



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Sobrecarga de trabajo y su relación con la satisfacción
laboral en una entidad pública, Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Castillo Nizama, Brenda Yahaira (orcid.org/0009-0001-5674-6114)

ASESOR:

Mg. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO — PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi familia por apoyarme incondicionalmente y por siempre fomentar mi desarrollo profesional y a mi hermano mayor que está en el cielo, quien siempre confió en mi capacidad de seguir siempre adelante a pesar de las adversidades, dándome las fuerzas para alcanzar cada una de mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a la vida, a mi familia y a mis amigos, quienes formaron parte de este logro y quienes siempre estuvieron aptos a apoyarme y aconsejarme, con su opinión, dedicación y comprensión durante toda la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTILLO NIZAMA BRENDA YAHAIRA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sobrecarga de trabajo y su relación con la satisfacción laboral en una entidad pública, Lima, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CASTILLO NIZAMA BRENDA YAHAIRA DNI: 71594856 ORCID: 0009-0001-5674-6114	Firmado electrónicamente por: BYCASTILLO el 29-03- 2024 21:56:29

Código documento Trilce: INV - 1576945



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis Completa titulada: "Sobrecarga de trabajo y su relación con la satisfacción laboral en una entidad pública, Lima, 2023.", cuyo autor es CASTILLO NIZAMA BRENDA YAHAIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Marzo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO DNI: 07926119 ORCID: 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 02-04- 2024 01:18:30

Código documento Trilce: TRI - 0741212



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	51
	vi

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Determinación de la población	21
Tabla 2 Estadística de fiabilidad	22
Tabla 3 Juicio de Expertos	22
Tabla 4 Pregunta 1 En la entidad donde laboro, tengo que realizar más de una tarea y/o actividad a la vez	26
Tabla 5 Pregunta 4 Las actividades que realizó en mi centro de trabajo presentan cierto grado de complejidad	26
Tabla 6 Pregunta 9 Siento que el día a día no es suficiente para el desarrollo total de mis actividades	27
Tabla 7 Pregunta 15 Considero que la remuneración que percibo está acorde a las labores que realizo	28
Tabla 8 Pregunta 16 Existen oportunidades de ascenso en la entidad donde laboro	29
Tabla 9 Pregunta 18 Mi jefe/a reconoce el trabajo que realizo	29
Tabla 10 Pregunta 19 La entidad donde laboro desarrolla cursos o diplomados que contribuyen con mi crecimiento personal y profesional	30
Tabla 11 Prueba de normalidad	31
Tabla 12 Nivel de medición de variable	31
Tabla 13 Correlación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos	32
Tabla 14 Correlación entre la presión del tiempo y la satisfacción laboral de los servidores públicos	33
Tabla 15 Correlación entre la carga física y las oportunidades de promoción de los servidores públicos	34
Table 16 Correlación entre la carga mental y las condiciones de trabajo de los servidores públicos	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de frecuencia de la sobrecarga de trabajo y sus dimensiones	25
Figura 2 Gráfico de frecuencia de la satisfacción laboral y sus dimensiones	27

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existía entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral de los servidores de una entidad pública, 2023. En vista de que, a lo largo de los años, las personas se han visto forzadas a cambiar sus hábitos sociales, personales y laborales, se encontró que cada día más personas dedican gran parte de su tiempo al trabajo, lo cual trajo como consecuencia dificultades en las relaciones sociales y laborales. En ese sentido la metodología que se utilizó en esta investigación es de tipo básica, diseño no experimental de corte transeccional correlacional-causal, para una muestra de 25 servidores públicos de una entidad pública en la ciudad de Lima. A través de la realización de la encuesta, la cual fue validada por 3 expertos en el tema, se obtuvo como resultado que no existía una relación entre ambas variables, logrando demostrar finalmente una mayor presencia de sobrecarga de trabajo y una sensación regular de satisfacción laboral entre los servidores públicos; y logrando concluir que existe una relación significativa entre las dimensiones carga física y oportunidades de promoción, lo cual determinó que a mayor evidencia de carga física menor percepción de oportunidades de promoción entre los trabajadores de una entidad pública.

Palabras clave: sobrecarga de trabajo, satisfacción laboral, sector público.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between work overload and job satisfaction of the servants of a public entity, 2023. In view of the fact that, over the years, people have been forced to change their social, personal and work habits, it was found that more people dedicate a large part of their time to work, which resulted in difficulties in social and work relationships. In this sense, the methodology used in this research is of a basic type, non-experimental design of correlational-causal cross-sectional section, for a sample of twenty-five public servants of a public entity in the city of Lima. Through the completion of the survey, which was validated by 3 experts in the field, it was obtained as a result that there was no relationship between both variables, finally demonstrating a greater presence of work overload and a regular feeling of job satisfaction among public servants; and concluding that there is a significant relationship between the dimensions of physical load and promotion opportunities, which determined that the greater the evidence of physical load, the lower the perception of promotion opportunities among the workers of a public entity.

Keywords: work overload, job satisfaction, public sector.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud en conjunto con la Organización Internacional del Trabajo, establecieron que por año alrededor de 750 000 personas en el mundo sufrieron de enfermedades que causan la muerte a razón de las largas jornadas de trabajo, siendo esta una preocupación constante entre las organizaciones hasta la actualidad. Estudios realizados determinaron que la sobrecarga de trabajo es el responsable de alrededor de la tercera parte del total de enfermedades ocupacionales en el mundo, entendiéndose como una de las causas más relevantes en la salud ocupacional de los trabajadores Ro (2021).

En el transcurso del año 2020 Celi (2022) destacó un estudio realizado por la consultora Ackermann Internacional en Perú, que reveló que apenas un 24% de los participantes en la encuesta se consideraban felices en sus puestos de trabajo. Este hallazgo subrayó el reto significativo que enfrentaban las organizaciones respecto a la búsqueda de la felicidad de los trabajadores dentro de su ámbito laboral. En un lugar donde las tendencias emergentes demandan que los empleados dejen atrás las prácticas obsoletas y adopten enfoques innovadores, se enfatiza la importancia de que estos desarrollen estrategias que no solo impulsen el crecimiento de sus organizaciones, sino que también fomenten su propio desarrollo personal.

Asimismo, Tello (2021) mencionó que luego de estos desafiantes 3 años de pandemia por la COVID-19 donde las organizaciones se vieron forzadas a desarrollar nuevas formas de trabajo, se observó que hasta la actualidad dicha situación se iba normalizando en nuestro país, dejando como resultado un incremento de la carga laboral en los centros de trabajo. Indicando Barómetro Edenred Perú en el 2021 que la carga laboral aumentó entre 1 a 5 horas al día, lo que provocó una inestabilidad en cada trabajador dentro de su vida personal y laboral, conllevando a cada persona a priorizar su salud física y mental durante estos últimos años.

De otro lado, Santaella (2023) afirmó que el exceso de trabajo contribuyó con la insatisfacción laboral, provocando un sentimiento de negatividad sobre su lugar de trabajo y sobre las tareas que desempeñaba, llegando en la mayoría de sus veces a encontrarse disconforme con la labor que realizaba, su salario que

percibía y sus expectativas personales. Huamán (2023) señaló que otro de los desencadenantes que se observó respecto a la excesiva carga de trabajo, es la renuncia silenciosa de los trabajadores dentro de las organizaciones. Esta tendencia aumentó a lo largo de los años, encontrándose cada vez más frecuente en las organizaciones a trabajadores que no poseían una motivación, siendo una de las principales causas el desbalance emocional, el estrés, el agotamiento y la desmotivación al desarrollar sus actividades diarias.

Por lo que, Trelles (2023) manifestó que hoy en día, las organizaciones han desarrollado una serie de mecanismo para satisfacer y fidelizar a sus colaboradores dentro de las organizaciones, pues es así, que el Perú forma parte de una de las encuestadoras internacionales que mide la gestión de las personas - Building Happiness, en el cual a través de algunos estudios realizados en el país, se determinó que las empresas deben crear estrategias para fomentar la felicidad de los colaboradores dentro de su ámbito laboral, ya que, además de ello actualmente es uno de los principales elementos para las personas al momento de elegir un puesto de trabajo dentro de una organización.

En el Perú, diversas entidades públicas han asumido la responsabilidad de contribuir al progreso del país mediante la formulación, implementación, ejecución y desarrollo de metas, objetivos, planes y políticas institucionales a lo largo del tiempo dentro del ámbito de la administración pública

En ese contexto, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral conocida como SUNAFIL, inicio en el 2014 como un organismo público técnico especializado vinculado al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Teniendo como fin principal el de promover, supervisar y asegurar la correcta observancia y desarrollo de las normativas sociolaborales, así como de seguridad y salud en el trabajo dentro de las empresas privadas.

Con el transcurso del tiempo, ha ido incrementado sus competencias y teniendo más cobertura a nivel nacional, pasando de tener 8 intendencias regionales en el año 2014 a 26 intendencias regionales en la actualidad, hecho por el cual se observó una sensación de desmotivación entre sus colaboradores producto de: la sensación de presión que tienen por cumplir con sus actividades diarias y la distribución desigual de la carga de trabajo por sus superiores.

El problema general de investigación fue ¿de qué manera la sobrecarga de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023? además, se plantearon como problemas específicos: (1) ¿Cómo la presión del tiempo se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023?, (2) ¿Cómo la carga física se relaciona con las oportunidades de promoción de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023? y (3) ¿Cómo la carga mental se relaciona con las condiciones de trabajo de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023?.

La justificación de esta investigación desde el ámbito práctico se presentó, debido a que, la información analizada sirvió para que las entidades del sector logren identificar dentro sus organizaciones la presencia o ausencia de una correlación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral, así como contribuyó a encontrar nuevos mecanismos para elevar los niveles de satisfacción laboral dentro de las entidades públicas.

En cuanto a la justificación metodológica, la investigación desarrolló y aplicó metodologías y técnicas de investigación que comprobaron la confiabilidad y aplicabilidad de los instrumentos utilizados para la recoger y analizar datos. Desde una perspectiva teórica, el estudio hizo uso de una extensa recopilación de investigaciones tanto nacionales como internacionales, además de diversas fuentes teóricas relacionadas con las variables y dimensiones estudiadas. Esto permitió identificar las diversas causas o situaciones que influían positiva o negativamente en la motivación de los trabajadores del sector público, producto de la sobrecarga laboral, ofreciendo así una visión más detallada y comprensiva de las variables involucradas.

El objetivo general de la investigación fue el establecer si la sobrecarga de trabajo tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023. Los objetivos específicos incluyeron: (1) determinar si la presión del tiempo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima 2023, (2) determinar si la carga física se relaciona significativamente con las oportunidades de promoción de los servidores públicos en una entidad pública,

Lima 2023 y (3) determinar si la carga mental se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los servidores públicos en una entidad pública, Lima 2023.

Finalmente, la hipótesis general de esta investigación consistió en probar si la sobrecarga de trabajo se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023, y se plantearon las siguientes hipótesis específicas: (1) la dimensión presión del tiempo se relaciona significativamente como un factor determinante de la variable satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023, (2) la dimensión carga física se relaciona significativamente como un factor determinante de la dimensión oportunidades de promoción de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023 y (3) la dimensión carga mental se relaciona significativamente como un factor determinante de la dimensión condiciones de trabajo de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo el presente estudio, se revisaron diversas investigaciones relacionadas con las variables sobrecarga de trabajo y satisfacción laboral enfocadas directamente al entorno de la administración pública. A continuación, se detalla algunas de las principales investigaciones encontradas:

En el contexto internacional, Inegbedion et al. (2020) en un estudio sobre la percepción del equilibrio de la carga de trabajo y la satisfacción laboral de los empleados de las organizaciones de trabajo, en la que involucró a un total de 764 empleados pertenecientes de 8 empresas multinacionales y 2 universidades en el país de Nigeria, mediante el uso de la encuesta utilizó el método de investigación de la estadística multivariada, modelo de ecuaciones estructurales, donde concluyó que la percepción de los trabajadores sobre el equilibrio adecuado de la carga de trabajo influye mucho en la satisfacción laboral, resultando este un factor determinante para la productividad y la rotación en las organizaciones. Además de ello, se encontró que una gestión adecuada de la carga de trabajo contribuía a mejorar la percepción del empleado sobre el equilibrio del trabajo, así como a reducir las discrepancias asociadas a la comparación de la carga de trabajo entre los colaboradores.

Loayza Torres et al. (2022) en su investigación acerca de la sobrecarga de trabajo y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la perspectiva del trabajador, utilizó en su investigación el diseño con enfoque cuantitativo, para una población de 15 empleados del sector público y 15 del sector privado en el país de Ecuador, en el cual a través de uso de los instrumentos de medición Test de sobrecarga y estrés laboral, utilizó el método de análisis descriptivo, donde logró concluir que todos los trabajadores que mantenían grandes cargas de trabajo y reflejaban altos niveles de estrés, son aquellos que pertenecen al sector público, dando como resultado la existencia de una correlación entre la sobrecarga del trabajo y el estrés.

Prima Dewi et al. (2021) en su estudio realizado con respecto al efecto de la sobrecarga de trabajo en la satisfacción laboral a través del agotamiento, donde utilizó una muestra de 69 profesores de la Universidad de Yakarta en el país de Indonesia, a través del uso del instrumento de medición del cuestionario aplicó el

método de análisis estadístico descriptivo. Dando como resultado que la sobrecarga laboral contribuyó de forma positiva al aumento del agotamiento entre los empleados. Sin embargo, a pesar de los altos niveles de carga laboral y el agotamiento, esto no impactó de forma negativa en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Pedraza Melo (2020) en su estudio sobre el clima y la satisfacción laboral en el capital humano, diferenciando entre en organizaciones públicas y privadas, utilizó un diseño de enfoque empírico, racional y causal para analizar una muestra compuesta por trabajadores de la ciudad de México, divididos entre 43 del sector público y 37 del sector privado. Mediante el empleo de técnicas de análisis descriptivo y el modelo de ecuaciones estructuradas, donde identificó a tres factores importantes en dentro del ámbito laboral tales como: afecto, estándar e identidad, los cuales se relacionaron como factores positivos y significativos en la satisfacción intrínseca y extrínseca de los empleados. Logrando finalmente concluir el buen clima laboral siempre aportará favorablemente a la satisfacción laboral y al rendimiento organizacional.

