



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Carga laboral y estrés de servidores en las Fiscalías de El
Agustino, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mitma Mamani, Yolanda (orcid.org/0000-0002-8768-8471)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos María Jimena, Sergio, Alessandra y Juan Diego, por su apoyo, paciencia y comprensión; por ser mi inspiración y darme esa oportunidad de seguir avanzando en el ámbito profesional.

Agradecimiento

A Dios por darme la fortaleza y sabiduría necesaria para poder alcanzar mis objetivos.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por ser nuestros guías en cada materia aprendida; por motivarnos cada día a seguir y concluir nuestros estudios.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población y muestra.....	11
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	12
IV. RESULTADOS.....	15
4.1. Resultados descriptivos.....	15
4.2. Resultados inferenciales	18
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Nivel de carga laboral, 2022</i>	15
Tabla 2 <i>Nivel de carga física, 2022</i>	15
Tabla 3 <i>Nivel de carga mental, 2022</i>	16
Tabla 4 <i>Nivel de estrés laboral, 2022</i>	16
Tabla 5 <i>Nivel de cansancio emocional, 2022</i>	16
Tabla 6 <i>Nivel de despersonalización, 2022</i>	17
Tabla 7 <i>Nivel de falta realización personal, 2022</i>	17
Tabla 8 <i>Prueba de normalidad</i>	18
Tabla 9 <i>Resultados de Rho de Spearman de la HG</i>	18
Tabla 10 <i>Resultados de Rho de Spearman de la HE1</i>	19
Tabla 11 <i>Resultados de Rho de Spearman de la HE2</i>	19
Tabla 12 <i>Resultados de Rho de Spearman de la HE3</i>	20

Resumen

Se tuvo por objetivo determinar la relación entre la carga laboral y estrés de servidores en las Fiscalías de El Agustino, 2022, mediante la investigación de enfoque cuantitativo tipo básica, un diseño correlacional y no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 26 servidores públicos. Se usó la encuesta como técnica para recolectar los datos y como instrumento, dos cuestionarios estructurados. La validez de los instrumentos fue mediante juicio de expertos y probados su confiabilidad/fiabilidad. A nivel descriptivo, los resultados indican que el 42.3% opinan que la carga laboral es “Alto”; en cuanto al estrés laboral, también un 42.3% se encuentran con un nivel de carácter “Alto”. Según los resultados inferenciales se concluyó que existe correlación significativa y positiva de magnitud alta entre la variable carga laboral y el estrés laboral, demostrándose con el coeficiente de Rho de Spearman cuyo índice fue de 0.829. De la misma manera la “carga laboral” se relaciona con la dimensión “cansancio emocional”, con un coeficiente (0.788), así también ella se relaciona con la dimensión “despersonalización”, con un coeficiente (0.854) y la “carga laboral” se relaciona con la dimensión “realización personal”, con un coeficiente (0.836). Todas con una significancia ($p - \text{valor} = 0.00$) menor a 0.05.

Palabras clave: estrés, carga laboral, fiscalía, gestión pública

Abstract

The objective was to study to determine the relationship between the workload and stress of servers in the Prosecutor's Offices of El Agustino, 2022, through a basic type of research and a quantitative approach, a cross-sectional correlational and non-experimental design. The sample consisted of 26 public servants. The survey was used as a technique to collect the data and as an instrument, two structured questionnaires. The validity of the instruments was through expert judgment and their reliability was tested. At a descriptive level, the results indicate that 42.3% think that the workload is "High"; Regarding work stress, 42.3% also find a "High" level. According to the inferential results, it was concluded that there is a significant and positive correlation of high magnitude between the variable workload and work stress, demonstrating it with the Spearman's Rho coefficient, whose index was 0.829. In the same way, the "work load" is related to the "emotional exhaustion" dimension, with a coefficient (0.788), the "work load" is related to the "depersonalization" dimension, with a coefficient (0.854) and the "load labor" is related to the dimension "personal fulfillment", with a coefficient (0.836). All with a significance ($p - \text{value} = 0.00$) less than 0.05.

Keywords: stress, workload, prosecution, public management

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral (EL) es un tema que puede tener graves consecuencias negativas y problemas para las organizaciones si sus líderes o directivos no son creativos o estratégicos para crear un entorno agradable y amable para sus empleados. Paris (2015) refiere que es el resultado de un desajuste entre las habilidades de un empleado y las exigencias de su trabajo, que puede tornarse en leve o grave en función de cómo sea capaz de recuperarse de él durante el curso de su día. Tomei et al. (2006) afirman que la carga laboral (CL) puede actuar como factor estresor y puede causar síntomas mentales y físicos como ansiedad, depresión y enfermedades somáticas.

Y en un ámbito de trabajadores de dependencias fiscales este problema es recurrente, tanto a nivel mundial como nacional. En África, Moamogwe (2019) estudió a 92 fiscales, y se descubrió que el estrés laboral tenía un impacto negativo en la salud mental de ellos, en EE.UU Na et al. (2018) identificaron que las demandas laborales y el apoyo organizacional juegan los roles más importantes para explicar el estrés laboral de los fiscales, de la misma manera Park et al. (2022) en un estudio realizado a 156 fiscales, demostraron que los factores estresantes estructurales, como la gran carga de trabajo, fueron predictores significativos de agotamiento para los fiscales. A nivel Latinoamérica, en Colombia, Morales et al. (2020) demostró que las cargas procesales son un factor que genera el estrés en fiscales tanto hombres y mujeres. A nivel nacional, Balladares (2020), estudió a 110 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Sullana, identificó que el 50.9% de los colaboradores poseen estrés elevado a causa de su trabajo. A nivel local, Linares (2019) estudio a 70 magistrados de Lima Metropolitana y evidenció que la carga laboral está directamente asociada al estrés laboral.

Como consecuencia de la experiencia propia como parte del personal de una dependencia fiscal, se observa que la obligación laboral repercute negativamente en la salud psicológica de los colaboradores. La gestión pública y privada deben tener en cuenta el problema del estrés en el lugar de trabajo si quieren evitar complicaciones graves.

Hay una falta de atención en la administración pública a la gestión de la salud emocional de los empleados, según Armenteros et al. (2019) esto sucede debido a

un liderazgo incompetente o a la ignorancia. Por lo cual, genera el interés de profundizar el tema en un ámbito de gestión pública.

A modo de justificación, para detectar si la carga laboral en una dependencia fiscal posee algún vínculo o relación con el estrés laboral de sus miembros, necesita ser analizada mediante indicadores; comprender la conexión entre estas dos variables es crucial para diseñar políticas que garanticen que las instituciones públicas funcionen de forma eficaz.

De un punto de vista pragmático, se justifica porque los datos analizados darán a los administradores y directivos de las oficinas fiscales una mejor comprensión de la realidad del personal interno, permitiéndoles crear y aplicar planes y estrategias para reducir el estrés de los empleados a través de una gestión de la carga más eficaz.

Con estas consideraciones en mente, se formuló el problema central del siguiente estudio; ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y estrés de servidores en las Fiscalías de El Agustino, 2022?; De la misma manera los específicos a) ¿Cuáles la relación entre la carga laboral y el cansancio emocional en la población en estudio, 2022?, b) ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la despersonalización en la población en estudio, 2022? y c) ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la realización personal en la población en estudio, 2022?

Considerando la carga de trabajo y su relación con el estrés entre los empleados de los organismos del distrito El Agustino, Lima, Perú, este estudio es significativo porque los resultados serán de gran contribución a la gestión pública.

Por ello, se establecieron los siguientes objetivos de investigación: como objetivo principal; Determinar la relación entre la carga laboral y estrés de servidores en las Fiscalías de El Agustino, 2022. Objetivos específicos; a) Determinar la relación entre la carga laboral y el cansancio emocional en la población en estudio, 2022”, b) Determinar la relación entre la carga laboral y la despersonalización en la población en estudio, 2022. y c) Determinar la relación entre la carga laboral y la realización personal en la población en estudio, 2022.

De la misma manera se formuló las siguientes hipótesis: Hipótesis general; Existe relación significativa entre la carga laboral y estrés de servidores en las Fiscalías de El

Agustino, 2022. Hipótesis específicas; a) Existe relación significativa entre la carga laboral y el cansancio emocional en la población en estudio, 2022, b) Existe relación significativa entre la carga laboral y la despersonalización en la población en estudio, 2022, y c) Existe relación significativa entre la carga laboral y la realización personal en la población en estudio, 2022

II. MARCO TEÓRICO

La investigación considera como antecedentes a nivel internacional la investigación de Alvares et al. (2021), los cuales realizaron un estudio sobre los factores que contribuyen al estrés laboral. Utilizando una muestra de 15 artículo, este estudio emplea una metodología cualitativa y descriptiva. Dado que muchos factores influyen en las organizaciones fiscales, incluido el capital humano, es importante entender cómo el estrés laboral afecta al entorno laboral y al comportamiento de los funcionarios en esta dirección.

