



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**SOBRECARGA LABORAL Y EL DESEMPEÑO  
PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE  
ENFERMERIA DE LA MICRORED DE SALUD  
LA VICTORIA-CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA  
EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**Autora:**

**Bach. Delgado Cabanillas Gladys Violeta  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2377-1396>**

**Asesor:**

**Dr. Arana Delgado Julio Cesar  
ORCID:<https://orcid.org/0000-0003-4939-8200>**

**Línea de Investigación:**

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la  
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

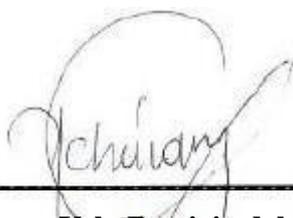
**Sub línea de Investigación:**

**Acceso y cobertura de los sistemas de atención sanitaria**

**Pimentel-Perú 2024**

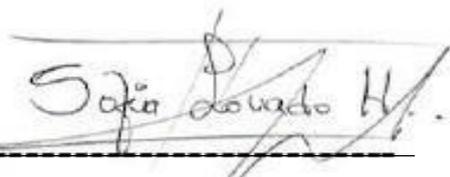
**SOBRECARGA LABORAL Y EL DESEMPEÑO  
PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA  
MICRORED DE SALUD LA VICTORIA-CHICLAYO**

**APROBACIÓN DE LA TESIS**



---

**Dra. Chavarry Ysla Patricia del Rocio**  
**Presidente del jurado de tesis**



---

**Dra. Lavado Huarcaya Sofia Sabina**  
**Secretaria del jurado de tesis**



---

**Dr. Arana Delgado Julio Cesar**  
**Vocal del jurado de tesis**



Universidad  
Señor de Sipán

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

DELGADO CABANILLAS GLADYS VIOLETA, quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de estudios de **MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

### **SOBRECARGA LABORAL Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA MICRORED DE SALUD LA VICTORIA-CHICLAYO**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

DELGADO CABANILLAS GLADYS VIOLETA	DNI: 42207943	
-----------------------------------	---------------	--

Pimentel, 20 de Agosto del 2024.

# Reporte de Similitud Turnitin



## 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

### Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Derechos Reservados - Copyright  
Dirección de Tecnologías de la Información  
Desarrollo de Sistemas  
eSeuss@uss.edu.pe



## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis hijos Mattias y Valentino quienes son el motivo para seguir superándome cada día y puedan sentir orgullo.

***La autora***

## **Agradecimiento**

Agradezco primeramente a Dios por concederme salud y bienestar para poder elaborar este trabajo de investigación, también agradezco a mis padres e hijos por el apoyo constante y a la Universidad Señor de Sipán por la excelente formación recibida.

***La autora***

## RESUMEN

La presente investigación planteó como objetivo determinar la relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño profesional en el personal de Enfermería de la Microred de Salud la Victoria- Chiclayo. Para ello, empleó una metodología de tipo básico, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental – transversal - correlacional. Se consideró como población de estudio un total de 68 enfermeros (as) de la Microred La Victoria, sobre los cuales se aplicaron dos instrumentos, el cuestionario de sobrecarga laboral con 68 reactivos, respuestas dicotómicas (sí/no) una fiabilidad por Kr-20 de 0.95.y el cuestionario para el desempeño profesional con 31 reactivos, escala de Liker (1-5) y una fiabilidad del 0.80, para obtener información sobre las variables sobrecarga laboral y desempeño profesional respectivamente. Los resultados demostraron un nivel relativamente alto de sobrecarga laboral en el personal de Enfermería, asociado directamente con niveles medio y bajos de desempeño profesional. Adicionalmente, se encontró una correlación inversa y significativa de valor  $r = -0,472$  ( $p=0,000$ ) entre ambas variables. Por lo tanto, se concluyó que existe relación entre los constructos establecidos.

**Palabras clave:** desempeño profesional; sobrecarga laboral; personal de Enfermería.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the significant relationship between work overload and professional performance in the nursing staff of the Microred de Salud la Victoria- Chiclayo. For this purpose, a basic methodology was used, with a quantitative approach and a non-experimental - cross-sectional - correlational design. A total of 68 nurses from the La Victoria Micro-Network were considered as the study population, to which two instruments were applied: the work overload questionnaire with 68 items, dichotomous answers (yes/no) and a reliability per Kr-20 of 0.95, and the professional performance questionnaire with 31 items, Likert scale (1-5) and a reliability of 0.80, to obtain information on the variables work overload and professional performance, respectively. The results showed a relatively high level of work overload in nursing personnel, directly associated with medium and low levels of professional performance. Additionally, an inverse and significant correlation of  $r\text{-value} = -.472$  ( $p=0.000$ ) was found between both variables. Therefore, it was concluded that there is a relationship between the established constructs.

**Keywords:** professional performance; work overload; nursing staff.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Aprobación de la tesis	i
Declaración jurada de originalidad	ii
Reporte de Similitud Turnitin	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tabla	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática.	12
1.2. Formulación del Problema.	14
1.3. Justificación e importancia del estudio.	15
1.4. Objetivos	16
1.1.4. Objetivo General	16
1.1.5. Objetivos Específicos	16
1.5. Hipótesis.	17
1.6. Trabajos previos	17
1.7. Bases teóricas relacionadas al tema	24
II. MARCO METODOLÓGICO	37
2.1. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación	37
2.2. Variables, Operacionalización	37
2.3. Población, muestreo y muestra	38

2.3.1. Población	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5. Procedimientos de análisis de datos	41
2.6. Criterios éticos	41
2.7. Criterios de Rigor científico	42
III. RESULTADOS	44
3.1. Resultados descriptivos	44
3.2. Aporte de Investigación	52
3.3. Discusión de resultados	58
IV. CONCLUSIONES	63
V. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS	67
Anexos	78
Anexo 01: Matriz de consistencia	78
Anexo 02: Operacionalización de las variables / categorización.	80
Anexo 03: Instrumentos	82
Anexo 04: Validación y confiabilidad de instrumentos	88
Anexo 05: Validación del aporte práctico de la investigación	102
Anexo 06: Consentimiento Informado	108
Anexo 07. Evidencias de la Investigación	109
Anexo 08: Aprobación de la Tesis	110
Anexo 09. Acta de 2do control de Similitud	111

## Índice de tabla

Tabla 1. Personal de enfermería de la Microred La Victoria - 2022	38
Tabla 2. Instrumentos planteados en la investigación	40
Tabla 3. Perfil sociodemográfico del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria - 2022	43
Tabla 4. Nivel de Sobrecarga Laboral percibida en el personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – 2022	44
Tabla 5. Nivel de Desempeño Laboral percibido en el personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – 2022	45
Tabla 6. Relación entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria - 2022	46
Tabla 7. Relación entre la dimensión carga física y desempeño laboral del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – 2022	47
Tabla 8. Relación entre la dimensión carga mental y desempeño laboral del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – 2022	48
Tabla 9. Relación entre la dimensión trabajo a turno y desempeño laboral del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – 2022	49
Tabla 10. Relación entre la dimensión factores de organización y desempeño laboral del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – 2022	50

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

En el contexto actual, el desempeño de los colaboradores se ha convertido en un elemento crucial para que las organizaciones logren sus objetivos de manera efectiva. Esta relevancia del desempeño trasciende la mera consecución de metas; implica la creación de un entorno en el que los empleados se sientan valorados y motivados. Para alcanzar un rendimiento óptimo, es esencial que los trabajadores cuenten con un ambiente laboral saludable y una carga de trabajo equilibrada.

Un entorno positivo no solo potencia las habilidades individuales y colectivas, sino que también fomenta un sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Cuando los colaboradores se sienten apoyados y tienen acceso a los recursos necesarios, están más inclinados a dar lo mejor de sí, lo que se traduce en una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido.

Este razonamiento aplica para todos los sectores competitivos, incluyendo el área de la salud, en donde la calidad del servicio prestado va de la mano con la satisfacción oportuna de necesidades de atención, en las que se involucra la vida de las personas. En este sentido; la constante búsqueda de la calidad por los servicios de Salud debe constituir un esfuerzo constante y, recibir el apoyo de las políticas de gestión, a fin de garantizar la seguridad y un trato humanitario y de calidad hacia los pacientes. Sin embargo, a nivel mundial se manifiestan problemas en este aspecto, debido principalmente a su relación con la cantidad disponible de los profesionales de salud, generalmente deficitaria (1).

A nivel internacional, diversas instituciones como la OIT, con CIE y OMS reconocen la ardua labor trabajadores en Enfermería y la calidad de los servicios de salud, sin embargo, a raíz del déficit de recursos humanos disponibles de larga data (considerados por una planificación inadecuada y falta de recursos económicos) , es común que este personal se encuentre expuesto a una constante sobrecarga laboral; así como, laborar bajo condiciones inseguras, precarias y sometidos a bajas remuneraciones, pudiendo afectar finalmente el desempeño en sus actividades por un alto nivel agotamiento y poca motivación (1).

En España, una investigación permitió reconocer cómo profesionales de Enfermería del área de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), debido al exceso de funciones, no pueden laborar de forma eficiente, teniendo que dejar en un segundo plano de investigación, además de labores administrativas y propias de la organización (2); adicionalmente, la sobrecarga de trabajo en grupos de enfermeras que laboraban como cuidadoras primarias de pacientes oncológicos las mantenía en un alto riesgo de presentar cansancio, afectando la salud y calidad de los servicios de atención ofrecidos producto de un inadecuado desempeño laboral (3).

En relación a ello, la OMS se ha encargado de evaluar el crecimiento constante de la población de profesionales de enfermería, reconociendo en la actualidad un aproximado de 28 millones a nivel mundial, con incrementos totales entre el año 2013 y 2018 de 4.7 millones, pero existiendo aún un déficit significativo de alrededor de 5.9 millones (1). La relevancia en inversión de profesionales con este perfil, radica en que; diversas investigaciones han relacionado el incremento de la cantidad de enfermeros con la disminución del número de muertes por paciente, mientras que, en lugares donde la demanda de pacientes sobrepasa la cantidad de profesionales de enfermería, aquellos pacientes de alta peligrosidad como los quirúrgicos incrementan sus probabilidades de fallecer (4).

En América, específicamente en Ecuador, investigaciones reportan que, una limitada capacitación, el escaso o nulo apoyo directivo y exceso de funciones asignadas, pueden limitar el desempeño obtenido por el personal enfermero (5); mientras, en Cuba, se identificó como en las UCI, derivado de la gravedad de los pacientes ingresados, los enfermeros presentaban una sobrecarga laboral que afectaba la relación enfermero/paciente, disminuyendo la calidad del servicio y la atención brindadas (6).

