxiety*.
<https://www.verywellmind.com/work-anxiety-4692762>
- Del Rosario Retuerto F.; Cuba Capcha S.; Sinti Chasnamote D. (2021). *Estrés del personal de enfermería durante la pandemia COVID-19, en hospitales de Lima Norte*. *Ágora* [Internet]. 31 de diciembre de 2021; 8(2):27-32.
<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/190>
- De la Cruz Ramírez, P. R. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las mercedes Carhuaz 2016*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Del Valle Solórzano, K. S. (2021). *Sobrecarga laboral por cantidad de pacientes atendidos que influye en la calidad de atención del profesional de enfermería*. [Tesis de maestría, Universidad San Gregorio de Portoviejo].
<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/2056/1/Sobrecarga%20laboral%20por%20cantidad%20de%20pacientes%20atendido>

[s%20que%20influyen%20en%20la%20calidad%20de%20atenci%3%b3n%20del%20profesional%20de%20enfermer%3%ada.pdf](https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/)

Delgado, S., Calvanapón, F. y Cárdenas, K. (2020). *El estrés y rendimiento ocupacional de los empleadores de una red de salud*. *Revista Eugenio Espejo*, 14 (2). 11-18.
<https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>

Dhruba Lal Pandey, Ph. D (2020). *Work stress and employee performance: an assessment of impact of work stress*. *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences*, 7 (5). 124-135.
<https://acortar.link/kdVfq8>

Escobar Villanueva, R. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la unidad territorial Junín del programa nacional cuna más 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica].
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2888/TESIS-MAESTRIA-2019-CIENCIAS%20DE%20LA%20SALUD-ESCOBAR%20VILLANUEVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espada de la Cruz, S. M. (2020). *Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41011/Espada_DS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Farfán Salas, E. A. (2017). *El estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación].
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1886/TM%20AD-Ad%203487%20F1%20-%20Farfan%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández Sánchez, A., Estrada Salaverry, M. & Arizmendi, J. E. (2018). *Stress-anxiety and working depression in nursing professionals*. *Rev. Enferm Neurol*, 18(1). 29-40.

<https://www.revenferneuroenlinea.org.mx/index.php/enfermeria/article/view/277/284>

González González, N. (2012). *Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidianas* Argumentos, 25 (70). 171-192. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59524971009>

Gorozabel Reina, G. K. (2021). *El estrés laboral en los profesionales de la salud y la influencia que tiene para la calidad de atención en la sala de emergencias del hospital básico doctor Carlos del pozo melgar, Muisne.* [Tesis de maestría, Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2492/3/GOROZABEL%20REINA%20GIPSY%20KATHERINE.pdf>

García Solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual.* Cuadernos de Administración. (42). 43 – 61. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente.* Telos. 18(3). 381 – 398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

Habibie, R., Absah, Y. & Parapat, G. (2020). *The Effect of Work Overload and Work Family Conflict Towards Work Stress with Family Social Support as Moderating Variables in Employees at PT. Bank Negara Indonesia Tbk., Branch of Universitas Sumatera Utara.* International Journal of Research and Review, 7 (5). <https://acortar.link/4lxsOM>

Hotmart (25 de mayo de 2021). *Realización personal: la satisfacción de hacer lo que te apasiona.* <https://hotmart.com/es/blog/realizacion-personal>

Huamán Chávez, L. E. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur – Huari, 2019.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43544/Huamanc3a1n_CLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kian Ysa, K. (2019). *Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de Huacho 2016.*

- [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3536/KIAN%20YSA%20KARINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Legg, T. (9 de septiembre de 2021). *Emotional Exhaustion: What It Is and How to Treat It*. <https://www.healthline.com/health/emotional-exhaustion>
- Linares Paitán, S. L. (2019). *Carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de lima metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5518/LINARES_PS.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Loaiza Huallpa, M. A. (2020). *Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en san juan de Lurigancho 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Norbert Wiener].
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4302/T061_44857542_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mariel Martínez, S. y González Argote, J. (2021). *Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires*. *Información para directivos de la salud*, 38 (1). 1226.
<http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1226/1566>
- Mejía Solano, P. M. y Murga Luis, S. N. (2019). *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo].
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejía, Ch.; Chacon, J.; Enamorado, O.; Garnica, L.; Chacón, S. y García, Y. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es

