



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal en un
centro de salud nivel I-4 de Trujillo, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Alcántara Muñoz, Haydeé Jackeline (orcid.org/0009-0008-8970-8289)

ASESORAS:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/0000-0001-5099-1314)

Dra. Cruzado Vallejos, María Peregrina (orcid.org/0000-0001-7809-4711)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal en un centro de salud nivel I-4 de Trujillo, 2024", cuyo autor es ALCANTARA MUÑOZ HAYDEE JACKELINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 07 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA DNI: 18121178 ORCID: 0000-0001-5099-1314	Firmado electrónicamente por: MLORAL el 14-08- 2024 11:06:03

Código documento Trilce: TRI - 0799981



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALCANTARA MUÑOZ HAYDEE JACKELINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal en un centro de salud nivel I-4 de Trujillo,2024", 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
ALCANTARA MUÑOZ HAYDEE JACKELINE DNI: 18027915 ORCID: 0009-0008-8970-8289	Firmado electrónicamente por: HALCANTARAM72 el 17-07-2024 22:32:56

Código documento Trilce: INV - 1752092

Dedicatoria

A Dios.

Agradezco por ser mi guía constante y mi fortaleza en cada paso del camino. contigo todo es posible, te doy gracias por tu amor incondicional, que me impulsa a dar lo mejor de mí en cada tarea y proyecto.

A mis padres y hermanos.

*A ti, adorada madre, te agradezco por tu amor infinito,
A ti, querido padre eres mi ángel protector
A mis queridos hermanos, les agradezco por celebrar mis logros como si fueran propios.*

A mi esposo Jorge.

A ti, Jorge, agradezco infinitamente tu paciencia y comprensión durante las largas horas de estudio y las ausencias que esta investigación ha demandado. Tu apoyo y confianza constante en mí han sido el motor que me impulsa a seguir adelante.

A mi hijo Jorge Alexander.

*A ti, mi amado hijo, te agradezco profundamente por entender y respaldar mi dedicación a este sueño académico. Tu sonrisa y tu ánimo siempre han sido mi mayor estímulo, recordándome que cada esfuerzo vale la pena en la búsqueda de nuestros sueños.
Con profundo amor y gratitud.*

Alcántara Muñoz, Haydeé Jackeline

Agradecimiento

A mis asesoras, Dra. Miryam Griselda Lora Loza y Dra. María Peregrina Cruzado Vallejos

Estoy infinitamente agradecida por su guía y apoyo invaluable durante el desarrollo de esta investigación. Sus conocimientos, dedicación y palabras de aliento fueron fundamentales para llevar a buen término la tesis. Gracias por el apoyo incondicional y su gran profesionalismo.

A la Universidad César Vallejo

Agradezco profundamente a las autoridades y a la comunidad académica por permitirme formar parte de este programa de posgrado. Gracias por creer en mí y por brindarme los recursos y el apoyo necesarios para alcanzar este objetivo académico.

Al Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la dirección y al personal que colaboró en la investigación, pues me brindaron la oportunidad y las facilidades para llevar a cabo este estudio en sus instalaciones. Su compromiso con la investigación y el desarrollo profesional ha sido clave para la culminación de este trabajo.

Alcántara Muñoz, Haydeé Jackeline

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad de la asesora.....	ii
Declaratoria de originalidad de la autora.....	iii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	17
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

Tabla 1	Influencia de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024.	21
Tabla 2	Perfil socio demográfico del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo	22
Tabla 3	Nivel de sobrecarga de trabajo del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo	23
Tabla 4	Nivel de desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo	24
Tabla 5	Influencia de la dimensión sobrecarga mental en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo	25
Tabla 6	Influencia de la dimensión sobrecarga física en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo	26
Tabla 7	Influencia de la dimensión exigencia temporal en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo	27
Tabla 8	Influencia de la dimensión trabajo por turnos en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo	28

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de investigación	76
--	----

Resumen

La sobrecarga de trabajo (ST) puede afectar negativamente el desempeño laboral (DL), generando estrés y disminuyendo la calidad del servicio prestado. Por tal motivo, la investigación se relacionó con el ODS 3 de salud y bienestar. En el objetivo general, se evaluó la influencia de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024. Se realizó un estudio cuantitativo con una muestra de 70 empleados. Los resultados indicaron que el 35.7% de participantes presentó una ST media, de los cuales el 34.3% tuvo un DL medio y el 1.4% un desempeño bajo. El 64.3% una ST alta, con un 4.3% de desempeño medio y un 60.0% de desempeño bajo. La correlación de Spearman fue $Rho = 0.879$ ($p < 0.01$), indicando una fuerte relación positiva entre la ST y el DL. El modelo de regresión logística final mostró un Chi-cuadrado de 62.910 ($p = 0.000$) y un Pseudo R^2 Nagelkerke de 0.805. Se concluyó que la sobrecarga de trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal en el Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo; por lo tanto, una mayor ST está asociada con un menor DL.

Palabras clave: Sobrecarga, trabajo, desempeño, centro de salud, atención.

Abstract

Work overload (ST) can negatively affect job performance (DL), generating stress and decreasing the quality of the service provided. For this reason, the research was related to SDG 3 of health and well-being. In the general objective, the influence of work overload on the work performance of staff in a Level I-4 Health Center in Trujillo, 2024 was evaluated. A quantitative study was carried out with a sample of 70 employees. The results indicated that 35.7% of participants had a medium ST, of which 34.3% had a medium DL and 1.4% had a low performance. 64.3% had a high ST, with 4.3% having average performance and 60.0% having low performance. The Spearman correlation was $Rho = 0.879$ ($p < 0.01$), indicating a strong positive relationship between ST and DL. The final logistic regression model showed a Chi-square of 62.910 ($p = 0.000$) and a Pseudo R2 Nagelkerke of 0.805. It was concluded that work overload is significantly related to the work performance of the staff at the Level I-4 Health Center of Trujillo; therefore, higher ST is associated with lower DL.

Keywords: Overload, work, performance, health center, attention.

I. INTRODUCCIÓN

El personal de un centro de salud de Trujillo, a menudo enfrenta una carga de trabajo abrumadora que puede comprometer seriamente el desempeño laboral (DL); la combinación de largas jornadas, tareas administrativas exhaustivas, son algunos de los problemas que genera cansancio laboral y por ende el nivel de desempeño tiende a disminuir (Rodríguez et al., 2020); esta sobrecarga de trabajo (ST) no solo afecta negativamente el bienestar y la satisfacción del personal, sino que también puede repercutir en la reputación profesional, pues podrían cometer errores que pongan en riesgo la salud del paciente (Ro, 2021); los errores, la atención deficiente y los tiempos de espera prolongados pueden surgir como consecuencia del desbordamiento laboral, comprometiendo la efectividad y la imagen del establecimiento de salud (OMS, 2021; OIT, 2021).

De tal forma, el tema a trabajar se relaciona principalmente con tres objetivos de desarrollo sostenible (ODS). En primer lugar, se asocia con el ODS 3, referente a la salud y el bienestar, ya que la excesiva carga de trabajo puede afectar el bienestar del profesional, tanto a nivel mental como físico, pudiendo aumentar los errores a causa de ello (Castilla et al., 2021). En segundo lugar, la sobrecarga de trabajo está vinculada al ODS 8, el cual se refiere al trabajo decente y el crecimiento económico. Es necesario fomentar un entorno laboral seguro, saludable y con una carga de trabajo equilibrada. Finalmente, la sobrecarga de trabajo también se relaciona con el ODS 10, que trata sobre la reducción de las desigualdades (Bravo et al., 2021). La sobrecarga de trabajo es más pronunciada en el ámbito público, lo que evidencia desigualdades en la distribución de recursos y cargas de trabajo. Por lo tanto, es importante promover la equidad en las condiciones laborales del personal de salud, independientemente del tipo de institución en la que se trabaje, para que el desempeño no se vea afectado (Naciones Unidas, 2018).

Dicho lo anterior, a nivel internacional, la sobrecarga de trabajo ha traído consigo un aumento en el estrés; esto afecta el buen desempeño; pues los trabajadores de la salud presentan síntomas físicos y psicológicos que no les permiten realizar adecuadamente el trabajo, el 23% ha experimentado síntomas de depresión y ansiedad a causa de la gran sobrecarga de trabajo

(Organización Mundial de la Salud, [OMS] 2021). Además, se ha podido conocer que las regiones del Pacífico Occidental y de Asia Sudoriental, presentan una alta tasa de sobrecarga de trabajo, teniendo consecuencias graves como los accidentes cerebrovasculares y la cardiopatía isquémica por haber trabajado 55 horas a más; a pesar de este problema, las jornadas laborales no se redujeron, aumentando hasta en un 42% e incrementando las consecuencias en la salud física en un 19% (OMS, 2021). Seguidamente, en América del Norte, Estados Unidos, ha identificado que la sobrecarga del trabajo en salud, también se volvió un problema, pues no se logra disminuir el número de 35 citas médicas por día, aumentando la lista de espera de 15 a 20 días, esto genera una alta presión en los trabajadores, perjudicando la salud mental, la cual ascendió de un 70% a un 100% en menos de un año (Escámez, 2024). Así mismo, en América del Norte, México, identificó que la sobrecarga laboral se da por el aumento de las horas y el poco personal para atender a todos los pacientes; el 43% de los trabajadores presentan sobrecarga de trabajo y el 71.4% a experimentado síntomas de estrés y agotamiento, esto ha afectado el desempeño, pues el 65% de los pacientes lo perciben como una disminución en la calidad de atención (Hernández, 2023). Del mismo modo, en Chile también se tiene un escenario desafiante para el personal de salud; el 56% han experimentado síntomas de agotamiento o burnout debido a la sobrecarga laboral (Díaz, 2023).

Es así que, la sobrecarga de trabajo se considera una excesiva cantidad de tareas, responsabilidades y demandas que enfrentan los trabajadores de la salud, superando sus capacidades y recursos (Gómez et al, 2021); esto puede incluir jornadas laborales prolongadas, atención a un gran número de pacientes, realización de múltiples procedimientos de manera simultánea, y la necesidad de cumplir con diversos requerimientos administrativos y burocráticos, esta sobrecarga laboral conlleva a un desgaste físico y emocional, limitando al profesional a cumplir idóneamente con sus labores (Peña et al., 2022); además, la variable se sustenta en el modelo de demandas-recursos laborales, donde se dice que la sobrecarga de trabajo representa una demanda laboral excesiva que agota los recursos físicos y psicológicos de los trabajadores, desencadenando consecuencias negativas que podrían llegar a poner en riesgo la vida del profesional (Martínez et al., 2020); por lo tanto, en

el contexto del sector salud, la sobrecarga de trabajo se asocia a mayores riesgos de errores médicos, menor satisfacción laboral y un deterioro de la buena atención (Demerouti et al., 2021).

Por otro lado, realizar labores idóneas que reflejen un alto desempeño, conlleva a indicar que es la efectividad y eficiencia con la que los trabajadores de la salud cumplen sus funciones y responsabilidades (Fernández et al., 2021); para ello, se tiene en cuenta la aplicación de conocimientos, habilidades técnicas, competencias interpersonales, toma de decisiones oportunas y acertadas, además de la adherencia a protocolos y procedimientos establecidos (Gutiérrez et al., 2020); por lo tanto, un correcto desempeño, es fundamental para garantizar la seguridad del paciente, mejorar los resultados en salud y fortalecer la confianza del servicio (Jiménez et al., 2022). Además, en la teoría de la autoeficacia, el desempeño laboral, viene a ser la capacidad para realizar las tareas de manera efectiva, lo que se traduce en un mayor esfuerzo, persistencia y logro de resultados (Bandura, 1977). Por lo tanto, la sobrecarga de trabajo a la que se enfrenta el personal de salud tiene un impacto directo en el desempeño laboral; es decir, la excesiva cantidad de tareas, responsabilidades y demandas que enfrentan los trabajadores de la salud, producen agotamiento físico y mental, relacionándose negativamente con la autoeficacia del personal de salud (Castillo et al, 2021).

En lo que respecta al Perú, el personal de salud se ha visto abrumado por la gran afluencia de pacientes que atienden diariamente, lo que ha llevado a una sobrecarga laboral significativa; el 76.2% de los profesionales de la salud han experimentado agotamiento, afectando el desempeño y la calidad al momento de realizar las asistencias (Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 2022). A la par de lo anterior, se ha logrado conocer que el 84.5% de los trabajadores no reciben beneficios por la carga adicional que tienen en el trabajo, esto ha traído consigo falta de compromiso, reflejándose en un desempeño deficiente; por lo tanto, el 34% de los trabajadores solicitan la realización de actividades para el cuidado de la salud mental y física (Tello, 2021).

Así también, en el contexto local, los establecimientos en salud enfrentan una grave crisis de talento profesional, lo que se traduce en sobrecarga de trabajo para el personal de salud quienes deben atender un

número cada vez mayor de paciente, sobre todo las enfermeras que llegan a un déficit de atención de 2200 en la región La Libertad, esto repercute en las personas más vulnerables, quienes no gozan de solvencia económica y buscan ayuda en centros de salud públicos; por lo tanto, abordar la ST en el DL es una responsabilidad social y ética para garantizar el bienestar de la comunidad (La Industria, 2020).

En el marco de la investigación, se observó que las jornadas laborales son extenuantes para el personal de un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, viéndose obligados a trabajar largas horas y atender a una gran cantidad de usuarios sin el suficiente respaldo, esto ha redundado en un evidente desgaste físico y emocional, quienes luchan por mantener el buen desempeño a pesar de las adversidades; aun así, las consecuencias de la sobrecarga disminuye la capacidad de concentración y eficiencia, pues los errores médicos, retrasos en los procedimientos y una sensación generalizada de agotamiento son algunas de las secuelas que pueden presentar los trabajadores, lo cual redundo en una baja calidad de la atención y mayores riesgos para la salud de los pacientes.

Por lo tanto, se tuvo como problema principal: ¿Cómo influye la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024?

De tal forma, la investigación se justificó teniendo en cuenta el punto de vista teórico, porque se estableció un marco conceptual sólido que respaldaba la investigación. La información presentada fue confiable y consistente, demostrando asociaciones previas encontradas en otros estudios, lo cual contribuyó a la discusión de los resultados. Según el Modelo de Demandas-Recursos Laborales, el alto tráfico de pacientes, como la presión para atender y la complejidad de las tareas, pueden generar estrés y agotamiento, lo que deteriora el rendimiento de los trabajadores (Demerouti et al., 2021). Profundizar en estos fundamentos teóricos ayudó a ampliar el conocimiento, lo cual es crucial para diseñar intervenciones efectivas en este contexto.

Desde la perspectiva práctica, los resultados obtenidos pudieron ser utilizados por las autoridades competentes para crear estrategias de mejora con respecto a la sobrecarga de trabajo y el desempeño. Esto pudo traducirse en un mayor compromiso, eficiencia y correcta atención brindada a los pacientes. Además, identificar y abordar los factores que generan esta

sobrecarga laboral es fundamental para mejorar el bienestar y el buen trabajo del personal de salud, lo cual se reflejó en una mejor experiencia y resultados para los usuarios. Por lo tanto, los hallazgos de este estudio fueron utilizados por los gestores y tomadores de decisiones para implementar estrategias dirigidas a equilibrar la carga de trabajo y optimizar los procesos en salud.

En relación a la justificación metodológica, el enfoque cuantitativo, permitió la comprensión de los resultados, obteniendo información valiosa para disposición del centro de salud; además, se utilizó instrumentos validados, permitiendo fortalecer la investigación, sirviendo como referencia metodológica a futuras investigaciones sobre temas similares en el sector de la salud. Y finalmente desde la justificación social, el estudio contribuye a brindar información actual que permita concientizar a las autoridades involucradas, para que así se dé el apoyo necesario a los profesionales y así la carga laboral sea la adecuada; de esta manera se producirá mayor satisfacción de los usuarios y mejor acceso a los cuidados de salud. Además, este estudio puede promover el desarrollo acciones que permitan fortalecer las condiciones de trabajo y el bienestar del personal de salud, lo cual beneficia a la sociedad en su conjunto.