En el contexto nacional, Calderón De la Cruz et al. (2018) en su estudio realizado que validaba la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos, para un total de 170 obreros de una compañía de químicos y detergentes de Lima Metropolitana, empleó la Evaluación psicométrica de la escala de carga de trabajo (ECT) como instrumento de medición, en el cual mediante el uso del método de análisis de correlaciones policóricas, logró concluir que, la evaluación de los distintos aspectos tales como demografía, género, cantidad de horas hombre, trabajos anteriores y tipo de contratación, donde se logró determinar que había similitud métrica en los ítems investigados para ambos géneros, y se observó además que la cantidad de carga de trabajo variaba ligeramente dependiendo del tipo de contratación que tuviera cada empleado.

Bellido Medina et al. (2021) llevó a cabo una investigación sobre la satisfacción laboral durante la pandemia de Covid-19 entre los trabajadores de los gobiernos locales de Arequipa, para un total de 500 servidores de los gobiernos locales en Arequipa, donde se aplicó la Escala de satisfacción laboral SL-SPC y se utilizaron varios métodos estadísticos, como el análisis descriptivo, U de Mann

Withney, H de Kruskal Wallis y Rho de Spearman, en el cual logró identificar que, durante el año 2020, existió una alta tendencia en la insatisfacción laboral de los servidores dentro de su centro de labores. Así como también se observó que la conducta de los servidores y el temor del contagio por la COVID-19 impactaron en los aspectos conductuales de los mismos y el entorno que los rodea.

Alameda Correa (2022) estudió la sobrecarga laboral y gestión administrativa de los directivos de la asociación de directores y subdirectores “ADIYSS” en la provincia de Sullana en 2021. Utilizó el método de análisis descriptivo, no experimental – correlacional en una muestra de 38 directivos y 07 subdirectores de ADIYSS en Sullana, mediante el cuestionario usó el método de análisis descriptivo y Rho de Spearman, donde se revelaron una correlación significativa negativa del 62.2% entre la carga de trabajo y la gestión administrativa. Además, se encontró una correlación negativa baja entre los ítems de carga mental, presión temporal y gestión administrativa, concluyéndose que a mayor cantidad de carga de trabajo existe una menor gestión administrativa.

Medrano Osorio et al. (2021) en su investigación sobre la incidencia de los Factores psicosociales en empleados del sector público en la provincia de Tarma. Emplearon un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo-simple, en el cual a través del cuestionario de factores psicosociales y el método estadístico descriptivo de frecuencias, lograron comprobar que el nivel de significancia de los ítems de comportamiento y rendimiento de los servidores pueden llegar a ser regularmente perjudicial, obteniendo como resultado que si no son tomados en cuenta dentro de la organización a corto plazo, pueden ser un factor decisivo en el desarrollo de enfermedades relacionadas a la salud ocupacional, por lo tanto aquellos colaboradores que no presenten condiciones adecuadas de salud física y/o mental se verán afectados en su productividad en el trabajo.

En el contexto local, Bazalar Paz & Choquehuanca Saldarriaga (2020) después de realizar su estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Universidad Nacional del Callao (UNAC), para un total de 101 servidores nombrados de la UNAC, en el cual mediante el instrumento del cuestionario y el uso del método de análisis estadístico descriptivo e inferencia, Prueba de la Chi Cuadrada, llegaron a la conclusión de que existía una relación significativa entre

ambas variables, así como también entre las dimensiones de estructura, liderazgo y motivación dentro del ambiente laboral, percibiendo finalmente que los trabajadores de la UNAC perciben un buen clima laboral y encontrando un porcentaje mínimo de insatisfacción por las nuevas normas establecidas dentro de la UNAC.

Dávila Morán & Agüero Corzo (2021) realizaron una investigación titulada motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú, en el cual mediante la aplicación del diseño no experimental correlacional para una población de 460 empleados de sectores públicos y privados de Lima durante el año 2020, utilizó una escala de satisfacción laboral y un cuestionario para evaluar la motivación y el desempeño, así como métodos de análisis estadístico descriptivo, inferencial, el Coeficiente de Rho de Spearman y análisis de regresión lineal simple para la prueba de hipótesis, logrando determinar que dichas variables tienen una relación moderadamente positiva en razón a la presencia de algunos factores que impactaron el desempeño laboral de los trabajadores producto de las complicaciones socioeconómicas a causa de la COVID-19, por lo que, los hallazgos sugirieron que para incrementar la productividad, las empresas o entidades debían tomar en cuenta estos aspectos para mejorar el desempeño laboral en el lugar de trabajo.

De otro lado, sobre las teorías y enfoques conceptuales de ambas variables para la presente investigación se tiene que:

Antes de establecer una definición con relación a la sobrecarga de trabajo, es preciso señalar las teorías que fundamentan esta variable, para ello se tomó como referencia la teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL) propuesta por Bakker & Demerouti (2017) donde establece que las demandas y recursos laborales mantienen consecuencias directas e indirectas con respecto a los aspectos organizacionales, tales como el síndrome de burnout, el engagement, el rendimiento laboral, entre otros. Comprobando por ejemplo que los empleados que padecen del síndrome del burnout son aquellos que generan más demandas laborales de trabajo, logrando establecer que la aplicación de esta teoría en las organizaciones logrará explicar, comprender y pronosticar las consecuencias de los

factores psicosociales que pueden surgir siendo una de ellas la sobrecarga de trabajo.

Asimismo, Torres Cadillo (2021) definió que la teoría del síndrome de Burnout o desgaste ocupacional inicio en la década de los setenta por el doctor Herbert Freudenberg donde explicó porque los trabajadores de un centro de salud se sienten cansados luego de las actividades que realizan diariamente, de este modo explica tres modelos mediante teorías, siendo (1) la teoría sociocognitiva del yo, donde los sentimiento y conductas de las personas son producto del pensamientos de cada uno de ellos, (2) la teoría del intercambio social, donde el empleado percibe que su esfuerzo no es lo suficiente por lo que siente que le proporcionan un trato desigual o desvalorado y (3) la teoría organizacional, que considera los factores internos y externos pueden causar estrés en el trabajo.

En razón a ello, se ha identificado que muchas veces los empleados terminan haciendo más actividades de las que se desarrollan inicialmente dentro de sus puestos, debido a las altas demandas de trabajo, logrando una desorganización interna dentro de las organizaciones y convirtiéndose en que cada día trabajar sea una exigencia mayor para las personas, dando como consecuencia síndromes como el de burnout producto de la sobrecarga de trabajo.

Por lo tanto, no se puede empezar a hablar de sobrecarga laboral, sin antes definir que es la carga de trabajo, en ese sentido Moreno Pérez (2021) señaló que la carga de trabajo es uno de los elementos de riesgos psicosociales mas frecuentes en las organizaciones, que consiste en la acumulación de actividades psicofísicas en el que el trabajador se ve obligado a realizar durante un periodo de tiempo prolongado, resultando ser que el exceso de ello, tanto físico como mental, se convierta en sobrecarga de trabajo, lo cual puede conllevar en ocasiones a que el trabajador tenga episodios de tensión, ansiedad, estrés o hasta llegar al punto de tener agotamiento laboral.

En ese sentido, a lo largo del tiempo se ha encontrado diferentes conceptos de la variable sobrecarga de trabajo, siendo una de ellas la de Budiasih (2017) donde señaló que la sobrecarga de trabajo es aquel suceso donde el trabajador se encuentra sometido a realizar en exceso de sus actividades de trabajo, pero que

aún se encuentra dentro de sus habilidades y disponibilidad de tiempo extra, así mismo Rajan (2018) afirmó que cuando la carga laboral del día a día supera la carga laboral constante, esta pasa a ser denominado sobrecarga de trabajo, la cual podría causar agotamiento, insatisfacción o abandono de trabajo, condicionándolo según, Fieyatiwi et al. 2019 citado por Prima Dewi et al. (2021) a que dicho suceso pueda ser culminado en un periodo de tiempo limitado.

Además de ello, Campbell et al. (2019) sostuvo que la sobrecarga de trabajo puede llegar a tener efectos psicológicos, fisiológicos y conductuales, de manera inmediata o a lo largo del tiempo, el cual puede llegar a afectar el rendimiento de las personas dentro de sus organizaciones, impactando significativamente en los cambios de humor, ansiedad, problemas para dormir, sobre automedicación, uso excesivo de alcohol, depresión, etc. Logrando causar la mayoría de las veces trastornos mentales y/o problemas físicos a consecuencia de dichos factores.

De otro lado, Galvez Vasquez (2022) definió el termino sobrecarga de trabajo como aquel conjunto de actividades acumuladas que realizan los colaboradores en diversas jornadas de trabajo que deben ser prevenidas a fin de disminuir los accidentes laborales y los problemas o trastornos de salud mental dentro de las organizaciones. Convirtiéndose según Peña Ponce et al. (2022) en un fenomeno comun en la actualidad, que ha afectado tanto el rendimiento laboral como la salud y calidad de vida de las personas. Por lo que, la sociedad actual, marcada por la globalización, la tecnología, la competencia empresarial y otras demandas, ha transformado la forma en que trabajamos y ha aumentado las exigencias cognitivas, físicas y emocionales del trabajador, relacionando a la sobrecarga de trabajo como uno de los factores de riesgo psicosociales y no físicos más comunes entre las personas, debido al conflicto que existe entre trabajo – familia.

Sin embargo, Calderón et al. (2018) estableció que la sobrecarga de trabajo puede variar dependiendo del lugar donde se encuentra y se divide en dos tipos: a) Cuantitativa, el cual sucede cuando se le asignan una alta cantidad de tareas en un solo tiempo determinado, afectando en la mayoría de los casos la eficiencia del trabajador dentro de su ámbito laboral y b) Cualitativa, el cual hace referencia a aquellas tareas mentales o intelectuales que son exigentes para el trabajador,

causando ambas formas insatisfacción laboral, una baja calidad de vida y problemas emocionales tales como depresión, estrés, agotamiento, presión sanguínea alta, entre otros.

Finalmente, sobre las dimensiones de la sobrecarga de trabajo Alameda Correa (2022) consideró que para determinar la valoración de la carga laboral esta debe estar comprendida en 4 dimensiones tales como: (1) Carga física que consistió en la acumulación en exceso de actividades físicas a las que se enfrenta una persona al momento de realizar su labor, como por ejemplo la postura que adopta o la manipulación de objetos pesados, (2) Carga mental, el cual fue una serie de presiones que experimenta una persona a nivel intelectual debido a las altas demandas de trabajo en las que se ve sometido durante su labor, (3) Presión del tiempo o también llamado trabajo bajo presión, que consistió en ser uno de los factores determinantes de la sobrecarga de trabajo, ya que si se tiene periodos de tiempo muy cortos para desarrollar diversas tareas esto puede disminuir la productividad del trabajador, más aún si las actividades que asignan son poco definidas o el cargo es muy inflexible y (4) Organización el cual fue el proceso que reúne los recursos humanos, tecnológicos y materiales en las labores diarias utilizando métodos, procedimientos y prácticas a fin de poder desarrollar las actividades de manera constante y agradable para el colaborador.

En adición a ello, para el presente estudio se consideró 3 de las 4 dimensiones señaladas anteriormente, en ese sentido para la dimensión Carga física se consideró los aportes realizados por Aliaga Valverde (2020) el cual señala que la carga física está condicionada a la sensación de fatiga que perciben los trabajadores producto realizar diversas actividades físicas dentro del entorno laboral, conllevando a presentar en muchos casos malestar, agotamiento y bajo rendimiento hasta llegar a la insatisfacción laboral; y Tamayo Córdoba et al. (2022) definió el término carga física como las altas demandas psicofísicas que enfrentan los trabajadores dentro de las organizaciones, convirtiéndose en un riesgo inherente a cualquier actividad laboral que pueda desarrollar el trabajador, por lo que es crucial importancia implementar medidas preventivas siempre.

De igual forma, para la segunda dimensión carga mental Vargas Cruz et al. (2020) lo describió como aquella dificultad que existe para realizar una labor que implica un esfuerzo intelectual y mental en la que se ve sometido el trabajador al momento de realizar varias actividades, influyendo muchas veces en el ámbito social o personal de los trabajadores fuera de la jornada de trabajo. Asimismo, Giraudó & Rizzo (2022) sostuvo que son aquellas altas demandas psicológicas que el trabajador mantiene dentro de su centro de labores producto de realizar diversas actividades de trabajo, causando en muchos casos problemas de salud ocupacional, por lo que es importante que las organizaciones reconozcan los riesgos que lo ocasionan, propongan soluciones y asuman compromisos a fin de mejorar los niveles de carga mental dentro de las organizaciones.

Con respecto a la tercera dimensión presión del tiempo Briker & Schwenkenbecher (2021) lo relaciona con aquellos cortos periodos de tiempo en las que se ve sometido un colaborador frente a la alta demanda de trabajo que posee, dando como consecuencia la disminución de la productividad en el trabajo y el aumento del grado de estrés de los trabajadores. Igualmente, Rodríguez De la Peña (2023) sostiene que la presión del tiempo en conjunto con la mala organización de trabajo aumenta la carga laboral, causando la saturación física y mental del trabajador. Por lo que, permitir descansos y organizar adecuadamente el tiempo laboral son medidas cruciales para prevenir la fatiga, mejorar la seguridad y la salud en el trabajo, así como la vida personal y familiar del empleado. De otro lado, un ambiente laboral estresante, caracterizado por largas horas de trabajo, turnos irregulares y falta de vacaciones pagadas, puede llevar al agotamiento, afectando negativamente la salud del trabajador, tales como la depresión.

Asimismo, para la segunda variable de investigación satisfacción laboral en el presente estudio se encontraron diversos autores que definen conceptualmente la variable, siendo entre los más resaltantes los siguientes autores:

Robbins & Judge (2017) estableció que término satisfacción laboral es aquella disposición que tiene una persona respecto a la evaluación que tiene hacia su propio empleo, es decir si el empleado experimenta una gran satisfacción en el trabajo tendrá una actitud hacia su trabajo positiva, sin embargo, si el empleado

experimenta una sensación de insatisfacción en el trabajo mostrará una actitud hacia su trabajo desfavorable.