Morales et al. (2020) en la Fiscalía de Manizales investigaron la asociación entre la carga laboral y la familia de los empleados. Los datos recogidos se utilizaron para destacar los recursos de la empresa y para extrapolar los puntos débiles de la organización en objetivos alcanzables a corto, medio y largo plazo. Cuando se trata de la vida de un individuo, la familia y las relaciones son los aspectos más importantes.

Na et al. (2018) estudiaron el impacto de los diferentes aspectos de las condiciones de trabajo de los fiscales en los fiscales individuales y sus organizaciones. Basándose en una muestra de fiscales de los Estados Unidos de América, mediante el análisis de rutas, exploramos los vínculos entre estos factores estresantes y un conjunto de variables mediadoras y de resultado propuestas. También realizaron entrevistas en profundidad no estructuradas con un subconjunto de la muestra para complementar e ilustrar mejor los patrones observados. Si bien las demandas laborales y el apoyo organizacional juegan los roles más importantes para explicar el estrés laboral de los fiscales, no tienen un impacto directo en el compromiso del fiscal con el trabajo. Los roles que juegan los estresores psicológicos y emocionales resultan ser insignificantes. Los factores estresantes relacionados con el trabajo no conducen directamente a la intención de rotación, sino indirectamente a través del estrés y la satisfacción en el trabajo, con una notable excepción del factor estresante del público/los medios de comunicación.

Park et al. (2022) tuvieron como propósito identificar los correlatos y las consecuencias del agotamiento entre los funcionarios judiciales públicos. Basándose en una muestra de 156 fiscales en un estado del sur de los EE. UU. (54 mujeres y 102 hombres), nuestros análisis específicos de género revelaron patrones distintos

en las condiciones ocupacionales que predicen el agotamiento y las estrategias de afrontamiento correspondientes. Los factores estresantes estructurales, como la gran carga de trabajo, fueron predictores significativos de agotamiento para los fiscales varones; mientras que los factores estresantes emocionales se destacaron solo para las mujeres. En respuesta al agotamiento, los hombres confiaron en estrategias instrumentales y de externalización; mientras, las fiscales eran más propensas a utilizar métodos de internalización y de evitación. Nuestro estudio se suma a la evidencia empírica hacia el establecimiento de estrategias eficientes para controlar el estrés ocupacional y el agotamiento entre los servidores públicos judiciales.

Moamogwe (2019) buscó asociar el estrés ocupacional, la resiliencia y el bienestar psicológico de los fiscales empleados en el Ministerio Público (DPP), mediante un método cuantitativo. Una muestra de conveniencia de 92 encuestados participó en el estudio. Las hipótesis del estudio se probaron utilizando la correlación de Pearson y técnicas estadísticas de regresión múltiple. Los resultados revelaron una asociación notable entre la salud mental y las oportunidades laborales percibidas, Ambigüedad de rol, Conflicto Intergrupal y Resiliencia de los encuestados. El estrés laboral afecta el bienestar psicológico de los fiscales.

Uno de los antecedentes nacionales, se cita la investigación de Linares (2019), analizaron cómo la carga de trabajo y el estrés se relacionan en los magistrados de la ciudad de Lima. Se utilizó un estudio empírico de diseño y una estrategia asociativa correlacional para presentarla. La muestra constó de 70 magistrados, se identificó una asociación positiva y directa entre las variables, lo que indica que a medida que aumenta el volumen de trabajo, lo hace el nivel de estrés de los magistrados.

Cumpa (2020) tuvo como finalidad averiguar cuánto estrés sufren los trabajadores de la justicia penal, tanto en el Fiscal Corporativo de Delitos Criminales como en el Fiscal Especializado de Delitos Criminales. Se empleó un diseño no experimental y una investigación comparativa descriptiva. Se incluyeron un total de

100 trabajadores, 50 de cada dependencia, en el estudio. La escala total y las dimensiones de cansancio emocional difieren significativamente entre dos fiscales, pero no hubo diferencias significativas en las dimensiones de despersonalización y autoconocimiento.

Portal y Salazar (2019) estudiaron las fiscalías de Cajamarca entre los años 2012, 2014 y 2016 para averiguar si hay alguna relación entre la carga de trabajo y la motivación. Se emplearon la hermenéutica legal y la observación documental para llegar a una conclusión precisa. Después de completar el estudio, se comprobó que el aumento de la carga de trabajo está relacionado con disposiciones que contienen motivación innecesaria.

Balladares (2020) tuvo como finalidad ver si el estrés del trabajo afectaba al rendimiento de los empleados del Corte Superior de Sullana. Se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional y preexperimental para llevar a cabo el estudio. Se incluyeron un total de 110 colaboradores en la muestra del estudio. Según los resultados, tanto el estrés laboral como el rendimiento laboral están en altos niveles 50,9% y 93.6%. Hay un claro vínculo entre el estrés en el lugar de trabajo y el rendimiento laboral, lo que significa que incluso los trabajadores estresados mantienen altos niveles de productividad, lo que va en contra de las investigaciones y teorías anteriores sobre el tema.

Taica (2018) utilizó un diseño correlacional causal no experimental para estudiar la asociación entre las variables carga fiscal y la eficacia de atención en Moyobamba. Se encuestó a un total de 85 funcionarios. Los resultados mostraron que la carga fiscal en las cuatro fiscalidades es alta, como determinó el 89,4%. Las dos variables están relacionadas negativamente.

Segura (2017) tuvo como objetivo determinar cómo la carga procesal afecta al rendimiento laboral de los empleados del poder judicial III. 6 jueces del Departamento Judicial fueron estudiados. Se empleó una metodología descriptiva y correlacional. Al final, se determinó que los trabajadores rendían una media del 67%. Las variables tienen una correlación media negativa.

En cuanto a la teoría de la variable 1; carga laboral, se presenta la teoría de Modelo demandas - control de Karasek, la cual incluye dos variables psicosociales: las exigencias psicológicas y el nivel de control del trabajador sobre las diversas actividades de trabajo. La primera incluye la cantidad de trabajo, el grado de complejidad, los plazos de cada tarea y las presiones que surgen durante este periodo de tiempo. El segundo, la capacidad del trabajador para tomar decisiones sobre diversas actividades laborales

y su responsabilidad para llevar a cabo tareas o funciones específicas como requiere la organización (R. A. Karasek, 1979).

El trabajo bajo grandes exigencias mentales con poco control y libertad puede provocar una serie de reacciones psicológicas negativas en el trabajador. Los empleados que tienen más control sobre sus actividades laborales y mayores exigencias psicológicas tienen más probabilidades de adquirir conocimientos y progresar en sus carreras (Karasek, 2000).

Conceptualmente, para Mejía y Rivera (2016) es el conjunto de exigencias psicológicas y físicas que un trabajador debe cumplir durante el curso de un día de trabajo típico. De acuerdo con la tarea, el trabajo físico y mental suelen coexistir en proporciones variadas en cualquier actividad laboral determinada. Como se puede ver, el concepto representa los aspectos psicológicos y físicos como dos entidades distintas.

De la misma manera Hernández-Morquecho (2016) las exigencias físicas y mentales de una tarea se compensan de forma diferente en función de la naturaleza del trabajo. En consecuencia, ha habido un aumento de las exigencias mentales en los trabajos de menos estrés, pero todavía hay puestos en los que las exigencias físicas siguen aumentando.

En cuanto a la teoría de la variable 2; estrés laboral, las teorías más descriptivas son: Modelo de Demandas-Control, de la cual Karasek (1979) afirma que el estrés está influenciado por factores como la dificultad de una tarea o la presión que se pone sobre una persona para completarla, y el control que un empleado tiene sobre su entorno laboral. Como resultado de las altas exigencias del trabajo y de la limitada capacidad de toma de decisiones, es casi seguro que surja el estrés.

Modelo de Esfuerzo-Recompensa. Para esta teoría según Portero (2019) los trabajadores se sentirán estresados si perciben que sus esfuerzos están siendo poco valorados y que su compensación es mucho menor de lo que esperaban. Una falta de compensación justa, un estatus profesional y una consideración razonable para el empleado conducirá a un aumento de los niveles de estrés debido a una relación de trabajo/salario desbalanceado que existe entre el empleador y el empleado.