Por consiguiente, el objetivo general fue: Evaluar la influencia de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024. Y como objetivos específicos: Caracterizar el perfil socio demográfico del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo; identificar el nivel de sobrecarga de trabajo del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo; identificar el nivel de desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo; establecer la influencia de las dimensiones de sobrecarga de trabajo, siendo sobrecarga de trabajo física, sobrecarga de trabajo mental, exigencia temporal y trabajo por turnos en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.

A continuación, se presentan estudios internacionales que abarcan las variables investigadas; Indah et al. (2023) realizaron en Indonesia una investigación sobre las compensaciones, trabajo disciplinario y motivación. Donde evaluaron a un total de 42 empleados. Los resultados indicaron que los aspectos motivacionales permitieron alcanzar el buen desempeño laboral; por lo tanto, se presentó una asociación positiva y directa entre las variables (Sig.

< 0.01). Se concluye que, el tiempo de trabajo, las recompensas entre otras más son aspectos relevantes para alcanzar el buen desempeño laboral.

Igualmente, Peña et al. (2024) en Chile, buscaron analizar la ST y los indicadores intervinientes en el personal de salud, siguiendo un diseño explicativo, con 90 trabajadores sanitarios, utilizando los instrumentos PHQ-9, GAD-7 e ISI-3, relacionados a la sobrecarga laboral, condiciones de trabajo y desempeño. Los resultados indicaron que hay una constante de 3.83 entre las variables, es decir existe influencia de las condiciones del trabajo frente al desempeño que tiene el profesional, presentando además un $p = 0.05$; además, se mantiene una constante de r de 6.80 con turno de trabajo, una constante de 5.83 con cambio de jornada y un p error < 0.05. Se concluye que las condiciones de trabajo cuando son sobrecargadas afectan al desempeño, teniendo como indicadores de ello, el bajo rendimiento y la disminución de la calidad asistencial.

Así mismo, Triviño (2023) en Ecuador, estableció la influencia de la presión del trabajo en la labor de los colaboradores en salud, siguiendo un tipo de estudio cuantitativo, explicativo, con la participación de 37 profesionales. Los resultados indicaron que hay un p valor < 0.05 con un Chi cuadrado = 0.710 (71%), manteniendo una verosimilitud de 22, 659 < al chi tabla. Se concluye que, la carga de trabajo afecta el desempeño del profesional, debido al cansancio, estrés o alguna otra afección física o mental que no permite realizar efectivamente la labor asistencial.

También, Toledo (2022) en Guayaquil-Ecuador, buscó determinar la sobrecarga laboral en el DL del personal enfermero de un hospital. Se siguió un modelo no experimental, cuantitativo, relacional y causal, donde participaron 70 profesionales. Los resultados indicaron un p valor de 0.01 con respecto al error percibido en la asociación entre variables, manteniendo una causalidad alta y positiva de 0.781 (78.10%), además, se presentó un nivel medio de 55.71% para sobrecarga laboral y de 88.57% para desempeño. Se concluye que la sobrecarga afecta el buen desempeño, siendo necesario la creación de estrategias que permitan minimizar el impacto de la deficiente atención que genera la alta carga laboral.

A la par, Del Valle (2021) en Ecuador, buscó determinar como la sobrecarga afecta el cuidado del paciente en profesionales de enfermería,

siguiendo un modelo transversal, donde 35 profesionales respondieron dos cuestionarios. Los resultados indicaron que las exigencias físicas se dan en más del 65%, la exigencia mental es mayor al 80%, el rendimiento es muy bajo, cerca del 29%, produciendo frustración en el 50% de los profesionales; la significancia fue < 0.01 , dando una prevalencia de ocurrencia y fuerza de asociación mayor al 0.850 (85%). Se concluye que, la sobrecarga laboral afecta el desempeño del enfermero, traduciéndose en un cuidado deficiente del paciente.

De igual forma, González (2022) en Argentina, buscó determinar la sobrecarga asistencial en la plenitud de los enfermeros, teniendo una muestra de 97 enfermeros y aplicando el cuestionario de Desempeño y de Font Roja, además, de seguir un diseño no experimental, transversal, cuantitativo. Los resultados indicaron una satisfacción alta de 56.7%, mientras que otros no se sienten satisfechos en un 35.1%, esto debido a la sobrecarga que presentan y lo cual les causa un mayor nivel de estrés, manteniendo un $X^2 = 0.5802$ y una significancia < 0.001 . Se concluye que, la sobrecarga laboral incide en la satisfacción del personal, afectando la salud física y emocional y reflejándose en un menor rendimiento con respecto al desempeño laboral.

Mientras que, en el nivel nacional, Hurtado et al. (2023) en Perú, investigaron sobre la asociación de la sobrecarga que presenta el personal de enfermería teniendo en cuenta a burnout y el desempeño, siguiendo un modelo prospectivo, transversal, cuantitativo, donde participaron 82 profesionales. Los resultados indicaron que, la sobrecarga laboral es alta en un 58%, presentando burnout leve en un 87.8%, pero afectando el rendimiento a causa del trabajo excesivo; se tuvo una significancia de 0.023 con un $R = 0.400$ en relación a la sobrecarga mental y un $R = 0.966$ en relación a la sobrecarga física. Se concluye que la sobrecarga laboral elevada afecta el buen trabajo de los profesionales, asociándose con el Burnout en menor grado.

De igual forma, Quintana y Tarqui (2020) en Perú, buscaron determinar el nivel de desempeño según las características laborales y la influencia con la jefatura de enfermería de un hospital de Callao. Se siguió un modelo transversal, con la participación de 208 enfermeras. Los resultados indicaron que el desempeño es insuficiente en un 24.5%, teniendo un p valor = 0.01 con un $\chi^2 = 9,5670 > \chi^2$ tabla de 0.2467. Se concluye que el desempeño

se puede ver afectado por el tipo de características laborales, entre ellas, la edad, la presión laboral, las horas trabajadas y la demanda de pacientes.

De la misma manera, Solano (2021) en Lima Metropolitana, investigó sobre la carga laboral en la satisfacción del trabajador, siguiendo un enfoque cuantitativo, explicativo, con la participación de 198 trabajadores, aplicándoles el cuestionario. Los resultados indicaron que no existe influencia de la carga laboral con la satisfacción porque se tuvo un p superior al 0.05, siendo 0.305, pero, se pudo conocer que con el rendimiento hay una influencia, pues se tuvo un $p < 0.05$ con un r cuadrado = 0.730 considerándose alto y positivo. Esto permite concluir que, la carga laboral influye en el rendimiento del profesional, pero no en la satisfacción que pueda sentir.

También, Apolaya (2022) en Chincha, investigó sobre la influencia de la sobrecarga laboral en el rendimiento del personal de enfermería, siguiendo un modelo aplicativo, cuantitativo, donde participaron 80 sujetos. Los resultados indicaron que hay una influencia significativa < 0.05 , con un chi cuadrado = 4.6324 $<$ al chi tabla, manteniendo una significancia = 0.01 en la prueba de Nagelkerke y en la de Wald un resultado de 4.8902. Se concluye que hay una alta y positiva influencia de la sobrecarga en el rendimiento del profesional en enfermería, siendo importante mejorar el tipo de trabajo que se tiene para que el desempeño laboral también mejore.

Igualmente, Villena (2022) en Chimbote, investigó sobre la sobrecarga laboral y el estrés en trabajadores de la Salud, siguiendo un modelo correlacional, donde participaron 79 profesionales. Los resultados indicaron que existe un p valor = 0.000 con un $R = 0.841$ (84.1%), esto quiere decir que existe una relación altamente positiva y significativa entre las variables. Se concluye que, la sobrecarga laboral se asocia al estrés pudiendo afectar el buen desempeño del profesional de salud, siendo necesario atenderlo para mejorar la calidad en la asistencia brindada.

Así mismo, Barra et al. (2021) en Trujillo, investigaron sobre la actitud en el trabajo del personal en salud. Empleando un diseño no correlacional, casual, con la participación de 106 trabajadores. Los resultados indicaron un p valor < 0.05 con un $Rho = 0,633$ y un Nagelkerke de 49.1%. Aceptando que la motivación y el desempeño se relacionan entre sí.

Por otro lado, la sobrecarga de trabajo es un fenómeno donde muchos trabajadores se enfrentan a demandas excesivas, plazos ajustados y una carga de trabajo que supera sus capacidades. Diversas teorías han intentado explicar los efectos de la sobrecarga de trabajo y cómo esta afecta al rendimiento de los empleados (Delgado y Segrega, 2022). Por lo tanto, comprender estas teorías y sus implicaciones es fundamental para desarrollar estrategias y promover un mejor rendimiento en el trabajo (Hernández et al., 2020). En las siguientes secciones, se explorará con más detalle estos enfoques teóricos y sus aplicaciones en el contexto organizacional.

Dicho lo anterior, las variables, se pueden analizar desde un enfoque epistemológico construccionista social; desde esta perspectiva, se entiende que son construcciones sociales, es decir, fenómenos que han sido moldeados y configurados a través de la interacción y la negociación entre los diferentes actores y agentes que participan en el mundo del trabajo (Ronquillo et al., 2023) además, la ST y el DL no son realidades objetivas y universales, sino que están sujetos a interpretaciones, significados y definiciones que varían según el contexto estudiado (Tigse, 2019); por lo tanto, la ST y el buen DL dependerá de las normas, expectativas, valores y creencias que predominen en un determinado entorno (Pucheu, 2021).

Con respecto a la ST, la teoría de burnout, explica ello, pues se dice que es el desgaste profesional a causa de las extensas jornadas laborales; esto ocurre cuando los trabajadores se enfrentan a altas demandas emocionales, escasos recursos y falta de apoyo en el entorno de trabajo, pudiendo desarrollar un cuadro de burnout caracterizado por sentimientos de agotamiento, cinismo y baja eficacia profesional (Peña et al., 2022); esta teoría resalta que la ST, junto a otros estresores organizacionales, pueden conducir al agotamiento extremo y a la disminución del desempeño y el bienestar de los empleados (Carlin, 2019).

Otra teoría es la de la conservación de recursos, donde se sostiene que las personas buscan obtener, mantener y proteger aquellos recursos que les son valiosos, ya sean de índole física, emocional, social o de otro tipo; cuando la ST amenaza estos recursos de los trabajadores, se genera un estado de estrés que puede derivar en un ciclo de pérdida de recursos, este desequilibrio

entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles es lo que conduce a la ST y al agotamiento de los empleados (Gálvez et al., 2011).

También está la teoría de la demanda-control-apoyo, donde la sobrecarga laboral surge cuando confluyen tres factores, estas son las altas demandas en el trabajo, bajo control por parte de los trabajadores sobre sus tareas y escaso apoyo social; la combinación de estos elementos genera elevados niveles de estrés que desembocan en la sobrecarga; por el contrario, si los empleados cuentan con mayor autonomía y apoyo, pueden hacer frente de mejor manera a las altas exigencias, mitigando los efectos negativos de la sobrecarga (Patlán, 2023).

Así mismo, se tiene a la teoría de la carga de trabajo, esta teoría surge cuando la cantidad y dificultad de las tareas exceden la capacidad y los recursos de los trabajadores; traduciéndose en fatiga, errores, disminución de la productividad y problemas de salud; intervienen, además, el ritmo de trabajo, las interrupciones constantes, los plazos ajustados y los conflictos de roles como elementos clave que contribuyen a la carga de trabajo excesiva (Moreno y Garrosa, 2005).

De tal forma, la ST se refiere a una situación en la que las demandas y exigencias del trabajo exceden la capacidad y los recursos de los trabajadores, esto se traduce en una sensación de tener demasiadas tareas por realizar, plazos ajustados, interrupciones constantes y una carga de trabajo excesiva que sobrepasa las habilidades y el tiempo disponible de los empleados; la sobrecarga laboral puede generar estrés, fatiga, menor productividad y problemas de salud (Santibáñez y Sánchez, 2007).

Así mismo, es un estado de desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos personales y organizacionales disponibles; esto se produce cuando las exigencias del puesto de trabajo, en términos de cantidad, complejidad y ritmo de las tareas, superan la capacidad de los trabajadores para gestionarlas de manera adecuada, esta situación genera una sensación de agobio, agotamiento y dificultad para cumplir con todas las responsabilidades, lo que puede derivar en problemas de salud, desmotivación y disminución del desempeño (Peña et al., 2022).

También, es un fenómeno que ocurre cuando las personas se ven sometidas a una cantidad excesiva de trabajo o tareas que exceden sus

habilidades, conocimientos y recursos personales, esto conlleva un desgaste físico y mental, ya que los trabajadores deben hacer frente a una carga de trabajo que supera sus límites, lo que se traduce en estrés, fatiga, errores, baja productividad y, en casos extremos, problemas de salud; la ST surge de la combinación de altas demandas, escaso control y apoyo insuficiente en el entorno de trabajo (Loayza et al., 2022).

Por otro lado, se han identificado factores que contribuyen a la ST en el sector salud, uno de los principales es la escasez de personal, lo que lleva a los trabajadores de la salud a cubrir un mayor número de pacientes y tareas (Sánchez-Bermejo et al., 2021). Asimismo, la falta de implementos tecnológicos, materiales, complejidad de los procedimientos y el aumento de la demanda, también son factores de la ST del personal (Gómez-Urquiza et al., 2020). Adicionalmente, las presiones administrativas y burocráticas, como el exceso de documentación y reportes, consumen una cantidad significativa de tiempo y esfuerzo del personal de salud (Gluyas Fitch et al., 2021).

Entre las dimensiones de la variable se tiene a 4, la sobrecarga mental es la primera dimensión, siendo aquella situación en la que una persona se enfrenta a una cantidad excesiva de información, tareas o demandas cognitivas, lo que puede causar fatiga, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, y, en general, un desgaste emocional y psicológico (Santibáñez y Sánchez, 2007). Esta condición puede ocurrir en entornos de trabajo o estudio donde se requiere un alto nivel de procesamiento mental durante periodos prolongados, lo que puede llevar a la disminución del rendimiento y el bienestar del individuo (Díaz et al., 2012).

En la dimensión sobrecarga física, se hace referencia a la carga de trabajo o esfuerzo físico excesivo, lo que puede generar fatiga, dolor muscular, lesiones y, en general, un deterioro de la salud; esta condición puede presentarse en trabajos que implican tareas manuales, manipulación de cargas, movimientos repetitivos o posturas inadecuadas durante largos periodos de tiempo, lo que puede comprometer el bienestar y la seguridad del trabajador (Santibáñez y Sánchez, 2007; Navarra, 2020).

En la dimensión exigencia temporal, se manifiesta la presión que experimentan las personas debido a la escasez de tiempo para completar una determinada tarea o conjunto de tareas, esta situación puede generar estrés,

ansiedad y una sensación de urgencia, lo que puede afectar negativamente la calidad del trabajo, la toma de decisiones y el bienestar del individuo (Santibáñez y Sánchez, 2007); la exigencia temporal es común en entornos de trabajo donde existe una alta demanda de productividad y eficiencia en plazos de tiempo limitados (Trillo, 2010).

También está la dimensión trabajo por turnos, la cual hace referencia a la organización del tiempo de trabajo en la que los empleados se alternan en diferentes horarios, como turnos de mañana, tarde o noche (Santibáñez y Sánchez, 2007); esta modalidad de trabajo puede generar alteraciones en los ciclos de sueño y ritmos biológicos, dificultades para mantener una vida social y familiar equilibrada, y mayor riesgo de enfermedades relacionadas con el estrés (Carcelén, 2000).