A nivel nacional, diversas investigaciones también han hecho hincapié en estudiar la sobrecarga laboral de los profesionales de enfermería y el desempeño laboral obtenido por estos (7,8), reconociendo en algunos casos una incidencia del 40% o más de sobrecarga alta en la planilla de profesionales de diversos hospitales de país (9). Adicionalmente, algunos casos reconocen cómo la sobrecarga en funciones puede ser un detonante importante del Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Perú (10), siendo, principalmente para

el personal de enfermería un factor influyente en la actitud final que disponga con el paciente y sus familiares (11).

Por otro lado, es relevante destacar cómo en los últimos años la pandemia por COVID-19 afectó negativamente el desempeño laboral del personal enfermero, que resultó en una carga laboral excesiva que, sumado al estrés de posible contagio del virus, se identificó como un predictor de malestar psicológico en emergencia sanitaria de Perú (12). Sin embargo, la sobrecarga laboral también es común en situaciones normales evidenciándose en el número de pacientes, pues este frecuentemente excede la capacidad de cuidado de la cantidad de enfermeros, además de que cumplen otras funciones a la vez, como las funciones administrativas, educativas y de gestión (13).

A nivel local, la microred de salud La Victoria se clasifica como nivel I-4, brindando atención las 24 horas del día a una población estimada en 20,000 habitantes dentro de su jurisdicción. Esta entidad abarca diversos centros y puestos de salud, entre los que se incluyen el CS La Victoria I, el CS La Victoria II, el CS Chosica del Norte, el CS Raymondi y el CS El Bosque.

En la microred, refieren que los enfermeros se ven forzados a atender a un número desproporcionado de pacientes, considerando el tiempo y los recursos disponibles limitados, generando niveles de estrés altos en el personal y un entorno de trabajo inadecuado. Esta situación se traduce en errores durante la atención, tales como un trato inadecuado y poco empático, omisiones en el cuidado básico del paciente e incluso decisiones apresuradas. Estas deficiencias no solo generan descontento en los pacientes, sino también entre sus familiares.

## **1.2 Formulación del Problema.**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?

### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la carga física y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?

¿Qué relación existe entre la carga mental y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?

¿Qué relación existe entre los trabajos a turnos y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?

¿Qué relación existe entre los factores de la organización y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?

### **1.3 Justificación e importancia del estudio.**

La presente investigación se justifica bajo tres aspectos fundamentales: Desde una perspectiva teórica, su relevancia radica en el considerable potencial que tiene para contribuir al avance de futuras investigaciones en el campo. Este estudio se erige como un antecedente crucial para aquellos proyectos que pretendan explorar y establecer relaciones causales entre las distintas dimensiones de la sobrecarga laboral y su repercusión en el desempeño profesional del personal de enfermería. De esta manera, no solo se amplía el conocimiento existente, sino que también se sientan las bases para un entendimiento más profundo de cómo la presión laboral puede afectar la calidad del trabajo y el bienestar de estos profesionales en su entorno cotidiano.

La justificación social de esta investigación se centró en la mejora de las condiciones laborales de los profesionales de enfermería. Se buscó resaltar los principales factores estresantes que enfrentan en su trabajo y visibilizar aquellas condiciones que impactan no solo su desempeño profesional, sino también su vida familiar y social. Al hacerlo, se espera que, indirectamente, se mejoren también las condiciones de atención al paciente. Comprender mejor los elementos que generan sobrecarga y afectan el desempeño del personal de enfermería contribuirá a fortalecer la relación con los pacientes y, en consecuencia, a optimizar los cuidados que se les brindan.

En relación con la justificación metodológica, el presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y correlacional. Este enfoque permite explorar de manera sistemática la relación entre diversas variables relacionadas con el desempeño laboral y las condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería, teniendo como propósito enriquecer la línea de investigación orientada a la optimización de estas variables, lo que podría tener un impacto positivo tanto en el bienestar de los enfermeros como en la calidad de atención que reciben los pacientes.

Por último, respecto a la relevancia científica, al emplear instrumentos basados en la evaluación directa de la sobrecarga laboral propuesto por metodologías bien conocidas como el NASA TLX (14), pero en un formato adaptado para las condiciones de trabajo de los servicios asistenciales de enfermería y validado en Perú, propuesto por Gonzales (8). De esta forma el análisis de los estresantes laborales y su influencia con el desempeño podrá ser estudiada de forma más concreta para este rubro que es bien conocido por suponer formatos de trabajo complejos, exigencias elevadas y tiempos reducidos para la atención directa de pacientes cuya vida se encuentra en riesgo.

## **1.4 Objetivos**

### **1.1.4. Objetivo General**

Determinar la relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud la Victoria- Chiclayo.

### **1.1.5. Objetivos Específicos**

- ¿Qué relación existe entre la carga física y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?
- ¿Qué relación existe entre la carga mental y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?

- ¿Qué relación existe entre los trabajos a turnos y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?
- ¿Qué relación existe entre los factores de la organización y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?

## **1.5 Hipótesis.**

Al ser una investigación correlacional, se plantean:

### **Hipótesis general**

- H0 (Hipótesis nula): No existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – Chiclayo.
- H1 (Hipótesis alternativa): existe relación significativa inversa entre la sobrecarga laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – Chiclayo.

### **Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre la carga física y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo.
- Existe relación significativa entre la carga mental y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo.
- Existe relación significativa entre los trabajos a turnos y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo.
- Existe relación significativa entre los factores de la organización y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo.

## **1.6 Trabajos previos**

### **Internacional**

Zhang et al (2022) en su artículo científico tienen como objetivo general estudiar el efecto de la sobrecarga de funciones, el compromiso laboral y el apoyo organizativo percibido sobre el rendimiento laboral demostrado por profesionales de enfermería, incluyendo el desempeño en el cumplimiento de tareas y la dedicación al trabajo. Es de tipo cuantitativo, no experimental longitudinal, en donde se estudió un total de 595 enfermeras chinas desde noviembre de 2020 hasta febrero del 2021. Los autores comprobaron que el compromiso laboral era un factor decisivo para determinar las relaciones entre la sobrecarga de roles y las variables rendimiento y dedicación al trabajo; adicionalmente, el apoyo organizativo percibido por los profesionales de enfermería era decisivo e identificar el rendimiento en las actividades. De esta forma, el compromiso laboral que los profesionales enfermeros tengan dependerá en gran medida del apoyo organizativo y afectara directamente la sobrecarga y rendimiento obtenido en el cumplimiento de sus actividades (15).

Días et al (2022) en su artículo científico plantean como objetivo general comprobar como la sobrecarga de trabajo afecta la salud mental en un grupo de profesionales sanitarios que trabajan en áreas de atención de pacientes de COVID-19. El estudio posee un alcance descriptivo, con enfoque cualitativo, etnográfico y un diseño no experimental longitudinal, con datos recolectados entre febrero y marzo del 2021 por medio de una entrevista semiestructurada aplicada sobre una muestra de 10 profesionales de salud que trabajan en áreas de atención COVID-19 para un hospital del Minas Gerais, Brasil. El análisis temático permitió a los autores corroborar una deficiencia en profesionales y una sobrecarga laboral que afecta negativamente el bienestar psicológico de los trabajadores, generando ansiedad, depresión, cambios de sueño y afectaciones en el estado de ánimo, afectando adicionalmente la interacción social y las relaciones familiares (16).

Fiorini et al (2022) plantean como objetivo general determinar los factores personales y organizativos que se asocian al desempeño laboral y la presencia de enfermedades durante el presentismo en un grupo de enfermeras. Como metodología se aplicó el uso de una encuesta aplicada a 270 enfermeras que trabajan en la atención de adultos mayores, encontrando como resultados que el rendimiento laboral se veía relacionado al compromiso laboral inicial del trabajador, y que, factores como la edad avanzada y el apoyo de un jefe de familia en el cuidado

del paciente mejoraban los resultados de trabajo obtenidos. Finalmente, se concluyó que los niveles de rendimiento se asocian a una combinación de factores relacionados a la enfermedad del paciente, aspectos individuales, actitudinales y organizativos (17).

Ardıç et al (2022) en su artículo de investigación científica plantean como objetivo general determinar los efectos del estrés y la tensión laboral en el desempeño laboral de un grupo de enfermeras. Como metodología se plantea un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental transversal; como instrumento se aplicó una encuesta online con escalas de autoevaluación para el estrés percibido, motivación y desempeño laboral aplicados a toda la población de enfermeras de un hospital. Los resultados demostraron un nivel de motivación medio, con estrés moderado y rendimiento alto, con un nivel de relación entre el estrés percibido y en desempeño alta e inversa ( $r=-0.603$ ,  $p<0.05$ ), concluyendo que, los niveles de estrés pueden disminuir la motivación y el desempeño laboral de las enfermeras, siendo imprescindible el rendimiento de las instituciones de salud (18).

Darawad et al (2022) plantean como objetivo general examinar los factores que afectan el rendimiento de los cuidados ofrecidos por un grupo de enfermeras recién graduadas que trabajan en UCI. La metodología empleada por los autores corresponde a un alcance descriptivo transversal y diseño no experimental; se emplean cuestionarios autoinformados sobre una muestra de 209 enfermeras de hospitales jordanos; los instrumentos corresponden a la Escala de Estrés de los Profesionales de la Salud Mental (estrés relacionado al trabajo) y la Herramienta de Evaluación de las Conductas de Cuidado (desempeño del cuidado). Los resultados demostraron un nivel moderado en el desempeño de cuidado, siendo el hecho de trabajar en hospital privado un predictor significativo de dicha variable. Se concluye que, la carga de trabajo, las dudas personales, los ingresos y el área de trabajo afectan el rendimiento asistencial de las enfermeras recién graduadas (19).

Rana et al (2022) la investigación propone como objetivo general examinar la satisfacción laboral percibida como variable mediadora sobre la relación entre el rendimiento y el refuerzo al realizar tareas laborales en un grupo de profesionales de salud durante la COVID-19. La metodología empleada por los autores corresponde a un enfoque cuantitativo, empleando como muestra un total de 550 profesionales

sanitarios. Los resultados indicaron que la satisfacción laboral percibida por estos trabajadores afectaba la relación entre el desempeño laboral y el refuerzo en las tareas laborales, concluyendo que, un enfoque al bienestar y apoyo de las entidades médicas permitiría aumentar el rendimiento y la productividad de las instituciones médicas (20).

Lund et al (2021) en su artículo de investigación plantean como objetivo general evaluar los factores que se encuentran relacionados a los turnos de trabajo y que afectan directamente a la carga total de trabajo en servicios de EGS, UCI y cirugía traumatológica. El estudio tiene un diseño de cohorte prospectivo, aplicado sobre una muestra de 17 profesores y 12 residentes sobre los cuales se aplicó una encuesta después de cada turno de trabajo respectivo, empleando los indicadores del instrumento NASA-TLX, siendo este una herramienta para la evaluación de carga de trabajo; en total se completaron 174 y 48 encuestas entre profesores y residentes respectivamente. Los resultados demostraron un nivel de fatiga subjetiva del personal de salud, siendo significativamente mayor para los docentes al considerar un turno más difícil de lo esperado, concluyendo en que, responsabilidades clínicas de mayor volumen y mayores niveles de fatiga se asocian a una carga laboral excedida (14).