Conceptualmente, para Martínez (2004), es el estrés en el lugar de trabajo la cual es el resultado de un desajuste entre las habilidades de un empleado y las exigencias de su trabajo, y puede oscilar entre leves y graves en función de cómo sea capaz de recuperarse de él durante el curso de su día laboral (como se citó en Paris, 2015). Es cuando las habilidades, talentos o necesidades de un empleado superan las exigencias de su trabajo, esto provoca tanto una respuesta de estrés psicológico como físico que puede ir hasta un estrés crónico (Bruges, 2018). Por otro lado, Ivancevich y Matteson (1992) menciona que es importante señalar que el estrés en el trabajo es el resultado de la respuesta adaptativa de un empleado a una acción, circunstancia o evento externo (como se citó en Laime, 2018).

Según Rupay (2018) tiene cuatro niveles; Bajo: muestra signos de agotamiento, como la falta de ganas de trabajar, Intermedio: La ansiedad, la sensación de hostilidad, la mala concentración y el aumento de la ausencia son todos síntomas de las relaciones interpersonales actuales desfavorables, Regular: Tiene problemas para dormir, desempeña menos bien en el trabajo y utiliza la automedicación de forma regular y Alto: a medida que el trabajador se vuelve dependiente de sustancias farmacológicas o de drogas, como un infarto o una presión arterial alta, decide que es hora de abandonar la plantilla.

Según Comín et al. (s. f.) hay tres causas principales del estrés: una tensión física o psicológica excesiva; un aumento de la responsabilidad o una incapacidad para hacer frente al estrés, todo ello se debe a una elevada presión física y mental. Esto relacionado con el trabajo puede ser causado por la falta de variedad en el trabajo o por un entorno laboral inestable, que puede ser difícil de tratar debido a la mala preparación de los empleados. Como resultado de las exigencias de la modernización, los trabajadores se ven en gran estrés debido al aumento de la carga mental con la que deben lidiar.

Sus consecuencias según Robbins y Judge (2013) clasifican las causas en tres grupos: Fisiológicas. La variabilidad del metabolismo, la frecuencia cardíaca y respiratoria, la presión arterial, los dolores de cabeza y los problemas gastrointestinales son síntomas del estrés laboral. Psicológicas. La insatisfacción en el trabajo, acompañada de tensión, ansiedad, irritabilidad, ira e indeterminación, vienen a ser los resultados negativos más comunes del estrés. Cuando la carga laboral rebasa de exigencias, da lugar a una falta

de salud mental y libertad. Conductuales. El mal rendimiento se ve acompañado de la ausencia y la rotación, así como de hábitos alimentarios inadecuados, el consumo de tabaco o alcohol y de trastornos lingüísticos y de sueño rápidos. Las intensas exigencias del entorno laboral, combinadas con estas actitudes, dan lugar a un aumento de la reactividad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se llevó a cabo una investigación con enfoque cuantitativo y básica. Según Muntané (2010), la investigación básica, destaca porque se basa en y sigue funcionando dentro de un marco teórico. El objetivo era ampliar el conocimiento científico sin compararlo con el mundo real. Para Nicomedes (2018) estos sirven de base para desarrollar estudios aplicadas. Cuantitativo porque se basa en criterios medibles y cuantificables para su análisis (Palellay Martins, 2012).

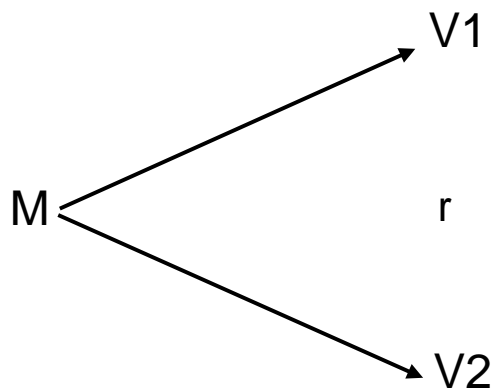
Como se ha mencionado anteriormente, se utilizaron estadísticas descriptivas e inferenciales para establecer una asociación entre las dos variables investigadas.

Diseño de investigación

Debido a que se recogió los datos en un solo momento el estudio fue transeccional y descriptivo correlacional (Hernández et al., 2014). El objetivo fue demostrar la relación entre las variables.

Figura 1

Representación gráfica del diseño de investigación



Dónde:

M: Muestra

V1: Carga laboral

V2: Estrés laboral

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Las variables objeto de investigación se definieron de manera conceptual y operacionalmente, en función de lo que se muestra en el Anexo 1.

Para la variable 1, la definición conceptual: es un proceso que sigue siendo llevado a cabo, muchos de los cuales aún no han sido resueltos debido al alto número de casos (García, 2016).

Definición operacional: Si la definición especifica que el tiempo, los casos y la gestión de la entrega son factores, entonces esa variable se examinará.

Para la variable 2, la definición conceptual: Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) en este caso, se produce cuando las exigencias y necesidades del trabajador no se satisfacen con su trabajo, o cuando las capacidades y cualidades de un trabajador o de un grupo no se ajustan a las expectativas.

Definición operacional: Para fines del presente estudio la variable estrés laboral se analizará desde las dimensiones “Cansancio emocional”, “Despersonalización” y “Realización personal”.

3.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 26 servidores, 11 mujeres y 15 varones, de las cuatro Fiscalías Especializadas en Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar del Distrito El Agustino. Según Hernández et al. (2014) establece que son la totalidad de individuos que concuerdan con particularidades específicas.

Muestra

Según Hernández et al, (2014) afirma, corresponde al porcentaje de personas de una población dada que comparten un conjunto específico de características. Si el número de personas en el universo es lo suficientemente bajo como para poder contabilizar con una precisión razonable, podemos considerar que esa población es representativa del conjunto. Para este estudio, utilizamos todos los 26 servidores de la población porque teníamos fácil acceso al marco muestral.

Criterios de inclusión y exclusión

Se tuvieron en cuenta tanto los trabajadores temporales como los empleadores a tiempo completo con puestos permanentes. Los criterios de exclusión incluyen a los contratistas que no acuden al trabajo en el horario previsto y a los que son sustituidos posteriormente.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica de acuerdo a Baena (2017), es el método por el cual se lleva la recolección de datos (p.68). El método o técnica empleado fue una encuesta basada en un cuestionario estructurado.

Instrumentos

Para evaluar esta variable 1, se creó un instrumento, en este caso un cuestionario. En cuanto a su composición, se formuló preguntas en función a sus 2 dimensiones: carga física y carga mental. Sus opciones de respuesta fueron en formato de escala Likert.

De igual manera para evaluar la variable 2, también se creó un instrumento, en este caso un cuestionario. En cuanto a su composición, se formuló preguntas en función a 3 dimensiones: "Cansancio emocional", "Despersonalización" y "Realización personal". Sus opciones de respuesta serán en formato de escala Likert.

Validez y confiabilidad

En cuanto a las propiedades psicométricas de las variables 1 y 2, se demostró una alta fiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach ($\alpha = 0.979$) y ($\alpha = 0.974$) respectivamente, y su validez de contenido fue considerada satisfactoria por los expertos, ver Anexo 4 y 5.

3.5. Procedimientos

Para cumplir con los propósitos del estudio, se solicitó un permiso a la institución en estudio. También se informó con anticipación a todos los trabajadores con la finalidad de contar con sus consentimientos. Esto se oficializó mediante una

carta de presentación brindada por la “Escuela de Post Grado de la UCV” y por una carta de solicitud la cual fue firmada por las autoridades de dicha institución fiscal.

Tras los procedimientos mencionados, la muestra de estudio fue sometida al uso de ambos instrumentos para recoger la información requerida. Cada persona tendrá 12 minutos para responder. Los datos se analizaron utilizando hojas de cálculo Excel y SPSS V25. En consecuencia, la información se clasificó en niveles y rangos por motivos de las tablas y los gráficos.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se analizaron utilizando estadísticas descriptivas e inferencial, como corresponde a un estudio cuantitativo. En estos casos según Hernández et al. (2014) menciona que el análisis de datos comienza después de que los datos se recogen, se cargan en una matriz, se guardan en un registro y se corrigen cualquier error. En cuanto a la evaluación numérica, Guo (2013) los hallazgos son fiables, objetivos y aplicables en un sentido amplio. Estos están respaldados por extensas pruebas y datos tanto simulados como empíricos, ambos respaldados por teorías probabilísticas y estadísticas numéricas. Sobre el análisis descriptivo, Herbas & Rocha (2018) destaca el hecho de que proporcionan un resumen de las características clave de la muestra y del estudio en formatos tabular y gráfico. Según el mismo autor, el objetivo del análisis inferencial es sacar conclusiones amplias. Como en cualquier estudio que se basa en una muestra para sus resultados, éste es vulnerable a los efectos de la técnica de muestreo utilizada.