- Manosalvas, C.; Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. *Administración*, (26), 5 – 15. <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>
- Nieto Polo Salinas, M. S. (2019). *Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31075/nieto_ps.pdf?sequence=1
- Onofre Pérez, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Ortiz Uvidia, G. J. (2018). *El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/10794/1/T-UCSG-POS-MGSS-130.pdf>
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión*. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Patlán, J. (2013). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. *Estudios Gerenciales*, 29 (1). 445-455.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Prusik, M. & Szulawski, M. (7 de junio de 2019). *The Relationship Between the Dark Triad Personality Traits, Motivation at Work, and Burnout Among HR Recruitment Workers*.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.01290/full>

- Puglisevich Salazar, S. G. (2018). *Sobrecarga y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31077/puglisevich_ss.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Peña, O. y Silva, R. (2016). *Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas*. *Telos*. 18(2), 187 – 207. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99345727003.pdf>
- Qasim, S., Bahadar, S., Muhammad, W. & Hazrat, B. (2020). *An Empirical Analysis of Work Overload, Organizational Commitment and Turnover Intentions among Employees of Banking Sector*. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 6 (2). 781-788. <http://www.publishing.globalcsrc.org/ojs/index.php/jbsee/article/view/1225/902>
- Quispe Garnica, J. J. (2018). *Relación del nivel de estrés laboral con el nivel de limitación funcional por lumbalgia en cirujanos dentistas que trabajan en el hospital PNP “Luis n. Sáenz” y la clínica odontológica especializada Angamos*. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2172/CARA_TULA_JAVIER%20JES%c3%9aS%20QUISPE%20GARNICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramirez Labán, E. M. (2020). *Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesara Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48785/Ram%c3%adrez_LEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera Tocto, D. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28265>

- Rojas Arancibia. K. S. (2019). *Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11593/Rojas_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saltos Pomboza, T. A. (2017). *La sobrecarga laboral y el estrés en los docentes de la facultad de ingeniería en sistemas electrónica e industrial de la universidad técnica de Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25792/1/Tesis_%20t1264mshi.pdf
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8 (2). <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH. *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. *Univ. Salud*. 2018;20(1):44-52. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica*. 34, 535 – 45. <http://www.scielo.org.co/pdf/bio/v34n4/v34n4a06.pdf>
- Spiegel, D. (marzo de 2021). *Depersonalization/Derealization Disorder*. <https://www.msmanuals.com/professional/psychiatric-disorders/dissociative-disorders/depersonalization-derealization-disorder#:~:text=Depersonalization%2Fderealization%20disorder%20is%20a,of%20being%20detached%20from%20one's>
- Sum, Robles, M. R. (2015). *Niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del organismo judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango*. [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Sum-Maria.pdf>

Zúñiga Chávez, K. M. (2021). *Sobre carga laboral y calidad del cuidado en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina del hospital nacional dos de mayo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5609>

Zuñiga, E. (2019). *El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores*. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 115–120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