Es importante indicar que la ST puede deberse a varios factores, como una mala organización y planificación del trabajo, una asignación de tareas y responsabilidades desequilibrada, la falta de recursos humanos o materiales, la presión por cumplir con plazos ajustados, la dificultad para delegar o la incapacidad de decir que no a nuevas responsabilidades (Loayza et al., 2022). Además, la cultura laboral que premia el exceso de horas trabajadas puede contribuir a la aparición de la ST. Todo ello puede generar estrés, agotamiento y una reducción del buen trabajo (Eatough & Spector, 2014).

De tal forma, los efectos se asocian a un mayor estrés, agotamiento emocional y físico de los trabajadores de la salud (Ferreira et al., 2021). Estos efectos, a su vez, repercuten en la buena atención, ya que pueden darse mayores riesgos de cometer errores médicos, reducir la capacidad de concentración y toma de decisiones oportunas, y experimentar una disminución en la empatía y la comunicación con los pacientes (Rodríguez-Rey et al., 2020). En conjunto, estos factores afectan negativamente la seguridad del paciente y el buen servicio (Navarro-Abal et al., 2021).

Por otro lado, el DL se centra en la teoría de la expectativa de Vroom plantea que el nivel de desempeño de un trabajador está directamente vinculado a la percepción que tenga éste sobre la relación entre su esfuerzo y los resultados que obtendrá; es decir, si un trabajador cree que, al esforzarse más en su trabajo, recibirá recompensas deseadas como ascensos, aumentos de sueldo o reconocimiento, entonces se sentirá más motivado a dar el máximo

de sí mismo; por otro lado, si el trabajador no ve una conexión clara entre su rendimiento y las consecuencias positivas, tenderá a disminuir su nivel de esfuerzo (Vélaz, 1996).

También se tiene a la teoría de la fijación de metas de Locke y Latham, en ella, se propone que establecer objetivos claros y desafiantes puede ser una poderosa herramienta para impulsar el desempeño de los empleados; según esta teoría, cuando a los trabajadores se les asignan metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo determinado (metas SMART), tienden a estar más motivados y enfocados en lograr dichos objetivos, por lo tanto, las metas deben ser lo suficientemente exigentes como para representar un reto que valga la pena superar, pero al mismo tiempo deben ser realistas y factibles de alcanzar; esto ayuda a generar un sentido de compromiso y propiedad por parte de los empleados, quienes ven estas metas como algo que vale la pena esforzarse por conseguir, en lugar de percibir las como objetivos inalcanzables (Jiménez, 2011).

Otra teoría asociada al DL, es la teoría X y Y, donde la teoría X indica que los gerentes parten del supuesto de que los empleados son inherentemente perezosos, evitan el trabajo y necesitan ser estrechamente supervisados y controlados para que realicen sus tareas y logren un buen desempeño, siendo el objetivo de esta teoría, mantener un control estricto sobre los trabajadores para asegurar que alcancen los objetivos organizacionales (Madero y Rodríguez, 2018); por el contrario, la teoría Y plantea una visión más positiva de la naturaleza humana, donde los empleados disfrutan del trabajo, siendo capaces de ejercer autodirección y autocontrol, y están dispuestos a asumir responsabilidades; bajo esta perspectiva, los gerentes confían en que los trabajadores se esforzarán por alcanzar los objetivos de la organización sin necesidad de una supervisión constante, confiando en el buen desempeño a través del uso de motivadores, como bonos u otros tipos de recompensas (Amorós, 2007).

De tal forma, el DL es el cumplimiento correcto de las acciones que involucra el puesto laboral, efectuándolo de la mejor manera y en el tiempo adecuado, haciendo uso de estrategias y actitudes positivas que permiten alcanzar las metas propuestas, también, es una combinación de comportamientos observables que reflejan el grado en que una persona logra

cumplir con los objetivos establecidos, demostrando las competencias, habilidades y conocimientos requeridos para el puesto (Bautista y Cienfuegos, 2020); el DL es crucial, siendo catalogado como piedra angular que sostiene la productividad y el alcance de los resultados deseados (Perrnía y Carrera, 2014).

También se concibe como el rendimiento que demuestra el trabajador, el cual permite cumplir con las tareas solicitadas por el contratante; por lo tanto, es el resultado de una serie de factores, tanto internos como externos al individuo, que determinan el nivel de logro de los objetivos propuestos; por lo tanto, el DL no solo se refiere a la cantidad y calidad del trabajo realizado, sino también a las actitudes y comportamientos que el empleado exhibe en el cumplimiento de sus responsabilidades (Herrera y Fernández, 2022).

Por otro lado, diversos estudios han establecido tipos o aspectos relacionados a la variable tratada, entre ellos, la motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores (Salas-Vallina et al., 2021), sus niveles de autoeficacia y desarrollo de competencias (Bandura, 2021), así como el apoyo y liderazgo de los supervisores (Gluyas Fitch et al., 2021). Además, aspectos organizacionales como la cultura, el clima laboral y las oportunidades de capacitación y crecimiento profesional también se asocian con un mejor desempeño (García-Raga et al., 2020).

De tal forma, entre las dimensiones de la variable en mención se tiene a cuatro, la dimensión eficiencia, se refiere a la capacidad de una persona, máquina, proceso o sistema que hace uso de pocos recursos, pero cumpliendo idóneamente con las necesidades involucradas (tiempo, dinero, esfuerzo, etc.) sin desperdiciar o malgastar nada. Una persona o sistema eficiente logra resultados de alta calidad con un mínimo de insumos (Herrera y Fernández, 2022). La eficiencia se centra en hacer las cosas de manera correcta, optimizando el uso de los recursos disponibles (Ganga et al., 2016).

La dimensión eficacia, se relaciona con el logro de los objetivos o resultados deseados. Una persona o sistema eficaz es capaz de cumplir con las metas establecidas, independientemente de los recursos utilizados. La eficacia se enfoca en hacer lo correcto, en alcanzar los fines preestablecidos (Herrera y Fernández, 2022). Una organización o individuo eficaz es aquel que logra los resultados esperados (Rojas et al., 2018).

La dimensión productividad, se refiere a la cantidad de recursos físicos o intangibles que permiten cumplir con las metas propuestas (como mano de obra, materiales, energía, etc.) utilizados para su producción (Herrera y Fernández, 2022). Es una medida de qué tan eficientemente se utiliza el conjunto de recursos en la generación de valor. Una mayor productividad implica la obtención de más output con la misma cantidad de input, permitiendo así tener una mayor eficiencia de los recursos (Ramírez et al., 2022).

Y en la dimensión calidad, se tiene a las expectativas que cumple un determinado bien o servicio, en relación a la opinión del cliente o usuario (Herrera y Fernández, 2022). Una alta calidad significa que el producto o servicio satisface o supera las necesidades y expectativas de los clientes, mientras que una baja calidad implica que no se alcanzan los estándares deseados. La calidad es fundamental permitiendo fidelizar a los clientes (Martínez, 2018).

Por otro lado, el DL del personal de salud tiene una relación directa con la satisfacción de los pacientes, cuando los trabajadores muestran altos niveles de competencia, empatía y dedicación en la atención, los pacientes perciben una mejor calidad del servicio y se sienten más satisfechos (Rodríguez-Rey et al., 2020). Por el contrario, cuando el desempeño se ve afectado, ya sea por errores, falta de comunicación o problemas de actitud, la satisfacción del paciente disminuye, lo que puede tener un impacto negativo en los resultados en salud (Navarro-Abal et al., 2021).

Cabe indicar que, la ST a la que se enfrenta el personal de salud tiene un efecto perjudicial en el DL, tal como lo indica el modelo de demandas-recursos laborales (Demerouti et al., 2021), la excesiva cantidad de tareas y responsabilidades que superan las capacidades de los trabajadores genera un desgaste físico y emocional que limita su capacidad para brindar una atención de calidad. Esto se relaciona con la teoría de la autoeficacia (Bandura, 2021), donde la percepción de los trabajadores sobre su propia capacidad se ve disminuida, afectando su motivación y, por lo tanto, su desempeño (Vroom, 1964).

También es importante indicar que la ST en el sector salud se ha asociado con una disminución en el DL del personal. Diversos estudios han demostrado que la excesiva carga de trabajo, junto con la falta de recursos y

apoyo, generan estrés, agotamiento y menor satisfacción laboral en los trabajadores (Ferreira et al., 2021). Estos efectos repercuten en la capacidad del personal para tomar decisiones oportunas, mantener la concentración, brindar una atención empática y adherirse a los protocolos establecidos (Gluyas Fitch et al., 2021). Como resultado, aumenta el riesgo de cometer errores médicos y se deteriora la calidad de la atención proporcionada a los pacientes (Rodríguez-Rey et al., 2020).

Para concluir, se consideraron como hipótesis alterna (1): La sobrecarga de trabajo tiene una influencia positiva y significativa en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo. Y como nula (0): La sobrecarga de trabajo no tiene una influencia positiva y significativa en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.

II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo aplicada, debido a que se realizó el estudio en campo, empleando instrumentos que permitieron recolectar datos para el posterior tratamiento y luego la obtención de los resultados que respondieron a los objetivos del estudio; dicho esto, la investigación aplicada es aquella investigación de tipo activa, que busca ampliar el conocimiento a través del uso de herramientas (OCDE, 2018).

El enfoque fue cuantitativo, porque se midió ambas variables, haciendo uso de instrumentos de tipo cuantificables, de esta manera se pudo armar los resultados del estudio de manera numérica; por lo tanto, el enfoque cuantitativo involucra el uso de resultados estadísticos como parte de la respuesta a los objetivos de la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional causal – transversal; este tipo de diseño se caracterizó por no alterar el comportamiento que tienen las variables, sino más bien estudiarlas según el desenvolvimiento que tienen actualmente, además, se consideró correlacional causal porque se midió el grado de influencia que existe entre dos variables y fue transversal porque la recolección se efectuó solo una vez por cada participante (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) (Anexo 7).

En relación a las variables, la variable independiente fue la ST, situación en la que las demandas y exigencias del trabajo exceden la capacidad y los recursos de los trabajadores, teniendo como dimensiones, la sobrecarga mental, la sobrecarga física, la exigencia temporal y el trabajo por turnos; por otro lado, la variable dependiente fue el DL, que es el cumplimiento correcto de las acciones que involucra el puesto laboral, efectuándolo de la mejor manera y en el tiempo adecuado teniendo como dimensiones la eficiencia, eficacia, productividad y calidad. Ver anexo 1.

Es importante mencionar que la investigación se centró en la totalidad de los trabajadores, siendo 70 trabajadores de un centro de salud Nivel I-4, situado en la ciudad de Trujillo durante el año 2024 (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018); en la tabla 2 se caracterizó a la población. Dichos trabajadores cumplieron con los criterios de inclusión considerándose a personal CAS y nombrados. Además, se requirió que los participantes cuenten

con un mínimo de tres meses laborando en el establecimiento, con el objetivo de asegurar cierto nivel de experiencia en sus funciones. Adicionalmente, se buscó que la población esté conformada por trabajadores de ambos géneros y de distintos rangos de edad, a fin de obtener una muestra representativa y diversa. Así también, quedaron excluidos del estudio aquellos trabajadores que se encontraron disfrutando de periodo vacacional, así como aquellos que, por razones personales, decidieron no participar voluntariamente en la investigación. A pesar de tener marcado los criterios de exclusión, se contó con la totalidad de 70 trabajadores de los cuales fueron 46 profesionales y 24 técnicos del centro de salud Nivel I-4 de Trujillo que cumplieron con las características y requisitos definidos, lo cual permitió obtener resultados confiables y representativos.

En cuanto al muestreo, se utilizó un enfoque no probabilístico por conveniencia, ya que no se extrajo ningún subgrupo de la población, sino que se consideró a todos los trabajadores que cumplieron con los criterios de inclusión definidos, esto permitió asegurar que la muestra esté conformada por los participantes que se encontraron disponibles y dispuestos a colaborar con la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Además, la unidad de análisis estuvo conformada por cada uno de los trabajadores de un centro de salud Nivel I-4 de Trujillo en el año 2024 que cumplieron con los criterios de inclusión.

Para la técnica e instrumentos del estudio; la encuesta fue la técnica que se empleó para aplicarla de persona a persona, siendo un utensilio idóneo para recolectar datos de carácter numérico; así mismo, es efectiva para obtener información medible y cuantificable sobre las percepciones y actitudes de los participantes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En cuanto al instrumento de recolección de datos, se empleó el cuestionario de escala Likert; el cuestionario es una herramienta que permite recabar información de manera estructurada, haciendo uso de opciones de respuesta de tipo numérico; de esta manera, se pudo recopilar datos estadísticos que reflejaron las percepciones y experiencias de los trabajadores del centro de salud con respecto a la sobrecarga laboral y su desempeño (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La elección del cuestionario de escala Likert se debió a que este formato de respuesta permite medir de forma cuantitativa las actitudes y opiniones de los participantes de manera anónima; además, al utilizar una escala numérica, se facilitó el análisis estadístico de los datos recolectados, lo cual se alineó con los objetivos de investigación planteados.

El cuestionario de ST contó con 20 ítems, donde se empleó la escala ordinal de tipo Likert que osciló del 1 al 5; el constructo de los ítems fue en base a las dimensiones e indicadores de la ST, además, se categorizó en alto, medio y bajo; para alto se tuvo un rango de 100 a 73, medio de 72 a 45 y bajo de 44 a 20. (Anexo 2)

Así también, el cuestionario de DL contó con 20 ítems, donde se empleó la escala ordinal de tipo Likert que osciló del 1 al 5; el constructo de los ítems fue en base a las dimensiones e indicadores del DL, además, se categorizó en alto, medio y bajo; para alto se tuvo un rango de 100 a 73, medio de 72 a 45 y bajo de 44 a 20. (Anexo 2)

Por otro lado, el cuestionario de ST y DL presentó validez previa, realizado por expertos y perteneciente a la investigación de Hurtado (2023), dicho autor tomo como autores base a Matamoros (2022) para ST y Pingo (2020) para DL; ambos cuestionarios presentaron una V de Aiken de 0.1, considerándose validez altamente confiable. (Anexo 3)

Con respecto a la confiabilidad, se realizó una prueba piloto conformada por 20 participantes con características similares al de la muestra, obteniendo una confiabilidad de 0,851 para ST y de 0.852 para DL según la prueba de Alfa de Cronbach, ambos resultados se catalogan como altamente confiables. (Anexo 4)

En lo que respecta al procedimiento, primero se detectó el problema a investigar, buscando bases que fundamente las variables tratadas, luego se construyó la introducción, metodología e instrumentos, contando con cuestionarios ya validados, aun así, se ejecutó nuevamente la confiabilidad, obteniendo resultados favorables. Luego se solicitó el permiso al centro de salud Nivel I-4 de Trujillo; una vez obtenido, se pudo coordinar con el personal la aplicación de los cuestionarios de manera presencial, explicándoles a cada uno, el objetivo y finalidad del estudio, se solicitó su consentimiento informado asegurando el anonimato y confidencialidad de sus datos, los cuales duraron

15 minutos en promedio por cada uno. Luego de obtener la información, se tabularon en una hoja de cálculo de Excel de manera estructurada, considerando variables, dimensiones y respuestas, luego se procesaron los datos en el SPSS v.27, donde se obtuvo las tablas bivariadas; además, se pudo realizar el contraste de hipótesis por medio del análisis inferencial. Luego se realizó el análisis de discusión y finalmente se obtuvo las conclusiones y recomendaciones.