Una matriz de datos se diseñó primero en Microsoft Excel antes de ser importada al SPSS 25. Se utilizaron tablas y gráficos para mostrar los datos, y se utilizaron estadísticas descriptivas como el recuento de frecuencia y los porcentajes para el análisis. Al igual que el análisis de correlación inferencial se utilizó para evaluar el nivel de asociación entre los factores estudiados. Se aplicó la prueba de correlación “Rho de Spearman”. Se realizó un análisis con un intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 5%

3.7. Aspectos éticos

Según Couto y Carrieri (2020) la ética es el estudio del comportamiento humano con el objetivo de mejorarlo mediante el cultivo de virtudes como la equidad, la sabiduría, el valor y la moderación. Por su parte Moreno et al. (2008) señala que

existen cuestiones éticas, de selección de temas, privacidad, confidencialidad y consentimiento informado asociados a la realización de investigaciones.

En consecuencia, el informe de Belmont se consideró junto con otras consideraciones éticas a lo largo del proceso de investigación. A las mismas líneas que los principios éticos expuestos en el artículo RD- 0262-2020/UCV, éstos son: a) los derechos de propiedad intelectual utilizando los conceptos y definiciones de los autores en nuestro trabajo; b) la libertad informando a los participantes de los objetivos del proyecto para que puedan participar voluntariamente; c) la transparencia presentando nuestros hallazgos de forma clara y honesta; y d) la competencia profesional y científica realizando una revisión bibliográfica completa para dar credibilidad a los factores que consideramos. Tanto el manual de estilo APA como el principio de precaución exigen que los trabajos de investigación se redacten de una determinada manera. Los nombres de los participantes y otras informaciones identificativas fueron eliminados del estudio. Considerado una estrategia de bioseguridad para la recogida de información. La información de los participantes está protegida porque pueden optar y recibir actualizaciones sobre el progreso del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Variable 1

Tabla 1

Nivel de carga laboral, 2022.

Nivel	f	%
Bajo	11	42.3
Medio	4	15.4
Alto	11	42.3
Total	26	100.0

Según la tabla 1, un 42.3% de los servidores cuenta con carga laboral “Bajo”, el 15.4% en una categoría “Medio” y finalmente, el 42.3% en “Alto”. Predominan el nivel bajo y alto.

Tabla 2

Nivel de carga física, 2022.

Nivel	f	%
Bajo	11	42.3
Medio	5	19.2
Alto	10	38.5
Total	26	100.0

Según la tabla 2, un 42.3% de los servidores cuenta con carga física “Bajo”, el 19.2% en una categoría “Medio” y finalmente, el 38.5% en “Alto”. Predominan la categoría bajo y alto.

Tabla 3*Nivel de carga mental, 2022.*

Nivel	f	%
Bajo	11	42.3
Medio	6	23.1
Alto	9	34.6
Total	26	100.0

Según la tabla 3, un 42.3% de los servidores cuenta con carga mental “Bajo”, el 23.1% en una categoría “Medio” y finalmente, el 34.6% en “Alto”. Predominan la categoría bajo.

Variable 2

Tabla 4*Nivel de estrés laboral, 2022.*

Nivel	f	%
Bajo	0	0.0
Medio	15	57.7
Alto	11	42.3
Total	26	100.0

Según la tabla 4, un 0.0% de los servidores cuenta con estrés laboral “Bajo”, el 57.7% en una categoría “Medio” y finalmente, el 42.3% en “Alto”. Predominan la categoría medio y alto.

Tabla 5*Nivel de cansancio emocional, 2022.*

Nivel	f	%
Bajo	10	38.5
Medio	5	19.2
Alto	11	42.3

Total	26	100.0
-------	----	-------

Según la tabla 5, un 38.5% de los servidores cuenta con cansancio emocional “Bajo”, el 19.2% en una categoría “Medio” y finalmente, el 42.3% en “Alto”. Predominan la categoría alto.

Tabla 6

Nivel de despersonalización, 2022.

Nivel	f	%
Bajo	8	30.8
Medio	8	30.8
Alto	10	38.5
Total	26	100.0

Según la tabla 6, un 30.8% de los servidores cuenta con despersonalización “Bajo”, el 30.8% en una categoría “Medio” y finalmente, el 38.5% en “Alto”. Predominan la categoría alto.

Tabla 7

Nivel de falta realización personal, 2022.

Nivel	f	%
Bajo	11	42.3
Medio	3	11.5
Alto	12	46.2
Total	26	100.0

Según la tabla 7, un 42.3% de los servidores cuenta con deseo de realización personal “Bajo”, el 11.5% en una categoría “Medio” y finalmente, el 46.2% en “Alto”. Predominan la categoría alto.

4.2. Resultados inferenciales

Se realizó la prueba de la normalidad, tal como se demuestra en la siguiente Tabla:

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1	.886	26	.008
V2	.869	26	.003

Según la tabla 8, los datos examinados no superan la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Por lo tanto, se utilizó una estadística no paramétrica, como la Rho de Spearman, para presentar los resultados de la prueba de hipótesis.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

H0= No existe relación significativa entre la carga laboral y el estrés laboral en la población en estudio, 2022.

H1= Existe relación significativa entre la carga laboral y el estrés laboral en la población en estudio, 2022.

Tabla 9

Resultados de Rho de Spearman de la HG

Variables		EL
	Coef. de correlación	,829**
CL	Sig. (bilateral)	.000
	N	26

Los resultados de la Tabla 9 muestran una relación positiva muy significativa entre las variables analizadas, con un coeficiente de 0,829 y un nivel de significación de 0,00. En consecuencia, podemos concluir que H1 es cierto y H0 es falso.

Hipótesis específica 1

H0= No existe relación significativa entre la carga laboral y el cansancio emocional en la población en estudio, 2022.

H1= Existe relación significativa entre la carga laboral y el cansancio emocional en la población en estudio, 2022.

Tabla 10

Resultados de Rho de Spearman de la HE1

Variables		Cansancio emocional
	Coef. de correlación	,788**
CL	Sig. (bilateral)	.000
	N	26

La Tabla 10 muestra que las variables en estudio están positivamente correlacionadas a un alto grado, con un coeficiente de 0,788 y un nivel de significación estadística de 0,00. En consecuencia, podemos concluir que H1 es cierto y H0 es falso.

Hipótesis específica 2

H0= No existe relación significativa entre la carga laboral y la despersonalización en la población en estudio, 2022.

H1= Existe relación significativa entre la carga laboral y la despersonalización en la población en estudio, 2022.

Tabla 11

Resultados de Rho de Spearman de la HE2

Variables		Despersonalización
	Coef.	,854**
CL	Sig. (bilateral)	.000
	N	26

La Tabla 11 muestra que las variables en estudio están positivamente relacionadas entre sí a un alto grado, con un coeficiente de 0,854 y un nivel de significación estadística de 0,00. En consecuencia, podemos concluir que H1 es cierto y H0 es falso.

Hipótesis específica 3

H0= No existe relación significativa entre la carga laboral y la falta de realización personal en la población en estudio, 2022.

H1= Existe relación significativa entre la carga laboral y la falta de realización personal en la población en estudio, 2022.

Tabla 12

Resultados de Rho de Spearman de la HE3

Variables		Realización personal
	Coef.	,836**
CL	Sig. (bilateral)	.000
	N	26

Los resultados de la Tabla 12 muestran una relación positiva muy significativa entre las variables analizadas, con un coeficiente de 0,836 y un nivel de significación de 0,00. En consecuencia, podemos concluir que H1 es cierto y H0 es falso.

V. DISCUSIÓN

Según los objetivos del estudio se realizó la discusión, se compararon los resultados con los antecedentes y las teorías más relevante.

Con relación al objetivo general: los resultados indican la existencia de una relación significativa, positiva y de alta magnitud, con un coeficiente = 0,829 y un valor $p = 0,00$ por debajo del nivel de significación = 0,05. Esto demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables y que están interrelacionadas.

Estos resultados son coherentes con los estudios anteriores. Park et al. (2022) quienes estudiaron a 156 fiscales en un estado del sur de los EE. UU. Descubrieron que la carga de trabajo es un predictor significativo de estrés laboral para los fiscales. Del mismo modo guarda coherencia con los estudios de Linares (2019), que analizaron a 70 magistrados de Lima y encontraron una correlación directa y estadísticamente significativa entre las variables en cuestión. Los resultados de este estudio están en consonancia con los de otros investigadores porque las variables parecen estar relacionadas tanto en los trabajadores estadounidenses como en los peruanos.