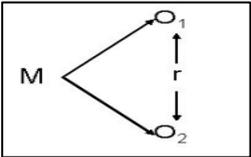
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y SOBRECARGA DE TRABAJO EN LOS TRABAJADORES SOCIALES DEL ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD, LIMA-2022																				
AUTOR: Espinoza Vega Blanca Katherine																				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																	
Problema General ¿De qué forma el estrés laboral se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022?	Objetivo general Determinar de qué forma el estrés laboral se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022?	Hipótesis general El estrés laboral se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022?	Variable 1: Estrés laboral																	
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Dimensiones</th> <th style="width: 20%;">Indicadores</th> <th style="width: 15%;">Ítems</th> <th style="width: 15%;">Escala</th> <th style="width: 30%;">Nivel o Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cansancio emocional</td> <td>Agotamiento Fatiga Esfuerzo</td> <td>1,2,3,6,8,13, 14,16,20</td> <td rowspan="3">1=Pocas veces al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Unas pocas veces a la semana 6 = Todos los días.</td> <td>B = Bajo [0 – 18] M = Medio [19–26] A = Alto [27– 54]</td> </tr> <tr> <td>Despersonalización</td> <td>Impersonalidad Insensibilidad Indiferencia</td> <td>5,10,11,15,22</td> <td>B = Bajo [0 – 5] M = Medio [6 – 9] A = Alto [10 – 30]</td> </tr> <tr> <td>Realización personal</td> <td>Motivación Valorización Energía</td> <td>4,7,9,12,17, 18,19,21</td> <td>B = Bajo [0 – 18] M = Medio [0 – 5] A = Alto [0 – 33]</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rangos	Cansancio emocional	Agotamiento Fatiga Esfuerzo	1,2,3,6,8,13, 14,16,20	1=Pocas veces al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Unas pocas veces a la semana 6 = Todos los días.	B = Bajo [0 – 18] M = Medio [19–26] A = Alto [27– 54]	Despersonalización	Impersonalidad Insensibilidad Indiferencia	5,10,11,15,22	B = Bajo [0 – 5] M = Medio [6 – 9] A = Alto [10 – 30]	Realización personal	Motivación Valorización Energía	4,7,9,12,17, 18,19,21
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rangos																
Cansancio emocional	Agotamiento Fatiga Esfuerzo	1,2,3,6,8,13, 14,16,20	1=Pocas veces al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Unas pocas veces a la semana 6 = Todos los días.	B = Bajo [0 – 18] M = Medio [19–26] A = Alto [27– 54]																
Despersonalización	Impersonalidad Insensibilidad Indiferencia	5,10,11,15,22		B = Bajo [0 – 5] M = Medio [6 – 9] A = Alto [10 – 30]																
Realización personal	Motivación Valorización Energía	4,7,9,12,17, 18,19,21		B = Bajo [0 – 18] M = Medio [0 – 5] A = Alto [0 – 33]																
Problemas Específicos 1. ¿De qué forma el cansancio emocional se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022? 2. ¿De qué forma la despersonalización se relacionan con la sobrecarga de trabajo en los	Objetivos específicos 1. Determinar de qué forma el cansancio emocional se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022? 2. Conocer de qué forma la despersonalización se relacionan con la sobrecarga de	Hipótesis específica 1. El cansancio emocional se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022? 2. La despersonalización se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de	Variable 2: Sobrecarga laboral																	
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Dimensiones</th> <th style="width: 20%;">Indicadores</th> <th style="width: 15%;">Ítems</th> <th style="width: 15%;">Escala</th> <th style="width: 30%;">Nivel o Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recarga de trabajo</td> <td>Cantidad de Trabajo. Rendimiento inapropiado.</td> <td>1,2,3</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Escala de Likert</td> <td rowspan="3">A= Alta [67 - 100] M= Media [34 – 66] B= Baja [20 –33</td> </tr> <tr> <td>Sensación de agotamiento</td> <td>Hostilidad Frustración</td> <td>4,5,6</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rangos	Recarga de trabajo	Cantidad de Trabajo. Rendimiento inapropiado.	1,2,3	Escala de Likert	A= Alta [67 - 100] M= Media [34 – 66] B= Baja [20 –33	Sensación de agotamiento	Hostilidad Frustración	4,5,6				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rangos																
Recarga de trabajo	Cantidad de Trabajo. Rendimiento inapropiado.	1,2,3	Escala de Likert	A= Alta [67 - 100] M= Media [34 – 66] B= Baja [20 –33																
Sensación de agotamiento	Hostilidad Frustración	4,5,6																		

trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022?	trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022?	promoción de la salud, Lima 2022?	Ansiedad laboral	Problemas digestivos. Problemas Respiratorios Problemas nerviosos.	7, 8,9,10,11		
3. ¿De qué forma la realización personal se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022?	3. Identificar de qué forma la realización personal se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022	3. La realización personal se relaciona con la sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima 2022?	Falta de disponibilidad de tiempo	Insuficiente tiempo. Insuficiente tiempo.	12,13		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Asimismo, el estudio tiene un enfoque de tipo cuantitativa, que, según Hernández y et., (2018) se caracteriza por recopilar, examinar y conectar datos, archivos y documentos, la cual será analizada por técnicas de estadística inferencial y descriptiva.</p> <p>DISEÑO: Este estudio es no experimental, debido a que no habrá interacción alguna con las variables, en pocas palabras se redactaran las situaciones de manera clara de igual forma sin ninguna alteración luego de evaluarlas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018). Dónde:</p>	<p>POBLACIÓN: Hernández et al. (2018), conceptualiza al conglomerado que será empleado para el estudio los cuales presentan característica parecidas a las cuales se les realizara una serie de preguntas para obtener datos informativos. Dentro del marco, la población está determinada por 65 trabajadores sociales.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Hernández et al. (2018), conceptualiza a esta como la parte de la población que mantiene características idénticas para la realización del estudio en donde se efectuara un instrumento. Debido a que</p>	<p>Variable 1 Estrés laboral Nombre del instrumento: Cuestionario de Bournot N° de ítems: 22 Duración: 15 minutos Finalidad: Recoger datos sobre el estrés laboral en el personal asistencial</p> <p>Variable 2: Sobrecarga laboral Nombre del instrumento: Escala de Sobrecarga laboral N° de ítems: 13 Duración: 10 minutos Finalidad: Recoger datos de sobrecarga laboral en el personal asistencial</p>	<p>DESCRIPTIVA: Es descriptivo puesto que se buscará describir las variables de estudio empleando conceptos, características, etc. De diversas investigaciones pasadas con la que se estructurara la investigación, se tendrá en cuenta que solo se recopilara información mas no se alterara. (Hernández, 2018)</p> <p>INFERENCIAL: Para la contrastación de las hipótesis de estudio formuladas en este estudio se empleará la Prueba de correlación de Spearman, ya que la variable es de tipo ordinal.</p>

<p>M: Muestra OV1: Observación de la variable: Estrés laboral OV2: Observación de la variable: Sobrecarga laboral r: Relación de las variables</p>	<p>la muestra será menor a 100 personas se aplicará la muestra por conveniencia optando por la misma cantidad de la población 65 trabajadores. TIPO DE MUESTREO Para Hernández et al. (2018) dice que es un instrumento del estudio científico, que muestra como servicio estándar identificar que porción de una población debe valorizarse, con el propósito de hacer seguimiento sobre una exacta población. Es de tipo no probabilístico, las muestras de la población recolectadas ya que se encuentran disponibles para el estudio. Ya que será por conveniencia se usará la misma cantidad que la población postulada.</p>		<p>Una variable es de tipo ordinal cuando es medida en tres rangos, donde cada una es un nivel superior a otro.</p>  <p>CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO:</p> <p>La confiabilidad del instrumento se dio mediante el alfa de Cronbach que se calculó empleado el SPSS 27</p>
---	--	--	---