Fernández et al (2021) en su artículo científico plantean como objetivo general analizar las condiciones de trabajo y la percepción de los profesionales de enfermería en relación a su desempeño bajo por COVID-19 en Brasil. La metodología plantea un enfoque cualitativo, con un alcance exploratorio y diseño no experimental transversal, empleando datos recogidos por medio de una encuesta en línea aplicada sobre 445 profesionales de enfermería entre junio y julio del 2020. Los resultados resaltan dimensiones como miedo, aumento de la irritabilidad, sobrecarga laboral, tristeza y soledad durante el contexto de trabajo. Se concluyó entonces, que la pandemia por COVID-19 cambió los procesos y organización de trabajo, influyendo en la carga laboral de los profesionales, impactando en su desempeño e interacción con los pacientes (21).

An et al (2020) en su artículo científico plantean como objetivo general explorar la asociación entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento en el desempeño de profesionales de enfermería en conjunto con el papel mediador del

capital psicológico sobre dicha relación. El análisis plantea un estudio del tipo descriptivo transversal, aplicando un muestreo de conveniencia con un total de 285 enfermeras coreanas a las cuales se aplicó dos instrumentos; el “Professional Quality of Life Scale” (Burnout) y el “Nursing Performance Scale, and Psychology Capital Questionnaire” (Rendimiento profesional y capital psicológico). Los resultados obtenidos por los autores reflejaron que más de la mitad de los profesionales experimentaban una carga de trabajo severa, demostrando que los niveles de Burnout podrían reducirse al aumentar el capital psicológico positivo, y con ello, podría favorecerse al rendimiento obtenido (22)

Yosiana et al., (2020) en su artículo de investigación tienen como propósito identificar el impacto de la sobre carga laboral en el rendimiento laboral del personal de salud, para ello, consideraron un método cuantitativo con un diseño no experimental, donde consideraron un grupo de análisis compuesto con 595 profesionales de salud. Los resultados evidenciaron que existe un nivel alto de sobrecarga laboral, puesto que el personal atiende muchos más pacientes de los que son permitidos para no generar nivel de estrés altos. Asimismo, se indica que existe una relación entre la sobre carga laboral respecto al compromiso laboral del personal de enfermería con un p valor de 0,001 y un coeficiente de  $-0,253$ ; por otro lado, la sobre carga laboral se vincula con el desempeño de tareas, la facilitación interpersonal, así como la dedicación con un p valor de 0,01 y un coeficiente de correlación de  $-0,171$ ;  $-0,154$  y  $-0,175$ . Por lo tanto, existe una relación relevante entre la carga laboral y el rendimiento del personal de enfermería (23).

## **Nacional**

Espinoza (2022) en su tesis de Maestría plantea en evaluar la relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en el contexto de pandemia por COVID-19 en un grupo de especialistas de la salud en el Centro de Salud Jesús Guerrero Cruz I-4 de Huancabamba. El estudio es del tipo aplicado, con diseño no experimental y un alcance descriptivo-correlacional. Para ello se aplicaron dos encuestas a una muestra de 59 profesionales, encontrándose una relación inversa y significativa ( $p < 0.05$ ), con 71.2% de casos de estrés bajo, y un desempeño en el

74.6% de casos bajo e irregular. Se concluye que, el estrés laboral y el desempeño tienen una relación inversa y significativa, por lo que, a mayores niveles de estrés, el desempeño se verá reducido significativamente (24).

Obregón y Yumbato (2021) en su tesis de Maestría plantean como objetivo general determinar la relación entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral de un conjunto de profesionales de enfermería del Hospital Barranca. A nivel metodológico la investigación es del tipo básica, con diseño no experimental y alcance correlacional-transversal. Los autores aplican como instrumento el Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS adaptado y el Cuestionario de desempeño laboral a una muestra de 76 enfermeros, encontrando como resultados que 22.4% se ubican en un nivel regular de desempeño y un 77.6% se ubican en un buen nivel de desempeño laboral. Finalmente, se concluye que existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral ( $r=-0.574$ ,  $p<0.05$ ) (25).

Travezaño (2020) en su tesis de grado plantea en determinar la calidad de vida y desempeño laboral en un grupo de profesionales de enfermería del Centro Médico Municipal de Jesús María. La metodología planteada corresponde a una investigación básica descriptivo-correlacional y no experimental-transversal. Los autores aplican como instrumento una encuesta para ambas variables, con 33 ítems sobre una muestra de 35 profesionales de enfermería, obteniendo como resultados que el 77.1% del personal de enfermería presentan un desempeño laboral medio, y se evidenció que el 62.9% presentan una carga laboral media. Concluyendo que hay una correlación positiva media al 0.589 y un p valor de 0.00 (26).

Cornejo y Tito (2019) en su tesis de Maestría plantean como objetivo general determinar la relación entre las variables estrés y sobrecarga laboral en un grupo de enfermeros del área UCI en el Hospital, Arequipa. El estudio corresponde a una investigación básica, descriptivo-correlacional y no experimental transversal. Los autores aplican como instrumento, sobre una muestra de 17 enfermeras asistenciales del área UCI. Los resultados demuestran un nivel de estrés promedio de 20.71 puntos, siendo un nivel moderado, mientras que en cuanto a sobrecarga se encuentra una media de 69.92, siendo una carga alta. Finalmente, se concluye que el estrés laboral y la sobrecarga laboral tienen una relación positiva y alta ( $r=0.679$ ,  $p<0,05$ ) (27).

Nieto (2019) en su tesis de maestría plantea como objetivo general determinar la relación entre las variables sobrecarga laboral y satisfacción del personal en un grupo de profesionales de la salud del Hospital I Pacasmayo. El estudio corresponde a una investigación básica, con alcance descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal; el autor aplicó dos instrumentos, en primer lugar el Cuestionario de Sobrecarga Laboral realizado; en segunda instancia, el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 modificado; ambos instrumentos se aplicaron sobre una muestra de 76 trabajadores, encontrándose como resultado un nivel de sobrecarga mayoritariamente bajo (73%) y un nivel de satisfacción principalmente alta (66%). Finalmente, se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables (28).

Hurtado et al., (2023) en su artículo, consideró como propósito identificar aquellos niveles de sobrecarga y como incidía en su desempeño y la presencia del Burnout, para ello considero un enfoque cuantitativo – correlacional, con un grupo de análisis compuesto por 82 enfermeros y técnicos en enfermería. Los resultados evidencian un nivel de sobrecarga laboral alto con un 58% para enfermeros y 91,9% para técnicos en enfermería, con relación a nivel de burnout este fue leve con un 87,8% para enfermeros y moderado con un 12,2% para el técnico de enfermería. Esta situación afecto directamente el desempeño del personal, puesto que hubo una correlación entre la dimensión mental de la sobre carga laboral con la presencia del estrés y por lo tanto un inadecuado desempeño con un p valor de 0,014 y un coeficiente de correlación de 0,428 en el personal técnico de enfermería. Por lo tanto, se concluye que existe un vínculo entre los constructos que se establecieron en la investigación (8).

Ponce (2024) en su tesis de Maestría plantean como objetivo general evaluar los efectos de las condiciones de trabajo en el rendimiento laboral del personal de enfermería. El estudio corresponde a una investigación básica, con alcance descriptivo y diseño no experimental – correlacional, considerando como grupo de análisis un total de 217 colaboradores. Los resultados mostraron que, las condiciones laborales no son las más adecuadas calificándose con un nivel medio con un 51,2%, respecto al rendimiento este se determinó de nivel medio con un 57,6%. Los resultados mostraron que, las condiciones de trabajo se vinculan con el

rendimiento y desempeño laboral del personal con un p valor de 0,007 y un coeficiente de correlación 0,183. Por lo tanto, se concluye que existe un vínculo entre los constructos establecidos (7).

### **Local**

Castro (2020) en su tesis de grado plantea como objetivo general describir la sobrecarga laboral percibida en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. A nivel metodológico, los autores plantearon un estudio con enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental transversal. Como instrumento se empleó una entrevista semiestructurada abierta, aplicada a una muestra no probabilística escogida por medio de saturación y redundancia de discursos. Con el análisis de resultados, se plantearon dos categorías que afectan la percepción de carga laboral; en primer lugar, estresores organizacionales de la sobrecarga laboral; en segundo aspecto, corolarios de sobrecarga laboral. Se concluye que, los principales indicadores de sobrecarga son un personal insuficiente, infraestructura inadecuada y escasos insumos (29).

Seclen (2023) en su tesis de grado plantea como objetivo general determinar la relación entre el nivel de carga laboral de los profesionales de enfermería y la presencia del estrés que no permite un adecuado desempeño en el Hospital nivel III-1 en Chiclayo. El estudio posee un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y un diseño no experimental - correlacional transversal. Se aplicaron dos encuestas a un grupo de análisis conformado por 84 enfermeras. Los resultados evidenciaron un nivel alto de carga laboral con un 78,6% y un nivel medio de estrés y por lo tanto un desempeño intermedio con un 77%, los resultados inferenciales evidenciaron un p valor entre los constructos de 0,00 y un coeficiente de correlación de 0,568. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre los constructos establecidos en la investigación (30).

### **1.7. Bases teóricas relacionadas al tema**

Para el desarrollo de la investigación, se procederá a establecer los conceptos, dimensiones y definiciones necesarios en relación a las variables de estudio, siendo estas sobrecarga laboral y desempeño laboral. Se contrastarán las

definiciones más relevantes en relación al área de la salud, y más estrictamente, aplicables al personal de enfermería.

### **Sobrecarga laboral**

En primer lugar, se plantearán los conceptos relacionados a la sobrecarga laboral pertinentes al estudio a fin de contextualizar cómo se ha planteado el enfoque de distintos autores. Como primer concepto se plantea la definición establecida por Patlán (31), que divide los enfoques en sobrecarga cuantitativa y cualitativa; en primer lugar, la sobrecarga cuantitativa corresponde a un excedente de la cantidad de trabajo asignada a un trabajador en un periodo de tiempo establecido; por otro lado, la sobrecarga cualitativa hace referencia a un exceso de actividades cíclicas y repetitivas, que además de complejas son carentes de variedad. En relación a ello, también debe reconocerse el concepto de sobrecarga de roles, definida como la asignación excesiva de obligaciones o funciones a un trabajador en las horas laborales establecidas, sin considerar su capacidad y cualidades.