Con respecto al análisis de los datos se ejecutó de dos maneras, en el análisis descriptivo se presentaron las tablas de relación tipo bivariadas, empleando las tablas cruzadas, mientras que, en el análisis inferencial, se empleó las pruebas no paramétricas de regresión ordinal, correlación de Rho Spearman y Pseudo R cuadrado Nagelkerke para conocer el grado de influencia existente, ejecutándose por medio del SPSS v.27.

Es importante indicar que los aspectos éticos, involucraron el informe de Belmont y los principios de Helsinki, donde se prohibió actuar con maldad, buscando el bien común a través de resultados confiables y justos, por tal motivo, ningún dato quedó excluido, siendo la razón de la investigación dar a conocer la realidad existente para luego proponer medidas de mejora que favorezcan no solo al personal de salud sino también al paciente y al mismo centro de salud (CIOMS, 2016). Cabe indicar que también se respetó la guía actual de la casa de estudios (guía 081-2024) y los indicadores establecidos por el comité de ética, asegurándose de no superar el 20% de similitud en el programa anti plagio turnitin.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Influencia de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024.

Sobrecarga de trabajo	Desempeño laboral				Total	
	Medio		Bajo		N	%
	N	%	N	%		
Medio	24	34.3	1	1.4	25	35.7
Alto	3	4.3	42	60.0	45	64.3
Total	27	38.6	43	61.4	70	100

Nota: Datos procesados en software SPSS

Correlación de Spearman: $R_{ho} = 0.879^{**}$ ($p < 0.01$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud- 2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Solo intersección Final	67.793 4.883	62.910	1	0.000	0.805

En la tabla 1 se observó un nivel alto del 60% en la ST un nivel bajo en el DL, un nivel medio del 34.3% en la ST como en el DL, un nivel alto del 4.3% en la ST y medio en el DL, un nivel medio del 1.4% en la ST y bajo en el DL según lo indicado por el personal en un Centro de Salud. Así mismo, se denotó que el coeficiente de correlación de Spearman fue $R_{ho} = 0.879$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$); esto permite indicar que la ST guarda relación directa y muy significativa con el DL en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo. Además, se determinó que hay influencia según los resultados de la prueba de ajuste del modelo, manteniendo un valor de Nagelkerke = 0.805, esto quiere decir que, la ST influyó en un 80.5% en el DL en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, siendo considerado según la prueba de verosimilitud de la Chi cuadrado altamente significativo ($p < 0.01$).

Tabla 2*Perfil socio demográfico del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo*

Edad	F	%
64 – 51	18	25.7
50 – 37	33	47.1
36 – 24	19	27.1
Total	70	100.0
Sexo	F	%
Femenino	57	81.4
Masculino	13	18.6
Total	70	100.0
Cargo	F	%
Médicos	10	14.3
Enfermeras	14	20.0
Obstetras	10	14.3
Técnicos de enfermería	22	31.4
Biólogos	4	5.7
Tecnólogos	2	2.9
Técnico en laboratorio	1	1.4
Químico farmacéutico	3	4.3
Técnico en farmacia	1	1.4
Odontólogo	1	1.4
Nutricionista	1	1.4
Psicólogo	1	1.4
Total	70	100.0
Modalidad de contrato	F	%
Nombrado	39	55.7
CAS	31	44.3
Total	70	100.0

Nota: Datos procesados en software SPSS.

En la tabla 2 se identificó que la edad predominante fue de 37 a 50 años (47.1%), siendo un 81.4% mujeres y 18.6% varones, además, se observó que el 31.4% del personal fueron enfermeras técnicas, seguido de las enfermeras licenciadas (20%) y médicos y obstetras respectivamente con un 14.3%; además, en la modalidad de contrato, el 55.7% son nombrados y el 44.3% son CAS. De tal forma, los participantes del estudio fueron personas con gran trayectoria que pudieron opinar sobre el comportamiento de ambas variables.

Tabla 3

Nivel de sobrecarga de trabajo del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo

Niveles	Sobrecarga de trabajo		Sobrecarga mental		Sobrecarga física		Exigencia temporal		Trabajo por turnos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Medio	25	35.7	45	64.3	16	22.9	16	22.9	20	28.6
Alto	45	64.3	25	35.7	54	77.1	54	77.1	50	71.4
Total	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100

Nota: Datos procesados en software SPSS.

En la tabla 3, se identificó que en la sobrecarga laboral predomina el nivel alto con un 64.3%, seguido del nivel medio con un 35.7%; mientras que la sobrecarga mental, presentó un nivel medio del 64.3% y alto del 35.7%, la sobrecarga física y la exigencia temporal tuvieron un nivel alto del 77.1% y medio del 22.9% respectivamente, y el trabajo por turno, fue alto en un 71.4% y medio en un 28.6%. Estos resultados permiten indicar que tanto la sobrecarga de trabajo como sus dimensiones presentan problemas, pues los trabajadores consideran que el trabajo que realizan diariamente es muy sobrecargado.

Tabla 4

Nivel de desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo

Niveles	Desempeño laboral		Eficiencia		Eficacia		Productividad		Calidad	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Medio	27	38.6	34	48.6	42	60	20	28.6	21	30
Bajo	43	61.4	36	51.4	28	40	50	71.4	49	70
Total	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100

Nota: Datos procesados en software SPSS.

En la tabla 4, se presentó un desempeño laboral bajo del 61.4% y medio del 38.6%; la eficiencia fue baja en un 51.4% y media en un 48.6%, la eficacia fue baja en un 40% y media en un 60%, la productividad fue baja en un 71.4% y media en un 28.6%, la calidad fue baja en un 70% y media en un 30%. Esto permite indicar que el desempeño laboral no es el mejor según la opinión de los participantes; pudiendo deberse a la gran presión laboral que tienen diariamente.

Tabla 5

Influencia de la dimensión sobrecarga mental en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.

Sobrecarga mental	Desempeño laboral				Total	
	Medio		Bajo		N	%
	N	%	N	%		
Medio	26	37.1	19	27.1	45	64.3
Alto	1	1.4	24	34.3	25	35.7
Total	27	38.6	43	61.4	70	100

Nota: Datos procesados en software SPSS.

Correlación de Spearman: $R_{ho} = 0.529^{**}$ ($p < 0.01$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud- 2	Chi-cuadrado	GI	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Solo intersección	29.868				
Final	6.205	23.664	1	0.000	0.389

En la tabla 5 se observó un nivel medio del 37.1% tanto en la sobrecarga mental como en el DL, un nivel alto del 34.3% en la sobrecarga mental y un nivel bajo en el DL, un nivel medio del 27.1% en la sobrecarga mental y bajo en el DL, un nivel alto del 1.4% en la sobrecarga mental y medio en el DL según lo indicado por el personal en un Centro de Salud. Así mismo, se denotó que el coeficiente de correlación de Spearman fue $Rho = 0.529$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$); esto permite indicar que la sobrecarga mental guarda relación directa y muy significativa con el DL en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo. Además, se determinó que hay influencia según los resultados de la prueba de ajuste del modelo, manteniendo un valor de Nagelkerke = 0.389, esto quiere decir que, la sobrecarga mental influyó en un 38.9% en el DL en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, siendo considerado según la prueba de verosimilitud de la Chi cuadrado altamente significativo ($p < 0.01$).

Tabla 6

Influencia de la dimensión sobrecarga física en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.

Sobrecarga física	Desempeño laboral				Total	
	Medio		Bajo			
	N	%	N	%	N	%
Medio	16	22.9	0	0	16	22.9
Alto	11	15.7	43	61.4	54	77.1
Total	27	38.6	43	61.4	70	100

Nota: Datos procesados en software SPSS.

Correlación de Spearman: $R_{ho} = 0.687^{**}$ ($p < 0.01$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud- 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Solo intersección Final	42.781 4.024	38.758	1	0.000	0.577

En la tabla 6 se observó un nivel alto del 61.4% en la sobrecarga física y un nivel bajo en el DL, también, un nivel medio del 22.9% tanto en la sobrecarga física como en el DL y un nivel alto del 15.7% en la sobrecarga física y medio en el DL según lo indicado por el personal en un Centro de Salud. Así mismo, se denotó que el coeficiente de correlación de Spearman fue $Rho = 0.687$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$); esto permite indicar que la sobrecarga física guarda relación directa y muy significativa con el DL en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo. Además, se determinó que hay influencia según los resultados de la prueba de ajuste del modelo, manteniendo también un valor de Nagelkerke = 0.577, esto quiere decir que, la sobrecarga física influyó en un 57.7% en el DL en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, siendo considerado según la prueba de verosimilitud de la Chi cuadrado altamente significativo ($p < 0.01$).

Tabla 7

Influencia de la dimensión exigencia temporal en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.

Exigencia temporal	Desempeño laboral				Total	
	Medio		Bajo		N	%
	N	%	N	%		
Medio	15	21.4	1	1.4	16	22.9
Alto	12	17.1	42	60	54	77.1
Total	27	38.6	43	61.4	70	100

Nota: Datos procesados en software SPSS.

Correlación de Spearman: $R_{ho} = 0.617^{**}$ ($p < 0.01$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud- 2	Chi-cuadrado	GI	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Solo intersección	34.684				
Final	6.022	28.661	1	0.000	0.456

En la tabla 7 se observó un nivel alto del 60% en la exigencia temporal y un nivel bajo en el DL, también, un nivel medio del 21.4% en la exigencia temporal como en el DL, un nivel alto del 17.1% en la exigencia temporal y medio en el DL, un nivel medio del 1.4% en la exigencia temporal y bajo en el DL según lo indicado por el personal en un Centro de Salud. Así mismo, se denotó que el coeficiente de correlación de Spearman fue $Rho = 0.617$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$); esto permite indicar que la exigencia temporal guarda relación directa y muy significativa con el DL en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo. Además, se determinó que hay influencia según los resultados de la prueba de ajuste del modelo, manteniendo también un valor de Nagelkerke = 0.456, esto quiere decir que, la exigencia temporal influyó en un 45.6% en el DL en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, siendo considerado según la prueba de verosimilitud de la Chi cuadrado altamente significativo ($p < 0.01$).

Tabla 8

Influencia de la dimensión trabajo por turnos en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.

Trabajo por turnos	Desempeño laboral				Total	
	Medio		Bajo			
	N	%	N	%	N	%
Medio	15	21.4	5	7.1	20	28.6
Alto	12	17.1	38	54.3	50	71.4
Total	27	38.6	43	61.4	70	100

Nota: Datos procesados en software SPSS.

Correlación de Spearman: $R_{ho} = 0.473^{**}$ ($p < 0.01$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud- 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Solo intersección	23.009				
Final	7.259	15.750	1	0.000	0.274

En la tabla 8 se observó un nivel alto del 54.3% en el trabajo por turnos y un nivel bajo en el DL, así mismo, un nivel medio del 21.4% en el trabajo por turnos como en el DL, un nivel alto del 17.1% en el trabajo por turnos y medio en el DL, y un nivel medio del 7.1% en el trabajo por turnos y bajo en el DL según lo indicado por el personal en un Centro de Salud. Así mismo, se denotó que el coeficiente de correlación de Spearman fue $Rho = 0.473$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$); esto permite indicar que el trabajo por turnos guarda relación directa y muy significativa con el DL en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo. Además, se determinó que hay influencia según los resultados de la prueba de ajuste del modelo, manteniendo un valor de Nagelkerke = 0.274, esto quiere decir que, el trabajo por turnos influyó en un 27.4% con el DL en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, siendo considerado según la prueba de verosimilitud de la Chi cuadrado altamente significativo ($p < 0.01$).

IV. DISCUSIÓN

La ST en el personal de un centro de salud es un tema crítico que impacta tanto el DL como la calidad de atención a los pacientes; con el aumento de la demanda de servicios, los profesionales enfrentan una presión constante que puede llevar a la fatiga y al agotamiento. Este fenómeno no solo afecta la salud mental y física de los trabajadores, sino que también puede comprometer la seguridad del paciente. Los resultados obtenidos en el estudio revelaron una influencia significativa. Por ello, se procedió a compararlos con otras investigaciones para profundizar en la comprensión de la asociación que puede existir con estudios y literatura previa.

Los resultados del objetivo general indicaron que existió una relación directa y muy significativa entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo. Específicamente, se encontró que el 60% del personal presentaba un nivel alto de sobrecarga de trabajo, lo cual se asociaba a un nivel bajo de desempeño laboral. Así mismo, se denotó que el coeficiente de correlación de Spearman fue $Rho = 0.879$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) y un 80.5% en la prueba de Nagelkerke.

Estos hallazgos se relacionaron con el estudio de Peña et al. (2024), donde se encontró que las condiciones laborales, incluyendo la ST, afectan de manera significativa el DL del personal de salud ($p < 0.05$; constante de r de 6.80% con turno de trabajo, una constante de 5.83% con cambio de jornada). Ambos estudios coinciden en que la sobrecarga de trabajo tiene una influencia directa y muy significativa en el DL del personal de salud. Además, se respaldó en la teoría del burnout, la cual plantea que la sobrecarga laboral, junto a otros estresores organizacionales, puede conducir al agotamiento extremo y la disminución del desempeño y bienestar de los empleados (Carlin, 2019).

Asimismo, la teoría de la conservación de recursos (Gálvez et al., 2011) y la teoría de la demanda-control-apoyo (Patlán, 2023) explican cómo el desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles genera estrés y sobrecarga, lo que a su vez impacta negativamente en el desempeño laboral. Estos resultados son consistentes con los antecedentes internacionales y nacionales revisados, donde se evidencia que la ST afecta

significativamente el DL del personal de salud (Peña et al., 2024; Triviño, 2023; Apolaya, 2022).

En este sentido, es crucial que las instituciones de salud implementen estrategias para abordar la sobrecarga de trabajo, como la adecuada distribución de tareas, el fortalecimiento del apoyo organizacional y el desarrollo de habilidades de gestión del tiempo y el estrés en los trabajadores. Esto permitirá mejorar el desempeño laboral y, en consecuencia, la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Los resultados del objetivo 1 mostraron que el perfil sociodemográfico del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo se caracterizó por una predominancia de mujeres (81.4%), con edades entre 37 y 50 años (47.1%), y con una distribución variada en cuanto a las profesiones, siendo las enfermeras técnicas (31.4%) y las enfermeras licenciadas (20%) las más representativas. Además, se encontró que el 55.7% del personal son trabajadores nombrados, mientras que el 44.3% son contratados bajo la modalidad CAS.

Estos hallazgos son relevantes, ya que el perfil sociodemográfico del personal de salud puede influir en la forma en que perciben y afrontan la ST y el DL. Por ejemplo, la teoría de la autoeficacia de Bandura (2021) sugiere que las características individuales, como la edad y la experiencia, pueden afectar la percepción de las propias capacidades y, por lo tanto, el desempeño. Asimismo, la teoría X y Y de McGregor (Madero y Rodríguez, 2018) indica que las creencias y supuestos de los gerentes sobre la naturaleza humana pueden influir en la forma en que se gestiona y se motiva al personal, lo cual repercute en el desempeño. En este sentido, es importante que las instituciones de salud consideren el perfil sociodemográfico de su personal al momento de diseñar e implementar estrategias para abordar la ST y promover un mejor DL.

La investigación también se relacionó con el estudio de Quintana y Tarqui (2020) realizado en Perú, donde se encontró que las características laborales, como la edad y el tipo de contrato, influyen en el desempeño del personal de enfermería. Por lo tanto, ambos estudios resaltan la importancia de considerar el perfil del personal al momento de abordar la ST y el DL.

Así mismo, los resultados del objetivo 2 mostraron que el personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo presentaron un nivel alto de ST (64.3%), con niveles altos también en las dimensiones de sobrecarga mental (35.7%),

sobrecarga física (77.1%), exigencia temporal (77.1%) y trabajo por turnos (71.4%).