Asimismo, Parra Penagos et al. (2018) señaló que la satisfacción laboral está directamente relacionada con los factores intrínsecos de Herzberg y la insatisfacción laboral está relacionada con los factores extrínsecos de Herzberg, estableciéndolo como aquel sentimiento de interrelación entre el trabajador y el entorno laboral que mantiene, impactando significativamente dentro de las organizaciones. De igual modo, Limaymanta-Álvarez (2019) sostiene que se pueden observar diversas características como resultado de la satisfacción laboral, siendo entre las más relevantes: desarrollar emociones positivas, establecer el nivel de compromiso por realizar las tareas, fortalecer relaciones con los equipos de trabajo, demostrar empatía hacia los demás y sentirse identificado con el lugar donde trabajan.

Mientras que Bernal González & Flores Flores (2020) sugieren que, para alcanzar la satisfacción laboral en las organizaciones, es necesario mantener a los trabajadores en un ambiente de trabajo agradable, en el cual exista el apoyo mutuo y constante entre los trabajadores y sean positivas las relaciones interpersonales, además de, reconocer al personal dentro de la organización y que siempre exista oportunidades de promoción interna, entre otros. Igualmente, Bazalar Paz & Choquehuanca Saldarriaga (2020) sostuvieron que la satisfacción laboral se constituye como una respuesta emocional favorable, que surge al contrastar las aspiraciones del trabajador con lo que realmente ha logrado como resultado de sus tareas cotidianas. Este proceso genera expectativas, ya sean positivas o negativas, en relación al entorno laboral.

Por lo que, Cortez Silva et al. (2021) describió a la satisfacción laboral como la actitud que mantiene una persona frente a su empleo, el cual se compone de tres aspectos fundamentales tales como: 1) el aspecto cognitivo el cual está relacionado a las creencias, pensamientos y opiniones que desarrolla el empleado sobre su trabajo como el estilo de liderazgo, las relaciones con los grupos de trabajo y el salario, 2) el aspecto afectivo que está relacionado con las emociones y sentimientos que el trabajo promueve en el empleado como el agrado o el bienestar

y 3) aspecto actitudinal que está basado en las actividades que desarrolla a diario se convierten en acciones concretas como el trabajo en sí mismo, el compromiso organizacional entre otros. En resumen, la satisfacción laboral es la sensación el cómo el individuo evalúa su trabajo con respecto al entorno laboral que lo rodea.

Además de ello, se ha encontrado que las teorías iniciales de la satisfacción laboral establecieron una estrecha conexión con las teorías de la motivación, lo cual indicaba que:

Robbins & Coulter (2014), al analizar la teoría de dos factores de Herzberg, explicaron que los elementos intrínsecos, o motivacionales, se vinculan con la satisfacción en el trabajo, mientras que los extrínsecos, o de higiene, se asocian con la insatisfacción laboral. Según esta perspectiva, el nivel de motivación de los trabajadores se ve significativamente influenciado por la naturaleza de estos factores, clasificándolos en dos categorías: (a) Factores motivacionales, que se refieren a elementos que impactan el crecimiento emocional e intelectual del individuo. Un manejo adecuado de estos componentes intrínsecos, como el reconocimiento, las oportunidades de carrera, los logros, la esencia del trabajo, la responsabilidad y el desarrollo profesional, puede aumentar la satisfacción y la motivación laboral. Por otro lado, (b) Factores de higiene, que se concentran en los aspectos del entorno laboral. La adecuada gestión de estos factores extrínsecos, como las relaciones con supervisores, la compensación, el vínculo con los colegas, el estatus, las políticas de trabajo, la seguridad, la vida personal y las condiciones laborales, pueden mitigar la insatisfacción en el trabajo, aunque no necesariamente incrementan la motivación de los empleados.

De otro lado, Robbins & Judge (2017) señaló que la teoría de las necesidades adquiridas establecida por David McClelland señala que los esfuerzos de una persona se ven reflejados en el logro de una meta, siendo este un factor crucial para entender el comportamiento humano, ya que se basaba en elementos internos que dirigían sus acciones, en ese sentido planteo que la motivación de la persona puede ser en razón a la búsqueda de la satisfacción de 3 necesidades (logro, poder y afiliación) las cuales son adquiridas en las personas desde la infancia donde siempre predomina una de ella sobre las demás. Asimismo,

determino que: 1) la necesidad del logro es aquella en la que la persona busca la excelencia en la realización personal, es decir es aquel que desea realizar o cumplir actividades que sean difíciles o desafiantes de desarrollar, sintiendo deseos intensos de alcanzar metas que impliquen un gran desafío pero que no tomen riesgos de donde conseguirlos, 2) la necesidad de poder es aquella en la que la persona busca controlar o dominar a varias personas con la finalidad de obtener un reconocimiento o administración por parte del personal a su cargo, ya que lo que buscan es prestigio y status así como que su ideas siempre predominen ante los demás y 3) la necesidad de afiliación son aquellas personas que desean ser aceptadas por los demás y que les gusta construir relaciones sociales de forma armoniosa, siempre buscando el éxito a nivel grupal y aceptando muchas veces las normas por miedo a sentir el rechazo del entorno, estas personas suelen tener dificultades para tomar decisiones por la sensación de no ser aceptados siéndose más cómodas en puestos que formen parte de un equipo.

Finalmente, Solís Granda & Burgos Villamar (2023) detalla que para poder identificar si existe satisfacción laboral dentro de las organizaciones es necesario medir: el trabajo en sí mismo, el salario, las oportunidades de promoción, la supervisión y las relaciones con los compañeros. Por lo que, para el presente estudio se idéntico 5 dimensiones claves para medir la variable satisfacción laboral, los cuales son: (1) El trabajo en sí mismo, donde la organización contiene tareas estimulantes que le permiten desarrollar nuevos conocimientos y tomar más responsabilidades, (2) Salario, el cual siempre debe ser considerado justo por parte del trabajador, (3) Oportunidades de promoción, donde se ofrece posibilidades de desarrollo dentro de la compañía, (4) Supervisión, el cual implica que existan supervisores que brinden apoyo técnico y conductual, y (5) Colegas, donde se encuentran compañeros de trabajo que tiene la suficiente experiencia profesional y brindan apoyo social.

Por lo que, en referencia a la dimensión trabajo en sí mismo De la Cruz-Portilla (2020) mencionó que son las oportunidades que la organización otorga y que son de agrado del trabajador, siendo algo significativo para el crecimiento personal y contribuyendo con la sensación de generar nuevas habilidades profesionales y desarrollar nuevos conocimientos en el trabajo. Del mismo modo

Durán et. al (2021) lo describe como aquel impulso motivacional que fomenta el desarrollo continuo de las habilidades y capacidades de los empleados dentro de las empresas.

Acerca de la dimensión salario Chiavenato (2017) afirmó que es aquella compensación monetaria a través de la cual el empleador remunera al trabajador por los servicios que brinda y la posición que ocupa durante un intervalo de tiempo determinado. Llegando a ser un factor determinante y significativo para medir la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de las organizaciones. De igual forma, Castro Pomaquiza (2021) destacó que el salario no se limita solamente al pago por las horas de trabajo efectuadas, sino que también representa el reconocimiento del valor de la labor desempeñada por el individuo, y sirve como una herramienta para motivar y retener al personal dentro de las organizaciones, por lo que es importante que las empresas ofrezcan salarios competitivos y justos.

Sobre la dimensión oportunidades de promoción Prada et al. (2020) sostuvo que es aquel beneficio que recibe un empleado con el fin de adquirir nuevas habilidades profesionalmente en el trabajo. Por lo que, estas oportunidades o ascensos son considerados aspectos positivos que ayudan a mejorar el desempeño del trabajador dentro de las organizaciones, pudiendo darse mediante la obtención de una nueva posición dentro de la empresa, la oportunidad de poder recibir una capacitación o el recibir un reconocimiento por parte de la organización. Igualmente, Castro Pomaquiza (2021) refiere que el reconocimiento va más allá de hacer bien las cosas, ya que implica diversas formas de hacer sentir a los colaboradores como piezas esenciales dentro de la organización, por ello al ser conscientes de esta realidad, deben adoptar prácticas que reconozcan y valoren el trabajo de sus empleados.

Asimismo, Fernández 2004 citado por Cuya Araujo & Hiyane Casanova (2019) define que la dimensión supervisión como la acción de dirigir, apoyar y valorar en los aspectos laborales que desarrolla una persona a su cargo, con el propósito de reflejar resultados favorables en los demás y mejorar el desempeño

laboral del trabajador, siendo su influencia un factor determinante para el sentido de comodidad de los trabajadores en las organizaciones.

De igual forma, respecto a la dimensión compañeros de trabajo, Mejía Díaz (2017) sostuvo que forman parte de un papel crucial en la evaluación de la satisfacción laboral, ya que, ayudan a desarrollar los niveles de competencia y contribuyen con el desarrollo de la eficiencia dentro del ambiente laboral. Por lo que, fomentar la participación del trabajo en equipo siempre va a ser un aspecto positivo para las organizaciones. Además, según lo señalado por Castro Pomaquiza (2021), las relaciones interpersonales desempeñan un papel crucial en la estructura organizativa y en el bienestar personal. Por lo que, es necesario comprender los diversos componentes que influyen en estas relaciones a fin de fomentar una cultura de colaboración, respeto y apoyo mutuo dentro de la organización.

Mientras que Huamaní Sucapuca (2021) señaló, que la dimensión condiciones de trabajo está vinculada al estado en que se encuentra el espacio de trabajo del subordinado, asimismo lo relaciona con las medidas de seguridad laboral que el empleador otorga a sus empleados. Esto se debe a que, para garantizar la efectividad en la realización de las tareas, es necesario reducir al mínimo o eliminar los riesgos laborales y prevenir los incidentes o daños que puedan afectar la salud o seguridad del trabajador, así como los activos de la organización y el medio ambiente. Por otro lado, Robbins & Judge (2017) afirmaron que es responsabilidad de las empresas mejorar las condiciones de trabajo para asegurar un rendimiento óptimo y una mayor productividad de los empleados.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Según Tamayo & Tamayo (2003) definió que la investigación básica o pura tiene como propósito principal desarrollar mediante el uso de diversas teorías el descubrimiento de nuevos principios o generalidades, por lo que dicha forma de investigación se realizó a través del muestreo, a fin de ampliar sus hallazgos más allá del grupo, logrando buscar el progreso científico y el desarrollo de nuevas teorías basadas en principios o leyes.

En ese sentido, este estudio desarrolló una investigación básica, ya que, buscó identificar de que forma la sobrecarga laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores civiles de una entidad pública, logrando establecer que para obtener un mayor conocimiento de la realidad en la que nos encontramos, las investigaciones deben seguir un método científico mediante el desarrollo de las bases teóricas y el entendimiento de los hechos observables y su relación entre ellos.

3.1.2 Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) señaló que el diseño no experimental se desarrolla sin la necesidad de manipular las variables independientes deliberadamente, llegando a observar su comportamiento en su estado natural; asimismo logró determinar que el diseño transeccional correlacional-causal es uno de los tipos de diseño no experimental que describe la relación existente en un momento determinado entre dos o más variables, describiendo la relación causa-efecto entre ellas.

Como consecuencia, esta investigación desarrolló el diseño no experimental – transeccional, debido a que, las variables sobrecarga de trabajo y satisfacción laboral fueron evaluadas a través del comportamiento de los servidores de una entidad del estado, observándose el estado actual en el que se encuentran sin la necesidad de alterar dicha situación al momento de realizar esta investigación, así mismo, utilizó el diseño transeccional correlacional - causal porque describió la relación que existe entre ambas variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Sobrecarga de trabajo

3.2.1 Definición conceptual

Según Chavarría Cosar (1986) señaló que el término sobrecarga de trabajo, consiste en el “conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral”. En ese sentido, se definió, a aquel término, como aquella acumulación en exceso de las actividades físicas y/o cognitivas, en las que se encuentran sometido el trabajador durante su jornada de trabajo o fuera de ésta, llegando a ser considerado mayormente como un elemento de riesgo psicosocial que afecta al entorno social y laboral de los colaboradores.

3.2.2 Definición operacional

Por lo que, en el presente estudio la variable sobrecarga de trabajo, se midió mediante el desarrollo de un cuestionario de 10 preguntas, en las cuales, se identificó 4 dimensiones de la variable, tales como: (1) carga física, (2) carga mental y (3) presión del tiempo.

3.2.3 Indicadores

Asimismo, como indicadores del presente estudio se usó: (1) para la dimensión carga física: el grado de la complejidad del cargo y/o puesto, el nivel de responsabilidad y el nivel de agotamiento y estrés laboral, (2) para la dimensión carga mental: la percepción del lugar trabajo y la percepción de las condiciones físicas de trabajo y (3) para la dimensión presión del tiempo: el nivel del ritmo de trabajo.

3.2.4 Escala de medición

Respecto a la escala de medición que utilizó la presente investigación para la variable sobrecarga de trabajo fue la escala de medición ordinal, a través de la escala de Likert.

Variable 2: Satisfacción Laboral

3.2.1 Definición conceptual

Según Robbins & Judge (2017) definió que el término satisfacción laboral, es el “sentimiento positivo respecto del puesto trabajo propio, que resulta de una

evaluación de las características de éste”. En razón a ello, se determinó como aquella sensación del individuo con respecto a su entorno de trabajo y al haber realizado su trabajo propiamente y de manera adecuada.

3.2.2 Definición operacional

Por lo que, para el presente estudio, la variable satisfacción laboral, se midió a raíz de un cuestionario de 21 preguntas, en las cuales, se identificó 6 dimensiones de la variable, tales como: 1) el trabajo en sí mismo, (2) salario, (3) oportunidades de promoción, (4) supervisión, (5) compañeros de trabajo y (6) condiciones de trabajo.

3.2.3 Indicadores

Asimismo, como indicadores de la presente investigación se utilizó: (1) para la dimensión el trabajo en sí mismo: el grado de autonomía y la percepción del trabajador por su cargo, (2) para la dimensión salario: el nivel de ingresos salariales, (3) para la dimensión oportunidades de promoción: el nivel de reconocimiento por el trabajo realizado y el nivel de formación de los empleados, (4) para la dimensión supervisión: el nivel de autoridad del superior a cargo, (5) para la dimensión compañeros de trabajo: el nivel de comunicación entre los trabajadores y (6) para la dimensión condiciones de trabajo: el grado de identificación con la institución, el nivel de desarrollo personal y la percepción de seguridad y salud ocupacional.