Al respecto, el autor Ceballos (32) también establece una definición de la sobrecarga laboral entendiéndola como un exceso en la carga de trabajo total, incluyendo aspectos como el total de las actividades a realizar, su complejidad y la dificultad relativa de las mismas, que deben ser realizadas en un plazo laboral fijo; esta situación ocurre principalmente cuando el trabajador percibe exigencias laborales que exceden sus habilidades o recursos disponibles para la ejecución de trabajos de forma exitosa, o en su defecto, cuando las actividades asignadas no son las adecuadas para un solo individuo, requiriendo el apoyo de más personal de trabajo.

Por otra parte, el autor Arco (33) define la sobrecarga laboral como aquella situación de carácter cualitativo o cuantitativo que puede establecerse como un estresor significativo para el trabajador, asociado directamente a un exceso de actividades o una situación de afectaciones psicológicas, alta demanda de habilidades, destrezas y conocimientos de las cuales generalmente no dispone el trabajador, pudiendo tener como consecuencia el agotamiento emocional y físico del mismo, y con ello afectar su forma de desenvolverse en aspectos ajenos al entorno laboral como la vida privada y las relaciones familiares. Los empleados con

demasiadas funciones laborales asignadas pueden experimentar como consecuencia fatiga excesiva, la cual afectará de forma negativa su entusiasmo a la hora de satisfacer las demandas en el ámbito individual y familiar (35), generando como consecuencia un desequilibrio en los ámbitos del trabajo y la vida.

En este contexto debe entenderse tal situación como un círculo cerrado que no solo es negativo para el trabajador en sí, sino que también disminuye el desempeño laboral general, pues al presentarse más problemas entre el trabajo y la vida del profesional, se genera una situación de deficiencia creciente en el ámbito organizacional, disminuyendo el rendimiento laboral (36). De esta manera, el estudio y análisis de la carga laboral es un tema de estudio que debe tomarse con la importancia adecuada, existiendo en tanto investigaciones que demuestran una relación inversa entre la sobrecarga laboral percibida y la calidad de vida del trabajador, destacándose como un factor crítico que afecta el desarrollo personal del individuo (37).

De esta forma, la sobrecarga laboral es bien entendida como la percepción del trabajador en una situación en la que es responsable de actividades excesivas sin la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplirla; sobre este aspecto, diversas investigaciones demuestran cómo una situación de sobrecarga afecta negativamente el compromiso de los empleados, entendiéndolos al exceso de actividades como una consecuencia de su compromiso actual despreciado. Diversos estudios comentan de forma adicional cómo tal situación genera un mayor índice de rotación en los empleados, al reducir su satisfacción laboral y generar situaciones de estrés y tensión laboral en el entorno de la empresa (37).

Por su parte, Durr (38) define la sobrecarga de trabajo directamente en los profesionales de enfermería como la situación en donde existe exceso de actividades, exceso de pacientes para atender y limitaciones en el personal enfermero disponible, siendo identificado como una situación detonante de estrés que puede afectar la seguridad y recuperación del paciente, sobre todo en áreas de alto flujo de pacientes como la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). Estas situaciones pueden relacionarse a una falta de tiempo para el desarrollo de tareas de atención, pudiendo resultar en mala atención para el paciente y un posible aumento de la mortalidad. Por otra parte, muchas enfermeras han sufrido una

sobrecarga de roles en el trabajo durante la pandemia de COVID-19, sin embargo, las investigaciones sobre los mecanismos de influencia y las condiciones límite a través y bajo las cuales la sobrecarga de funciones se asocia con el rendimiento laboral han mostrado resultados inconsistentes (15)

En las últimas décadas, varios investigadores del estrés y las condiciones laborales han dado atención considerable a los estudios de correlación y consecuencias del exceso de carga de trabajo, a fin de establecer un margen de trabajo sano y apto para el buen desempeño de la actividad laboral; varios análisis determinan que la carga de trabajo podría asociarse de forma negativa con algunos indicadores de bienestar físico y psicológico, afectando a su vez al compromiso del trabajador con la institución y deteriorando sus relaciones interpersonales, adicionalmente, podría ser causante de la intención de rotación y el absentismo en el lugar de trabajo (39,40).

En Perú, las actividades laborales del sector de enfermería están regidas por la Ley 27669, que refiere que “la enfermera, intervienen en la prestación de servicios de salud integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística, en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia y la comunidad”. Así mismo, se establece que es su derecho contar con un ambiente laboral adecuado que permita el control de contaminantes y sustancias tóxicas, estableciendo su jornada laboral no mayor a las 36 horas por semana o su equivalente; 150 horas mensuales (41). Sin embargo, las actividades laborales de los profesionales de enfermería a nivel nacional se caracterizan por un excedente de pacientes que requieren de atención, con una situación de personal e insumos limitados, sumado a una remuneración deficiente y una sobrecarga reflejada en el exceso de funciones asignadas al empleado; de esta manera, se estima que en el Perú existen tan solo 12 enfermeras por cada 100 000 habitantes, entendiéndose esto como una clara situación de sobrecarga laboral (42).

### **Dimensiones de sobrecarga laboral**

La sobrecarga laboral puede ser entendida como el conjunto de efectos sobre distintos aspectos relacionados al desempeño laboral del trabajador. En investigación por lo general es entendida como una variable cualitativa compuesta por diferentes dimensiones, sobre ello, se han desarrollado diferentes instrumentos abstractos para su análisis y medición. En primer lugar, se consideran las dimensiones establecidas por el instrumento NASA TLX, el cual es un procedimiento de análisis multidimensional que busca puntuar la carga laboral en el contexto de una media ponderada en seis dimensiones distintas (43). En este supuesto, la carga laboral se define como un concepto hipotético que representa el costo para el trabajador a fin de conseguir un nivel de rendimiento establecido, centrándose más en el empleado que en la tarea en sí.

De esta forma, en base a la propuesta de NASA TLX, se construyen seis dimensiones diferentes sobre las cuales evaluar el nivel de carga laboral de un trabajo, estas son descritas como: en primer lugar, exigencia mental, que establece cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria para la realización de la tarea; en segunda instancia, la exigencia física, establecida como la demanda física requerida para el trabajo; en tercer lugar, la exigencia temporal, referido al tiempo disponible para cumplir con la actividad, ¿fue bien establecido el tiempo? ¿existió presión extra por un corto tiempo?; la cuarta dimensión corresponde al esfuerzo total requerido, en base a la cantidad de trabajo físico y mental requerido para completar la labor; el rendimiento es la quinta dimensión, establecido con el cumplimiento y la satisfacción final; por último, la dimensión de nivel de frustración, en relación a la inseguridad y confrontación emocional del trabajador.

De esta forma, la aplicación de los indicadores y dimensiones del NASA TLX permitirían evaluar la carga laboral total de un ambiente de trabajo, sin embargo, son indicadores generales y no necesariamente específicos para el trabajo de un especialista de la salud o asistencial. Sin embargo, para el rubro de enfermería, a nivel nacional el autor Gonzales (8) establece un conjunto de dimensiones de sobrecarga laboral enfocados a profesionales de área asistencia basado en NASA TLX; este autor establece cinco dimensiones diferentes para evaluar la sobrecarga laboral en profesionales del servicio asistencial de la salud; la carga física, la carga mental, los trabajos a turno y los factores de la organización

En primer lugar, la carga física puede entenderse como la exigencia física, ya sea estática o dinámica de la actividad realizada; adicionalmente, se involucra el análisis de los movimientos realizados, la repetitividad del mismo o la ausencia de descansos ante una constante secuencia de pasos demandantes dentro de la actividad a fin de evitar lesiones osteo- musculares u otras complicaciones (33). Adicionalmente, Patlán (31) la define como aquel requerimiento físico derivado de la constancia de trabajos demandantes dentro de la jornada laboral, pudiendo traer consigo complicaciones o malestares físicos en el trabajador de ser realizados con constancia, sin descanso y sin el correcto adiestramiento y capacitación.

Por otro lado, la carga mental es bien entendida como el nivel de actividad mental esperada para el cumplimiento de un trabajo asignado; la autora Gonzales (8) lo define como aquellas exigencias mentales, intelectuales o cognitivas bajo las cuales tiene que estar sometido el empleado durante su tiempo de trabajo, inherentes a la actividad que realiza. En otra instancia, Arco (33) complementa la definición al considerar también la relación con la cantidad de información que debe ser procesada por el empleado dentro de una ventana de tiempo disponible para el trabajo, de esta forma, se incluyen los subprocesos de recibir, analizar e interpretar la información requerida para dar respuesta y cumplir con la labor asignada. A fin de que dicha carga mental no exceda las capacidades del empleado, la tarea debe diseñarse en forma de que estos procesos sean claros para el trabajador, sin ambigüedades y sin interpretaciones equívocas, es decir, debe diseñarse correctamente la labor para el empleado.

En relación a la dimensión de trabajos a turnos, Gonzales (8) la define como la relación entre el trabajador y los tiempos de trabajo, siendo este uno de los aspectos que mayores repercusiones tiene sobre la vida diaria del empleado; el número de horas laboradas y la distribución de las mismas afectan no solo la calidad de vida, sino las condiciones extralaborales con las cuales se desempeña el empleado. Esta relación puede entenderse al apreciar que el tiempo libre posterior a las actividades laborales siempre es empleado por el trabajador para compartir con su familia, fortalecer la vida social y dar tiempo al desarrollo interpersonal y propio del trabajador. Por otro lado, en una organización de trabajo, debe entenderse que la consideración temporal generalmente es establecida desde el proceso de

contratación, siendo las exigencias extraoficiales fuera del contrato mencionado un claro indicador de falta de compromiso institucional desde la perspectiva del empleado, afectando con ello su compromiso laboral intrínseco (28).

Esta dimensión es una de las más relevantes y que más consecuencias negativas trae, al ser tan fácilmente reconocible cuando se procede a una sobrecarga de la misma; sus consecuencias principales se encuentran relacionadas a cambios en el ritmo y equilibrio biológico del empleado, generado por el desfase de los ritmos corporales y los cambios de hábitos, en relación al consumo alimentario, tiempos de descanso y momentos de demanda física y mental, adicionalmente se encuentran las perturbaciones en la vida familiar y social (43). Un caso especial corresponde a los trabajos con turnos rotativos en los cuales los trabajadores laboran en mañana, tarde o noche según el rol asignado para la semana; en tal situación debe comprenderse mejor la forma en la que se diseña el puesto de trabajo a fin de establecer periodos de descanso adecuados y completos.