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS
Estrés laboral	Se considera como la respuesta de tipo vital y/o física ante un representante estresor que se encuentra dentro del ambiente laboral. Mediante los instrumentos de una escala del (OIT)	Esta variable se divide en tres dimensiones abarcando una escala de Likert contando tres niveles: alto, medio y bajo, tomando en consideración a Maslach Burnout Inventory el cual contiene 22 ítems.	Cansancio emocional	Agotamiento Fatiga Esfuerzo	¿Se siente emocionalmente agotado en su trabajo? ¿Se siente cansado al final de la jornada de trabajo? ¿Al levantarse por las mañanas y se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente fatigado? ¿Siente que al trabajar todo el día siente que se esfuerza y se cansa? ¿Siente que en su trabajo se desgasta? ¿Se siente frustrado en su trabajo? ¿Siente que trabaja demasiado? ¿Al trabajar directamente con sus compañeros siente estrés?	1=Pocas veces al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Unas pocas veces a la semana
			Despersonalización	Impersonalidad Insensibilidad Indiferencia	¿Siente que al tratar a sus compañeros como objetos impersonales? ¿Desde que ejerce su profesión es más insensible con las personas? ¿Siente que el trabajo lo ha endurecido emocionalmente? ¿Siente que no le preocupa realmente lo que le ocurra a sus compañeros de trabajo? ¿Siente que no tiene facilidad de comprender el sentir de sus compañeros de trabajo?	
			Realización personal	Motivación Valorización Energía	¿Siente que no se siente eficaz con los problemas de sus compañeros? ¿Siente que en su trabajo no influye positivamente en la vida de sus compañeros de trabajo?	

					<p>¿Siente que no tiene mucha energía en su trabajo?</p> <p>¿Siente que no tiene la facilidad de crear un clima agradable en su trabajo?</p> <p>¿No se siente motivado después de trabajar en contacto con sus compañeros?</p> <p>¿Siente que no consigue cosas valiosas en su trabajo?</p> <p>¿En su trabajo no trata los problemas emocionales con mucha calma?</p>	
Sobrecarga de trabajo	Daño en la carga ocupacional generando así afectaciones a nivel mental, física. Donde se afecta el sobre esfuerzo, rendimiento lo cual lleva a generar frustración. Mediante los instrumentos de una escala de sobrecarga laboral (Rocha, 2005)	Esta variable cuenta con cuatro dimensiones las cuales llevan una escala de Likert del autor: Karasek; además, se tomó en cuenta tres niveles: bueno, regular y malo.	Recarga de trabajo	Cantidad de Trabajo Rendimiento inapropiado	<p>¿Siente que la forma de rendir sus informes a sus superiores le estresa?</p> <p>¿Siente se estresa al que no respetan el orden jerárquico en su trabajo?</p> <p>¿Cómo personal asistencial se estresa al sentir que tiene poco control sobre su trabajo?</p>	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1=Nunca
			Sensación de agotamiento	Hostilidad Frustración	<p>¿Siente que su actitud es negativa cuando se siente cansado al realizar las labores?</p> <p>¿Siente que tiene mucho trabajo y no tiene tiempo para realizarlo?</p> <p>¿Siente que casi nunca tuviese un día libre?</p>	
			Ansiedad laboral	Problemas digestivos Problemas Respiratorios Problemas nerviosos	<p>¿Siente dolor de estómago cuando se siente estresado??</p> <p>¿Usted almuerza a una hora adecuada?</p> <p>¿Siente que al estresarse tiene dificultades para respirar cuando realiza sus actividades?</p> <p>¿Siente que tienes problemas de presión arterial?</p> <p>¿Cuándo tiene demasiado trabajo le sudan las manos?</p>	
			Falta de disponibilidad de tiempo	Insuficiente tiempo Tareas con arduos procesos	<p>¿Trabaja horas extras sin que le paguen?</p> <p>¿Le solicitan quedarse más tiempo sin remuneración adicional?</p>	



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

Estrés laboral y sobrecarga de trabajo en los trabajadores sociales del área de promoción de la salud, Lima-2022

Por: Blanca Katherine, Espinoza Vega

Variable 01: Estrés laboral

Instrucciones: La presente encuesta trata de recoger datos sobre el estrés laboral del área de promoción de la salud en Lima. Marca con una (x) la respuesta e identifique su opinión. Responda todos los ítems que aparecen a continuación. Es anónima.

EDAD: _____ Sexo: M F

NO HAY RESPUESTAS BUENAS NI MALAS.