3.2.4 Escala de medición

Respecto a la escala de medición que utilizo la presente investigación para la variable satisfacción laboral fue la escala de medición ordinal, a través de la escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Fracica, 1988 citado por Bernal (2010) afirmó que la población es la agrupación del total de los individuos a los cuales hace referencia la investigación. Definiéndose como aquella acumulación de todos los grupos de muestreo.

Por lo que, esta investigación tuvo como población de estudio a los servidores públicos que mantienen un vínculo laboral/contractual en la actualidad

con la SUNAFIL y que desarrollan funciones y/o actividades de la administración pública en la oficina de recursos humanos siendo un total de 25 servidores públicos, según tabla detalle:

Tabla 1

Determinación de la población

Criterios establecidos para desarrollar la población	Cantidad total
Total de la población - Servidores públicos de la oficina de recursos humanos que desempeñan funciones referentes al desarrollo de la administración pública.	25
Muestra (total de la población)	25

Fuente: Elaboración propia respecto a los datos obtenidos de la SUNAFIL, con fecha corte al 22.06.2023.

3.3.2 Muestra

Hernández et al. (2014) sostuvo que la muestra, es una agrupación del total proveniente de la población de la cual se extraen datos representativos de ella. Por lo tanto, al ser el tamaño de la población muy pequeño, el presente estudio determinó que la muestra es el total de la población, siendo un total de 25 servidores públicos.

3.3.3 Muestreo

De igual forma, el presente estudio no desarrolló una técnica estadística, debido a que, para determinar la muestra se escogió al total de la población el cual consistió 25 servidores públicos.

3.3.4 Unidad de análisis

Asimismo, la unidad de análisis también se encontró sujeto al grupo de estudio de 25 servidores públicos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández et al. (2014) determinó que la recopilación de datos concierne el desarrollo de un método específico de operaciones que nos orienten a recaudar información para un propósito determinado.

En razón a ello, la técnica que se utilizó para el presente estudio fue la encuesta, en el cual a través del instrumento de recaudación de información llamando cuestionario, fue elaborado mediante el aplicativo informático Google Forms para una mayor comodidad en el llenado del formulario de los trabajadores de la entidad.

De otro lado, para la elaboración del cuestionario se generaron 10 preguntas relacionadas a la variable sobrecarga de trabajo y 21 preguntas relacionadas a la variable satisfacción laboral.

Asimismo, Hernández et al. (2010) estableció que, para verificar la fiabilidad del instrumento de medición, es esencial calcular el coeficiente alfa de Cronbach, siendo este coeficiente, que varía en un rango cuantitativo de cero a uno, donde cero significa que tiene una confiabilidad nula y uno es el valor máximo de confiabilidad. En ese sentido, mediante el análisis en SPSS se halló que la confiabilidad de la encuesta es de un total de 0,819, lo cual significó que existió un elevado nivel de confiabilidad del instrumento, según cuadro detalle:

Tabla 2

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,819	31

Fuente: Elaborado por SPSS versión 25.

De otro lado, para poder determinar la validez del cuestionario del presente estudio, la encuesta fue sometida al juicio de expertos de 3 peritos en el tema que evaluaron dicho instrumento.

Tabla 3

Juicio de Expertos

Experto	Opinión
Mag. Méndez Gutiérrez, Leidy Lucía	Es suficiente y es aplicable
Mag. Aparicio Nizama, Jesús Manuel	Es suficiente y es aplicable
Mag. Oседа Zevallos, Orlando Alonso	Es suficiente y es aplicable

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos

Dado que el estudio adoptó un diseño no experimental, en el cual no fue posible manipular las variables bajo investigación, se optó por utilizar un cuestionario virtual creado a través de Google Forms para recopilar la información necesaria. Este cuestionario fue administrado a un grupo de 25 servidores públicos pertenecientes a una entidad del estado en la ciudad de Lima.

En función a ello, se adjunta en el Anexo 2 el cual detalla el cuestionario elaborado para los encuestados.

3.6 Método de análisis de datos

El estudio llevó a cabo un análisis detallado tanto descriptivo como inferencial, ya que, a través de los datos obtenidos se describió y comparó las variables y se probó la hipótesis planteada inicialmente. Por lo que se realizó la tabulación y procesamiento de los datos recabados mediante la elaboración de gráficos y tablas, además de ello, se utilizó el software SPSS versión 25 para confirmar la hipótesis propuesta, empleando el coeficiente de correlación de Pearson para investigar la relación entre las variables en cuestión.

3.7 Aspectos éticos

El estudio se llevó a cabo siguiendo los principios, deberes éticos y regulaciones nacionales e internacionales, en razón a ello, se siguieron las directrices especificadas en la séptima edición de las normas APA, que consiste en que cualquier información que sea extraída de alguna idea o cita textual de una revista, libro, artículo científico o entre otros debe contener el registro del autor.

Asimismo, se puso especial atención en la veracidad de los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada, asegurándose de que esta fuera genuina y real. Para ello, se realizó el trámite correspondiente de autorización con la entidad para realizar el estudio.

Respecto al principio de beneficencia se tiene que esta investigación ha respetado la privacidad de los encuestados, por lo cual no se ha colocado ni los nombres, ni apellidos en las encuestas. Además de ello sobre el principio orientado a la justicia, se comunicó previamente al encuestado sobre su participación en esta

investigación la cual fue de forma equitativa para todos, sin contribuir con el beneficio de alguien en específico.

Finalmente, el estudio se realizó cumpliendo con todos los criterios éticos y morales establecidos por la Universidad en su Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV por lo que se adjuntan los Anexos 3,4 y 5.

IV. RESULTADOS

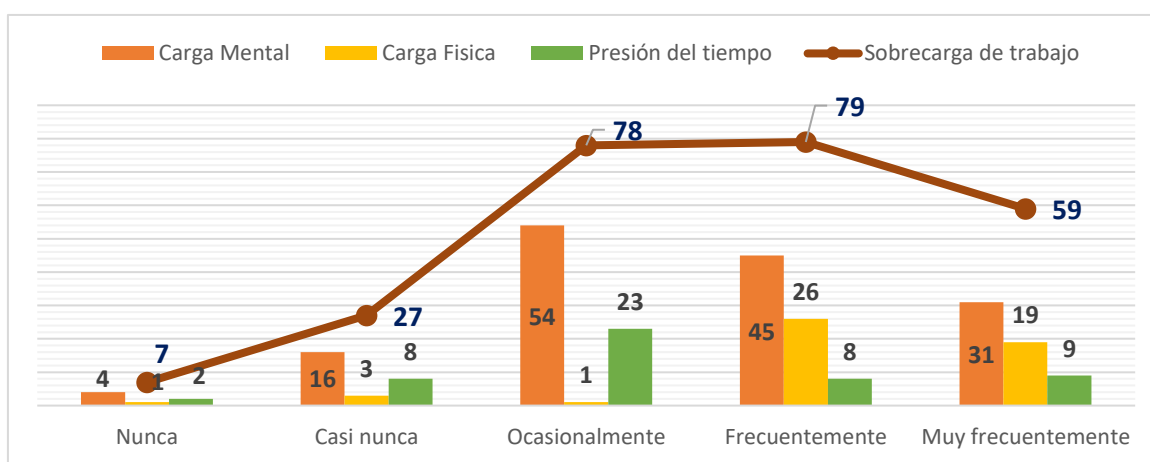
4.1 Resultados descriptivos

Mediante la recolección de datos provenientes de la encuesta enfocada en las variables sobrecarga de trabajo y satisfacción laboral, se lograron obtener los resultados siguientes:

De acuerdo con la figura 1, sobre la variable sobrecarga de trabajo, se determinó que existe una mayor frecuencia en los niveles “frecuentemente” y “ocasionalmente”, de ese modo se demostró una mayor presencia de sobrecarga de trabajo entre los servidores públicos de la SUNAFIL, evidenciándose además una puntuación alta para la dimensión carga mental, a consecuencia de que los servidores perciben que las actividades que realizan son muy complejas, así como la sensación de que el día a día no es suficiente para el desarrollo total de sus actividades.

Figura 1

Gráfico de frecuencia de la sobrecarga de trabajo y sus dimensiones



A raíz de la encuesta realizada respecto a la variable sobrecarga de trabajo se destacaron las siguientes preguntas:

En la tabla 4, de los resultados obtenidos de 25 servidores públicos se apreció que el 80% de los encuestados evidenciaron muy frecuentemente que realizan más de una actividad o tarea a la vez y que el 20% de los encuestados restantes evidenciaron que frecuentemente realizan más de una actividad o tarea a la vez, lo que demuestra que la dimensión carga mental representó un nivel alto.

Tabla 4

Pregunta 1 En la entidad donde laboro, tengo que realizar más de una tarea y/o actividad a la vez

Escala de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje de frecuencia (%)
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Frecuentemente	5	20%
Muy frecuentemente	20	80%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la tabla 5, se tuvo que de los resultados obtenidos a 25 servidores públicos se apreció que el 44% de los encuestados evidenciaron ocasionalmente un grado de complejidad por las actividades que desarrollan y que el 28% de los encuestados restantes evidenciaron frecuentemente un grado de complejidad en las actividades que desarrollan, por lo que la dimensión carga mental represento un nivel alto.

Tabla 5

Pregunta 4 Las actividades que realizó en mi centro de trabajo presentan cierto grado de complejidad

Escala de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje de frecuencia (%)
Nunca	1	4%
Casi nunca	3	12%
Ocasionalmente	11	44%
Frecuentemente	7	28%
Muy frecuentemente	3	12%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, de los resultados obtenidos de la encuesta a 25 servidores públicos se apreció que el 48% de los encuestados ocasionalmente mantienen un gran nivel del ritmo de trabajo referente a las actividades que desarrollan día a día y el 20% de los encuestados restante muy frecuentemente mantienen un alto nivel del ritmo de trabajo, sintiéndose que las actividades que desarrollan día a día no

son suficientes para el desarrollo total de sus actividades, por lo que la dimensión presión del tiempo representó un factor importante para la variable sobrecarga de trabajo.

Tabla 6

Pregunta 9 Siento que el día a día no es suficiente para el desarrollo total de mis actividades

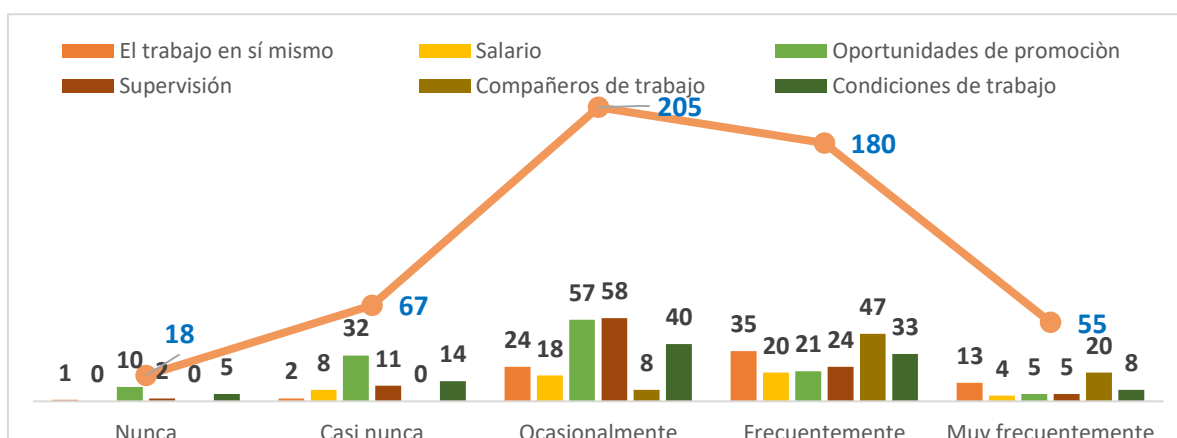
Escala de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje de frecuencia (%)
Nunca	2	8%
Casi nunca	4	16%
Ocasionalmente	12	48%
Frecuentemente	2	8%
Muy frecuentemente	5	20%

Fuente: Elaboración propia

Conforme con la figura 2, sobre la variable satisfacción laboral, se determinó que existe una mayor frecuencia en los niveles “frecuentemente” y “ocasionalmente”, de ese modo se demostró una sensación de satisfacción laboral entre los servidores públicos de la SUNAFIL, evidenciándose una sensación de insatisfacción en las dimensiones oportunidades de promoción, salario y supervisión, a consecuencia de que los servidores perciben que algunas veces sus jefes no reconocen el trabajo que realizan y la falta de promoción de oportunidades de ascensos y acciones de reconocimiento por el trabajo realizado.

Figura 2

Gráfico de frecuencia de la satisfacción laboral y sus dimensiones



Por lo que, a raíz de la encuesta realizada sobre a la satisfacción laboral se destacaron las siguientes preguntas:

En la tabla 7, de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a 25 servidores públicos, se apreció que el 36% de los encuestados sienten que ocasionalmente las actividades que realizan no están acordes la remuneración que perciben y el 20% de los encuestados restantes casi nunca se han sentido conformes con la remuneración que perciben por el trabajo realizado, lográndose evidenciar la existencia de cierto grado de insatisfacción al momento de comparar sus remuneraciones con las actividades que realizan, por lo que la dimensión salario para esta investigación representó un factor importante para poder determinar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores.

Tabla 7

Pregunta 15 Considero que la remuneración que percibo está acorde a las labores que realizo

Escala de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje de frecuencia (%)
Nunca	0	0%
Casi nunca	5	20%
Ocasionalmente	9	36%
Frecuentemente	10	40%
Muy frecuentemente	1	4%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la tabla 8, se obtuvo que de los resultados de 25 servidores públicos, se apreció que el 20% de los encuestados perciben que no tienen oportunidades de promoción dentro de su centro de labores y el 32% de los encuestados restantes ocasionalmente perciben oportunidades de ascenso en el lugar donde laboran, lográndose identificar que existe cierto grado de insatisfacción entre los trabajadores respecto al nivel de reconocimiento por el trabajo realizado, por lo que la dimensión oportunidades de promoción representó un factor importante para medir la satisfacción laboral de los trabajadores en una entidad pública.