Finalmente, la dimensión referente a los factores de la organización se establece en relación a la estructura organizativa y los procesos tanto formales como informales, siendo estos claves para alcanzar los objetivos de la empresa e influyendo directamente en la salud y bienestar de los empleados (8). Arco (33) definió esta dimensión como aquellas tareas que pueden generar estrés y cambios en la salud del profesional, incluye aspectos como el horario de trabajo, horas extraordinarias, ambigüedades en el rol asignado, así como la estructura organizativa planteada. Estos aspectos son importantes porque afectan el sistema de trabajo, generando estrés físico y psicológico que influye directamente en la calidad de vida laboral, rendimiento, y generando tensión que afecta la salud del trabajador.

Sobre esta dimensión debe mencionarse lo estimado como sobrecarga laboral o de rol (44), que se reconoce como el exceso de demandas laborales dentro de la asignación del trabajador. Esta situación está directamente relacionada a la construcción y diseño de los puestos de trabajo, en la cual se encuentran involucrados administrativos, jefes de recursos humanos, entre otros, y derivan del poco conocimiento del puesto de trabajo o de malas prácticas en la asignación y ahorro de recursos humanos requeridos. Se debe destacar la estructuras y

funciones prescindibles por motivos económicos, lo cual requiere una situación de cambio organizacional y deriva en el conflicto, ambigüedades de rol y en muchos casos, una situación en la que el trabajador debe enfrentarse a nuevas exigencias laborales de la empresa sin la información o recursos suficientes para ello.

### **Desempeño profesional**

Para el entendimiento de la variable desempeño laboral, se contrastarán las teorías encontradas más relevantes y finalmente se expresará lo referido al área asistencial o de enfermería. En primera instancia, el desempeño laboral puede ser entendido como las capacidades del colaborador para desarrollar sus funciones, en dirección a los objetivos corporativos establecidos por la organización que lo contrata (45). Por otro lado, el autor Tisu

(46) describe el desempeño laboral como el valor esperado como aporte por parte del trabajador en un margen de tiempo establecido que a su vez contribuye directamente con el aumento de la eficiencia de la empresa; el desarrollo de estos aportes puede estar motivados por factores externos o internos propios del entorno de trabajo, siendo lo ideal que sean las condiciones laborales las que motiven al empleado en obtener un mejor desempeño final.

Para otros investigadores como Mejillón (47), el desempeño laboral permite medir el rendimiento expuesto por los trabajadores dentro de la organización, identificando consigo las áreas o estímulos que brindan efectos positivos o negativos en el cumplimiento de las metas de la organización. En la misma línea, Bohórquez et al (48) destacan al desempeño laboral como el rendimiento que cada trabajador de forma demuestra de forma individual al cumplir con las actividades asignadas por su empleador, en conjunto con el carácter y actitud con el que el mismo actúa; derivado de esto, la mayoría de las empresas establecen alguna forma de medición del desempeño a fin de establecer valores cuantificables de eficacia y eficiencia en pro al cumplimiento de los objetivos trazados.

Por otro lado, según lo mencionado por Martocchio (49) el rendimiento es una propiedad agregada de múltiples comportamientos individuales que se producen a lo largo del tiempo. En segundo lugar, la propiedad del comportamiento a la que se

refiere el rendimiento es su valor esperado para la organización, por lo tanto, el desempeño laboral es el valor que la empresa obtiene del empleado y sus acciones.

En esta situación es común que las empresas valoren el estudio de dos aspectos claves del desempeño profesional; el desempeño medio de un trabajador y la variación total del mismo. En desempeño medio iguala la contribución de los empleados a una organización, compensando las variaciones de la media que pueden deberse a influencias pasajeras fuera del control del empleado. Por lo general las empresas valoran este factor y lo consideran directamente para las estimaciones de estímulos en pagos para el trabajador (49).

Por otro lado, las variaciones en el desempeño también juegan un papel fundamental en las decisiones de mejorar la remuneración del empleado, pudiendo deberse estos a diversos factores, como el estado afectivo, las condiciones internas de entorno de trabajo, entre otros. Un aspecto relevante es que algunos individuos pueden mostrar una gran variación en el desempeño, es decir, son inconsistentes, mientras que otros muestran poca variación, es decir, tienen un rendimiento consistente alrededor del nivel medio o una tendencia a largo plazo. En este aspecto, para las empresas o instituciones es más fácil predecir el desempeño de los empleados que muestran poca variabilidad del rendimiento en comparación con los que muestran una alta variabilidad, tendiendo estas a valorar la previsibilidad (49).

Los empleados que tienen un desempeño incoherente pueden crear incertidumbre y trastornos para los miembros del equipo y otras partes que dependen del empleado, lo que a veces dificulta la planificación y el desempeño interactivo. Esto aumenta el riesgo de fracasos en el rendimiento, problemas de coordinación y actividades interrumpidas para otros empleados que se encuentran en una fase posterior de interdependencia. Además, se ha comprobado que un rendimiento incoherente da lugar a la atribución de rasgos negativos como el de no ser fiable. La palabra poco fiable, que es uno de los rasgos distintivos del rasgo de personalidad concienciación, podría estar relacionada con la alta variabilidad.

Empíricamente, al menos un estudio ha descubierto que la alta variabilidad del rendimiento está asociada a una menor remuneración. Las organizaciones

pueden pagar una compensación más alta a los trabajadores más constantes en un esfuerzo por recompensar y retener a estos valiosos empleados (49).

Por otro lado, el desempeño o rendimiento laboral se ha visto estrechamente relacionado con el desempeño que muestran los individuos en el cumplimiento de sus funciones laborales, estando involucrados directamente su formación y capacidad natural para el trabajo asignado. Esta variable se encuentra directamente influenciada por factores propios del entorno laboral, como el tipo de exigencia requerida por la actividad, la situación anímica de los empleados, el ambiente laboral, la existencia o no de situaciones de estrés dentro del ambiente de trabajo o el sobrecargo de horas de trabajo sobre el empleado (45). Las condiciones laborales negativas y una situación de alto estrés pueden generar situaciones negativas en la salud de trabajador, y comprometer su integridad física, haciendo propenso al empleado a caer en condiciones como el tabaquismo o una alimentación deficiente, las cuales tendrán a su vez efectos perjudiciales sobre el desempeño laboral, siendo un ciclo negativo tanto para el empleado como para el trabajador (45).

De esta manera, es notorio como una situación de sobrecarga se encuentra ligada directamente al desempeño laboral del trabajador (14), pues un puesto de trabajo correctamente diseñado, en conjunto con un nivel de estrés bajo y un ambiente de trabajo que, en conjunto a la institución motiven y apoyen al empleado, serán las condiciones suficientes para aumentar el desempeño laboral, siendo una parte fundamental de la productividad y, más aún, de la seguridad e integridad del lugar de trabajo; con respecto a esto, a fin de concretar una definición del desempeño laboral, esta será definida para fines de la investigación como la forma en la que el colaborador organiza y cumple satisfactoriamente las tareas asignadas por la institución a la que presta sus servicios (50).

### **Dimensiones de desempeño profesional**

La variable de desempeño profesional, a fines de esta investigación será dividida en cuatro dimensiones propuestas por Espinoza (24); la calidad del trabajo, la responsabilidad del empleado, el compromiso con la institución y su capacidad para mantener el liderazgo en un equipo de trabajo. En primer lugar, la calidad de

trabajo se relaciona directamente con la manera en la que el empleado realiza la actividad asignada, incluyendo aspectos clave como el tiempo específico, el uso de los recursos disponibles y, sobre todo, en la generación de resultados inmediatos. Se relaciona directamente con los niveles de eficiencia y eficacia del trabajador, y más aún, que la actividad desarrollada realmente sea de utilidad para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, pues no presenta interés alguno el cumplimiento de funciones que no corresponden al empleado. La calidad del trabajo desarrollado depende individualmente de cada trabajador, y sus dimensiones claves corresponden a la eficiencia y eficacia total estimada en sus trabajos. Por lo general se plantean como valores medios al desempeño general del empleado, pudiendo tener altibajos en su desempeño, pero valorando una constancia media que sea apreciable en el desarrollo de las actividades.

Por otro lado, la responsabilidad en el desempeño laboral hace referencia al cumplimiento de las funciones asignadas teniendo en consideración los valores propios de la empresa. Aspectos como la honradez, la puntualidad, el compromiso, son aspectos que, en sí, la empresa o institución espera que el trabajador exprese y sostenga al cumplir con sus funciones, a fin de que estos caractericen la imagen institucional, sobre todo frente a los consumidores de su servicio. También puede considerarse a la responsabilidad como el proceso recorrido para terminar con una actividad con todos los aspectos y requerimientos adecuados, pero por voluntad propia y personal del empleado, y no como resultado de una constante supervisión de un superior o de la institución, a fin de que se pueda confiar en el desempeño constante del empleado sin importar la situación. Los aspectos relevantes en su medición incluyen la reacción del empleado ante imprevistos, la transparencia en el manejo de la información y su capacidad de resolver conflictos (24).

La tercera dimensión mencionada corresponde al compromiso institucional reflejado por el trabajador. Esta dimensión representa el nivel de cooperación que el empleado tiene por iniciativa propia, y se encuentra relacionada con el grado en que se compromete el individuo dentro de la institución a la que presta sus servicios. Este compromiso solo se construye en medida de que tanto el trabajador se siente identificado con la institución, sus valores, sus objetivos y su línea profesional, y, en base a ello, qué tanto está dispuesto a dar de sus recursos y esfuerzos para

favorecer el cumplimiento de la misión empresarial. Esta dimensión se construye al evaluar la identidad del empleado con la institución, su compromiso para el desarrollo de actividades extralaborales y su constancia en el desarrollo de aportes y mejoras para fortalecer los procesos internos de la empresa (24).

Finalmente, el liderazgo como última dimensión del desempeño profesional hace referencia al estudio de la capacidad del trabajador en dirigir y delegar funciones para la ejecución adecuada de las actividades asignadas, siempre en pro al cumplimiento de los objetivos de la organización. Este aspecto, si bien no es requerido en puestos de trabajo iniciales o de asistencia, corresponde a una competencia que cada vez más organizaciones buscan en todos sus escalones laborales, pues mejoran la conducción de los trabajos y permiten construir un mejor ambiente de trabajo, y fortalecer a su vez el desarrollo de actividades en equipo. Los aspectos resaltantes en relación al liderazgo en equipo corresponden a la capacidad del empleado de generar un clima laboral positivo, apoyar al desarrollo de actividades de los compañeros, fortalecer la resolución de conflictos propios o ajenos y sostener el respeto entre los colaboradores (24).

### **Teorías relacionadas al desempeño profesional**

El desempeño laboral puede sustentarse de forma más concreta al comprender la teoría de la motivación expresada en la pirámide de jerarquía de las necesidades construido por Maslow. Esta teoría comprende a la motivación y sus distintas dimensiones dentro del ámbito laboral, entendida como un proceso que permite la orientación, dinamismo y solvencia de los comportamientos adquiridos y mostrados por los trabajadores durante el cumplimiento de las actividades laborales y el desarrollo de los objetivos institucionales, por ello, en el rubro empresarial es de gran relevancia reconocer cuales son los factores que motivan al actuar del individuo, a fin de que los administradores, gestores y gerentes puedan operar tales aspectos para fortalecer la satisfacción de sus empleados y con ello, el desempeño general de la institución (48,51).