Como resultado de sus conexiones, las variables del estudio pueden entenderse teóricamente, puede obedecer a lo mencionado por (Karasek, 2000) que el trabajo bajo grandes exigencias mentales con poco control y autonomía para la toma de decisiones puede provocar una serie de reacciones psicológicas negativas en la salud física y mental del trabajador. Por otra parte, Hernández-Morquecho (2016) menciona que las exigencias físicas y mentales de una tarea se compensan de forma diferente en función de la naturaleza del trabajo. Por su parte Robbins (2004) afirma que el estrés se verá muy influido por el entorno en el que los empleados están laborando. Esto afecta significativamente el acoplamiento y se ve como una amenaza preocupante para el colaborador en su productividad.

Con relación al objetivo específico 1: Los resultados indican la existencia de una relación significativa, positiva y de alta magnitud, ya que tanto el coeficiente (0,788) como el valor p (0,00) son menores que el nivel de significación (0,05). Esto demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables y que están interrelacionadas.

Estos resultados son coherentes con los estudios anteriores. Park et al. (2022) quienes estudiaron a 156 fiscales en un estado del sur de los EE. UU. Descubrieron que la carga de trabajo es un predictor significativo de agotamiento emocional para los fiscales, tanto en hombres y mujeres. Los resultados de este estudio están en consonancia con los de otros investigadores, lo que sugiere que las variables están relacionadas no sólo en Perú, sino también en Estados Unidos. Por el contrario, en otro contexto poblacional Roca (2017), estudió a 100 funcionarios en una entidad financiera estatal de Lima y determinó que la carga laboral y el agotamiento emocional no poseen una relación significativa. Al parecer que en otros contextos las variables no poseen relación.

Hay una explicación teórica que se puede seguir debido a las conexiones entre las variables de esta investigación. Hay una explicación teórica que se puede seguir debido a las conexiones entre las variables de esta investigación. Maslach et al. (1997) menciona que las actividades laborales también generan agotamiento emocional. Esto hace que tenga un impacto directo en el cansancio emocional de los trabajadores. Por su parte Hernández et al. (2018) dice que las bajas expectativas de una persona sobre lo que puede lograr son la causa raíz de la angustia emocional en cualquier situación.

Con relación al objetivo específico 2: Los resultados muestran una relación significativa, positiva y de gran magnitud, ya que el coeficiente (0,854) es mayor que 0,5 y el valor p (0,00) es inferior a 0,05. Esto demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables y que están interrelacionadas.

Estos resultados son coherentes con otras investigaciones de otros contextos de trabajadores públicos. Se menciona a Cabrera (2018), quien estudió a 191 enfermeras de un hospital de España, encontró que existe una relación significativa entre la despersonalización y la sobrecarga laboral. Las correlaciones entre las variables fueron las mismas en Huacho que en los trabajadores universitarios de Lima, lo que dio credenciales a los resultados de los otros investigadores. Quiere decir que en cuanto la carga laboral es mayor la despersonalización es elevada y viceversa sin importar el contexto poblacional.

Hay una explicación teórica que se puede seguir debido a las conexiones entre las variables de esta investigación. Maslach et al. (1997) afirman que quienes tienen este problema tienden a distanciarse emocional y cognitivamente de su trabajo y de las personas de su entorno, probablemente como una estrategia para lidiar con la

sobrecarga de trabajo que conduce a la ineficiencia en el lugar de trabajo. Por su parte Hernández et al. (2012) dice que este desequilibrio se produce cuando los trabajadores sienten que su esfuerzo o el trabajo que realizan tiene más valor que la remuneración que reciben. Produce un sentimiento de insatisfacción en los empleados debido al desajuste entre el valor de su trabajo y la valoración que la empresa hace del mismo.

Con relación al objetivo específico 3: se identificó una relación significativa, positiva y de gran magnitud se indica por un coeficiente (0,836) y un valor p (0,00) por debajo del nivel de significación (0,05). Esto demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables y que están interrelacionadas.

Estos resultados son coherentes con otras investigaciones de otros contextos. Torreblanca (2019), quien estudió a 300 trabajadores de una entidad de servicio de salud. La carga de trabajo se correlaciona significativamente con la insatisfacción del trabajador, descubrió. Los resultados del estudio están en consonancia con los estudios anteriores, aunque se realizaron en condiciones diferentes. Por el contrario, Choy (2017), estudio a 53 empleados de una agencia gubernamental de Lima. Concluyo que no existe un vínculo causal entre tener una carga laboral pesada y sentirse insatisfecho en la vida personal. Por lo tanto, podemos confirmar que las correlaciones entre estas variables son asimétricas en función del entorno.

Hay una explicación teórica que se puede seguir debido a las conexiones entre las variables de esta investigación. Martínez (2004) menciona, que el estrés en el lugar de trabajo es el resultado de un desajuste entre las habilidades de un empleado y las exigencias de su trabajo, y puede oscilar entre leves y graves en función de cómo sea capaz de recuperarse de él durante el curso de su día laboral. Por su parte Hernández (2016) asegura que las exigencias físicas y mentales de una tarea se compensan de forma diferente en función de la naturaleza del trabajo. En consecuencia, ha habido un aumento de las exigencias mentales en los trabajos afectando así la realización personal.

Los puntos fuertes del presente estudio radican en el hecho de que es un estudio básico; por lo tanto, puede utilizarse como una base sobre la que construir estudios más avanzados o realizar investigaciones aplicadas adicionales.

El marco propuesto puede ser utilizado por los investigadores en el futuro para llevar a cabo el mismo estudio en otras regiones con la misma población. Según el análisis propio del autor y el de otros expertos, los métodos y herramientas utilizados eran adecuados para el estudio en cuestión y, por tanto, lo suficientemente fiables como para ser utilizados en futuros estudios.

La investigación se llevó a cabo con la participación de toda la población en estudio; sin embargo, la muestra se extrajo de sólo un barrio de Lima. Como existe la posibilidad de que los resultados obtenidos en un distrito de Lima puedan ser diferentes de los obtenidos en otro distrito, es prematuro sacar conclusiones sobre la población en su conjunto.

En cuanto a la profundidad del estudio, fue un análisis correlacional. La carga de trabajo puede no ser el único factor que determina o causa el estrés laboral en la población de la muestra. Encontrar que tal relación existe, así como su dirección y fuerza en un lugar y momento específicos, fue el único objetivo del presente estudio.

VI. CONCLUSIONES

- Los resultados indican un coeficiente (0.829), una significancia de (0.00), los cuales son evidencia de que existe una relación significativa directa y de magnitud alta entre la carga laboral y el estrés laboral en la población en estudio, 2022.
- Para el objetivo específico 1, los resultados indican un coeficiente (0.788), una significancia de (0.00), los cuales son evidencia de que existe una relación significativa directa y de magnitud alta entre la carga laboral y el cansancio emocional en la población en estudio, 2022.
- Para el objetivo específico 2, los resultados indican un coeficiente (0.854), una significancia de (0.00), los cuales son evidencia de que existe una relación significativa directa y de magnitud alta entre la carga laboral y la despersonalización en la población en estudio, 2022.
- Para el objetivo específico 2, los resultados indican un coeficiente (0.836), una significancia de (0.00), los cuales son evidencia de que existe una relación significativa directa y de magnitud alta entre la carga laboral y la realización personal en la población en estudio, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

- Se observó que el 42.3% de los trabajadores perciben un nivel alto de carga laboral, por lo cual se recomienda a las autoridades y los gestores de las fiscalías tomar medidas o establecer estrategias de dirección de personal para disminuir el nivel de sobrecarga de actividades de los trabajadores.
- Del mismo modo, se observó que el 42.3% de los trabajadores perciben un nivel alto de estrés laboral, por lo cual se recomienda a las autoridades y los gestores de las fiscalías tomar medidas o establecer un plan para de mejora del ambiente laboral de los trabajadores.
- Según el coeficiente de correlación encontrado (0.829) entre las variables carga laboral y estrés laboral se recomienda disminuir la carga laboral para combatir el estrés laboral de los servidores fiscales.
- A los administradores de las instituciones públicas considerar los resultados de la presente investigación para una buena gestión del personal, de esta manera lograr la eficiencia y mejorar la salud mental de los servidores públicos.
- Dado que los estudios de estos factores suelen realizarse en el sector privado, se recomienda que la comunidad científica continúe investigando estas variables en un entorno de gestión pública.