Estos hallazgos se respaldaron en la teoría de la carga de trabajo (Moreno y Garrosa, 2005), la cual planteó que la sobrecarga laboral surge cuando la cantidad y dificultad de las tareas exceden la capacidad y los recursos de los trabajadores, generando fatiga, errores y disminución de la productividad. Asimismo, la teoría de la demanda-control-apoyo (Patlán, 2023) explica cómo la confluencia de altas demandas, bajo control y escaso apoyo social contribuye a la aparición de la sobrecarga de trabajo.

Los antecedentes revisados también respaldaron estos resultados, donde se evidencia que la sobrecarga laboral es un problema frecuente en el sector salud, debido a factores como la escasez de personal, la falta de recursos y la complejidad de los procedimientos (Sánchez-Bermejo et al., 2021; Gómez-Urquiza et al., 2020). Tal es el caso de Hurtado et al. (2023) realizado en Perú, donde se encontró que la sobrecarga laboral, especialmente en sus dimensiones física y mental, afecta el rendimiento del personal de enfermería en un 58%. Ambos estudios coinciden en que la sobrecarga de trabajo es un problema significativo en el sector salud.

Estos hallazgos son preocupantes, ya que la sobrecarga de trabajo, especialmente en sus dimensiones física y mental, puede tener graves consecuencias para la salud y el bienestar del personal de salud, lo que a su vez afecta la calidad de la atención brindada a los pacientes. Por lo tanto, es crucial que las instituciones de salud implementen medidas para identificar y abordar de manera efectiva los factores que contribuyen a la sobrecarga de trabajo, como la optimización de los procesos, la contratación de más personal y la mejora de las condiciones laborales.

Seguidamente, los resultados del objetivo específico 3 indicaron que el DL del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo se encuentra en un nivel bajo (61.4%), con bajos niveles también en las dimensiones de eficiencia (51.4%), eficacia (40%), productividad (71.4%) y calidad (70%).

Estos hallazgos se respaldaron en la teoría de la expectativa de Vroom (Vélaz, 1996), la cual sugiere que el nivel de desempeño de un trabajador está directamente relacionado con su percepción sobre la relación entre el esfuerzo y los resultados que obtendrá. Asimismo, la teoría de la fijación de metas de

Locke y Latham (Jiménez, 2011) plantea que el establecimiento de objetivos claros y desafiantes puede impulsar el desempeño de los empleados.

Los antecedentes revisados también mostraron que la sobrecarga de trabajo y las condiciones laborales desfavorables afectan negativamente el DL del personal de salud, lo que se refleja en una disminución de la eficiencia, eficacia, productividad y calidad de la atención ($p < 0.05$ con una constante en la disminución del 3.83) (Peña et al., 2024). Tal es el caso de Los hallazgos de Quintana y Tarqui (2020) donde se encontró que el desempeño del personal de enfermería se ve afectado por las características laborales, como la presión y las horas de trabajo (desempeño insuficiente del 24.5%). Ambos estudios evidencian que las condiciones de trabajo desfavorables impactan negativamente en el desempeño del personal de salud.

Estos resultados son preocupantes, ya que un bajo DL en el sector salud puede tener graves consecuencias para la seguridad y satisfacción de los pacientes. Es fundamental que las instituciones de salud implementen estrategias para mejorar las condiciones de trabajo, fortalecer la motivación y el desarrollo de competencias del personal, y establecer objetivos claros y alcanzables que les permitan mejorar su desempeño.

Seguidamente, en los resultados del objetivo 4 se indicó que existió una relación directa y muy significativa entre la sobrecarga mental y el DL del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, donde la sobrecarga mental influyó en un 38.9% en el desempeño laboral.

Estos hallazgos se respaldaron en la teoría de la conservación de recursos (Gálvez et al., 2011), la cual plantea que la sobrecarga mental, al amenazar los recursos valiosos de los trabajadores, genera un estado de estrés que puede derivar en un ciclo de pérdida de recursos y, por lo tanto, en una disminución del desempeño.

Asimismo, la teoría de la demanda-control-apoyo (Patlán, 2023) explica cómo la combinación de altas demandas cognitivas, bajo control y escaso apoyo social contribuye a la aparición de la sobrecarga mental, lo que a su vez impacta negativamente en el desempeño laboral.

Los antecedentes revisados también respaldaron estos resultados, donde se evidencia que la sobrecarga mental, caracterizada por la fatiga, la dificultad para concentrarse y la carga cognitiva excesiva, afecta de manera

significativa el desempeño del personal de salud ($p < 0.05$) (Peña et al., 2024; Triviño, 2023; Apolaya, 2022). Además, Triviño (2023) identificó que la sobrecarga mental, afecta el desempeño del personal de salud. Ambos estudios coinciden en que la sobrecarga mental es un factor clave que influye en el desempeño laboral.

Estos hallazgos son relevantes, ya que la sobrecarga mental puede tener graves consecuencias para la salud mental y el bienestar del personal de salud, lo que a su vez afecta su capacidad para tomar decisiones oportunas, mantener la concentración y brindar una atención de calidad a los pacientes. Por lo tanto, es crucial que las instituciones de salud implementen estrategias para identificar y abordar de manera efectiva los factores que contribuyen a la sobrecarga mental, como la optimización de los procesos, la mejora de la organización del trabajo y el fortalecimiento del apoyo psicológico a los trabajadores.

En el objetivo específico 5 se mostró que existió una relación directa y muy significativa entre la sobrecarga física y el DL del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, donde la sobrecarga física influyó en un 57.7% en el desempeño laboral. Estos hallazgos se respaldaron en la teoría de la carga de trabajo (Moreno y Garrosa, 2005), la cual plantea que la sobrecarga física, caracterizada por el excesivo esfuerzo físico, las posturas inadecuadas y la manipulación de cargas, puede generar fatiga, dolor muscular y lesiones, lo que a su vez impacta negativamente en el desempeño laboral.

Además, los resultados son similares al Del Valle (2021) quien encontró que la sobrecarga física, asociada a las exigencias del trabajo, impacta negativamente en el desempeño y el cuidado de los pacientes por parte del personal de enfermería ($p < 0.01$, $r = 0.850$ (85%)). Ambos estudios evidencian la importancia de abordar la sobrecarga física para mejorar el DL.

Asimismo, la teoría de la conservación de recursos (Gálvez et al., 2011) explica cómo la sobrecarga física puede amenazar los recursos físicos de los trabajadores, generando un estado de estrés que se traduce en una disminución del desempeño. Los antecedentes revisados también respaldan estos resultados, donde se evidencia que la sobrecarga física, asociada a las condiciones laborales desfavorables, afecta de manera significativa el

desempeño del personal de salud ($p < 0.05$) (Peña et al., 2024; Triviño, 2023; Apolaya, 2022).

Estos hallazgos son relevantes, ya que la sobrecarga física puede tener graves consecuencias para la salud y el bienestar del personal de salud, lo que a su vez afecta su capacidad para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva.

Por lo tanto, es crucial que las instituciones de salud implementen estrategias para identificar y abordar de manera efectiva los factores que contribuyen a la sobrecarga física, como la mejora de las condiciones ergonómicas, la rotación de tareas y la implementación de programas de prevención de lesiones.

De igual forma, los resultados del objetivo específico 6 indicaron que existió una relación directa y muy significativa entre la exigencia temporal y el DL del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, donde la exigencia temporal influyó en un 45.6% en el desempeño laboral. Estos hallazgos se respaldan en la teoría de la carga de trabajo (Moreno y Garrosa, 2005), la cual plantea que la exigencia temporal, caracterizada por la presión y la escasez de tiempo para completar las tareas, puede generar estrés, ansiedad y una sensación de urgencia, lo que a su vez impacta negativamente en la calidad del trabajo, la toma de decisiones y el bienestar del personal.

Asimismo, la teoría de la demanda-control-apoyo (Patlán, 2023) explica cómo la combinación de altas demandas temporales, bajo control y escaso apoyo social contribuye a la aparición de la exigencia temporal, lo que a su vez afecta el desempeño laboral.

Los antecedentes revisados también respaldaron estos resultados, donde se evidencia que la relación entre la exigencia temporal y el DL se relacionan con el estudio de Triviño (2023), donde se encontró que la presión del trabajo, incluyendo la exigencia temporal, afecta el DL de salud (p valor < 0.05 con un $r^2 = 0.710$ (71%)). Ambos estudios coinciden en que la exigencia temporal es un factor clave que influye en el DL; además, la exigencia temporal, asociada a los plazos ajustados y la presión por cumplir con las tareas, afecta de manera significativa el DL en salud ($p < 0.05$) (Peña et al., 2024; Triviño, 2023; Apolaya, 2022).

Estos hallazgos son relevantes, ya que la exigencia temporal puede tener graves consecuencias para la salud y el bienestar del personal de salud, lo que a su vez afecta su capacidad para tomar decisiones oportunas, mantener la concentración y brindar una atención de calidad a los pacientes. Por lo tanto, es crucial que las instituciones de salud implementen estrategias para identificar y abordar de manera efectiva los factores que contribuyen a la exigencia temporal, como la optimización de los procesos, la mejora de la planificación y la asignación de recursos.

Por último, los resultados del objetivo 7 indicaron que existió una relación directa y muy significativa entre el trabajo por turnos y el DL del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, donde el trabajo por turnos influyó en un 27.4% en el DL.

Estos hallazgos se respaldaron en la teoría de la conservación de recursos (Gálvez et al., 2011), la cual plantea que el trabajo por turnos, al amenazar los recursos físicos, sociales y emocionales de los trabajadores, genera un estado de estrés que puede derivar en una disminución del desempeño.

Asimismo, la teoría de la demanda-control-apoyo (Patlán, 2023) explica cómo la combinación de altas demandas asociadas al trabajo por turnos, bajo control y escaso apoyo social contribuye a la aparición de problemas de salud y bienestar, lo que a su vez impacta negativamente en el DL.

Los antecedentes revisados también respaldaron estos resultados, donde se evidencia que el trabajo por turnos, al generar alteraciones en los ciclos de sueño y ritmos biológicos, así como dificultades para mantener una vida social y familiar equilibrada, afecta de manera significativa el DL en salud (p valor < 0.05 con un $r^2 = 0.710$ (71%)) (Triviño, 2023; Apolaya, 2022). Además, los hallazgos sobre la relación entre el trabajo por turnos y el desempeño laboral se relacionan con el estudio de Peña et al. (2024) donde se encontró que las condiciones laborales, como el trabajo por turnos, afectan el desempeño del personal de salud ($p < 0.05$). Ambos estudios evidencian que el trabajo por turnos es un factor que impacta negativamente en el desempeño laboral.

Estos hallazgos son relevantes, ya que el trabajo por turnos puede tener graves consecuencias para la salud y el bienestar del personal de salud, lo que

a su vez afecta su capacidad para mantener un nivel adecuado de atención, toma de decisiones y empatía con los pacientes. Por lo tanto, es crucial que las instituciones de salud implementen estrategias para abordar los desafíos asociados al trabajo por turnos, como la rotación de horarios.

V. CONCLUSIONES

La Sobrecarga de trabajo (ST) influye significativamente en el Desempeño laboral (DL) del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024; ya que se obtuvo un $Rho = 0.879$ y un $p < 0.01$ según la prueba de verosimilitud del chi cuadrado.

Del total de participantes la edad predominante fue de 37 a 50 años (47.1%), siendo la mayoría mujeres (81.4%) y mayormente personal técnico de enfermería (31.4%), donde 55.7% fueron nombrados; estos datos fueron del perfil socio demográfico del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.

El nivel de sobrecarga de trabajo del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, presentó un nivel alto del 64.3%, seguido del nivel medio con 35.7%.

El nivel de DL del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, presentó un nivel bajo del 61.4% y medio del 38.6%

La dimensión sobrecarga mental influye significativamente en el DL del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo; ya que se obtuvo un $Rho = 0.529$ y un $p < 0.01$ según la prueba de verosimilitud del chi cuadrado.

La dimensión sobrecarga física influye significativamente en el DL del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo; ya que se obtuvo un $Rho = 0.687$ y un $p < 0.01$ según la prueba de verosimilitud del chi cuadrado.

La dimensión exigencia temporal influye significativamente en el DL del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo; ya que se obtuvo un $Rho = 0.617$ y un $p < 0.01$ según la prueba de verosimilitud del chi cuadrado.

La dimensión trabajo por turnos influye significativamente en el DL del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo; ya que se obtuvo un $Rho = 0.473$ y un $p < 0.01$ según la prueba de verosimilitud del chi cuadrado.

VI. RECOMENDACIONES

En primer lugar, se recomienda a las autoridades del Centro de Salud implementar estrategias integrales para abordar la sobrecarga de trabajo del personal. Esto implica realizar una evaluación exhaustiva de la carga de trabajo y redistribuir las tareas de manera equitativa, contratar más personal de salud para cubrir la demanda asistencial y reducir la sobrecarga, y mejorar la organización y planificación del trabajo, estableciendo prioridades y optimizando los procesos.

Por otro lado, se recomienda a los gestores de recursos humanos implementar programas de desarrollo y apoyo al personal, con el fin de mejorar su desempeño laboral. Algunas acciones sugeridas son ofrecer capacitaciones y talleres sobre gestión del tiempo, manejo del estrés y desarrollo de habilidades blandas, implementar un sistema de reconocimiento y recompensas por un buen desempeño, y brindar acompañamiento y apoyo psicológico al personal para prevenir y abordar problemas de salud mental.

Asimismo, se recomienda a los líderes y supervisores del Centro de Salud adoptar un estilo de liderazgo más participativo y de apoyo, fomentando la comunicación abierta y el trabajo en equipo, delegando responsabilidades y brindando autonomía al personal, y proporcionando retroalimentación constante y oportunidades de crecimiento profesional.

Por su parte, se recomienda a los trabajadores de salud desarrollar estrategias de autocuidado y autogestión para hacer frente a la sobrecarga de trabajo, como practicar técnicas de manejo del estrés, establecer límites claros entre la vida laboral y personal, y solicitar apoyo y asesoramiento a los líderes y supervisores cuando se sientan sobrecargados.

Finalmente, se recomienda a los responsables de la infraestructura y recursos del Centro de Salud mejorar las condiciones físicas y materiales para el personal, adquiriendo equipos y herramientas ergonómicas, mejorando la iluminación, la ventilación y el acondicionamiento de los espacios de trabajo, y dotando al personal de los insumos y materiales necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente.