Según el autor Hamra (52), se pueden destacar las cinco necesidades de la pirámide de Maslow que deben ser escaladas por el individuo a fin de lograr el desempeño óptimo deseado; en primer lugar, se comprende la autorrealización de las necesidades fisiológicas, la seguridad y afiliación, el reconocimiento institucional

y finalmente, la autorrealización del individuo. De esta manera, es posible mencionar que, según recientes investigaciones la motivación es un factor clave para, no solo evaluar, sino también mejorar el desempeño de los trabajadores dentro de las instituciones (48).

Posteriormente, en relación a la motivación laboral, es factible mencionar que esta se mantiene influenciada por dos factores principales: en primer lugar, los factores internos que se relacionan a la búsqueda de la realización individual, que propician fidelidad con los aspectos que generan placer en el entorno de trabajo. Estos aspectos estimulan la pasión del individuo, favorecen a su paciencia y perseverancia y son imprescindibles para ver el crecimiento como individuo del trabajador dentro de la organización. Estos aspectos dependen directamente de las cualidades del individuo, pero pueden ser gestionados y alentados por un entorno laboral adecuado (48).

Por otro lado, los factores externos corresponden a los estímulos materiales brindados por el colaborador, y enfocados en cubrir las necesidades del empleado. En esta se destacan todos los incentivos materiales que puedan ser otorgados adicionales a la remuneración económica base, añadiéndose a ello los posibles viajes, celebraciones, incentivos o certificaciones brindadas (51). De esta forma, es apreciable que los factores externos pueden influir directamente con los factores internos del individuo, sin embargo, no son el único aspecto resaltante que debe considerarse para el correcto desempeño laboral del mismo, siendo clave una buena gestión para la construcción de un ambiente laboral propicio para el empleado y, con ello, detonante del desempeño deseado.

Finalmente, con este conjunto de consideraciones teóricas prestadas para ambas variables de estudio, puede apreciarse un símil y relevancia intrínseca entre la carga laboral que mantiene el empleado y el desempeño laboral obtenido del mismo, siendo responsable tanto el individuo como la institución en la construcción de un ambiente propicio para el desarrollo de los objetivos institucionales planteados. De esta manera, el estudio de una situación de sobrecarga laboral como detonante o influyente en el desempeño profesional, corresponde simplemente a la secuencia natural de las ideas planteadas, pero que aún no es evaluado en la profundidad adecuada por investigaciones anteriores. En mayor medida, dentro del

rubro asistencial correspondiente a la profesión de enfermería, la evaluación propia del desempeño relacionado a una situación de sobrecarga tiende a ser más factible aún, al reconocer cómo las condiciones laborales tienden en gran parte a generar situaciones de mayor estrés debido al exceso de funciones, carga y reducción de tiempos de trabajo.

De esta manera, el estudio de la sobrecarga laboral y el desempeño profesional en el rubro de enfermería se encuentra correctamente sustentado teóricamente, siendo no solo válida, sino necesaria su investigación, a fin de fortalecer el conjunto de teorías claves construidas individualmente y en otros entornos laborales. Para ello, se plantearán las dimensiones anteriormente construidas en un conjunto de instrumentos presentados en el Anexo 3 que permitirán evaluar los niveles de cada variable, y con ello, construir un análisis inferencial de correlación.

## II. MARCO METODOLÓGICO

### 2.1. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación

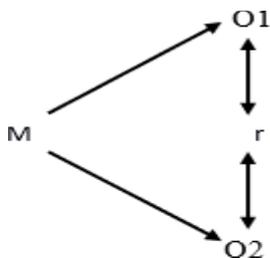
En primer lugar, la investigación es del tipo básico, porque se estableció información nueva que dio pie a futuras investigaciones aplicadas encontrar soluciones o profundizar en los análisis causales de las relaciones aquí encontradas (53).

Por otro lado, la investigación se caracterizó por tener un enfoque del tipo cuantitativo. Este estudio maneja una metodología estructurada y secuencial, enfocada en contrastar las hipótesis planteadas inicialmente por medio de los resultados recopilados con los instrumentos (54); de esta manera, se buscó medir la carga laboral que tiene el personal de enfermería que labora en la Microred de salud la Victoria y el desempeño profesional del mismo.

Por otro lado, la investigación encajó con un diseño del tipo no experimental, de nivel descriptivo correlacional-transversal (55), puesto que solo se realizó la recopilación de datos de las variables en relación a sus dimensiones, tal y como se encuentran en la muestra de estudio a fin de analizar su relación (56)

El esquema de diseño seguido durante la investigación es tal como se presenta:

Dónde:



**M:** Sujeto de estudio (Enfermeras (os))

**O1:** Observación o sobrecarga laboral.

**O2:** Observación o desempeño profesional.

**r:** Análisis de relación entre variables observadas.

### 2.2 Variables, Operacionalización

Variable independiente: Sobrecarga laboral

Definición Conceptual: Corresponde a una cantidad excedente de trabajo para una sola persona en un determinado margen de tiempo; adicionalmente, esta

puede manifestarse como el exceso de actividades repetitivas, complejas y sin variedad (8).

Definición Operacional: corresponde a la aplicación de un instrumento tipo cuestionario para la evaluación cuantificada de la variable en cuatro dimensiones inherentes de la misma: carga mental, carga física, factores de la organización y la aplicación de trabajos a turnos; se construye por medio de 68 reactivos con escala dicotómica.

Variable dependiente: Desempeño profesional

Definición Conceptual: Corresponde a la manera en que cada profesional cumple con sus funciones, siempre en relación a los lineamientos que la institución a la que pertenecen exige para cada uno (25).

Definición Operacional: corresponde a la implementación de un cuestionario tipificado evaluado en escala ordinal para construir la variable en cuatro dimensiones inherentes: calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso institucional y liderazgo en equipo; esta se construye a base de 31 reactivos y una escala de tipo Likert.

En el Anexo 1 se presenta la matriz de operacionalización de variables respectiva.

## **2.3. Población, muestreo y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población corresponde al grupo de estudio que tiene las características relevantes para la investigación, y sobre las cuales estuvieron presentes las variables a estudiar (57); por ende, la población de estudio se conformó directamente por el personal profesional de enfermería de la Microred de Salud La Victoria, según lo señalado en el último registro de recursos humanos para el año 2022. Este fue establecido en un total de 68 individuos segmentado y descrito acorde a la Tabla 1.

Finalmente, debido a que fue una población accesible y pequeña, no se estableció el uso de una muestra, y, por ende, tampoco de una técnica de muestreo (56).

Tabla 1.  
Personal de enfermería de la Microred La Victoria - 2022

Establecimiento	Enfermeras
Centro De Salud El Bosque	25
C.S. Sector I La Victoria	15
C.S. Sector II La Victoria	17
Puesto De Salud Raymondi	05
Puesto De Salud Chosica Del Norte	06
<b>Total</b>	<b>68</b>

*Nota.* Obtenido del último registro de recursos humanos para el año 2022

#### **Criterios de Inclusión:**

- Personal de enfermería que trabaja en la Microred de Salud de La Victoria.
- Personal de enfermería que aceptó voluntariamente participar en la investigación.
- Personal de enfermería que tiene más de 06 meses laborando en la Microred de Salud de La Victoria.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Personal de enfermería perteneciente a la Microred de La Victoria con algún tipo de licencia (vacaciones, salud, entre otros).
- Personal de enfermería que labora en la Microred de La Victoria que está realizando una pasantía o trabajo temporal.
- Personal que se rehúsa a firmar el consentimiento informado.

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

Las técnicas de recolección de información se entienden como la metodología o maneras en las cuales el investigador recogió, analizó y transmitió los datos obtenidos en relación a las variables estudiadas (58). De esta manera, para el recojo de datos de ambas variables se empleó la técnica de encuesta, aplicada por medio de cuestionarios de opción múltiple y dicotómica. El procedimiento de recolección dio inicio luego de la aprobación del equipo de Comité de Ética de la Universidad Señor de Sipán; posterior a la aprobación del proyecto mediante

resolución expedida por la Universidad, se accedió a la Microred de Salud para iniciar la entrevista con el gerente de la misma institución, en donde se expuso el tema de investigación en conjunto con los objetivos y beneficios esperados del mismo.

Posteriormente, se continuó con la entrevista a la jefa de enfermería, explicándose el objeto de investigación y los objetivos, pidiéndose el respectivo acceso a la información de los turnos del personal, y posteriormente, coordinándose las visitas área por área acorde a las fechas y cronogramas de trabajo. Se conversó puntualmente con cada profesional de enfermería de turno explicándole el trabajo de investigación en conjunto con sus objetivos, y haciendo una breve guía de cómo se tuvieron que llenar los cuestionarios, para finalmente proseguir con la explicación y firma del consentimiento informado. Se estableció un tiempo de aplicación de encuesta de aproximadamente 20 minutos por trabajador.

Con relación a los instrumentos, se utilizaron dos cuestionarios: el primer cuestionario es el de "Sobrecarga Laboral. Sus autores principales son Hart y Staveland en 1988 y fue adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar en 2017 para su aplicación en personal de enfermería en Perú; este consta de 68 ítems, y su escala de respuesta es Si (1 punto) y No (0 puntos); su escala de valoración es bajo (0-22 puntos); medio (23 – 45 puntos) y alto 46-68 puntos) (8). Este instrumento fue validado mediante juicio de expertos adicionalmente en el estudio de Rivera (59), así mismo para confidencialidad se realizará una prueba piloto aplicada a 45 trabajadores de salud y obteniendo una fiabilidad por Kr-20 de 0.95.

El segundo instrumento empleado fue el Cuestionario de Desempeño profesional, construido para determinar el desempeño laboral del profesional de enfermería, elaborado por el autor Milkovich Boudreau y modificado por Espinoza (24); este consta de 31 reactivos en una escala tipo Likert con cinco opciones: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). De esta manera, se dividieron tres niveles de desempeño profesional, con valores de: bajo (31 – 72 puntos); medio (73 – 114 puntos) y alto (115 – 155 puntos). Asimismo, el instrumento fue validado por el autor mediante el juicio de expertos, y su fiabilidad fue analizada por medio de la prueba alfa de Cronbach encontrando una fiabilidad del 0.80. Finalmente, un resumen de los instrumentos y la técnica empleada en la

presente investigación se desglosa en la tabla 2 en conjunto con su respectiva variable.