Tabla 8*Pregunta 16 Existen oportunidades de ascenso en la entidad donde laboro*

Escala de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje de frecuencia (%)
Nunca	5	20%
Casi nunca	7	28%
Ocasionalmente	8	32%
Frecuentemente	4	16%
Muy frecuentemente	1	4%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9, de los resultados obtenidos de la encuesta a 25 servidores públicos, se apreció que el 24% de los encuestados sienten que casi nunca su jefe reconoce los trabajos que realiza y que el 48% de los encuestados restantes ocasionalmente perciben que sus jefes reconocen los trabajos que realizan, evidenciándose una sensación de insatisfacción laboral por el reconocimiento del trabajo realizado, en ese sentido la dimensión oportunidades de promoción representó un factor importante en la satisfacción laboral en una entidad pública.

Tabla 9*Pregunta 18 Mi jefe/a reconoce el trabajo que realizo*

Escala de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje de frecuencia (%)
Nunca	0	0%
Casi nunca	6	24%
Ocasionalmente	12	48%
Frecuentemente	6	24%
Muy frecuentemente	1	4%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la tabla 10, de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 25 servidores públicos, se apreció que el 24% de los encuestados perciben que casi nunca la entidad donde laboran desarrolla capacitaciones que contribuyan con el crecimiento personal y profesional de los mismos y el 48% de los encuestados restantes ocasionalmente perciben que se sienten regularmente satisfechos con las capacitaciones que le brinda la entidad, evidenciándose la existencia de cierto

grado de insatisfacción con respecto al nivel de formación de los empleados, por lo que la dimensión oportunidades de promoción para esta investigación representó un factor importante respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores en una entidad pública.

Tabla 10

Pregunta 19 La entidad donde laboro desarrolla cursos o diplomados que contribuyen con mi crecimiento personal y profesional

Escala de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje de frecuencia (%)
Nunca	0	0%
Casi nunca	6	24%
Ocasionalmente	12	48%
Frecuentemente	6	24%
Muy frecuentemente	1	4%

Fuente: Elaboración propia

4.2 Resultado inferencial

Flores Ruiz et al. (2017) explicaron que, para seleccionar las pruebas estadísticas adecuadas, es necesario determinar si son paramétricas o no paramétricas. Esto implica verificar si los datos siguen una distribución normal, lo cual se puede evaluar mediante pruebas como Kolmogórov-Smirnov o Shapiro-Wilk. En caso de una distribución normal, se opta por pruebas paramétricas, mientras que para distribuciones no normales se eligen las pruebas no paramétricas.

Por lo tanto, basándose en los resultados obtenidos, se concluyó que, debido al tamaño de la muestra (25 encuestados), se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk. Además, al observar que las sigmas de ambas variables son $\geq 0,05$, se aplicó el método estadístico de prueba paramétrica, en este caso, el Coeficiente de Correlación de Pearson, para probar las hipótesis.

Tabla 11*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sobrecarga de trabajo	0,158	25	0,106	0,975	25	0,764
Satisfacción Laboral	0,158	25	0,110	0,955	25	0,327

a. Corrección de significancia de Lilliefors

Fuente: Base de datos del software estadístico SPSS 25

Además de ello, Hernández et al. (2010) indicaron que para interpretar los resultados utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, es importante tener en cuenta que el valor puede oscilar entre -1,00 y +1,00, siguiendo el siguiente detalle:

Tabla 12*Nivel de medición de las variables*

Escala de medición del coeficiente r de Pearson
-1,00 = correlación negativa perfecta
-0,90 = Correlación negativa muy fuerte
-0,75 = Correlación negativa considerable
-0,50 = Correlación negativa media
-0,25 = Correlación negativa débil
-0,10 = Correlación negativa muy débil
0,00 = No existe correlación alguna entre las variables
+0,10 = Correlación positiva muy débil
+0,25 = Correlación positiva débil
+0,50 = Correlación positiva media
+0,75 = Correlación positiva considerable
+0,90 = Correlación positiva muy fuerte
+1,00 = Correlación positiva perfecta

Fuente extraída de Hernández et al. (2010, p. 312)

Al realizar la prueba de hipótesis, se tiene como regla de decisión que si el $p \geq 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 y si el $p < 0,05$ se rechaza H_0 . Por lo que respecto al análisis de la hipótesis general se tiene como H_1 que la sobrecarga de trabajo se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los

servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023 y como H0 que no existe una relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023.

En la tabla 13, se demuestra que, mediante de la prueba del coeficiente de correlación de Pearson, se evidencio en los valores estadísticos que no existe una correlación entre ambas variables (0,000), así como también, que el nivel de significancia estaba fuera de los límites de aceptación ($p=0,999$ es decir $\geq 0,05$).

En consecuencia, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, expresándose que no existe una relación significativa entre ambas variables, esto se debe a que, aunque se identificó que existe cierto grado de sobrecarga de trabajo, con los servidores realizando múltiples actividades durante el día y a menudo sintiéndose fatigados por largas jornadas laborales, entre otras cosas, esto no implica que estén insatisfechos con su entorno laboral actual. Debido a que la entidad les brinda la autonomía y estabilidad en sus roles, lo que los motiva a ser más eficientes en su trabajo.

Tabla 13

Correlación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral

			Sobrecarga de trabajo	Satisfacción laboral
Correlación de Pearson	Sobrecarga de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	0,000
		Sig. (bilateral)		0,999
		N	25	25
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,000	1,000
		Sig. (bilateral)	0,999	
		N	25	25

Fuente: Base de datos del software estadístico SPSS 25

Sobre el análisis de la hipótesis específica 1, se planteó como H1 que la dimensión presión del tiempo se relaciona significativamente como un factor determinante de la variable satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023 y como H0 que la dimensión presión del tiempo no se relaciona significativamente como un factor determinante de la variable satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023.

De los datos mostrados en la tabla 14, revelan una correlación negativa débil entre la dimensión de presión del tiempo y la satisfacción laboral, obtenida mediante la prueba del coeficiente de correlación de Pearson, siendo el valor estadístico de -0.380, y el nivel de significancia quedó fuera de los límites aceptables ($p = 0.061$, es decir, $p \geq 0.05$).

Por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula, concluyendo que la dimensión presión del tiempo no se relaciona significativamente como un factor determinante en la variable satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023. Por lo que, a pesar de que muchos encuestados expresaron que el tiempo en el trabajo no es suficiente para llevar a cabo sus tareas y que factores externos interrumpen sus actividades con frecuencia, esto no significa que se sientan insatisfechos en su lugar de trabajo. De hecho, la mayoría de los servidores públicos muestran aprecio por su labor y consideran que tienen suficiente autonomía para desempeñarse correctamente dentro de la entidad.

Tabla 14

Correlación entre la presión del tiempo y la satisfacción laboral de los servidores públicos

			Presión del tiempo	Satisfacción laboral
Correlación de Pearson	Presión del tiempo	Coeficiente de correlación	1,000	-0,380
		Sig. (bilateral)		0,061
	Satisfacción laboral	N	25	25
		Coeficiente de correlación	-0,380	1,000
		Sig. (bilateral)	0,061	
		N	25	25

Fuente: Base de datos del software estadístico SPSS 25

Respecto al análisis de la hipótesis específica 2, se tiene como H1 que la dimensión carga física se relaciona significativamente como un factor determinante de la dimensión oportunidades de promoción de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023 y como H0 que la dimensión carga física no se relaciona significativamente como un factor determinante de la dimensión oportunidades de promoción de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023.

Los resultados obtenidos en la tabla 15 muestran una correlación positiva débil (0,405) entre las dimensiones de carga física y oportunidades de promoción, según la prueba del coeficiente de correlación de Pearson. Además de ello, el valor del grado de significancia fue de 0,045, situándose dentro de los límites de aceptación ($p=0,045$ es decir $p < 0,05$).

En consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna, concluyéndose que la carga física esta significativamente relacionada como un factor determinante de la dimensión oportunidades de promoción de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023. Esto indica que, las altas concentraciones de carga física percibidas por los servidores públicos, debido a la falta de equipos adecuados para desarrollar sus labores y la necesidad de realizar pausas activas con regularidad durante sus actividades diarias, dan como resultado que la mayoría de ellos se sentirán insatisfechos, y que en adición a ello tienen la percepción de que la entidad no reconoce ni valora su esfuerzo realizado.

Tabla 15

Correlación entre la carga física y las oportunidades de promoción de los servidores públicos

			Carga Física	Oportunidades de Promoción
Correlación de Pearson	Carga Física	Coeficiente de correlación	1,000	0,405
		Sig. (bilateral)		0,045
	Oportunidades de promoción	N	25	25
		Coeficiente de correlación	0,405	1,000
		Sig. (bilateral)	0,045	
		N	25	25

Fuente: Base de datos del software estadístico SPSS 25

Con relación al análisis de la hipótesis específica 3, se planteó como H1 que la dimensión carga mental se relaciona significativamente como un factor determinante de la dimensión condiciones de trabajo de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023 y como H0 que la dimensión carga mental no se relaciona significativamente como un factor determinante de la dimensión

condiciones de trabajo de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023.

Al examinar los resultados en la tabla 16, a través de la prueba del coeficiente de correlación de Pearson, se observó una correlación negativa muy débil entre ambas dimensiones (-0.103), y el nivel de significancia fue superior al límite de aceptación ($p = 0.624$, es decir, $p \geq 0.05$).

Por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula, concluyendo que la dimensión carga mental no se relaciona significativamente como un factor determinante en la dimensión condiciones de trabajo de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023, a pesar de que muchos encuestados reportaron un alto grado de responsabilidad y experimentaron agotamiento y estrés laboral por las actividades que desarrollan día a día, esto no implica necesariamente que estén satisfechos con su entorno laboral. Sin embargo, gran parte de ellos expresaron sentirse identificados con la entidad donde trabajan debido a que es un ambiente confortable y agradable para laborar.

Tabla 16

Correlación entre la carga mental y las condiciones de trabajo de los servidores públicos

			Carga Mental	Condiciones de trabajo
Correlación de Pearson	Carga Mental	Coeficiente de correlación	1,000	-0,103
		Sig. (bilateral)		0,624
		N	25	25
	Condiciones de Trabajo	Coeficiente de correlación	-0,103	1,000
		Sig. (bilateral)	0,624	
		N	25	25

Fuente: Base de datos del software estadístico SPSS 25

V. DISCUSIÓN

En relación con el presente estudio acerca de las dos variables de investigación, se obtuvieron resultados que fueron contrastados con los estudios previos de otros investigadores, con el objetivo de cumplir con los objetivos principales de la investigación:

De esta manera, el estudio obtuvo como objetivo principal identificar si la sobrecarga de trabajo tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023. Sin embargo, los resultados obtenidos no mostraron correlación alguna (0,000) entre ambas variables, y el nivel de significancia ($p=0,999$) estuvo fuera de los límites de aceptación ($p \geq 0,05$).

Por lo que, este hallazgo contradice lo afirmado por Inegbedion et al. (2020), quien concluyó que mientras exista una carga de trabajo justa se mantendrá una percepción positiva de la satisfacción laboral entre los colaboradores, destacando que la percepción de la carga laboral puede influir en dicha satisfacción. Además de ello, el estudio de Nieto Polo Salinas (2019) indicó que solo las dimensiones de supervisión y participación, así como remuneraciones y prestaciones, están significativamente relacionadas con la satisfacción laboral.

De otro lado, Blas Ramos (2022) encontró una correlación inversamente significativa entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral en asesores de negocios de una compañía financiera, concluyendo que la carga laboral entre los trabajadores de dicha empresa debe ser controlada a fin de que el desempeño laboral de los colaboradores no sea afectado. Asimismo, del estudio que realizó Leon Del Rosario & Ortega Farfan (2023) a los docentes de una institución educativa en Sullana, confirmaron que existe una correlación significativa inversa baja entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, concluyendo que a mayor burnout (es decir síndrome del trabajador quemado) menor satisfacción laboral.

Sobre el primer objetivo específico, el cual busca determinar si la presión del tiempo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima 2023, se comprobó una correlación negativamente débil (-0,380), con un nivel de significancia ($p=0,061$) que no alcanzó

los límites de aceptación ($p \geq 0,05$), es decir no existe una relación significativa entre la dimensión presión del tiempo y la variable satisfacción laboral. Por lo que, Londoño Montoya et al. (2019) en su investigación sobre la percepción de los docentes respecto a la carga de trabajo de algunas instituciones educativas del sector del estado de Colombia, demostró que los docentes tenían dos percepciones sobre la carga de trabajo, es decir, un grupo consideraba que la carga guardaba relación con las jornadas del trabajo que mantenían y el otro grupo manifestaba que si existía sobrecarga dentro de su organización, influyendo en algunas ocasiones en los aspectos personales de los trabajadores lo que causaba cierto grado de insatisfacción.

Además de ello, García et al. (2020) en su estudio con 1 844 profesionales de enfermería del Complejo Asistencial de la Universidad de Burgos, descubrió que los profesionales están satisfechos con las condiciones laborales percibidas. Sin embargo, identificó que las relaciones con los superiores y el contenido del trabajo son aspectos que los trabajadores valoran más. Por otro lado, los profesionales se mostraron menos identificados e insatisfechos con las dimensiones presión del tiempo, monotonía laboral y oportunidades de promoción.

Sobre el segundo objetivo específico, el cual busco determinar si la carga física se relaciona significativamente con las oportunidades de promoción de los servidores públicos en una entidad pública, Lima 2023. Los resultados mostraron una correlación positiva débil (0,405) entre ambas dimensiones, y el nivel de significancia ($p=0,045$) se encontró dentro de los límites de aceptación ($p < 0,05$). Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación significativa entre la carga física y las oportunidades de promoción. Esto implica que cuanto mayor es la carga física entre los colaboradores, menor perciben sus oportunidades de promoción, lo que conduce a una falta de reconocimiento por su labor realizada.

Considerando que según Olejua Ortiz & Pamplona Aponte (2022) en su estudio señala que la carga física hace referencia a la fuerza, movimientos y manejo de objetos, que resulta en el peor de los casos en fatiga o agotamiento al final del día, dando como consecuencia una baja productividad o un rendimiento bajo en el trabajo.