REFERENCIAS

- Álvarez, W. A., Dávila, D., & Garzón, T. (2021). Factores de riesgo ocasionados por el estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la dirección de investigación criminal de la policía nacional. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/4253>
- Armenteros, A. L. I., Esperón, J. M. T., & Pérez, Y. M. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: Revisión integrativa. *MediSur*, 17(4), 562-569.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición). Grupo Editorial Pátria.
- Balladares, C. L. (2020). Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana—2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48168>
- Bruges, D. (2018). *Manejo del estrés como estrategia de afrontamiento en empresas de telefonía móvil privadas binacional*. <http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/7>
- Cabrera, A. (2018). *Relación entre la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout en las enfermeras del Hospital General de La Palma*. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/9072>
- Choy, R. A. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana*. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1011>
- Comín, E., De la Fuente, I., & Gracia, A. (s. f.). *El estrés y el riesgo para la salud*. MAZ Departamento de prevención. <https://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>

- Couto, F. F., & Carrieri, A. de P. (2020). The other side of compliance systems and codes of ethics: A Foucauldian perspective on rule-based ethics and corruption control. *Innovar*, 30(78), 135-148.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n78.90299>
- Cumpa, Y. K. (2020). Estrés laboral en trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y en los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado del distrito de Puno 2019. *Universidad Peruana Unión*.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20500.12840/3277>
- Guo, S. (2013). *Quantitative Research*. Encyclopedia of Social Work.
<https://doi.org/10.1093/acrefore/9780199975839.013.333>
- Herbas, B. C., & Rocha, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, 42, 123-160.
- Hernández, B. E., Ruiz, A. M., Ramírez, V., Sandoval, S. J., Méndez, L. C., Hernández Bonilla, B. E., Ruiz Reynoso, A. M., Ramírez Cortés, V., Sandoval Trujillo, S. J., & Méndez Guevara, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846.
<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición). Mc Graw Hill.
- Hernández-Morquecho, K. G. (2016). Evaluar para gestionar recursos. Análisis de la literatura sobre la carga laboral en enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 24(3), 217-222.

- Karasek, R. (2000). *El modelo demandas-control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos.*
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Laime, E. (2018). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017. *Repositorio Institucional - UIGV.*
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3307>
- Linares, S. L. (2019). Carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de Lima Metropolitana. *Biblioteca Concytec.*
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5518>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). *The Maslach Burnout Inventory Manual* (Vol. 3).
- Mejía, D. D. S., & Rivera, O. S. (2016). Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016. *Repositorio Institucional - USS.*
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/128>
- Moamogwe, P. L. (2019). *Relationship between occupational stress, resilience and psychological well-being among prosecutors in Botswana* [Thesis, North-West University (South Africa)]. <https://repository.nwu.ac.za/handle/10394/36982>
- Morales, V., Osorio Echeverri, N., & Vanegas, K. V. (2020). *Interacción trabajo— Familia y engagement de los trabajadores de la fiscalía general de la nación seccional Manizales.*
<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3991>

- Moreno, M. A., Fost, N. C., & Christakis, D. A. (2008). Research Ethics in the MySpace Era. *Pediatrics*, 121(1), 157-161. <https://doi.org/10.1542/peds.2007-3015>
- Muntané, J. (2010). *Introducción a la Investigación Básica*. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
- Na, C., Choo, T., & Klingfuss, J. A. (2018). The Causes and Consequences of Job-Related Stress among Prosecutors. *American Journal of Criminal Justice*, 43(2), 329-353. <https://doi.org/10.1007/s12103-017-9396-4>
- Nicomedes, E. N. (2018). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*. https://core.ac.uk/display/250080756?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. FEDUPEL. <https://bibliotecavirtualupel.blogspot.com/2016/09/metodologia-de-la-investigacion.html>
- Paris, L. (2015). *Estrés laboral en trabajadores de la salud*. UAI Editorial. <https://uai.edu.ar/media/109543/paris-estres-laboral.pdf>
- Park, I., Choo, T., & Na, C. (2022). Burnout in the DA's office: Correlates and coping strategies among male and female prosecutors. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 69, 100533. <https://doi.org/10.1016/j.ijlcrj.2022.100533>
- Portal, M. A., & Salazar, M. N. (2019). La carga laboral en la motivación de las disposiciones que otorgan un plazo distinto a las diligencias preliminares. *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/799>

- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*.
<http://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/18579>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera). Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Roca, M. (2017). Carga de trabajo, control, Burnout y calidad de vida profesional en funcionarios de una entidad financiera de Lima. *Universidad de San Martín de Porres – USMP*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3268>
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú* [Universidad Ricardo Palma].
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1919>
- Segura, J. L. (2017). La carga procesal y su influencia en el desempeño laboral del personal del III juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de la libertad, 2017. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11816>
- Taica, A. (2018). Carga Fiscal Penal Y Su Relación Con La Eficacia De Las Acusaciones Ante Los Juzgados Penales De Moyobamba – 2016. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30479>
- Tomei, G., Cinti, M. E., Cerratti, D., & Fioravanti, M. (2006). Attention, repetitive works, fatigue and stress. *Annali di igiene*, 18(5), 417-429.
- Torreblanca, S. G. (2019). *Sobrecarga laboral y su relacion con el Sindrome de Burnout en trabajadores de una entidad de Servicio de Salud Good Hope-Lima, año 2018*. <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/6629>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz operacional de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango
Carga laboral	es un proceso que sigue siendo llevado a cabo, muchos de los cuales aún no han sido resueltos debido al alto número de casos (García, 2016).	Si la definición especifica que el tiempo, los casos y la gestión de la entrega son factores, entonces esa variable se examinará.	Carga física	•Estado de trabajo	1,2,3,4,5,6	Escala Likert:	Carga física
				•Condición laboral	7,8,9,10,11		Bajo <=25
			Carga mental	•Demanda mental	12,13,14,15,16		Moderado 26-40
				•Presión en el cumplimiento	17,18,19		Alto >=41
			•Soporte laboral	20,21		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Carga mental Bajo <=23 Moderado 24-36 Alto >=37
Estrés laboral	Según la OIT (2016) en este caso, se produce cuando las exigencias y necesidades del trabajador no se satisfacen con su trabajo, o cuando las capacidades	Para fines del presente estudio la variable estrés laboral se analizará desde las dimensiones "Cansancio	Cansancio emocional	• Desgaste	1,2,3,4,5	Escala Likert:	Cansancio emocional
				• Descontentamiento laboral	6,7,8		Bajo <=18
			Despersonalización	• Perdida de afecto	9,10,11		Moderado 19-28

y cualidades de un trabajador o de un grupo no se ajustan a las expectativas.

emocional”,
“Despersonalización”
y “Realización personal”.

Realización personal

- Inconciencia humana
- Resultados
- Energía motivacional

12,13

14,15

16,17,18,19,20,21

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

Alto >=29

Despersonalización

Bajo <=11

Moderado 12-18

Alto >=19

Realización personal

Bajo <=18

Moderado 19-26

Alto >=27

Anexo 2.

Matriz de consistencia

Título: Carga laboral y estrés de servidores en Fiscalías Especializadas en Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de El Agustino, 2022					
Problemas	Objetivos	Categorías y sub categorías			
Problema General:	Objetivo general:	Categoría 1: Carga laboral			
		Sub categorías	Indicadores	Ítems	Instrumento
¿Cuál es la relación entre la carga laboral y el estrés laboral en la población en estudio, 2022?	Determinar la relación entre la carga laboral y el estrés laboral en la población en estudio, 2022	Carga física	• Estado de trabajo	1,2,3,4,5,6	Cuestionario
			• Condición laboral	7,8,9,10,11	
		Carga mental	• Demanda mental	12,13,14,15,16	
			• Presión en el cumplimiento	17,18,19	

			• Soporte laboral	20,21	
Problemas Específicos	Objetivos específicos				
(a) ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y el cansancio emocional en la población en estudio, 2022?	a) Determinar la relación entre la carga laboral y el cansancio emocional en la población en estudio, 2022	Categoría 2: Estrés laboral			
		Sub categorías	Indicadores	Ítems	Instrumento
(b) ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la despersonalización en la población en estudio, 2022?	b) Determinar la relación entre la carga laboral y la despersonalización en la población en estudio, 2022	Cansancio emocional	• Desgaste	1,2,3,4,5	Cuestionario
			• Descontentamiento laboral	6,7,8	
		Despersonalización	• Perdida de afecto	9,10,11	
			• Inconciencia humana	12,13	
(c) ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la realización personal en la población en estudio, 2022?	c) Determinar la relación entre la carga laboral y la realización personal en la población en estudio, 2022	Realización personal	• Resultados	14,15	
			• Energía motivacional	16,17,18,19,20,21	
Diseño de investigación:	Escenario de estudio y Participantes:	Técnicas e instrumentos:	Rigor científico:	Método de análisis de datos:	
Enfoque: Cuantitativa Tipo: Básica Diseño: No experimental, transeccional	Escenario de estudio: Fiscalías Especializadas en Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar del Distrito El Agustino. Participantes: 26 Servidores	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Cumplimiento del método científico.	Mediante pruebas estadísticas y el uso de software SPSS.	