Tabla 2.  
Instrumentos planteados en la investigación

VARIABLES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Sobrecarga laboral	Encuesta	Cuestionario de sobrecarga laboral
Desempeño profesional	Encuesta	Cuestionario de desempeño profesional

*Nota.* Elaboración propia.

## 2.5. Procedimientos de análisis de datos

Luego del respectivo proceso de recopilación de datos, estos fueron estudiados mediante el software Estadístico SPSS versión 25; los datos se presentaron mediante tablas asignados en relación a cada variable y dimensión, a fin de cumplir con los objetivos y de posteriormente analizar e interpretar la información.

Se realizaron dos niveles de análisis, en primer lugar, el análisis estadístico, a fin de determinar las frecuencias, porcentajes y niveles de incidencia y distribución dentro de la población estudiada; posteriormente, se evaluaron por medio de estadística inferencial a fin de poder establecer la relación entre ambas variables (58).

La prueba estadística para el estudio de la relación fue condicionada a la distribución de respuestas encontradas, de ser una distribución normal se emplearon pruebas paramétricas, de lo contrario se establecieron el uso de pruebas no paramétricas como el Rho de Spearman.

## 2.6. Criterios éticos

A fin de solventar la integridad de la investigación y de los involucrados, se establecieron dos referencias importantes para los criterios éticos a emplear. En primer lugar, se tuvo en cuenta lo mencionado en el Código de Ética de Investigación de la USS, establecido según la Resolución Rectoral N° 0851-2017/USS. En segundo lugar, se siguieron los lineamientos descritos en la

Declaración de Helsinki, usualmente empleado para autorregular la investigación médica (60); de esta forma, se pudo destacar los siguientes aspectos:

En primer lugar, el respeto a la persona; en la ejecución de las actividades se buscó proteger la integridad de los participantes del estudio; por ello, se tomó particular atención a los factores que pudieron perjudicar, empleando códigos numéricos para identificar y resguardar la identidad de cada encuestado (60). Por ello, en esta investigación el personal de enfermería que trabaja en la Microred de salud La Victoria tuvo un riesgo mínimo al no verse expuesto a eventos que afecten su vida o salud al momento de colaborar con el estudio (60).

Por otro lado, la investigación protegió la autonomía del personal de enfermería participante, otorgándole la información necesaria que le permitió una colaboración consciente y voluntaria expresada mediante la firma del consentimiento de participación, así mismo estuvo consciente de la posibilidad de retirarse del estudio sin implicancia alguna (60).

Adicionalmente, se conservó el criterio de beneficencia, pues los resultados del estudio buscaron beneficiar al personal de enfermería al permitirle reconocer sus fortalezas y los aspectos que requieren reforzar para mejorar su desempeño profesional, reduciendo con ello los riesgos a los que los conduce la sobre carga laboral (60).

Finalmente, en relación al criterio de justicia se asumió la posibilidad de que, sin distinción alguna, el personal de enfermería pudiese ser partícipe del estudio, otorgándoles en todo momento un trato digno (60).

## **2.7. Criterios de Rigor científico**

A fin de dar validez a los resultados que se obtuvieron de la presente propuesta de investigación, se hizo principal hincapié en el cumplimiento de una serie de criterios de rigor, basándose principalmente en la propuesta de Noreña (61) para estudios e investigaciones; estas se describen a continuación.

En primer lugar, al respecto de la credibilidad o valor de la verdad; mediante el cual se evidenciaron las experiencias del personal de enfermería de la Microred De Salud La Victoria- Chiclayo con respecto a las variables analizadas (sobrecarga y desempeño laboral), tal y como son demostrados por su desempeño. Por ende, se

estableció un marco metodológico detallado y de carácter sistemático, bien descrito en el apartado metodológico del presente documento, explicando el paso a paso de la recolección y tratamiento de datos, permitiendo así la replicación por parte de otros investigadores a fin de poder dar validez o contraste en circunstancias similares.

En segunda instancia, con respecto a la transferibilidad o aplicabilidad, a fin de permitir la transferencia de resultados o aplicación de metodologías en otros contextos de estudio, se realizó una descripción a profundidad de los principales detalles y características del contexto de análisis, en conjunto con el personal participante, logrando, al analizar y discutir los resultados, emitir comparaciones y juicios de contraste con respecto a otras investigaciones, y permitiendo a su vez que futuros proyectos puedan plantear el mismo análisis.

En relación a la fiabilidad y consistencia del estudio, se dio un seguimiento a detalle de el plan metodológico planteado, cumpliendo con la transparencia, legitimidad y describiendo a detalle y sin alteración alguna los resultados obtenidos, y logrando con ello que los datos reflejen la realidad encontrada, de esta manera, futuras investigaciones pudieron emplear al presente estudio como un referente de análisis.

Finalmente, para asegurar la neutralidad y objetividad de los datos encontrados, se garantizó que los datos obtenidos plasmaran la sinceridad directa del comportamiento presentado por el personal de enfermería estudiado, esto mediante una breve descripción de los fines de la investigación, y permitiendo al personal mantener su completo anonimato durante su participación. Adicionalmente, se buscó que la construcción de los instrumentos reflejase los objetivos y dimensiones de estudio, intentando que la transcripción de las preguntas sea directa, textual y clara para que transmitan la idea de análisis; esto se logró mediante la validación respectiva de los instrumentos. Finalmente, se contrastaron cada instrumento y resultado obtenido con la literatura e investigaciones existentes, teniendo en cuenta los principales hallazgos encontrados por sus respectivos autores, y permitiendo contextualizar los resultados que aquí se obtendrá.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

Posterior a la aplicación de los instrumentos y la depuración y análisis de las bases de datos, se procede con la síntesis de los resultados descriptivos encontrados. Se presenta en la Tabla 3 los resultados referentes al perfil sociodemográfico del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria.

Tabla 3.

Perfil sociodemográfico del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria - 2022

	N	%
Edad		
<30	9	13,2%
30 – 39	20	29,4%
40 - 49	16	23,5%
50 – 59	17	25,0%
>60	6	8,8%
Sexo		
Masculino	13	19,1%
Femenino	55	80,9%
Total	68	100,0%

*Fuente.* Instrumentos aplicados Elaboración propia

De estos datos puede observarse que, con respecto a la edad, los grupos etarios de mayor representatividad corresponden a los rangos de 30 – 39; 40 – 49 y 50 – 59, con 29,4%,23,5% y 25% respectivamente, existiendo aún personal mayor a 60 años (8,8%) y menor a 30 años (13,2%). Se debe mencionar, de forma complementaria a los resultados mostrados, una edad mínima y máxima encontrada de 28 y 62 años respectivamente, con una media de 43,49 años. Puede entenderse entonces una gran diversidad en los rangos de edad del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria. Por otro lado, con respecto al sexo, se encontró una presencia de un 80,9% del personal femenino, con una baja representatividad del sexo masculino con solo 19,1%. Se debe añadir que se logró una aplicación del 100% de la población proyectada, encuestando la totalidad de 68 individuos estimados como personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria.

Se analizaron los datos referentes al cuestionario de sobrecarga laboral aplicados en el personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria. En la tabla 4, se evidencian las frecuencias y los porcentajes de la sobrecarga laboral en la muestra de análisis.

Tabla 4.

Nivel de Sobrecarga Laboral percibida en el personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – 2022

Nivel de Sobrecarga Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2,9%
Medio	65	95,6%
Alto	1	1,5%
Total	68	100,00%

*Fuente.* Instrumentos aplicados

La evaluación de la percepción de sobrecarga laboral entre el personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria durante el año 2022 muestra una tendencia alarmante. De los 68 profesionales encuestados, una abrumadora mayoría, específicamente el 95,6%, reportó experimentar una carga laboral de nivel medio. Esto sugiere que la mayor parte del personal enfrenta una cantidad significativa de estrés y demandas en su trabajo diario, aunque no se encuentra en el rango más alto de carga. En contraposición, solo un pequeño porcentaje, el 2,9%, indicó que su nivel de sobrecarga era bajo, lo que sugiere que algunos enfermeros se sienten relativamente más a gusto con sus responsabilidades. Además, un mínimo porcentaje, equivalente al 1,5%, señaló que su carga laboral era alta. Este último dato puede señalar situaciones críticas que podrían impactar la salud y el bienestar de estos profesionales.

Se analizaron los datos referentes al cuestionario de desempeño laboral aplicados en el personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria. Es así que en la Tabla se presentan las frecuencias y porcentajes hallados encontradas.

Tabla 5.

Nivel de Desempeño Laboral percibido en el personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – 2022

Nivel de desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	25,0%
Medio	29	42,6%
Alto	22	32,4%
Total	68	100,00%

*Fuente.* Instrumentos aplicados

Se llevó a cabo una evaluación del desempeño laboral del personal de enfermería en la Microred de Salud La Victoria, cuyos hallazgos mostraron una percepción diversa respecto a su desempeño. De acuerdo con la información recopilada, se encontró que un 25% del personal identificaba su desempeño como bajo, lo que corresponde a 17 enfermeras. Este dato sugiere que una porción significativa del equipo podría estar enfrentando obstáculos que impactan su eficacia en el trabajo. En contraste, un 42.6% de los encuestados, es decir, 29 enfermeras, señalaron tener un desempeño medio, lo que indica una percepción de rendimiento aceptable, aunque no óptima. Esto podría apuntar a la presencia de áreas susceptibles de mejora que, si se atienden adecuadamente, podrían aumentar la calidad del servicio brindado. Por último, un 32.4% de los profesionales de enfermería, es decir, 22 personas, consideraron que su desempeño era alto. Este grupo se caracteriza por su dedicación y efectividad, lo que puede jugar un papel fundamental en el éxito de la atención sanitaria dentro de la microred.

## Resultados inferenciales

Para el análisis inferencial, se realizó en primera instancia la prueba de normalidad, a fin de determinar el comportamiento de la distribución encontrada para ambas encuestas, y decidir con ello la prueba de correlación a aplicar. Para el caso, por ser una población estudiada  $N > 50$  casos se aplicó el test de Kolgomorov – Smirnov, encontrándose que los resultados no siguen una distribución normal ( $IC = 95; p < 0,05$ ), escogiéndose para el caso la prueba Rho de Spearman, para el estudio de las correlaciones respectivo y la confirmación de las hipótesis de investigación.

Posteriormente, en la Tabla 6 se muestran los resultados obtenidos del análisis de correlación entre la variable sobrecarga laboral en conjunto con los resultados obtenidos del desempeño laboral.

Tabla 6.

Relación entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria - 2022

		Sobrecarga Laboral	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,472
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68

*Fuente.* Instrumentos aplicados

De estos resultados se observa que la sobrecarga laboral tiene una relación significativa con la variable desempeño laboral ( $p=0,000$ ). De esta manera, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; esto es, la variable sobrecarga laboral tiene relación con el desempeño laboral (Rho= -472 observado en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria).