REFERENCIAS

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Escuela de Economía.
https://www.google.com.pe/books/edition/Comportamiento_organizacional/uRfl1b44BjEC?hl=es&gbpv=0
- Apolaya, C. (2022). *Sobrecarga laboral y rendimiento profesional en el personal de salud de enfermería del área Covid-19 del hospital de Chincha, 2022* [Tesis de especialidad en enfermería en cuidados intensivos, Universidad Norbert Wiener].
Repositorio Uwiener.
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7489/T061_46610334_S.pdf;jsessionid=915D59CA9518FCCDB9DCDB084B00D782?sequence=1
- Bandura, A. (2021). Toward a psychology of human agency: Pathways and reflections. *Perspectives on Psychological Science*, 16(1), 194-215.
<https://doi.org/10.1177/1745691620925541>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Barra, M., Lora, M., Cedrón, Y., Rodríguez, J., Barra, S. y Castillo V. (2023). Motivation and Job Performance at the Regional Health Management of La Libertad During COVID-19. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 1(8), 592-597.
- Bautista, R. y Cienfuegos, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*.
https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica
- Bravo Pacheco, V., De la Ossa Jiménez., M.F., Fragozo Rojas, M.T., y Polo Vargas, J.D. (2021). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la protección de la salud mental en el trabajo. *NOVUM*, 1(11), 66 - 82.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/88368/79123>
- Carcelén García, J. (2000). *El sistema de trabajo a turnos y su problemática*.
Fundación Confemetal.
https://www.google.com.pe/books/edition/El_sistema_de_trabajo_a_turnos_y_su_prob/tp25hQXdI8QC?hl=es&gbpv=0

- Carlin, M. (2019). *El síndrome de Burnout desde las teorías motivacionales en deportistas de alto rendimiento*. Ediciones Wanceulen. ISBN: 9788499934150
- Castillo, R., Pérez, M., y Gómez, L. (2021). Sobrecarga de trabajo y su relación con el desempeño laboral. *Revista de Psicología Aplicada*, 17(1), 123-134. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7920345>
- Castilla, S., Colihuil, R. y Bruneau, J. (2021). Carga laboral y efectos en la calidad de vida de docentes universitarios y de enseñanza media. *Chakiñan*, 3(2), 13-23. <https://doi.org/10.37135/chk.002.15.11>
- Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS, 2016). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos*. https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf
- Delgado, G. y Segrega, A. (2022). *El Desarrollo Humano en Nuestro Tiempo: Fundamentos y experiencias en los diversos ámbitos de la existencia*. Quintanilla Ediciones. https://www.google.com.pe/books/edition/El_Desarrollo_Humano_en_Nuestro_Tiempo/-Ya3EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Del Valle, K. (2021). La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *Revista San Gregorio*, 12(9), 169-183. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1966/11-KAREN>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2021). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Díaz, F. (2023). Sobrecarga mental en el trabajo: Desafíos para su evaluación desde una perspectiva de interseccionalidad en Chile. *Instituto de Salud Pública*. <https://www.ispch.cl/wp-content/uploads/2023/12/NTCargaMental01-26122023A.pdf>
- Díaz Cabrera, D., Hernández Fernaud, E. y Rolo González, G. (2012). *Carga mental de trabajo*. Ediciones síntesis. https://www.google.com.pe/books/edition/Carga_mental_de_trabajo/36KjlgEACAAJ?hl=es

- Eatough, E. M., & Spector, P. E. (2014). The role of workplace control in positive health and wellbeing. *Stress and Health*, 30(2), 93-101. https://digitalcommons.usf.edu/psy_facpub/605/
- Escámez, K. (2024). *Aumentan un 247% las bajas por salud mental en médicos y enfermeros: Hay sobrecarga laboral.* <https://www.ideal.es/almeria/almeria/aumentan-247-bajas-salud-mental-medicos-enfermeros-20240121230210-nt.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.ideal.es%2Falmeria%2Falmeria%2Faumentan-247-bajas-salud-mental-medicos-enfermeros-20240121230210-nt.html>
- Fernández, M., Castillo, J., & Ramírez, L. (2021). Impacto de la sobrecarga laboral en la satisfacción y el desempeño de los empleados. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 23(1), 39-54. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138144221300030>
- Ferreira, A. I., da Costa Ferreira, P., Cooper, C. L., & Oliveira, D. (2021). Daily fluctuations of job demands, job resources and personal resources: their effect on daily work engagement and performance. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(1), 46-59. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1748871>
- Gálvez, M. (2011). *El desgaste profesional del médico*. Editorial Diaz de Santos SA. https://www.google.com.pe/books/edition/El_desgaste_profesional_del_m%C3%A9dico/UbF6LTpclSEC?hl=es&gbpv=0
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M. y Quiroz, J. (2016). Theoretical Scope of the Concept of Organizational Efficiency: An Approach to the University. *Revista LIDER*, 18(29), 75-97. ISSN: 0717-0165
- García-Raga, L., Grau Vidal, R., y López Martín, R. (2020). Factores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(2), e3424. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3424>
- Gluyas Fitch, R. E., Reyes Lagunes, L. I., Lerma Martínez, J. C., y Flores Villavicencio, M. E. (2021). Factores asociados a sobrecarga laboral en personal de enfermería: Un estudio en un hospital de tercer nivel. *Enfermería Universitaria*, 18(1), 26-36. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2021.1.806>
- Gómez-Urquiza, J. L., Hueso-Montoro, C., Urquiza-Olmo, J., Bonill-de-las-Nieves, C., Artacho-Ruiz, R., y Salinas-Pérez, J. A. (2020). Factores que causan tensiones

- y estresores en el personal de enfermería de cuidados intensivos y de urgencias: una revisión integrativa. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(258), 16-33. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2020000100002>
- Gómez, L., Hernández, J., y Méndez, M. (2021). Estrés laboral y su impacto en el desempeño de los empleados. *Ciencia & Trabajo*, 23(1), 123-129. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492021000100123
- González, J. (2022). Work overload and satisfaction of nursing staff in a public hospital in Buenos Aires, Argentina. *Infodir*, 38(1), 12-22. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000200008
- Gutiérrez, A., Molina, P., & Sánchez, R. (2020). Sobrecarga de trabajo y su efecto en el desempeño de los colaboradores. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 30(70), 123-134. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/70069>
- Hernández, G. (2023). El 43% de los trabajadores en México tiene sobrecarga laboral y jornadas excesivas. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/EI-43-de-los-trabajadores-en-Mexico-tiene-sobrecarga-laboral-y-jornadas-excesivas-20230503-0129.html>
- Hernández, J., Sánchez, P., & Martínez, R. (2020). Efectos de la sobrecarga de trabajo en el bienestar y el desempeño de los empleados. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(1), 123-134. <https://www.redalyc.org/journal/2313/231366813005/html/>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de investigación: Las Rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Herrera Tuya, E. y Fernandez Lopez, C. (2022). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en Las Diferentes Org*. Editorial Académica Española. https://www.google.com.pe/books/edition/Cultura_Organizacional_y_Desemp e%C3%B1o_Labo/UIUQzwEACAAJ?hl=es
- Hurtado, J., Burquez, G. y Izaguirre, M. (2023). Sobrecarga Laboral y Burnout en el Personal de Enfermería de un Hospital de Perú Durante el COVID-19. *Ágora*, 10(1), 11-16. <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/235>

- Jiménez, B., Muñoz, A., & Flores, E. (2022). Estrés laboral y su impacto en el rendimiento de los trabajadores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(1), 123-134. <https://www.redalyc.org/journal/2313/231372128003/html/>
- Jiménez, D. (2011). *Manual de recursos humanos*. España: ESIC Editorial.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. Basic Books.
- La Industria (2020). *Advierten que hay un déficit de 2.200 enfermeras en la región La Libertad*. <http://www.laindustria.pe/nota/18807-advierten-que-hay-un-dficit-de-2200-enfermeras-en-la-regin-la-libertad>
- Loayza Torres, G. A., Troya Heras, L. Y., González-Ramón, E. X., y Sánchez Cabrera, L. C. (2022). La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3569-3586. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2485
- Madero, S. y Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencia UAT*, 13(1), 13-23. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Martínez, C. (2018). Nuevos enfoques de eficiencia, productividad y calidad en la teoría de gestión. *Scielo*, 1(2), 1-16. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v12n20/v12n20a01.pdf>
- Martínez, R., Sánchez, P., & Gómez, A. (2020). Sobrecarga de trabajo y su relación con el compromiso organizacional. *Estudios Gerenciales*, 36(154), 56-65. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592320300188>
- Matamoros, R. (2022). *Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia, hospital Jose Casimiro Ulloa – 2021* [Tesis de especialidad, Universidad María Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/979/MATAMOROS%20HUARCAYA%20ROXANA%20-%20TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Moreno, B. y Garrosa, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral, teoría y evaluación*. Ediciones Pirámide. https://www.google.com.pe/books/edition/Carga_mental_y_fatiga_laboral/FsCyPAAACAAJ?hl=es

- Naciones Unidas (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>
- Navarro-Abal, Y., Climent-Rodríguez, J. A., López-López, M. J. y Gómez-Salgado, J. (2021). Burnout, engagement y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Gaceta Sanitaria*, 35(1), 88-94. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.04.014>
- Navarra, R. (2020). *Riesgos por carga, física o mental de trabajo*. INEL. <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Las largas jornadas de trabajo pueden aumentar las muertes por enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares, según la OIT y la OMS*. <https://www.ilo.org/es/resource/news/las-largas-jornadas-de-trabajo-pueden-aumentar-las-muertes-por-enfermedades>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (OECD, 2018). *Manual de Frascati 2015*. <https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>
- Organización Mundial de la Salud (2021). *Impacto de la COVID-19 en la salud mental de los trabajadores de la salud a nivel mundial*. <https://www.who.int/es/news/item/09-03-2021-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>
- Organización Mundial de la Salud (2021). *Según la organización, la carga laboral generaría graves enfermedades en el cerebro y corazón*. <https://www.eltiempo.com/vida/ciencia/oms-el-exceso-de-trabajo-aumenta-el-riesgo-de-muerte-589276>
- Organización Mundial de la Salud (2021). *La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes cerebrovasculares*. <https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>
- Patlán, J. (2023). *Estrés laboral. Fundamentos teóricos, medición, investigación e intervención*. Ediciones UNAM. https://www.google.com.pe/books/edition/Estr%C3%A9s_laboral_Fundamentos_te%C3%B3ricos_me/d7nSEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

- Peña Ponce, D. K., Toala Pincay, M. Y., y Toala Pincay, B. A. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 29-40. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.29-40](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.29-40)
- Peña Ponce, D. K., Toala Pincay, M. Y., & Toala Pincay, B. A. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 29-40. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.29-40](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.29-40)
- Peña, P., Venegas, S., Cancino, M. y Terán, O. (2023). Working conditions and mental health indicators in medical and nursing professionals in Chile during the COVID-19 pandemic. *Enfermería Global*, 73(1), 105-113. https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v23n73/en_1695-6141-eg-23-73-95.pdf
- Pernía, K., Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. Editorial Académica Española. https://www.google.com.pe/books/edition/Correlaci%C3%B3n_entre_las_competencias_y_el/urDBoAEACAAJ?hl=es
- Pingo, A. (2020). *Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura 2020* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49849>
- Pucheu, J. (2021). *Gestión de la productividad y el desempeño. Cómo gestionar personas en distintos tipos de procesos y puestos*. Ediciones UC. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_productividad_y_el_desemp/O5o4EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Quintana, D. y Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*, 20(1), 123-132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Ramírez, G., Magaña, D. y Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. (2022). *Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19 en Perú*. <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/8099>
- Rodríguez-Rey, R., Palacios, A., Alonso-Tapia, J., Ruiz-Díaz, M. D., Garrido-Hernansaiz, H., Coca, A., y Cantero-Garlito, P. A. (2020). Burnout and

- posttraumatic stress in paediatric critical care personnel: Prediction from resilience and coping styles. *Australian Critical Care*, 33(5), 391-398. <https://doi.org/10.1016/j.aucc.2019.12.003>
- Rodríguez, J., Sanz, A., y Pérez, M. (2020). Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral: un estudio en empresas de servicios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(3), 123-145. <https://www.redalyc.org/journal/2313/231364546007/html/>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(11), 1-15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ro, C. (2021). Cómo el trabajo excesivo nos está matando (literalmente). *BBC*. <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-57204229>
- Ronquillo, G., Mora, E., Bohórquez, A. y Padilla, J. (2023). Modelo constructivista y su aplicación en el proceso de aprendizaje de los estudiantes. *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*, 1(1), 253-273. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10420471>
- Salas-Vallina, A., Simone, C., y Fernández-Guerrero, R. (2021). Altruistic leadership, affective commitment and helping behaviour in the healthcare sector: The role of intrinsic motivation. *Personnel Review*, 50(1), 293-317. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2019-0445>
- Sánchez-Bermejo, R., Cortés-Fadrique, C., Rincón-Gómez, M., Castrejón-García, R., Luquero-Alcalde, F. J. y Blanco-Yun, A. M. (2021). Factores asociados a la sobrecarga laboral del personal médico en un servicio de urgencias hospitalario. *Emergencias*, 33(2), 101-108.
- Santibáñez, I. y Sánchez, J. (2007). *Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado*. Ediciones Díaz de Santos, S.A. https://www.google.com.pe/books/edition/Jornada_laboral_flexibilidad_human_a_en_e/Turi1GfGAIAC?hl=es&gbpv=0
- Sari, I. S., Lisnawati, L., & Paramita, M. P. (2023). Pengaruh kompensasi, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Integrasi Sumber Daya Manusia*, 1(2), 81–87. <https://doi.org/10.56721/jisdsm.v1i2.211>
- Solano, Y. (2021). *Influencia de la carga laboral sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de Lima Metropolitana* [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4b935de2-6753-442a-b36d-db8b0ea08d86/content>

- Tello, L. (2021). El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-de-trabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/>
- Tigse, C. (2019). El Constructivismo, según bases teóricas de César Coll. *Revista Andina de Educación*, 2(1), 11-21. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/ree/article/view/659>
- Toledo, A. (2022). *Sobrecarga laboral y desempeño profesional en el personal de enfermería de un hospital de Guayaquil, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94157/Toledo_MAE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Trillo Párraga, F. J. (2010). *La construcción social y normativa del tiempo de trabajo: identidades y trayectorias laborales*. Lex Nova. https://www.google.com.pe/books/edition/La_construcci%C3%B3n_social_y_normativa_del/-DBY06RoskkC?hl=es&gbpv=0
- Triviño, H. (2023). *Carga laboral en el desempeño de profesionales de salud del servicio de Cirugía General en un hospital nivel 2, Ecuador 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122807/Trivi%C3%B3n_YHL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vélaz Rivas, J. I. (1996). *Motivos y motivación en la empresa*. Díaz de Santos. https://www.google.com.pe/books/edition/Motivos_y_motivaci%C3%B3n_en_la_empresa/9tAqo8XD0dQC?hl=es&gbpv=0
- Villena, L. (2022). *Sobrecarga laboral y estrés en personal de salud de la sede de Red Salud Pacífico Sur 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98177/Villena_O LJ-SD.pdf?sequence=4
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley. <https://garfield.library.upenn.edu/classics1985/A1985AKX9100001.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Sobrecarga de trabajo	La sobrecarga de trabajo se define como la situación en la que las demandas y exigencias del trabajo exceden la capacidad y los recursos de los trabajadores, esto se traduce en una sensación de tener demasiadas tareas por realizar, plazos ajustados, interrupciones constantes y una carga de trabajo excesiva que sobrepasa las habilidades y el tiempo disponible de los empleados; la sobrecarga laboral puede generar estrés, fatiga, menor productividad y problemas de salud (Santibáñez y Sánchez, 2007).	La variable independiente se dividió en cuatro dimensiones: sobrecarga física, sobrecarga mental, exigencia temporal, trabajo por turnos.	Sobrecarga Física	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de información y complejidad Tiempo suficiente para ejecutarlas Asignación adecuada de tareas 	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p style="text-align: center;">De escala Likert</p> <p>Nunca (1) Casi nunca(2) Esporádicamente (3) Continuamente (4) Siempre (5)</p> <p style="text-align: center;">Baremo</p> <p style="text-align: center;">20-44 BAJO 45-72 MEDIO 73-100 ALTO</p>
			Sobrecarga Mental	<ul style="list-style-type: none"> Fatiga muscular y tensión Mayor esfuerzo físico Posición ergonómica inadecuada 	
			Exigencia Temporal	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de presión durante la jornada laboral Ritmo de trabajo lento o rápido 	
			Trabajo por Turnos	<ul style="list-style-type: none"> Duración de los turnos de trabajo Ambiente de trabajo adecuado 	
Desempeño Laboral	Para el desempeño laboral, se dice que es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo que permite demostrar su idoneidad (Herrera y Fernández, 2022).	La variable dependiente se dividió en cuatro dimensiones: eficiencia, eficacia, productividad, calidad.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de personal Equipos e insumos básicos necesarios 	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p style="text-align: center;">De escala Likert</p> <p>Nunca (1) Casi nunca(2) Esporádicamente (3) Continuamente (4) Siempre (5)</p> <p style="text-align: center;">Baremo</p> <p style="text-align: center;">20-44 BAJO 45-72 MEDIO 73-100 ALTO</p>
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de atención brindada 	
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de usuarios atendidos. Actividades realizadas durante una jornada de trabajo 	
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Servicio seguro y oportuno Atención equitativa e integrada 	

ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos

2.1. Instrumentos: Cuestionarios

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024

Cuestionario de sobrecarga de trabajo

Instrumento descrito por Matamoros (2022). Adaptado por Hurtado (2023). Adaptado por Alcántara y Lora (2024)

INSTRUCCIÓN:

Agradezco por anticipado, responder el siguiente cuestionario de carácter confidencial. Dicho cuestionario recopila información necesaria para sustentar la investigación, Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024

Marque con una (x) la respuesta que crea más conveniente, según la escala que a continuación se presenta.