En línea con esto, Velásquez Chávez (2022) investigó la carga de trabajo y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un Instituto Nacional de Lima, donde determinó que existe un grado medio-bajo de motivación entre los colaboradores debido a la falta de estímulos o reconocimientos por parte de la institución, afectando el desempeño laboral de cada uno de ellos a pesar de la carga laboral existente. De igual forma, Puglisevich Salazar (2018) en su estudio realizado un grupo de enfermeros del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, logró concluir que la gran cantidad de carga física afecta la satisfacción laboral de los trabajadores, es decir a más carga física menos satisfacción laboral, causando consecuencias como la fatiga, así mismo pese a los estudios contradictorios la carga física repercute a corto plazo en el desempeño laboral, afectando el grado de satisfacción de los trabajadores.

Respecto, al tercer objetivo específico, sobre determinar si la carga mental se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los servidores públicos en una entidad pública, Lima 2023, se halló una correlación negativa muy débil (-0,103) entre ambas dimensiones, y nivel de significancia ($p=0,624$) fuera de los límites de aceptación ($p \geq 0,05$), por lo que no existe una relación significativa entre la carga mental y las condiciones de trabajo.

Por el contrario, Puglisevich Salazar (2018) señala que la mayoría de veces condiciones laborales deficientes impacta en el ambiente donde los trabajadores realizan sus labores, resultando ello como efectos adversos tanto a la salud física como mental de los trabajadores; asimismo Guadarrama Becerril (2019) en su estudio realizado a los docentes de una institución privada para determinar el grado de atención y nivel de estrés al que están controlados, logró determinar en una de sus tres propuestas para mejorar la atención del personal docente que tanto la carga física como mental contribuyen al estrés laboral, por lo tanto, para las instituciones debe ser importante que adopten iniciativas de crear entornos laborales adecuados que permitan a los colaboradores desempeñarse de manera innovadora y creativa. De esa forma, se conseguirá mantener los niveles adecuados de carga física como mental. Logrando determinar en la mayoría de las veces la carga mental depende mucho del entorno que los rodea o de las condiciones laborales que les brinda la organización.

Igualmente, en la investigación realizada por Gavilanes-Gavilanes & Moreta-Herrera (2020) sobre la satisfacción laboral, salud mental y burnout en los transportistas de carga extrapesada de cantón, se determinó, tras los estudios realizados, que pese a existir un nivel de satisfacción moderado aun existe la presencia del síndrome de burnout, logrando resaltar la importancia de la satisfacción laboral y la salud mental en el ámbito laboral, especialmente en la manera en cómo afecta al trabajador cuando no son los resultados y niveles adecuados que esto conlleva. Por lo tanto, detallan que estas variables adquieren una gran importancia en el funcionamiento de la organización, particularmente en los aspectos tales como calidad de vida laboral y las condiciones laborales, debido a que ello garantizan el buen desempeño de los colaboradores, siendo destacado como un factor crucial para el bienestar y eficacia en el trabajo.

De otro lado, en cuanto a las fortalezas metodológicas, el estudio se apoyó en antecedentes y bases teóricas recientes que proporcionaron una perspectiva precisa del estado actual de las variables. Estos antecedentes y bases teóricas fueron fundamentales para guiar el proceso de la investigación, el cual se llevó a cabo mediante la elaboración de una encuesta validada por expertos. El objetivo fue determinar la existencia de una relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral entre los servidores públicos de una entidad en la ciudad de Lima. Asimismo, se demostró la fiabilidad del instrumento mediante el análisis del coeficiente del alfa de Cronbach y se procesaron los resultados utilizando el análisis estadístico de correlación de Pearson a fin de probar la hipótesis y verificar la validez de los resultados.

Sin embargo, como limitación metodológica, la encuesta se aplicó a un número limitado de participantes, permaneciendo el riesgo que, al tratarse de un grupo reducido de personas, los resultados no reflejen completamente el alcance real de la investigación.

En última instancia, los hallazgos de la investigación indicaron que no existe una relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el área de recursos humanos de la SUNAFIL. Sin embargo, se reveló la relación significativa entre las dimensiones carga física y oportunidades de promoción, concluyendo que una mayor carga de trabajo físico limita la percepción de

satisfacción laboral de los servidores, es decir que el exceso de carga física repercute en el nivel de satisfacción, ya que no se sienten identificados con las oportunidades de promoción ofrecidas por la entidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Basándonos en los datos recopilados, se determinó que no existe relación entre las variables "sobrecarga de trabajo" y "satisfacción laboral", obteniendo un nivel de significancia $p=0,000 \geq 0,05$ y encontrándose además que el valor de coeficiente de correlación de Pearson es de 0,999, reflejando que no existe correlación significativa entre ambas variables.

Segunda: Según los hallazgos de la investigación, se observó una correlación negativa débil entre la "presión temporal" y la "satisfacción laboral" con un nivel de significancia $p=0,061 \geq 0,05$ y con un valor de coeficiente de correlación de Pearson de -0,380, lo que reflejó que no hay una correlación significativa entre la presión del tiempo y la satisfacción laboral.

Tercera: Tras analizar los resultados, se concluyó que hay una correlación positiva débil entre la "carga física" y las "oportunidades de promoción", obteniendo un nivel de significancia $p=0,045 < 0,05$ y hallándose con un valor de coeficiente de correlación de Pearson de 0,405, lo que indica que existe una correlación significativa entre la carga física y las oportunidades de promoción.

Cuarta: Después de revisar los datos obtenidos, se identificó que existe una correlación muy débil negativa entre la "carga mental" y las "condiciones laborales", obteniendo un nivel de significancia $p=0,624 \geq 0,05$ y encontrándose además un valor de coeficiente de correlación de Pearson de -0,103, lo que sugiere que no existe una correlación significativa entre la carga mental y las condiciones laborales.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda, que la oficina de Recursos Humanos de la entidad pública fomente el clima organizacional entre los servidores a fin de fortalecer el grado de pertenencia en la entidad y de esta manera la satisfacción laboral siga permaneciendo positiva y se inicien acciones para que los directivos desarrollen sus habilidades de gestión del trabajo en equipos y desarrollo de lideres a través cursos o talleres a fin de que se refleje que la percepción de sobrecarga de trabajo disminuya entre los servidores.

Segunda: Se recomienda que los directivos y lideres de equipos desarrollen planes de mejora continua, de tal forma que identifique aquellas actividades de atención prioritaria y aquellas actividades de desarrollo diario a fin de disminuir los niveles de carga de trabajo entre los servidores.

Tercera: Se recomienda que la entidad debe desarrollar actividades que contribuyan con la salud física y mental de sus trabajadores, así como promover oportunidades de desarrollo profesional, para ello es necesario fortalecer los lineamiento en donde se reconozca a los servidores y a las oficinas por el logros de sus objetivos institucionales y personales, creando un ambiente de trabajo dinámico y acogedor, en el que los servidores tenga al disposición de continuar adquiriendo conocimientos y estos estén dispuesto a compartirlos con la organización.

Cuarta: Se recomienda que todos los servidores de la entidad adquieran habilidades de gestión del tiempo a fin de organizar eficientemente sus tareas, permitiéndoles que cuenten con el tiempo necesario para desarrollar actividades personales aliviando de esta forma la carga mental evidenciada. Asimismo, es necesario que la entidad mejore las condiciones de trabajo mediante la adquisición de equipos adecuados de trabajo (computadoras, muebles, entre otros).

REFERENCIAS

- Alameda Correa, J. (2022). *Sobrecarga laboral y gestión administrativa de los directivos de la asociación de directores y subdirectores "ADIYSS", de la provincia de Sullana-2021*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77852>
- Aliaga Valverde, L. (2020). *Sobrecarga laboral y compromiso organizacional de los tecnólogos médicos en un Hospital Nivel 3 – La Victoria, 2020*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47527>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2017). Teoría de las demandas y los recursos del trabajo: Hacer balance y mirar hacia adelante. *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional*, 22(3), 273-285. doi:<https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bazalar Paz, M., & Choquehuanca Saldarriaga, C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Revista de investigación científica y tecnológica Llamkasun*, 1(2), 35–51. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Bellido Medina, R. S., Morales Palao, B., Gamarra Castellanos, M. E., & Calizaya López, J. M. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(108), 04-11. doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Bernal González, I., & Flores Flores, A. J. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(4), 276-296. Obtenido de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35192>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Blas Ramos, J. (2022). Carga laboral y satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102418>

- Briker, R., & Schwenkenbecher, J. (2021). Presionados por el tiempo. *Mente y Cerebro*(108), 42-47. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7906992>
- Budiasih, I. (2017). Burnout Pada Auditor di Kantor Akuntan Publik Provinsi Bali. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 5(3), 1589-1600. Obtenido de <https://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/article/view/9222>
- Calderón De la Cruz, G. A., Merino Soto, C., Juárez García, A., & Jimenez Clavijo, M. (11 de junio de 2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123-127. doi:<https://doi:10.12961/aprl.2018.21.03.2>
- Campbell, J., Cuellar, T., Fernández, O., Moreno, B., & Villalobos, B. (2019). Análisis de la carga de trabajo en la empresa Servi Havel de la costa S.A.S. *Investigación y Desarrollo en TIC*, 10(2), 58-70.
- Cantón Mayo, I., & Téllez Martínez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214-226. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69545978019>
- Carrión, A. C., Molero Mañes, R., & González Sala, F. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de psicología*, 16(2), 189-198. Obtenido de https://www.um.es/analesps/v16/v16_2/08-16_2.pdf
- Castro Pomaquiza, M. M. (2021). *Riesgos ergonómicos y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital IESS de Cuenca 2021*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68485>
- Celi, M. (19 de marzo de 2022). Aportemos felicidad a los colaboradores. *El Peruano*. Obtenido de <https://www.elperuano.pe/noticia/141631-aportemos-felicidad-a-los-colaboradores>
- Chavarría Cosar, R. (1986). *NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España:

https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_177.pdf/83584437-a435-4f77-b708-b63aa80931d2?version=1.0&t=1617977206007

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos - El capital humano de las organizaciones* (10 ed.). México: McGraw-Hill.
- Cortez Silva, D. M., Campana Mendoza, N., Huayama Tocto, N., & Aranda Turpo, J. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. *Propósitos Y Representaciones*, 9(3), e812. doi:<https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n3.812>
- Cuya Araujo, E., & Hiyane Casanova, Y. (2019). Involucramiento organizacional y satisfacción laboral en una institución estatal, Lima 2019. *Repositio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola*. Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14005/9759>
- Dávila Morán, R. C., & Agüero Corzo, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Visión Gerencial*, 20(2), 219-232. doi:<https://doi.org/10.53766/VIGEREN>
- De la Cruz-Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92. doi:<https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Durán, S. E., García Guilianny, J., Paz Marcano, A., & Boscán, M. (2021). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 223-244. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>
- Flores Ruiz, E., Miranda Novales, M., & Villasís Keever, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista Alergia México*, 64(3), 364-370. doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>
- Galvez Vasquez, R. (2022). *Sobrecarga laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial de un hospital público de Lima Metropolitana 2021*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91866>

- García, A., González Diego, R., Varga Del Hoyo,, R., González Hernando, S., García Martínez, M., & Bailo Castilla, P. (2020). La satisfacción laboral de los profesionales como pieza clave en la calidad asistencial. *Metas de enfermería*, 23(1), 7-16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7221270>
- Gavilanes-Gavilanes, J., & Moreta-Herrera, R. (2020). Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador. *Psicodebate*, 20(2), 7-19. doi:<https://doi.org/10.18682/pd.v20i2.1875>
- Giraudó, E. D., & Rizzo, R. A. (2022). Carga mental y factores de riesgos psicosociales en el corazón de la red nacional de gas: Los operadores de la sala de control. *Ergonomía, Investigación Y Desarrollo*, 4(3), 35-53. Obtenido de https://revistas.udec.cl/index.php/Ergonomia_Investigacion/article/view/9825
- Guadarrama Becerril, M. (2019). *Estrés laboral y atención plena en académicos de una institución privada de educación media superior: Diagnóstico y propuesta de mejora*. Obtenido de Repositorio institucional de la Universidad Autónoma del Estado de México: <http://hdl.handle.net/20.500.11799/104595>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta edición ed.). México DF, México: Mc Graw Hill Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ta ed.). México DF, México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*, 2(1), 76-79. doi:<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Huamán, A. (04 de enero de 2023). *Una moda peligrosa: La renuncia silenciosa*. Obtenido de Lider en Outplacement y Desarrollo de Talento: <https://lhh.pe/prensa/una-moda-peligrosa-la-renuncia-silenciosa/>

- Huamaní Sucapuca, J. (2021). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transporte de carga con base en Juliaca 2020*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/9552>
- Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A., & Harry, L. (2020). Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organisations. *Heliyon*, 6(1). doi:<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160>
- Leon Del Rosario, A. C., & Ortega Farfan, A. M. (2023). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa, Sullana 2022*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/119427>
- Ley N° 29981. (15 de enero de 2013). Ley que crea la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), modifica la Ley 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, y la Ley 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. *Normas Legales, N° 486206*. Diario Oficial El Peruano.
- Limaymanta Álvarez, C. H. (2019). Tendencias de diseños metodológicos en las publicaciones indexadas sobre la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Revista Electrónica Educare*, 23(3), 1-23. doi:<https://doi.org/10.15359/ree.23-3.6>
- Loayza Torres, G. A., Troya Heras, L. Y., Sanchez Cabrera, L. C., & Gonzáles Ramón, E. X. (2022). La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(3), 3569-3586. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2485
- Londoño Montoya, S., Gómez Acosta, G., & Gonzáles Carreño, V. (2019). Percepción de los docentes frente a la carga laboral de un grupo de instituciones educativas colombianas del sector público. *Revista Espacios*, 40(2), 26. doi:ISSN 0798 1015
- Medrano Osorio, G., Paredes Pérez, M., Ramírez Arellano, M., & Ramírez Arellano, E. (2021). Incidencia de los Factores psicosociales en empleados del sector