Anexo 3.

Instrumentos de medición

Instrumento para medir la carga laboral

Indicaciones: A continuación, encontrará 21 proposiciones a las que debe responder con total veracidad. Para cada pregunta considere la escala de 1 a 5 donde

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	A siempre	Siempre

N°	D1: Carga física	1	2	3	4	5
1	Con frecuencia aplico el esfuerzo físico en mi trabajo					
2	Estar en una sola posición o postura es parte de mi trabajo cotidiano					
3	Con frecuencia trabajo en posiciones incómodas					
4	Con frecuencia trabajo de pie					
5	Con frecuencia trabajo sentado					
6	Con frecuencia me mantengo en movimiento					
7	Realizan mantenimiento del espacio de mi trabajo					
8	Los implementos de trabajo con frecuencia se encuentran fuera de mi alcance					
9	Los muebles no me ayudan a tener una buena posición laboral					
10	La iluminación con frecuencia me genera retrasos					
11	El área de trabajo reducido me genera retrasos					
	D2: Carga mental	1	2	3	4	5
12	La atención y concentración mental es parte de mi trabajo cotidiano					
13	Las actividades que realizo con frecuencia son monótonas o repetitivas					
14	Me dificulto con frecuencia en cumplir las tareas asignadas en el día					
15	Tengo dificultades para relacionarme con otras personas a consecuencia de mi trabajo					
16	Mi trabajo con frecuencia me genera estrés o intranquilidad mental					
17	El cumplimiento de mis labores me genera tensión					
18	Con frecuencia realizo varias actividades al mismo tiempo					
19	El tiempo con frecuencia me queda corto para cumplir las tareas cotidianas					
20	Con frecuencia recibo soporte de orientación de mis superiores en las actividades que realizo					
21	Mis errores o faltas son sancionadas por mis superiores					

Instrumento para medir el estrés laboral

Indicaciones: A continuación, encontrará 21 proposiciones a las que debe responder con total veracidad. Para cada pregunta considere la escala de 1 a 5 donde

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	A siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
D1: Cansancio emocional						
1	Siento rechazo cuando tengo que tratar un nuevo caso en el trabajo					
2	Me cuesta iniciar mi jornada laboral.					
3	Pienso que este trabajo no cumple mis expectativas profesionales					
4	Realizo actividades que van más allá de mis capacidades profesionales					
5	Las horas de trabajo me consume emocionalmente.					
6	Mi trabajo me aleja de las actividades familiares y/o sociales					
7	El clima laboral de mi trabajo se torna pesado					
8	Mi trabajo me exige hacer horas extras					
D2: Despersonalización						
9	Tengo poco interés en el bienestar de los usuarios					
10	Algunos de los usuarios piensan que soy el culpable de su mala experiencia con la institución					
11	Considero que este trabajo me afecta emocionalmente					
12	Siento que he perdido la empatía con otras personas					
13	Con frecuencia trato a los usuarios como si fuesen objetos impersonales					
D3: Realización personal						
14	Con frecuencia quedo con muchos ánimos de seguir atendiendo a más usuarios.					
15	Con frecuencia valoro lo que recibo de mi trabajo					
16	Mi trabajo tiene un impacto positivo en la vida de los demás.					
17	Mi entrega al trabajo es al 100%					
18	Me gusta atender con mucho empeño los problemas de los usuarios.					
19	Tengo buena referencia de los usuarios sobre mi atención.					
20	Tengo capacidad para cambiarle el ánimo a los usuarios que atiendo.					
21	Las cuestiones emocionales se abordan adecuadamente en mi trabajo					

Anexo 4.

Validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CARGA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Carga física							
1	Con frecuencia aplico el esfuerzo físico en mi trabajo	X		X		X		
2	Estar en una sola posición o postura es parte de mi trabajo cotidiano	X		X		X		
3	Con frecuencia trabajo en posiciones incómodas	X		X		X		
4	Con frecuencia trabajo de pie	X		X		X		
5	Con frecuencia trabajo sentado	X		X		X		
6	Con frecuencia me mantengo en movimiento	X		X		X		
7	Realizan mantenimiento del espacio de mi trabajo	X		X		X		
8	Los implementos de trabajo con frecuencia se encuentran fuera de mi alcance	X		X		X		

9	Los muebles no me ayudan a tener una buena posición laboral	X		X		X		
10	La iluminación con frecuencia me genera retrasos	X		X		X		
11	El área de trabajo reducido me genera retrasos	X		X		X		
	D2: Carga mental	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La atención y concentración mental es parte de mi trabajo cotidiano	X		X		X		
13	Las actividades que realizo con frecuencia son monótonas o repetitivas	X		X		X		
14	Me dificulto con frecuencia en cumplir las tareas asignadas en el día	X		X		X		
15	Tengo dificultades para relacionarme con otras personas a consecuencia de mi trabajo	X		X		X		
16	Mi trabajo con frecuencia me genera estrés o intranquilidad mental	X		X		X		
17	El cumplimiento de mis labores me genera tensión	X		X		X		
18	Con frecuencia realizo varias actividades al mismo tiempo	X		X		X		
19	El tiempo con frecuencia me queda corto para cumplir las tareas cotidianas	X		X		X		

20	Con frecuencia recibo soporte de orientación de mis superiores en las actividades que realizo	X		X		X	
21	Mis errores o faltas son sancionadas por mis superiores	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza **DNI:** 40802335

Especialidad del validador: Gestión Pública

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

23 de junio del 2022


Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
 ABESOR ESPECIALISTA
 CLAD. 19951

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRES LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Cansancio emocional							
1	Siento rechazo cuando tengo que tratar un nuevo caso en el trabajo	X		X		X		
2	Me cuesta iniciar mi jornada laboral.	X		X		X		
3	Pienso que este trabajo no cumple mis expectativas profesionales	X		X		X		
4	Realizo actividades que van más allá de mis capacidades profesionales	X		X		X		
5	Las horas de trabajo me consume emocionalmente.	X		X		X		
6	Mi trabajo me aleja de las actividades familiares y/o sociales	X		X		X		
7	El clima laboral de mi trabajo se torna pesado	X		X		X		
8	Mi trabajo me exige hacer horas extras	X		X		X		
	D2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tengo poco interés en el bienestar de los usuarios	X		X		X		
10	Algunos de los usuarios piensan que soy el culpable de su mala experiencia con la institución	X		X		X		
11	Considero que este trabajo me afecta emocionalmente	X		X		X		
12	Siento que he perdido la empatía con otras personas	X		X		X		

13	Con frecuencia trato a los usuarios como si fuesen objetos impersonales	X		X		X		
	D3: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Con frecuencia quedo con muchos ánimos de seguir atendiendo a más usuarios.	X		X		X		
15	Con frecuencia valoro lo que recibo de mi trabajo	X		X		X		
16	Mi trabajo tiene un impacto positivo en la vida de los demás.	X		X		X		
17	Mi entrega al trabajo es al 100%	X		X		X		
18	Me gusta atender con mucho empeño los problemas de los usuarios.	X		X		X		
19	Tengo buena referencia de los usuarios sobre mi atención.	X		X		X		
20	Tengo capacidad para cambiarle el animo a los usuarios que atiendo.	X		X		X		
21	Las cuestiones emocionales se abordan adecuadamente en mi trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza **DNI:** 40802335

Especialidad del validador: Gestión Pública

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

23 de junio del 2022


Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
ASESOR ESPECIALISTA
CLAD. 16851

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CARGA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Carga física							
1	Con frecuencia aplico el esfuerzo físico en mi trabajo	X		X		X		
2	Estar en una sola posición o postura es parte de mi trabajo cotidiano	X		X		X		
3	Con frecuencia trabajo en posiciones incómodas	X		X		X		
4	Con frecuencia trabajo de pie	X		X		X		
5	Con frecuencia trabajo sentado	X		X		X		
6	Con frecuencia me mantengo en movimiento	X		X		X		
7	Realizan mantenimiento del espacio de mi trabajo	X		X		X		
8	Los implementos de trabajo con frecuencia se encuentran fuera de mi alcance	X		X		X		
9	Los muebles no me ayudan a tener una buena posición laboral	X		X		X		
10	La iluminación con frecuencia me genera retrasos	X		X		X		