Escala de medición:

Nunca	Casi nunca	Esporádicamente	Continuamente	Siempre
1	2	3	4	5

DATOS GENERALES:

- Edad: _____
- Sexo: _____
- Modalidad de contrato: _____
- Cargo: _____

Variable 1: sobrecarga de trabajo

DIMENSIONES	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
SOBRECARGA MENTAL	1	¿Su trabajo requiere minuciosidad?					
	2	¿Su trabajo requiere mucha precisión?					
	3	¿Su trabajo requiere alto nivel de atención?					
	4	¿El ritmo de trabajo es asequible para un trabajador con experiencia?					
	5	¿En su trabajo maneja equipos y procedimientos que requieren mucha atención?					
	6	¿Percibe falta de tiempo para ejecutar adecuadamente sus actividades?					
	7	¿Las tareas asignadas son mayores a las esperadas en su ambiente de trabajo?					
	8	¿Presenta alguna molestia muscular o fatiga durante una jornada de trabajo?					
SOBRECARGA FISICA	9	¿Su trabajo exige desplazamiento frecuente?					
	10	¿su trabajo requiere mayor esfuerzo muscular?					
	11	¿Trabaja mayor tiempo inclinado?					
	12	¿Trabaja mayor tiempo en posiciones forzadas?					
	13	¿Realiza tareas solo usando brazos y manos por tiempos prolongados?					

	14	¿Siente afectada su columna por malas posturas para realizar su trabajo?					
EXIGENCIA TEMPORAL	15	¿Percibe que tiene demasiado trabajo?					
	16	¿percibe falta de tiempo para completar su trabajo?					
	17	¿Necesita ejecutar rápidamente sus actividades para cumplir con lo programado durante una jornada laboral?					
TRABAJO POR TURNOS	18	¿El trabajo que realiza está programado en turnos?					
	19	¿Implica su trabajo programación de turnos nocturnos?					
	20	¿La programación de turnos nocturnos es menor a dos por semana?					

Criterios de medición de variable: Sobrecarga de Trabajo según dimensiones

DIMENSION	ITEMS	PUNTAJE	CATEGORIA
Sobrecarga de trabajo	1-20	20-44	BAJO
		45-72	MEDIO
		73-100	ALTO
Sobrecarga mental	1-8	8-18	BAJO
		19-29	MEDIO
		30-40	ALTO
Sobrecarga física	9-14	6-14	BAJO
		15-22	MEDIO
		23-30	ALTO
Exigencia Temporal	15-17	3-7	BAJO
		8-11	MEDIO
		12-15	ALTO
Trabajo por turnos	18-20	3-7	BAJO
		8-11	ALTO
		12-15	MEDIO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO**

Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo,
2024

Cuestionario de Desempeño Laboral

Instrumento descrito por Pingo (2022). Adaptado por Hurtado (2023). Adaptado por Alcántara y Lora (2024)

INSTRUCCIÓN:

Agradezco por anticipado, responder el siguiente cuestionario de carácter confidencial. Dicho cuestionario recopila información necesaria para sustentar la investigación, Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024.

Marque con una (x) la respuesta que crea más conveniente, según la escala que a continuación se presenta.

Escala de medición:

Nunca	Casi nunca	Esporádicamente	Continuamente	Siempre
1	2	3	4	5

DATOS GENERALES:

- Edad: _____
- Sexo: _____
- Modalidad de contrato: _____
- Cargo: _____

Variable 2: Desempeño Laboral

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

	15	¿Realizan jornadas de proyección a la comunidad?					
CALIDAD	16	¿El personal es capacitado periódicamente para un mejor desempeño laboral?					
	17	¿Se cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo?					
	18	¿Los indicadores de salud del establecimiento cumplen con estándares de calidad?					
	19	¿Se respeta el horario de atención establecido por el Hospital para la atención al usuario?					
	20	¿Se cuenta con los servicios básicos para atención al usuario las 24 horas del día?					

Categorización de la medición de Desempeño Laboral y sus dimensiones

DIMENSION	ITEMS	PUNTAJE	CATEGORIA
DESEMPEÑO LABORAL	1-20	20-44	BAJO
		45-72	MEDIO
		73-100	ALTO
EFICIENCIA	1-5	5-11	BAJO
		12-18	MEDIO
		19-25	ALTO
EFICACIA	6-10	5-11	BAJO
		12-18	MEDIO
		19-25	ALTO
PRODUCTIVIDAD	11-15	5-11	BAJO
		12-18	MEDIO
		19-25	ALTO
CALIDAD	16-20	5-11	BAJO
		12-18	MEDIO
		19-25	ALTO

Anexo 3. Ficha técnica de validación de instrumentos

3.1. Ficha técnica de validación de instrumento de sobrecarga de trabajo

Título:	Sobrecarga laboral y burnout en el personal de enfermería de un hospital de Perú durante el Covid-19																													
Autor:	Hurtado Avila. Victoria Julia																													
Año:	2023																													
Aplicación	Dirigido al personal de salud.																													
Bases teóricas	La sobrecarga de trabajo se define como la situación en la que las demandas y exigencias del trabajo exceden la capacidad y los recursos de los trabajadores, esto se traduce en una sensación de tener demasiadas tareas por realizar, plazos ajustados, interrupciones constantes y una carga de trabajo excesiva que sobrepasa las habilidades y el tiempo disponible de los empleados; la sobrecarga laboral puede generar estrés, fatiga, menor productividad y problemas de salud (Santibáñez y Sánchez, 2007).																													
Versión	Original de Matamoros (2022). Adaptado por Hurtado (2023)																													
Sujetos de aplicación	Dirigido al personal de un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.																													
Tipo de administración	Encuesta con abordaje persona a persona																													
Duración	15 a 20 minutos																													
Normas de puntuación	Se aplica escala de Likert con 5 alternativas de respuestas. Aplica también herramientas de tamizaje para distribución del puntaje en categorías (alto, medio, bajo).																													
Campos de aplicación	Un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.																													
Validez	<p>Validez Interna: Se sustenta en los criterios de Matamoros (2022). Adaptado por Hurtado (2023). La aplicación de este cuestionario se recomienda a nivel internacional.</p> <p>Validez Externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mg. Consuelo Culquimboz Gomez. - Mg. Lupe Hernández Calle. - Mg. María Isabel Culquimboz Gomez. 																													
Confiabilidad	<p>Se aplicó una prueba piloto en 20 trabajadores de la salud. Encontrando:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Alfa de Cronbach</th> <th style="text-align: center;">Alfa de Cronbach basada en elementos estándar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sobrecarga de trabajo</td> <td style="text-align: center;">,851</td> <td style="text-align: center;">,842</td> </tr> <tr> <td>Sobrecarga mental</td> <td style="text-align: center;">,847</td> <td style="text-align: center;">,833</td> </tr> <tr> <td>Sobrecarga física</td> <td style="text-align: center;">,883</td> <td style="text-align: center;">,865</td> </tr> <tr> <td>Exigencia temporal</td> <td style="text-align: center;">,852</td> <td style="text-align: center;">,834</td> </tr> <tr> <td>Trabajo por turnos</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Las correlaciones generales y específicas fueron mayores de ,450 y ningún coeficiente Alfa de Cronbach si el elemento es retirado, sobrepasa sus valores de referencia.</p>				Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estándar	Sobrecarga de trabajo	,851	,842	Sobrecarga mental	,847	,833	Sobrecarga física	,883	,865	Exigencia temporal	,852	,834	Trabajo por turnos											
	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estándar																												
Sobrecarga de trabajo	,851	,842																												
Sobrecarga mental	,847	,833																												
Sobrecarga física	,883	,865																												
Exigencia temporal	,852	,834																												
Trabajo por turnos																														
Conclusión	Visto los resultados de la prueba piloto, se concluye que el Cuestionario es apto para aplicarse en el presente estudio.																													
Categorías	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Medición</th> <th colspan="3">Sobrecarga de trabajo</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Alto</th> <th style="text-align: center;">Medio</th> <th style="text-align: center;">Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>General</td> <td style="text-align: center;">100-73</td> <td style="text-align: center;">72-45</td> <td style="text-align: center;">44-20</td> </tr> <tr> <td>Sobrecarga mental</td> <td style="text-align: center;">40-30</td> <td style="text-align: center;">29-19</td> <td style="text-align: center;">18-8</td> </tr> <tr> <td>Sobrecarga física</td> <td style="text-align: center;">30-23</td> <td style="text-align: center;">22-15</td> <td style="text-align: center;">14-6</td> </tr> <tr> <td>Exigencia temporal</td> <td style="text-align: center;">15-12</td> <td style="text-align: center;">11-8</td> <td style="text-align: center;">7-3</td> </tr> <tr> <td>Trabajo por turnos</td> <td style="text-align: center;">15-12</td> <td style="text-align: center;">11-8</td> <td style="text-align: center;">7-3</td> </tr> </tbody> </table>			Medición	Sobrecarga de trabajo			Alto	Medio	Bajo	General	100-73	72-45	44-20	Sobrecarga mental	40-30	29-19	18-8	Sobrecarga física	30-23	22-15	14-6	Exigencia temporal	15-12	11-8	7-3	Trabajo por turnos	15-12	11-8	7-3
Medición	Sobrecarga de trabajo																													
	Alto	Medio	Bajo																											
General	100-73	72-45	44-20																											
Sobrecarga mental	40-30	29-19	18-8																											
Sobrecarga física	30-23	22-15	14-6																											
Exigencia temporal	15-12	11-8	7-3																											
Trabajo por turnos	15-12	11-8	7-3																											

3.2. Ficha técnica de validación de instrumento de desempeño laboral

Título:	Sobrecarga laboral y burnout en el personal de enfermería de un hospital de Perú durante el Covid-19																													
Autor:	Hurtado Ávila. Victoria Julia																													
Año:	2023																													
Aplicación	Dirigido al personal de salud.																													
Bases teóricas	Para el desempeño laboral, se dice que es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo que permite demostrar su idoneidad (Herrera y Fernández, 2022).																													
Versión	Original de Pingo (2020). Adaptado por Hurtado (2023)																													
Sujetos de aplicación	Dirigido al personal de un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.																													
Tipo de administración	Encuesta con abordaje persona a persona																													
Duración	15 a 20 minutos																													
Normas de puntuación	Se aplica escala de Likert con 5 alternativas de respuestas. Aplica también herramientas de tamizaje para distribución del puntaje en categorías (alto, medio, bajo).																													
Campos de aplicación	Un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.																													
Validez	<p>Se sustenta en los criterios de Pingo (2020). Adaptado por Hurtado (2023). La aplicación de este cuestionario se recomienda a nivel internacional.</p> <p>Validez Externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mg. Consuelo Culquimboz Gomez. - Mg. Lupe Hernández Calle. - Mg. María Isabel Culquimboz Gomez. 																													
Confiabilidad	<p>Se aplicó una prueba piloto en 20 trabajadores de la salud. Encontrando:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;"></th> <th style="width: 30%; text-align: center;">Alfa de Cronbach</th> <th style="width: 30%; text-align: center;">Alfa de Cronbach basada en elementos estándar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desempeño laboral</td> <td style="text-align: center;">,852</td> <td style="text-align: center;">,830</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia</td> <td style="text-align: center;">,833</td> <td style="text-align: center;">,822</td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> <td style="text-align: center;">,861</td> <td style="text-align: center;">,857</td> </tr> <tr> <td>Productividad</td> <td style="text-align: center;">,812</td> <td style="text-align: center;">,809</td> </tr> <tr> <td>Calidad</td> <td style="text-align: center;">,819</td> <td style="text-align: center;">,801</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las correlaciones generales y específicas fueron mayores de ,450 y ningún coeficiente Alfa de Cronbach si el elemento es retirado, sobrepasa sus valores de referencia.</p>				Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estándar	Desempeño laboral	,852	,830	Eficiencia	,833	,822	Eficacia	,861	,857	Productividad	,812	,809	Calidad	,819	,801									
	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estándar																												
Desempeño laboral	,852	,830																												
Eficiencia	,833	,822																												
Eficacia	,861	,857																												
Productividad	,812	,809																												
Calidad	,819	,801																												
Conclusión	Visto los resultados de la prueba piloto, se concluye que el Cuestionario es apto para aplicarse en el presente estudio.																													
Categorías	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 40%;">Medición</th> <th colspan="3" style="text-align: center;">Desempeño laboral</th> </tr> <tr> <th style="width: 15%; text-align: center;">Alto</th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Medio</th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>General</td> <td style="text-align: center;">100-73</td> <td style="text-align: center;">72-45</td> <td style="text-align: center;">44-20</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia</td> <td style="text-align: center;">25-19</td> <td style="text-align: center;">18-12</td> <td style="text-align: center;">11-5</td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> <td style="text-align: center;">25-19</td> <td style="text-align: center;">18-12</td> <td style="text-align: center;">11-5</td> </tr> <tr> <td>Productividad</td> <td style="text-align: center;">25-19</td> <td style="text-align: center;">18-12</td> <td style="text-align: center;">11-5</td> </tr> <tr> <td>Calidad</td> <td style="text-align: center;">25-19</td> <td style="text-align: center;">18-12</td> <td style="text-align: center;">11-5</td> </tr> </tbody> </table>			Medición	Desempeño laboral			Alto	Medio	Bajo	General	100-73	72-45	44-20	Eficiencia	25-19	18-12	11-5	Eficacia	25-19	18-12	11-5	Productividad	25-19	18-12	11-5	Calidad	25-19	18-12	11-5
Medición	Desempeño laboral																													
	Alto	Medio	Bajo																											
General	100-73	72-45	44-20																											
Eficiencia	25-19	18-12	11-5																											
Eficacia	25-19	18-12	11-5																											
Productividad	25-19	18-12	11-5																											
Calidad	25-19	18-12	11-5																											

3.3. Validación de sobrecarga de trabajo y desempeño laboral

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

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

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

16	¿percibe falta de tiempo para completar su trabajo?	X		X		X		
17	¿Necesita ejecutar rápidamente sus actividades para cumplir con lo programado durante una jornada laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 TRABAJO POR TURNOS								
18	¿El trabajo que realiza está programado en turnos?	X		X		X		
19	¿Implica su trabajo programación de turnos nocturnos?	X		X		X		
20	¿La programación de turnos nocturnos es menor a dos por semana?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

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

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

01 de octubre del 2022

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

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



Firma del Experto Informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CULQUIMBOZ GOMEZ**
Nombres **CONSUELO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **42423758**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **19/08/19**
Resolución/Acta **0253-2019-UCV**
Diploma **052-068279**
Fecha Matricula **05/01/2014**
Fecha Egreso **31/12/2015**

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



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

SUNEDU
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA
Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 30/09/2022 11:30:20-0500

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

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

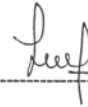
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hernández Calle Lupe DNI: 27725955

Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS MENCION: SALUD PUBLICA

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

01 de Octubre de 2022



Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERNÁNDEZ CALLE**
Nombres **LUPE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **27725955**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