- público de la provincia de Tarma. *Gaceta Científica*, 7(3), 109-114.
doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.7.3.1137>
- Mejía Díaz, R. (2017). *Satisfacción y régimen laboral en los profesionales de la salud, departamento de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8670>
- Moreno Pérez, J. M. (2021). Evaluar la carga de trabajo, prevenir el agotamiento profesional: ¿calidad de servicios públicos (justicia, salud, residencias) sin cuidar la salud mental de quienes los prestamos? *Revista de Trabajo y Seguridad Social*(CEF N.º 461-462), 200-212.
doi:<https://doi.org/10.51302/rtss.2021.2450>
- Nieto Polo Salinas, M. (2019). Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31075>
- Olejua Ortiz, H. S., & Pamplona Aponte, A. N. (2022). *Influencia de riesgos psicosociales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la compañía minera FONCARBON S.A.S. (Samacá - Boyacá)*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Santo Tomas: <http://hdl.handle.net/11634/46375>
- Parra Penagos, C. O., Bayona Albarracín, J. A., & Salamanca Gómez, T. P. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la Motivación: Una perspectiva desde la teoría Bifactorial propuesta por Hezberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XIV(27), 25-52. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132008>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 9-24.
doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peña Ponce, D. K., Toala Pincay, M. Y., & Toala Pincay, B. A. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 29-40. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1625>

- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*, 41(45), 57-75. doi:<https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p06>
- Prima Dewi, S., Susanti, M., Sufiyati, & Cokki. (2021). Effect of Work Overload on Job Satisfaction Through Burnout. *Jurnal Manajemen*, 25(1), 56-75. doi:<https://doi.org/10.24912/jm.v25i1.703>
- Puglisevich Salazar, S. G. (2018). *Sobrecarga y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2018*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31077>
- Rajan, D. (2018). Negative impacts of heavy workload: a comparative study among sanitary workers. *MedCrave*, 2(6), 465-474. doi:<https://doi:10.15406/sij.2018.02.00086>
- Ro, C. (03 de junio de 2021). *Como el trabajo excesivo nos esta matando (literalmente)*. Obtenido de BBC News Mundo: <https://bit.ly/4afg0pB>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda edición ed.). México: PEARSON.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 va edición ed.). México: Pearson Educación.
- Rodriguez De la Peña, A. M. (2023). *Influencia de la sobrecarga laboral en el compromiso organizacional de los servidores de la Micro Red Víctor Larco, Trujillo, 2022*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122922>
- Santaella, J. (09 de junio de 2023). *Economía 3*. Obtenido de <https://economia3.com/satisfaccion-laboral/>
- Solís Granda, L. E., & Burgos Villamar, I. S. (2023). Salario emocional en la satisfacción laboral de empleados de PYMES. Revisión bibliográfica. *PODIUM*, 23, 163–176. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2023.43.10>
- Tamayo Córdoba, A., Alvarado Bello, L., Talero García, T., & Rueda-Mahecha, Y. (2022). Análisis del método de Carga Física “MAPO” para auxiliares de enfermería del área de Hospitalización de la Fundación Instituto Neurológico

- de Colombia Medellín - Colombia. *Revista Sociedad, Cultura Y Creatividad*, 1(1), 149–157. doi:<https://doi.org/10.15765/wpscc.v1i1.3558>
- Tamayo, M., & Tamayo. (2003). *El proceso de la Investigación científica* (Cuarta Edición ed.). (G. N. Editores, Ed.) Balderas, D. F., México: Editorial Limusa.
- Tello, L. (13 de mayo de 2021). El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://bit.ly/3UVyLd8>
- Torres Cadillo, R. (2021). Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. *Revista de derecho procesal del trabajo*, 4 (4), 55-71. doi:<https://doi.org/10.47308/rdpt.v4i4.4>
- Trelles, J. (03 de enero de 2023). *¿Por qué el 75% de los peruanos valora su lugar de trabajo?* Obtenido de InforMercado: <https://infomercado.pe/por-que-el-75-de-los-peruanos-valora-su-lugar-de-trabajo-03012023-jt/>
- Vargas Cruz, L. D., Coral Ibarra, R., & Barreto Osorio, R. V. (2020). Carga mental en personal de enfermería: Una revisión integradora. *Revista Ciencia y Ciudadano*, 17(3), 108-121. doi:<https://doi.org/10.22463/17949831.2187>
- Velásquez Chávez, C. (2022). Carga laboral y satisfacción laboral del personal de Enfermería. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84432>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables

Título: “Sobrecarga de trabajo y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad pública, Lima, 2023”

Autora: Castillo Nizama, Brenda Yahaira

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores				
			Variable 1: SOBRECARGA DE TRABAJO				
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o Rangos
¿De qué manera la sobrecarga de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral en una entidad pública, Lima, 2023?	Establecer si la sobrecarga de trabajo tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023	La sobrecarga de trabajo se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023	Carga mental	Grado de complejidad del cargo y/o puesto	2	Escala de Likert	Nunca= 1 Casi nunca= 2
				Nivel de responsabilidad	2		
				Nivel de agotamiento y estrés laboral	2		
			Carga física	Percepción del lugar trabajo	1		Ocasionalmente= 3
				Percepción de las condiciones físicas de trabajo	1		Frecuentemente= 4
			Presión del tiempo	Nivel del ritmo de trabajo	2		Muy frecuentemente= 5
			Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL				
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o Rangos
1. ¿Cómo la presión del tiempo se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023?	1. Determinar si la presión del tiempo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima 2023	1. La dimensión presión del tiempo se relaciona significativamente como un factor determinante de la variable satisfacción laboral de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023		Grado de autonomía	2		
2. ¿Cómo la carga física se relaciona con las oportunidades de	2. Determinar si la carga física se relaciona significativamente con las oportunidades de	2. La dimensión carga física se relaciona significativamente					

<p>promoción de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023?</p> <p>3. ¿Cómo la carga mental se relaciona con las condiciones de trabajo de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023?</p>	<p>promoción de los servidores públicos en una entidad pública, Lima 2023</p> <p>3. Determinar si la carga mental se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los servidores públicos en una entidad pública, Lima 2023</p>	<p>como un factor determinante de la dimensión oportunidades de promoción de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023</p> <p>3. La dimensión carga mental se relaciona significativamente como un factor determinante de la dimensión condiciones de trabajo de los servidores públicos en una entidad pública, Lima, 2023</p>	El trabajo en sí mismo	Percepción del trabajador por su cargo	1	Escala de Likert	<p>Nunca= 1</p> <p>Casi nunca= 2</p> <p>Ocasionalmente= 3</p> <p>Frecuentemente= 4</p> <p>Muy frecuentemente= 5</p>
			Salario	Nivel de ingresos salariales	2		
			Oportunidades de promoción	Nivel de reconocimiento por el trabajo realizado	3		
				Nivel de formación de los empleados	2		
			Supervisión	Nivel de autoridad superior a cargo	4		
			Compañeros de trabajo	Nivel de comunicación entre los trabajadores	3		
			Condiciones de trabajo	Grado de identificación con la institución	2		
				Nivel de desarrollo personal	1		
Percepción de seguridad y salud ocupacional	1						

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	TECNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR	
<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación:</p>	<p>25 servidores públicos que realizan labores administrativas en una entidad pública de Lima.</p>	Variable 1: Sobrecarga de trabajo		<p>Estadística descriptiva: Se empleó para ambas variables la estadística descriptiva para desarrollar las tablas de frecuencias, que nos ayudó en el desarrollo de los datos descriptivos.</p> <p>Estadística inferencial:</p>	
		Técnica	Encuesta		
		Instrumento	Cuestionario		
		Escala de Medición	Escala de Likert		
		Tipo	Estadística Paramétrica (distribución normal)		

No experimental Tipo de diseño: Transeccional – Correlacional Causal		Variable 2: Satisfacción Laboral		Se utilizó la estadística inferencial para contrastar la hipótesis a través de desarrollo de la estadística paramétrica utilizando la prueba del coeficiente de correlación de Pearson.
		Técnica	Encuesta	
		Instrumento	Cuestionario	
		Escala de Medición	Escala de Likert	
		Tipo	Estadística Paramétrica (distribución normal)	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre “La sobrecarga de trabajo y su relación con la satisfacción laboral, en una entidad pública, Lima, 2023”

Estimado(a) participante, la presente encuesta tiene como finalidad conocer tu percepción sobre la "sobrecarga de trabajo" y la "satisfacción laboral" en el centro de trabajo donde laboras, es importante responder las preguntas con total sinceridad ya que serán utilizadas para fines de investigación. Asimismo, la información que nos proporciones será tratada de manera confidencial y anónima.

Agradecemos de antemano tu colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas en las cuales Ud. deberá elegir una de las opciones que considere correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente

VARIABLE 1: SOBRECARGA DE TRABAJO		Escala de medición				
Dimensión 1: Carga mental		1	2	3	4	5
1	En la entidad donde laboro, tengo que realizar más de una tarea y/o actividad a la vez.					
2	Para realizar mis actividades dependo constantemente de información de otros compañeros y/o áreas u oficinas.					
3	Habitualmente en mi puesto de trabajo debo tomar decisiones que afecten a los demás.					
4	Las actividades que realizo en mi centro de trabajo presentan cierto grado de complejidad					
5	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado o cansado.					
6	Me siento estresado cuando tengo la percepción de que me retraso en mi trabajo.					
Dimensión 2: Carga física		1	2	3	4	5
7	En la entidad donde laboro, cuento con los equipos de trabajo adecuados para el correcto desarrollo de mis actividades.					

8	A menudo siento la necesidad de realizar pausas activas debido a estar siempre en una sola posición durante mis actividades diarias.					
Dimensión 3: Presión del tiempo		1	2	3	4	5
9	Siento que el día a día no es suficiente para el desarrollo total de mis actividades.					
10	Durante la realización de mis actividades diarias, siento que interrumpen el desarrollo de mis actividades otros factores (tales como: llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.).					
VARIABLE 2: SATISFACIÓN LABORAL		Escala de medición				
Dimensión 1: El trabajo en sí mismo		1	2	3	4	5
11	En el área donde laboro, me siento seguro con la forma en como desarrollo mis actividades.					
12	Me siento con la autonomía suficiente para tomar decisiones a las dificultades o problemas que se me presentan en el trabajo.					
13	Siento que el trabajo que desarrollo me agrada y me motiva a ser más eficiente.					
Dimensión 2: Salario		1	2	3	4	5
14	Me siento conforme con los beneficios y/o bonificaciones salariales que recibo en la actualidad.					
15	Considero que la remuneración que percibo está acorde a las labores que realizo.					
Dimensión 3: Oportunidades de promoción		1	2	3	4	5
16	Existen oportunidades de ascenso en la entidad donde laboro.					
17	La entidad donde laboro desarrolla actividades de reconocimiento a sus colaboradores.					
18	Mi jefe/a reconoce el trabajo que realizo.					
19	La entidad donde laboro desarrolla cursos o diplomados que contribuyen con mi crecimiento personal y profesional.					
20	La entidad donde laboro evalúa constantemente el desempeño de su personal.					
Dimensión 4: Supervisión		1	2	3	4	5
21	Me siento satisfecho con las decisiones que toma mi jefe/a.					

22	Mi jefe/a me ayuda a desarrollar cierto grado de autonomía en mis labores.					
23	Siento que mi jefe/a toma en cuenta las propuestas individuales o de equipo, al momento de tomar una decisión.					
24	Mi jefe/a distribuye las actividades de trabajo de manera equitativa entre el personal a su cargo.					
Dimensión 5: Compañeros de trabajo		1	2	3	4	5
25	Mantengo una buena relación laboral con todos mis compañeros de trabajo.					
26	Trato a mis compañeros de trabajo con amabilidad e igualdad.					
27	Estoy predispuesto a ayudar a algún miembro del equipo de trabajo si es que fuera necesario.					
Dimensión 6: Condiciones de trabajo		1	2	3	4	5
28	Me siento identificado con la misión y visión de la entidad donde laboro.					
29	En la entidad en donde laboro, el ambiente laboral es confortable y agradable.					
30	Dispongo del tiempo suficiente para estar con mi familia y desarrollar otras actividades fuera del trabajo, como por ejemplo hobbies.					
31	La entidad en la que laboro se preocupa porque los servidores participen en las actividades y/o campañas que fomenten y concienticen la seguridad y salud en el trabajo.					

Nota: Para la realización de la presente encuesta, se utilizó como medio de comunicación la plataforma de Google Forms a través del siguiente enlace:
<https://forms.gle/NXwnur68DAHQFyP47>

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

EXPERTO 1:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

La sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en una entidad pública, Lima, 2023.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No
	Carga mental						
1	La carga de trabajo que presento día a día es excesiva.	X		X		X	
2	En mi trabajo, tengo que realizar más de una tarea a la vez.	X		X		X	
3	Para realizar mis labores diarias dependo de otros compañeros o áreas.	X		X		X	
4	Habitualmente en mi puesto de trabajo debo tomar decisiones que afecten a los demás.	X		X		X	
5	Las actividades que realizo en mi centro de trabajo presentan cierto grado de complejidad.	X		X		X	
6	Las actividades que realizo en mi centro de trabajo requieren de mucha exigencia mental.	X		X		X	
7	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado o cansado mentalmente.	X		X		X	
8	Me siento estresado cuando me retraso en mi trabajo.	X		X		X	
9	Tengo dificultades para relajarme después del trabajo.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Carga física						
10	Las actividades que realizo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo en mi centro de trabajo.	X		X		X	
11	Cuento con los equipos de trabajo adecuados para el correcto desarrollo de mis actividades.	X		X		X	
12	Sufro de problemas visuales debido al tiempo que paso frente a una computadora.	X		X		X	
13	A menudo siento la necesidad de realizar pausas activas debido a estar siempre en una sola posición durante mis actividades diarias.	X		X		X	
14	He comenzado a presentar problemas de salud debido a presión de las actividades que desarrollo en mi trabajo.	X		X		X	
15	Me siento cansado físicamente por las actividades diarias que realizo	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No