11	El área de trabajo reducido me genera retrasos	x		x		x		
	D2: Carga mental	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La atención y concentración mental es parte de mi trabajo cotidiano	X		X		X		
13	Las actividades que realizo con frecuencia son monótonas o repetitivas	X		X		X		
14	Me dificulto con frecuencia en cumplir las tareas asignadas en el día	X		X		X		
15	Tengo dificultades para relacionarme con otras personas a consecuencia de mi trabajo	X		X		X		
16	Mi trabajo con frecuencia me genera estrés o intranquilidad mental	X		X		X		
17	El cumplimiento de mis labores me genera tensión	X		X		X		
18	Con frecuencia realizo varias actividades al mismo tiempo	X		X		X		
19	El tiempo con frecuencia me queda corto para cumplir las tareas cotidianas	X		X		X		
20	Con frecuencia recibo soporte de orientación de mis superiores en las actividades que realizo	X		X		X		
21	Mis errores o faltas son sancionadas por mis superiores	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia respecto a los instrumentos presentados

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Michael Iván Mendieta Pérez **DNI: 06802088**

Especialidad del validador: Magister en Ciencia Política y Gobierno, en la especialidad de Política Comparada

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

24 de junio del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mendieta P', written over a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRES LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Cansancio emocional							
1	Siento rechazo cuando tengo que tratar un nuevo caso en el trabajo	X		X		X		
2	Me cuesta iniciar mi jornada laboral.	X		X		X		
3	Pienso que este trabajo no cumple mis expectativas profesionales	X		X		X		
4	Realizo actividades que van más allá de mis capacidades profesionales	X		X		X		
5	Las horas de trabajo me consume emocionalmente.	X		X		X		
6	Mi trabajo me aleja de las actividades familiares y/o sociales	X		X		X		
7	El clima laboral de mi trabajo se torna pesado	X		X		X		
8	Mi trabajo me exige hacer horas extras	x		x		x		
	D2: Despersonalización							
9	Tengo poco interés en el bienestar de los usuarios	X		X		X		
10	Algunos de los usuarios piensan que soy el culpable de su mala experiencia con la institución	X		X		X		
11	Considero que este trabajo me afecta emocionalmente	X		X		X		
12	Siento que he perdido la empatía con otras personas	X		X		X		

13	Con frecuencia trato a los usuarios como si fuesen objetos impersonales	x		x		x		
	D3: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Con frecuencia quedo con muchos ánimos de seguir atendiendo a más usuarios.	X		X		X		
15	Con frecuencia valoro lo que recibo de mi trabajo	X		X		X		
16	Mi trabajo tiene un impacto positivo en la vida de los demás.	X		X		X		
17	Mi entrega al trabajo es al 100%	X		X		X		
18	Me gusta atender con mucho empeño los problemas de los usuarios.	X		X		X		
19	Tengo buena referencia de los usuarios sobre mi atención.	X		X		X		
20	Tengo capacidad para cambiarle el animo a los usuarios que atiengo.	X		X		X		
21	Las cuestiones emocionales se abordan adecuadamente en mi trabajo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia con respecto a los instrumentos presentados

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

Apellidos y nombres del juez validador: Michael Iván Mendieta Pérez DNI: 06802088

Especialidad del validador: Magister en Ciencia Política y Gobierno en la especialidad de Política Comparada

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

24 de junio del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mendieta P', written over a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CARGA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Carga física							
1	Con frecuencia aplico el esfuerzo físico en mi trabajo	X		X		X		
2	Estar en una sola posición o postura es parte de mi trabajo cotidiano	X		X		X		
3	Con frecuencia trabajo en posiciones incómodas	X			X	X		
4	Con frecuencia trabajo de pie	X		X		X		
5	Con frecuencia trabajo sentado	X			X	X		
6	Con frecuencia me mantengo en movimiento	X		X		X		
7	Realizan mantenimiento del espacio de mi trabajo	X		X		X		
8	Los implementos de trabajo con frecuencia se encuentran fuera de mi alcance	X		X		X		
9	Los muebles no me ayudan a tener una buena posición laboral	X		X			X	
10	La iluminación con frecuencia me genera retrasos	X		X		X		
11	El área de trabajo reducido me genera retrasos	X		X		X		
	D2: Carga mental	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La atención y concentración mental es parte de mi trabajo cotidiano	X		X		X		
13	Las actividades que realizo con frecuencia son monótonas o repetitivas	X			X	X		
14	Me dificulta con frecuencia en cumplir las tareas asignadas en el día	X		X			X	
15	Tengo dificultades para relacionarme con otras personas a consecuencia de mi trabajo	X		X		X		
16	Mi trabajo con frecuencia me genera estrés o intranquilidad mental	X		X		X		
17	El cumplimiento de mis labores me genera tensión	X		X		X		
18	Con frecuencia realizo varias actividades al mismo tiempo	X		X		X		
19	El tiempo con frecuencia me queda corto para cumplir las tareas cotidianas	X		X		X		
20	Con frecuencia recibo soporte de orientación de mis superiores en las actividades que realizo	X			X		X	
21	Mis errores o faltas son sancionadas por mis superiores	X		X	X	X		
		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. JORGE LUCIO SOPAN ESPINOZA. DNI: 08190958

Especialidad del validador: Abogado, Magister en Derecho. Magister en Gestión Pública, Doctor en Ciencias de la Educación...

07 de junio 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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRES LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Cansancio emocional							
1	Siento rechazo cuando tengo que tratar un nuevo caso en el trabajo	x		x		x		
2	Me cuesta iniciar mi jornada laboral.	x		x		x		
3	Pienso que este trabajo no cumple mis expectativas profesionales	x		x		x		
4	Realizo actividades que van más allá de mis capacidades profesionales		x		x	x		
5	Las horas de trabajo me consume emocionalmente.	x		x		x		
6	Mi trabajo me aleja de las actividades familiares y/o sociales	x		x		x		
7	El clima laboral de mi trabajo se torna pesado	x		x			x	
8	Mi trabajo me exige hacer horas extras	x		x		x		
	D2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tengo poco interés en el bienestar de los usuarios	x		x		x		
10	Algunos de los usuarios piensan que soy el culpable de su mala experiencia con la institución	x		x		x		
11	Considero que este trabajo me afecta emocionalmente	x			x	x		
12	Siento que he perdido la empatía con otras personas	x		x		x		
13	Con frecuencia trato a los usuarios como si fuesen objetos impersonales	x		x		x		
	D3: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Con frecuencia quedo con muchos ánimos de seguir atendiendo a más usuarios.	x		x		x		
15	Con frecuencia valoro lo que recibo de mi trabajo	x		x		x		
16	Mi trabajo tiene un impacto positivo en la vida de los demás.	x		x		x		
17	Mi entrega al trabajo es al 100%	x		x		x		
18	Me gusta atender con mucho empeño los problemas de los usuarios.	x		x		x		
19	Tengo buena referencia de los usuarios sobre mi atención.	x			x	x		
20	Tengo capacidad para cambiarle el ánimo a los usuarios que atiendo.	x		x		x		
21	Las cuestiones emocionales se abordan adecuadamente en mi trabajo	x		x			x	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [SI] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. JORGE LUCIO SOPAN ESPINOZA. DNI: 08190958

Especialidad del validador: Abogado, Magister en Derecho. Magister en Gestión Pública, Doctor en Ciencias de la Educación...

07 de junio 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.

Anexo 5

Resultados de confiabilidad – Alfa de Cronbach

Base de datos en el SPSS de la prueba piloto de la variable carga laboral

	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14	V1P15	V1P16	V1P17	V1P18	V1P19	V1P20	V1P21	V2P1	
1	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	5	3	3	4	2	4	3	3	4	2	5	4	
2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
3	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	3	1	2	1	3	2	3	2	1	3	3	1	
4	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	
5	5	4	3	5	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	4	2	3	2	5	3	
6	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
7	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	5	
8	3	5	5	3	5	2	3	5	5	4	4	4	4	2	3	5	3	4	2	3	5	3	
9	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	
11	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	
12	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	5	
13	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	
14	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
15	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	

Resultados de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	21

Resultados de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	21



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Carga laboral y estrés de servidores en las Fiscalías de El Agustino, 2022", cuyo autor es MITMA MAMANI YOLANDA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID 0000-0002-4645-4134	Firmado digitalmente por: JSROJASM12 el 19-08- 2022 13:21:38

Código documento Trilce: TRI - 0396524