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

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



CÓDIGO VIRTUAL 0000927671

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



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

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

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

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

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

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

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

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

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

02 de octubre del 2022

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

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

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

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

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



CÓDIGO VIRTUAL 0000927577

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/10/2022 10:52:05-0500

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

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

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

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

4.1. Resultados del análisis de consistencia interna de sobrecarga de trabajo

Confiabilidad del cuestionario sobrecarga de trabajo:

Resumen del procedimiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0
	Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.851	20

Ítem	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1	82.33	91.809	0.598	0.795	0.865
2	82.23	90.980	0.672	0.651	0.846
3	82.56	90.603	0.463	0.759	0.878
4	82.75	92.172	0.781	0.569	0.846
5	82.45	89.510	0.586	0.788	0.878
6	82.54	90.206	0.459	0.682	0.846
7	82.41	90.726	0.632	0.566	0.846
8	82.48	90.432	0.537	0.666	0.878
9	82.34	93.047	0.397	0.666	0.857
10	82.45	89.900	0.737	0.760	0.877
11	82.50	89.446	0.465	0.654	0.884
12	82.46	77.991	0.626	0.679	0.845
13	82.51	89.905	0.515	0.788	0.878
14	82.47	90.390	0.576	0.782	0.856
15	82.53	90.400	0.444	0.802	0.886
16	82.44	91.768	0.645	0.822	0.845
17	82.51	92.968	0.526	0.823	0.884
18	82.22	88.209	0.594	0.866	0.865
19	82.50	90.448	0.465	0.570	0.887
20	82.48	88.388	0.584	0.651	0.864

Data piloto (20 participantes):

Variable independiente: Sobrecarga de trabajo

N°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20
1	1	1	1	2	3	1	4	2	3	3	1	2	4	2	1	1	1	2	1	1
2	1	1	3	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	4
3	1	4	1	5	5	3	4	1	4	3	4	3	2	2	1	4	1	1	1	3
4	1	1	3	1	3	4	1	1	3	1	1	1	1	2	2	5	5	3	4	1
5	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	3	1	2	1	1	3	4	1	1
6	1	1	2	2	4	3	1	2	1	1	2	3	1	3	1	2	1	2	3	3
7	5	1	5	2	2	5	1	2	1	1	3	1	4	1	2	2	4	3	1	2
8	1	1	1	3	4	5	1	1	2	1	2	2	3	3	4	2	2	5	1	2
9	1	1	1	1	1	1	3	4	2	1	1	4	1	1	4	3	4	5	1	1
10	1	1	5	1	4	1	2	1	3	2	1	1	4	1	1	1	1	1	3	4
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	3
12	1	4	4	1	4	1	4	1	1	1	1	5	5	3	1	5	5	3	4	1
13	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	3	4	1	1
14	1	1	5	1	1	1	2	3	3	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
15	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	4	3	2	2	1	2	4	3	1	2
16	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	5	1	2
17	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	5	1	1
18	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	4	1	4	1
19	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1
20	1	1	1	4	1	4	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3

4.2. Resultados del análisis de consistencia interna de desempeño laboral

Confiabilidad del cuestionario desempeño laboral:

Resumen del procedimiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0
	Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.852	20

Ítem	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1	81.13	91.864	0.586	0.746	0.835
2	81.24	90.976	0.646	0.686	0.856
3	81.56	90.656	0.434	0.745	0.867
4	81.73	92.156	0.734	0.585	0.846
5	81.45	89.576	0.575	0.745	0.834
6	81.55	91.246	0.445	0.635	0.857
7	81.43	91.745	0.686	0.586	0.835
8	81.44	90.476	0.545	0.655	0.845
9	81.36	93.047	0.387	0.686	0.857
10	81.44	81.934	0.756	0.795	0.885
11	81.55	89.475	0.486	0.646	0.835
12	81.44	77.934	0.655	0.645	0.875
13	81.54	89.975	0.586	0.787	0.835
14	81.43	90.346	0.556	0.782	0.878
15	81.55	90.445	0.498	0.834	0.833
16	81.40	91.775	0.687	0.886	0.855
17	81.50	92.935	0.556	0.846	0.823
18	81.20	88.286	0.576	0.886	0.856
19	81.53	90.445	0.467	0.545	0.875
20	81.43	88.335	0.584	0.646	0.835

Variable dependiente: Desempeño laboral

N°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	5	5	3	4	1	4	3	4	1	1
3	3	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	4	1	1	3	1	1	1	1
4	1	5	5	3	4	1	4	3	4	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1
5	3	1	3	4	1	1	3	1	1	2	2	4	3	1	4	4	1	2	1	1
6	1	1	1	1	1	2	3	3	1	5	2	2	5	1	2	1	1	3	3	4
7	2	2	4	3	1	2	1	1	2	1	3	4	5	1	1	2	1	2	4	1
8	5	2	2	5	1	2	1	1	3	1	1	1	1	3	4	2	1	1	3	1
9	1	3	4	5	1	1	2	1	2	5	1	4	1	2	1	2	2	1	1	2
10	1	1	3	1	3	4	2	1	1	1	2	4	3	2	1	2	1	1	1	3
11	3	4	1	1	1	3	1	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	1	1	2
12	1	5	5	3	4	1	4	3	4	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1
13	3	1	3	4	1	1	3	1	1	5	1	1	1	2	3	3	4	1	2	1
14	1	1	1	1	1	2	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	2	4	3	1	2	1	1	2	1	4	4	1	4	1	4	1	1	1	1
16	5	2	2	5	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	1	3	1
17	1	3	4	5	1	1	2	1	2	1	1	5	1	1	1	2	2	3	4	1
18	4	1	3	1	4	3	4	4	1	3	1	1	2	1	1	2	2	3	4	4
19	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1
20	5	1	1	1	2	3	3	4	1	3	1	1	2	2	3	4	4	2	2	3

Anexo 5. Carta de consentimiento informado

Se solicitó el consentimiento informado de cada uno de los sujetos de estudio, quienes aceptaron participar.

Consentimiento Informado

Título de la investigación:

Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024.

Investigadora: Alcántara Muñoz, Haydeé Jackeline.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024", cuyo objetivo es Evaluar la influencia de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio académico de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Centro de salud Materno Infantil Wichanzaos.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Los resultados que se obtengan podrán ser utilizados por los entes encargados para crear estrategias de mejora con respecto a la sobrecarga de trabajo y el desempeño; esto puede traducirse en un mayor compromiso, eficiencia y calidad de atención brindada a los pacientes. Además, identificar y abordar los factores que generan esta sobrecarga laboral es fundamental para mejorar el bienestar y el desempeño del personal de salud, lo cual se traduce en una mejor experiencia y resultados para los usuarios; por lo tanto, los hallazgos de este estudio pueden ser utilizados por los gestores y tomadores de decisiones para implementar estrategias dirigidas a equilibrar la carga de trabajo y optimizar los procesos en el centro de salud.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la institución Centro de Salud Materno Infantil Wichanzaos. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la

investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alcántara Muñoz, Haydeé Jackeline email: jackelinealcantaramunoz@gmail.com y asesora Miryam Griselda Lora Loza email: mloral@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

Firma:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

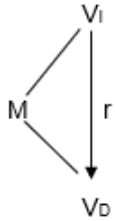
ANEXO 7. Análisis complementario

7.1. Diseño de investigación

El diseño presenta la siguiente forma:

Figura 1

Diseño de la investigación



Nota. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018)

Dónde:

V_i : Sobrecarga de trabajo (variable independiente).

V_D : Desempeño laboral (variable dependiente).

M : Muestra.

r : Relación causal entre V_i y V_D .

7.2. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Sobrecarga de trabajo	0.413	70	0.000
Desempeño laboral	0.399	70	0.000
Sobrecarga física	0.413	70	0.000
Sobrecarga mental	0.477	70	0.000
Exigencia temporal	0.477	70	0.000
Trabajo por turnos	0.449	70	0.000

Al presentar datos no normales (Sig. < 0.05), se utilizó la prueba de Rho Spearman para contrastar las hipótesis.

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

8.1. Carta de presentación

CARGO



ANEXO 2
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE
JUNÍN Y AYACUCHO"

Trujillo, 27 de mayo de 2024

CARTA N° 091-2024-UCV-VA-EPG-F01/J
M.C. Julio Contreras Quipan
Director Ejecutivo
RED DE SALUD TRUJILLO (UTES N° 06 TRUJILLO ESTE)
CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL WICHANZAO
PRESENTE. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **HAYDEÉ JACKELINE ALCÁNTARA MUÑOZ**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"SOBRECARGA DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN UN CENTRO DE SALUD NIVEL I-4 DE TRUJILLO, 2024"** en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es evaluar la influencia de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal en un centro de salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. -




R Benites Aliaga

Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo


ADJUNTO:
- Instrumentos de recolección de datos.



8.2. Autorización de la red de salud de Trujillo



GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
RED DE SALUD
TRUJILLO



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

CONSTANCIA

AUTORIZACION PARA LA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:


HACEN CONSTAR

Qué; mediante hoja de tramite N° 9934-2024, el Jefe de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; está solicitando autorización para que la Srta. **HAYDEE JACKELINE ALCANTARA MUÑOZ**; alumna del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud; aplique el proyecto de investigación titulado **"SOBRECARGA DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN UN CENTRO DE SALUD NIVEL I-4 DE TRUJILLO,2024"**; En amparo de la Resolución Jefatural 1177-A- 2024-UCV-VA-EPG-SL01/J. El Comité de Investigación de la Red Trujillo ha **APROBADO y AUTORIZADO** su ejecución en el Centro de Salud Wichanza de la jurisdicción de la Red de Salud Trujillo.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines académicos; con el compromiso del director del Centro de Salud, de brindar las facilidades para la ejecución del proyecto de investigación; la investigadora aplicar el proyecto con las exigencias éticas. Y; alcanzar **protocolo e Informe de los resultados de la investigación**, al correo electrónico udiireddesaludtrujillo@gmail.com

LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "

TRUJILLO, 10 DE JUNIO DEL 2024



JCCD/BDA/BDA
CC. Archivo



Mig. Betty Davalos Avaredo
JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION

"Justicia por la Prosperidad"
Esquina de las Turquesas N° 390 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos:- Telefax: 293955 (Administración)
Pag. Webb: www.utes6trujillo.com.pe

ANEXO 9. Matriz de consistencia

Título: Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024 Autor: Alcántara Muñoz, Haydeé Jackeline							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General: ¿Cómo influye la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>PE1. ¿Cómo se caracteriza el perfil socio demográfico del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo?</p> <p>PE2. ¿Cuál es el nivel de sobrecarga de trabajo del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo?</p> <p>PE3. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo?</p> <p>PE4. ¿Cómo influye las dimensiones de sobrecarga de trabajo, siendo sobrecarga de trabajo físico,</p>	<p>Objetivo general: Evaluar la influencia de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1. Caracterizar el perfil socio demográfico del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.</p> <p>OE2. Identificar el nivel de sobrecarga de trabajo del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.</p> <p>OE3. Identificar el nivel de desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.</p> <p>OE4. Establecer la influencia de las dimensiones de sobrecarga de trabajo, siendo sobrecarga de</p>	<p>Hipótesis general: La sobrecarga de trabajo tiene una influencia positiva y significativa en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE4. Las dimensiones de sobrecarga de trabajo, siendo sobrecarga de trabajo física, sobrecarga de trabajo mental, exigencia temporal y trabajo por turnos tienen una influencia positiva y significativa en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.</p>	Variable 1 Sobrecarga de trabajo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalade Valores	Niveles o rangos
			Sobrecarga Física	Cantidad de información y complejidad. Tiempo suficiente para ejecutarlas. Asignación adecuada de tareas.	1 al 8	Nunca (1) Casi nunca(2) Esporádicamente (3) Continuamente (4) Siempre (5)	20-44 BAJO 45-72 MEDIO 73-100 ALTO
			Sobrecarga Mental	Fatiga muscular y tensión. Mayor esfuerzo físico. Posición ergonómica inadecuada.	9 al 14		
			Exigencia Temporal	Nivel de presión durante la jornada laboral. Ritmo de trabajo lento o rápido.	15 al 17		
Trabajo por Turnos	Duración de los turnos de trabajo. Ambiente de trabajo adecuado.	18 al 20					

sobrecarga de trabajo mental, exigencia temporal y trabajo por turnos en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo?	trabajo física, sobrecarga de trabajo mental, exigencia temporal y trabajo por turnos en el desempeño laboral del personal en un Centro de Salud Nivel I-4 de Trujillo.		Variable 2 Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalade Valores	Niveles o rangos
			Eficiencia	Cantidad de personal. Equipos e insumos básicos necesarios.	1 al 5	Nunca (1) Casi nunca(2) Esporádicamente (3)	20-44 BAJO 45-72 MEDIO 73-100 ALTO
			Eficacia	Calidad de atención brindada.	6 al 10	Continuamente (4) Siempre (5)	
			Productividad	Cantidad de usuarios atendidos. Actividades realizadas durante una jornada de trabajo.	11 al 15		
Calidad	Servicio seguro y oportuno. Atención equitativa e integrada.	16 al 20					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Diseño: No experimental, causal-correlacional.</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población y muestra:</p> <p>La población fue de 70 trabajadores en un centro de salud Nivel I-4, de la ciudad de Trujillo durante el año 2024</p> <p>La muestra estuvo integrada por 70 trabajadores en un centro de salud Nivel I-4, de la ciudad de Trujillo durante el año 2024.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario de escala Likert.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se empleó las tablas cruzadas.</p> <p>INFERENCIAL: Se empleó las pruebas no paramétricas de regresión ordinal, correlación de Rho Spearman y Pseudo R cuadrado Nagelkerke para conocer el grado de influencia existente, ejecutándose por medio del SPSS v.27.</p>

Anexo 10. Base de datos de la muestra

n°	Sobrecarga de trabajo																			
	sobrecarga mental								sobrecarga física							exigencia temporal			trabajo por turnos	
	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0
1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1
2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
5	2	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
9	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	3	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3
11	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
12	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
13	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
14	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3
16	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
17	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
18	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3
19	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3
20	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3
21	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2
22	1	2	2	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
23	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
24	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1
25	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2
27	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
28	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	3
29	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3

30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3
31	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	3
32	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	
33	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	
34	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	3	
35	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	
36	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	
37	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	
38	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	
39	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	3	2	
40	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	
41	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	
42	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	
43	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	
44	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	
45	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	
47	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	
48	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	
49	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	
51	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	
52	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
53	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
54	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	
55	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	
56	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	
57	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
58	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	

59	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
60	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1
61	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
62	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1
63	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
64	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3
65	1	3	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
66	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
67	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
68	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
69	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1
70	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2

Desempeño laboral																				
n°	Eficiencia					Eficacia					Productividad					calidad				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	2
2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3
3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3
4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1
5	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2
9	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
10	2	2	1	1	2	2	3	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1
11	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2
12	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
13	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
14	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2
15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2
16	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
17	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
18	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1
19	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2
20	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
21	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1
22	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1
23	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
24	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2
25	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
27	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
28	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2
29	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1
30	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2

3																				
1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1
3																				
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3																				
3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1
3																				
4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1
3																				
5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1
3																				
6	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	1
3																				
7	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1
3																				
8	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2
3																				
9	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1
4																				
0	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1
4																				
1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1
4																				
2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2
4																				
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1
4																				
4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
4																				
5	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
4																				
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
4																				
7	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
4																				
8	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
4																				
9	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5																				
0	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
5																				
1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
5																				
2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
5																				
3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
5																				
4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
5																				
5	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
5																				
6	1	3	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2
5																				
7	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
5																				
8	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2
5																				
9	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3

6																					
0	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	
6																					
1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	
6																					
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	
6																					
3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
6																					
4	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	
6																					
5	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	
6																					
6	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
6																					
7	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	
6																					
8	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	
6																					
9	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	1	2	2	
7																					
0	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	