ALTERNATIVA	CONCEPTO
1	POCAS VECES AL AÑO O MENOS
2	UNA VEZ AL MES O MENOS
3	UNAS POCAS VECES AL MES
4	UNA VEZ A LA SEMANA
5	UNAS POCAS VECES A LA SEMANA
6	TODOS LOS DÍAS

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que crea conveniente.

Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					
		1	2	3	4	5	6
	CANSANCIO EMOCIONAL						
1	¿Se siente emocionalmente agotado en su trabajo?						
2	¿Se siente cansado al final de la jornada de trabajo?						
3	¿Al levantarse por las mañanas y se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente fatigado?						
4	¿Siente que al trabajar todo el día siente que se esfuerza y se cansa?						
5	¿Siente que en su trabajo se desgasta?						
6	¿Se siente frustrado en su trabajo?						
7	¿Siente que trabaja demasiado?						
8	¿Al trabajar directamente con sus compañeros siente estrés?						
	DESPERSONALIZACIÓN						
9	¿Siente que al tratar a sus compañeros como objetos impersonales?						
10	¿Desde que ejerce su profesión es más insensible con las personas?						
11	¿Siente que el trabajo lo ha endurecido emocionalmente?						
12	¿Siente que no le preocupa realmente lo que le ocurra a sus compañeros de trabajo?						
13	¿Siente que no tiene facilidad de comprender el sentir de sus compañeros de trabajo?						
	REALIZACIÓN PERSONAL						
14	¿Siente que no se siente eficaz con los problemas de sus compañeros?						
15	¿Siente que en su trabajo no influye positivamente en la vida de sus compañeros de trabajo?						
16	¿Siente que no tiene mucha energía en su trabajo?						
17	¿Siente que no tiene la facilidad de crear un clima agradable en su trabajo?						
18	¿No se siente motivado después de trabajar en contacto con sus compañeros?						
19	¿Siente que no consigue cosas valiosas en su trabajo?						
20	¿En su trabajo no trata los problemas emocionales con mucha calma?						

Variable 02: Sobre carga de trabajo

Encuesta

Instrucciones: La presente encuesta trata de recoger datos sobre la sobrecarga laboral del área de promoción de la salud en Lima. Marca con una (x) la respuesta e identifique su opinión. Responda todos los ítems que aparecen a continuación. Es anónima.

EDAD: _____ **Sexo:** M F

NO HAY RESPUESTAS BUENAS NI MALAS.

ALTERNATIVA	CONCEPTO
1	POCAS VECES AL AÑO O MENOS
2	UNA VEZ AL MES O MENOS
3	UNAS POCAS VECES AL MES
4	UNA VEZ A LA SEMANA
5	UNAS POCAS VECES A LA SEMANA
6	TODOS LOS DÍAS

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que crea conveniente

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					
		1	2	3	4	5	6
	CARGA DE TRABAJO						
1	¿Siente que la forma de rendir sus informes a sus superiores le estresa?						
2	¿Siente se estresa al que no respetan el orden jerárquico en su trabajo?						
3	¿Cómo personal asistencial se estresa al sentir que tiene poco control sobre su trabajo?						
	SENSACIÓN DE AGOTAMIENTO						
4	¿Siente que su actitud es negativa cuando se siente cansado al realizar las labores?						
5	¿Siente que tiene mucho trabajo y no tiene tiempo para realizarlo?						
6	¿Siente que casi nunca tuviese un día libre?						
	ANSIEDAD LABORAL						
7	¿Siente dolor de estómago cuando se siente estresado??						
8	¿Usted almuerza a una hora adecuada?						
9	¿Siente que al estresarse tiene dificultades para respirar cuando realiza sus actividades?						
10	¿Siente que tienes problemas de presión arterial?						
11	¿Cuándo tiene demasiado trabajo le sudan las manos?						
	DISPONIBILIDAD DE TIEMPO						
12	¿Trabaja horas extras sin que le paguen?						
13	¿Le solicitan quedarse más tiempo sin remuneración adicional?						