Presión del tiempo							
16	Dispongo de tiempo suficiente para realizar mis actividades diarias en el trabajo.	X		X		X	
17	El trabajo me permite algunos descansos durante la jornada laboral.	X		X		X	
18	Siento que el día a día no es suficiente para el desarrollo de mis labores.	X		X		X	
19	Durante la realización de mis actividades diarias, siento que interrumpen el desarrollo de mis actividades diarias otros factores. (tales como: llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.).	X		X		X	
20	Llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
El trabajo en sí mismo							
21	En el área donde laboro, me siento seguro con forma en como desarrollo mis actividades.	X		X		X	
22	Me siento con la autonomía suficiente para tomar decisiones a las dificultades o problemas que se me presentan.	X		X		X	
23	Siento que el trabajo que desarrollo me agrada.	X		X		X	
24	Siento que la labor que realizo no es muy interesante o importante para la entidad.	X		X		X	
25	Me encuentro motivado y desarrollo mis actividades de manera eficiente	X		X		X	
26	Me siento obligado a realizar otras actividades que no dependen de las funciones que realizo	X		X		X	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
Salario							
27	Mi salario es muy bajo con relación a la labor que realizo.	X		X		X	
28	Me siento conforme con el ingreso remunerativo que percibo en la actualidad.	X		X		X	
DIMENSIÓN 6		Si	No	Si	No	Si	No
Oportunidades de promoción							
29	Existen oportunidades de ascenso en mi centro de trabajo.	X		X		X	
30	La entidad donde laboro desarrolla actividades donde reconocen la labor de los servidores que realizan bien su trabajo.	X		X		X	
31	Mi jefe reconoce el trabajo que realizo.	X		X		X	
32	La entidad desarrolla cursos o diplomados que ayudan con mi crecimiento personal y profesional.	X		X		X	
33	La entidad donde laboro evalúa el desempeño del personal a su cargo.	X		X		X	

DIMENSIÓN 7		Si	No	Si	No	Si	No
Supervisión							
34	Me siento satisfecho con las decisiones que toma mi jefe inmediato.	X		X		X	
35	Mi jefe inmediato me ayuda a desarrollar cierto grado de autonomía en mis labores.	X		X		X	
36	Siento que mi jefe inmediato toma en cuenta las propuestas individuales o de equipo, al momento de tomar una decisión.	X		X		X	
37	Mi jefe inmediato distribuye las actividades de trabajo de manera equitativa entre todo el personal.	X		X		X	
DIMENSION 8		Si	No	Si	No	Si	No
Compañeros de trabajo							
38	Mantengo una buena relación laboral con todos mis compañeros de trabajo.	X		X		X	
39	Trato a mis compañeros con amabilidad e igualdad.	X		X		X	
40	Estoy predispuesto a ayudar a algún miembro de mi equipo de trabajo.	X		X		X	
DIMENSION 9		Si	No	Si	No	Si	No
Condiciones de trabajo							
41	Me siento identificado con la misión y visión de la entidad donde trabajo.	X		X		X	
42	La entidad en donde laboro es confortable y agradable.	X		X		X	
43	La entidad donde laboro fomenta actividades que desarrollan las relaciones interpersonales entre los servidores.	X		X		X	
44	Dispongo del tiempo suficiente para estar con mi familia y desarrollar otras actividades fuera del trabajo como hobbies.	X		X		X	
45	La entidad se preocupa porque los servidores participen en las actividades o campañas que fomentan y concientizan la seguridad y salud en el trabajo.	X		X		X	
46	El ambiente de trabajo en donde me encuentro es adecuado y confortable para realizar mis labores diarias.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Cumple con los criterios establecidos. _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez
DNI: 46215770
Especialidad del validador: Lic. En Administración
Empresa: Universidad César Vallejo
Cargo: Docente de Tesis
Correo electrónico: Lmendezgut@ucvvirtual.edu.pe
Celular: +51967176092



**Miembro del Jurado Evaluador
CLAD - N°29956**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

EXPERTO 2:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

La sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en una entidad pública, Lima, 2023.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No
	Carga mental						
1	La carga de trabajo que presento día a día es excesiva.	x		x		x	
2	En mi trabajo, tengo que realizar más de una tarea a la vez.	x		x		x	
3	Para realizar mis labores diarias dependo de otros compañeros o áreas.	x		x		x	
4	Habitualmente en mi puesto de trabajo debo tomar decisiones que afecten a los demás.	x		x		x	
5	Las actividades que realizo en mi centro de trabajo presentan cierto grado de complejidad.	x		x		x	
6	Las actividades que realizo en mi centro de trabajo requieren de mucha exigencia mental.	x		x		x	
7	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado o cansado mentalmente.	x		x		x	
8	Me siento estresado cuando me retraso en mi trabajo.	x		x		x	
9	Tengo dificultades para relajarme después del trabajo.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Carga física						
10	Las actividades que realizo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo en mi centro de trabajo.	x		x		x	
11	Cuento con los equipos de trabajo adecuados para el correcto desarrollo de mis actividades.	x		x		x	
12	Sufro de problemas visuales debido al tiempo que paso frente a una computadora.	x		x		x	
13	A menudo siento la necesidad de realizar pausas activas debido a estar siempre en una sola posición durante mis actividades diarias.	x		x		x	
14	He comenzado a presentar problemas de salud debido a presión de las actividades que desarrollo en mi trabajo.	x		x		x	
15	Me siento cansado físicamente por las actividades diarias que realizo	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No

Presión del tiempo							
16	Dispongo de tiempo suficiente para realizar mis actividades diarias en el trabajo.	x		x		x	
17	El trabajo me permite algunos descansos durante la jornada laboral.	x		x		x	
18	Siento que el día a día no es suficiente para el desarrollo de mis labores.	x		x		x	
19	Durante la realización de mis actividades diarias, siento que interrumpen el desarrollo de mis actividades diarias otros factores. (tales como: llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.).	x		x		x	
20	Llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana.	x		x		x	
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
El trabajo en sí mismo							
21	En el área donde laboro, me siento seguro con forma en como desarrollo mis actividades.	x		x		x	
22	Me siento con la autonomía suficiente para tomar decisiones a las dificultades o problemas que se me presentan.	x		x		x	
23	Siento que el trabajo que desarrollo me agrada.	x		x		x	
24	Siento que la labor que realizo no es muy interesante o importante para la entidad.	x		x		x	
25	Me encuentro motivado y desarrollo mis actividades de manera eficiente	x		x		x	
26	Me siento obligado a realizar otras actividades que no dependen de las funciones que realizo	x		x		x	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
Salario							
27	Mi salario es muy bajo con relación a la labor que realizo.	x		x		x	
28	Me siento conforme con el ingreso remunerativo que percibo en la actualidad.	x		x		x	
DIMENSION 6		Si	No	Si	No	Si	No
Oportunidades de promoción							
29	Existen oportunidades de ascenso en mi centro de trabajo.	x		x		x	
30	La entidad donde laboro desarrolla actividades donde reconocen la labor de los servidores que realizan bien su trabajo.	x		x		x	
31	Mi jefe reconoce el trabajo que realizo.	x		x		x	
32	La entidad desarrolla cursos o diplomados que ayudan con mi crecimiento personal y profesional.	x		x		x	
33	La entidad donde laboro evalúa el desempeño del personal a su cargo.	x		x		x	

DIMENSIÓN 7		Si	No	Si	No	Si	No
Supervisión							
34	Me siento satisfecho con las decisiones que toma mi jefe inmediato.	x		x		x	
35	Mi jefe inmediato me ayuda a desarrollar cierto grado de autonomía en mis labores.	x		x		x	
36	Siento que mi jefe inmediato toma en cuenta las propuestas individuales o de equipo, al momento de tomar una decisión.	x		x		x	
37	Mi jefe inmediato distribuye las actividades de trabajo de manera equitativa entre todo el personal.	x		x		x	
DIMENSION 8		Si	No	Si	No	Si	No
Compañeros de trabajo							
38	Mantengo una buena relación laboral con todos mis compañeros de trabajo.	x		x		x	
39	Trato a mis compañeros con amabilidad e igualdad.	x		x		x	
40	Estoy predispuesto a ayudar a algún miembro de mi equipo de trabajo.	x		x		x	
DIMENSION 9		Si	No	Si	No	Si	No
Condiciones de trabajo							
41	Me siento identificado con la misión y visión de la entidad donde trabajo.	x		x		x	
42	La entidad en donde laboro es confortable y agradable.	x		x		x	
43	La entidad donde laboro fomenta actividades que desarrollan las relaciones interpersonales entre los servidores.	x		x		x	
44	Dispongo del tiempo suficiente para estar con mi familia y desarrollar otras actividades fuera del trabajo como hobbies.	x		x		x	
45	La entidad se preocupa porque los servidores participen en las actividades o campañas que fomentan y concientizan la seguridad y salud en el trabajo.	x		x		x	
46	El ambiente de trabajo en donde me encuentro es adecuado y confortable para realizar mis labores diarias.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

En la dimensión SALARIO, deberían desarrollarse ítems adicionales para la medición oportunidad no tanto de la cantidad de salario sino del momento y oportunidad del pago de este (fecha de pagos, beneficios adicionales, etc).

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

Apellidos y nombres del juez validador: Aparicio Nizama Jesús Manuel
 DNI: 42694676
 Especialidad del validador: Psicología - MBA
 Empresa: Ministerio de Justicia
 Cargo: Jefe de Organización del Trabajo y desarrollo del Talento
 Correo electrónico: jesus.aparicio.n@gmail.com
 Celular: 968536823

 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

EXPERTO 3:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

La sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en una entidad pública, Lima, 2023.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	Carga mental						
1	La carga de trabajo que presento día a día es excesiva.		X		X		X
2	En mi trabajo, tengo que realizar más de una tarea a la vez.	X		X		X	
3	Para realizar mis labores diarias dependo de otros compañeros o áreas.	X		X		X	
4	Habitualmente en mi puesto de trabajo debo tomar decisiones que afecten a los demás.	X		X		X	
5	Las actividades que realizo en mi centro de trabajo presentan cierto grado de complejidad.	X		X		X	
6	Las actividades que realizo en mi centro de trabajo requieren de mucha exigencia mental.		X		X		X
7	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado o cansado mentalmente.	X		X		X	
8	Me siento estresado cuando me retraso en mi trabajo.	X		X		X	
9	Tengo dificultades para relajarme después del trabajo.		X		X		X
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Carga física						
10	Las actividades que realizo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo en mi centro de trabajo.		X		X		X
11	Cuento con los equipos de trabajo adecuados para el correcto desarrollo de mis actividades.	X		X		X	
12	Sufro de problemas visuales debido al tiempo que paso frente a una computadora.		X		X		X
13	A menudo siento la necesidad de realizar pausas activas debido a estar siempre en una sola posición durante mis actividades diarias.	X		X		X	
14	He comenzado a presentar problemas de salud debido a presión de las actividades que desarrollo en mi trabajo.		X		X		X
15	Me siento cansado físicamente por las actividades diarias que realizo		X		X		X
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No

Presión del tiempo							
16	Dispongo de tiempo suficiente para realizar mis actividades diarias en el trabajo.		X		X		X
17	El trabajo me permite algunos descansos durante la jornada laboral.		X		X		X
18	Siento que el día a día no es suficiente para el desarrollo de mis labores.	X		X		X	
19	Durante la realización de mis actividades diarias, siento que interrumpen el desarrollo de mis actividades diarias otros factores. (tales como: llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.).	X		X		X	
20	Llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana.		X		X		X
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
El trabajo en sí mismo							
21	En el área donde laboro, me siento seguro con forma en como desarrollo mis actividades.	X		X		X	
22	Me siento con la autonomía suficiente para tomar decisiones a las dificultades o problemas que se me presentan.	X		X		X	
23	Siento que el trabajo que desarrollo me agrada.	X		X		X	
24	Siento que la labor que realizo no es muy interesante o importante para la entidad.		X		X		X
25	Me encuentro motivado y desarrollo mis actividades de manera eficiente		X		X		X
26	Me siento obligado a realizar otras actividades que no dependen de las funciones que realizo		X		X		X
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
Salario							
27	Mi salario es muy bajo con relación a la labor que realizo.		X		X		X
28	Me siento conforme con el ingreso remunerativo que percibo en la actualidad.		X		X		X
DIMENSIÓN 6		Si	No	Si	No	Si	No
Oportunidades de promoción							
29	Existen oportunidades de ascenso en mi centro de trabajo.	X		X		X	
30	La entidad donde laboro desarrolla actividades donde reconocen la labor de los servidores que realizan bien su trabajo.	X		X		X	
31	Mi jefe reconoce el trabajo que realizo.	X		X		X	
32	La entidad desarrolla cursos o diplomados que ayudan con mi crecimiento personal y profesional.	X		X		X	
33	La entidad donde laboro evalúa el desempeño del personal a su cargo.	X		X		X	

	DIMENSIÓN 7	Si	No	Si	No	Si	No
	Supervisión						
34	Me siento satisfecho con las decisiones que toma mi jefe inmediato.	X		X		X	
35	Mi jefe inmediato me ayuda a desarrollar cierto grado de autonomía en mis labores.	X		X		X	
36	Siento que mi jefe inmediato toma en cuenta las propuestas individuales o de equipo, al momento de tomar una decisión.	X		X		X	
37	Mi jefe inmediato distribuye las actividades de trabajo de manera equitativa entre todo el personal.	X		X		X	
	DIMENSION 8	Si	No	Si	No	Si	No
	Compañeros de trabajo						
38	Mantengo una buena relación laboral con todos mis compañeros de trabajo.	X		X		X	
39	Trato a mis compañeros con amabilidad e igualdad.	X		X		X	
40	Estoy predispuesto a ayudar a algún miembro de mi equipo de trabajo.	X		X		X	
	DIMENSION 9	Si	No	Si	No	Si	No
	Condiciones de trabajo						
41	Me siento identificado con la misión y visión de la entidad donde trabajo.	X		X		X	
42	La entidad en donde laboro es confortable y agradable.	X		X		X	
43	La entidad donde laboro fomenta actividades que desarrollan las relaciones interpersonales entre los servidores.		X		X		X
44	Dispongo del tiempo suficiente para estar con mi familia y desarrollar otras actividades fuera del trabajo como hobbies.	X		X		X	
45	La entidad se preocupa porque los servidores participen en las actividades o campañas que fomentan y concientizan la seguridad y salud en el trabajo.	X		X		X	
46	El ambiente de trabajo en donde me encuentro es adecuado y confortable para realizar mis labores diarias.		X		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

____ Retirar las preguntas observadas antes de aplicar la encuesta. _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Oseda Zevallos Orlando Alonso
 DNI: 73487240
 Especialidad del validador: RRHH / Relaciones Laborales
 Empresa: UM. Chungar SAC.
 Cargo: Supervisor de Relaciones Laborales
 Correo electrónico: ooseda@volcan.com.pe
 Celular: 944 145 141



ORLANDO ALONSO OSEDA ZEVALLOS
 CAL N°75862

Firma del Experto Informante.

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

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