A razón de concretar el primer objetivo específico, se presenta en la Tabla 7 los resultados del análisis de correlación entre la dimensión carga física y desempeño laboral observado en la muestra estudiada.

Tabla 7.

Relación entre la dimensión carga física y desempeño laboral del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – 2022

		Carga física	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,320**
		Sig. (bilateral)	.008
n		N	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente.* Instrumentos aplicados

Se observa finalmente de la tabla anterior, que las variables desempeño laboral y la dimensión carga física presentan una relación inversa y media de  $r=-0,320$ , con una significancia bilateral  $p=0,008$ , por lo que, se acepta la hipótesis alterna de relación, infiriéndose que ambos constructos se encuentran relacionadas de forma inversa y significativa en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria.

Respecto al análisis del segundo objetivo específico, se presenta en la Tabla 8 los resultados del análisis de correlación entre la dimensión carga mental y desempeño laboral observado en la muestra estudiada.

Tabla 8.

Relación entre la dimensión carga mental y desempeño laboral del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – 2022

		Carga mental	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,395**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	68

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente.* Instrumentos aplicados

Se observa finalmente de la tabla anterior, que la variable desempeño laboral y la dimensión carga mental presentan una relación inversa y media de  $r=-0,395$ , con una significancia bilateral  $p=0,001$ , por lo que, se acepta la hipótesis alterna de relación, infiriéndose que ambos constructos se encuentran relacionadas de forma inversa y significativa en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria.

Respecto al análisis del tercer objetivo específico, se presenta en la Tabla 9 los resultados del análisis de correlación entre la dimensión trabajo a turno y desempeño laboral observado en la muestra estudiada.

Tabla 9.

Relación entre la dimensión trabajo a turno y desempeño laboral del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – 2022

		Trabajo a turno	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,316**
		Sig. (bilateral)	,009
		N	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente.* Instrumentos aplicados

Se observa finalmente de la tabla anterior, que la variable desempeño laboral y la dimensión trabajo a turno presentan una relación directa y media de  $r=0,316$ , con una significancia bilateral  $p=0,009$ , por lo que, se acepta la hipótesis alterna de relación, infiriéndose que ambos constructos se encuentran relacionadas de forma directa y significativa en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria.

Respecto al análisis del cuarto objetivo específico, se presenta en la Tabla 10 los resultados del análisis de correlación entre la dimensión factores de organización y desempeño laboral observado en la muestra estudiada.

Tabla 10.

Relación entre la dimensión factores de organización y desempeño laboral del personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria – 2022

		Factores de organización	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,379**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente.* Instrumentos aplicados

Se observa finalmente de la tabla anterior, que la variable desempeño laboral y la dimensión factores de organización presentan una relación directa y media de  $r=0,379$ , con una significancia bilateral  $p=0,001$ , por lo que, se acepta la hipótesis alterna de relación, infiriéndose que ambos constructos se encuentran relacionadas de forma directa y significativa en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria.

### **3.2. Aporte de Investigación**

#### **PLAN DE MEJORA PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED DE SALUD LA VICTORIA-CHICLAYO.**

El presente aporte tuvo como objetivo establecer estrategias para mejorar el desempeño profesional del personal de enfermería en relación con la carga laboral que enfrentan en la micro red de salud. Este es un área donde las enfermeras sufren estrés debido a la falta de personal, lo que les obliga a asumir más funciones. Esta situación se manifiesta en la sobrecarga laboral que enfrentan cada día durante sus turnos.

Los altos niveles de estrés derivados de la carga laboral pueden disminuir la motivación y el desempeño de las enfermeras. Asimismo, factores como las dudas personales, los ingresos económicos y el entorno laboral afectan el rendimiento asistencial, especialmente de las enfermeras recién graduadas. Por ello, resulta imprescindible estudiar estas cuestiones para mejorar el desempeño en la institución de salud.

Los profesionales de enfermería, permiten comprender qué aspectos de una condición de sobrecarga son los que tienen una mayor o menor relación con el bajo desempeño, y qué tipo de relación puede encontrarse en ellos; de esta forma, se podrá mapear cómo cada dimensión con la que se construye un ambiente con sobrecarga se encuentra relacionado al bajo desempeño profesional esperando reconocerse si el impacto de cada uno de estos aspectos es directa o inversamente proporcional al rendimiento final del especialista.

#### **1. Fundamentación del aporte práctico.**

El fundamento del aporte práctico estuvo basado en mejorar el desempeño profesional en el personal de enfermería para evitar la sobre carga laboral, proponiendo que las actividades múltiples que realizó el personal debe estar sostenido en los indicadores de gestión para aumentar el desempeño profesional y disminuir la carga laboral. Una vez realizada la relación de sobrecarga laboral y el

desempeño profesional del personal de enfermería, se puedan identificar los puntos esenciales de la estructura de trabajo que puedan estar bajando significativamente el rendimiento de estos; de esta manera, al analizar la relación entre las dimensiones propias de una condición de trabajo con sobrecarga y el rendimiento profesional en todos sus aspectos, podrán construirse estrategias que paulatinamente puedan ir mejorando tales condiciones laborales, permitiendo poco a poco ir aumentando el desempeño de los profesionistas y brindar consigo un mejor servicio en la atención, aumentando con ello la esperanza de vida de los pacientes atendidos. Sabiendo que, la responsabilidad en el desempeño laboral hace referencia al cumplimiento de las funciones asignadas teniendo en consideración los valores propios de la institución.

Aspectos como la honradez, la puntualidad, el compromiso, son aspectos que, en sí, la empresa o institución espera que el trabajador exprese y sostenga al cumplir con sus funciones, a fin de que estos caractericen la imagen institucional, sobre todo frente a los consumidores de su servicio.

Al fundamentar la propuesta en base a mejorar las condiciones de trabajo de los profesionales de salud, logró identificar la situación que padecen actualmente, desde el estrés hasta cubrir horas extras, donde reflejan las condiciones que afectan la vida laboral, familiar y social. Por ello, se espera mejorar de manera indirecta las condiciones de trabajo que generan sobrecarga y afectan el desempeño del enfermero, permitirán fortalecer la relación con el paciente y mejorar así los cuidados brindados a este.

## **2. Construcción del Aporte Práctico.**

### **2.1. Diagnóstico**

El personal de enfermería encuestados indicadores que la calidad de desempeño profesional sobre la carga laboral en la micro red, es regular, en todas sus dimensiones elaboradas.

### **2.2. Planteamiento del objetivo general**

Disminuir la carga laboral para mejorar el desempeño laboral del profesional de enfermería de la Microred de Salud La Victoria en presente estudio.

### **2.3. Planeación Estratégica**

La planeación estratégica se realizará a través de las siguientes etapas:

- Primera Etapa: Presentación y cordialidad
- Segunda Etapa: Factores de organización
- Tercera Etapa: Calidad del trabajo en equipo
- Cuarta Etapa: Conocimiento de responsabilidades
- Quinta Etapa: Liderazgo en equipo y compromiso institucional

#### A Primera Etapa: Presentación y cordialidad

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Reunión de presentación	Fomentar mediante una actividad para aumentar la comunicación eficaz entre compañeros de labores de enfermería.	Personal de salud	Libro de Actas
2	Reunión de sensibilización y socialización	Entablar la confianza mediante talleres basándose en el respeto y reconocimiento de los logros laborales.	Personal de salud	Libro de Actas
3	Reunión de coordinación	Desarrollo de la sesión para fomentar el buen trato entre compañeros de enfermería.	Personal de salud	Libro de Actas

#### B Segunda Etapa: Factores de organización

N	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Reunión de relación	- Conocer los recursos materiales y humanos de su dirección, atendiendo y motivando al personal.	Personal de salud	Cuaderno de registro
2	Reunión de análisis situacional	- Fomentar las relaciones laborales mediante ejercicios de relajación para disminuir el estrés, antes de cada turno.	Personal de salud	Cuaderno de registro

### C Tercera Etapa: Calidad del trabajo en equipo

N°	Actividad	Acciones	Responsable	Registro
1	Reunión de equipo	<p>Fomentar las reuniones quincenales, para comentar lo realizado y ayudar a complementar los formatos y procedimientos.</p> <p>Fomentar compañías de incentivos laborales y remunerativos por el aumento laboral y responsabilidades.</p>	Personal de salud	Cuaderno de registro
2	Reunión de socialización	<p>Promover estrategias de interacción a corto plazo para propiciar la confianza y empatía.</p> <p>Promover la actualización de equipos, materiales para un mejor ambiente de trabajo laboral.</p>	Personal de salud	Cuaderno de registro

### D Cuarta Etapa: Conocimiento de responsabilidades

N°	Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	Reunión con el personal de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de taller explicando los pasos que se llevará a cabo antes de cada turno laboral</li> <li>- mejorar el flujo de atención para fomentar la calidad de atención y el desempeño en el servicio demostrando seguridad en los procedimientos.</li> </ul>	Personal de salud	Cuaderno de registro

E Quinta Etapa: Liderazgo en equipo y compromiso institucional

N°	Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	Reunión con el personal de enfermería	- Reunión del equipo de enfermeras para sensibilizar acciones emocionales a ejecutar con el paciente y su familia.	Personal de salud	Cuaderno de registro
2	Reunión con el paciente	- Demostración de afecto, preocupación e interés por las dudas que presente el paciente.	Personal de salud	Cuaderno de registro

## 1. Instrumentación del Programa

Las cuatro partes de la estrategia se desarrollarán en las instalaciones.

Periodo	Tiempo
Primera Etapa: Presentación y cordialidad	Fechas establecidas por el jefe de establecimiento, subgerente o jefe (a) de enfermería.
Segunda Etapa: Factores de organización	Fechas establecidas por el jefe de establecimiento, subgerente o jefe (a) de enfermería.
Tercera Etapa: Calidad de trabajo en equipo	Fechas establecidas por el jefe de establecimiento, subgerente o jefe (a) de enfermería.
Cuarta Etapa: Conocimiento de responsabilidades	Fechas establecidas por el jefe de establecimiento, subgerente o jefe (a) de enfermería.
Quinta Etapa: Liderazgo en equipo y compromiso institucional	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento, subgerente o jefe (a) de enfermería.

## 2. Evaluación del Programa

Periodo	Evaluación
- Primera Etapa: Presentación y cordialidad	Seguimiento y ficha de registro
- Segunda Etapa: Factores de organización	Ficha de asistencia
- Tercera Etapa: Calidad de trabajo en equipo	Ficha de asistencia
- Cuarta Etapa: Conocimiento de responsabilidades	Ficha de asistencia
- Quinta Etapa: Liderazgo en equipo y compromiso institucional	Formulario de análisis final Metas alcanzadas

### 2.1. Etapa de evaluación

La búsqueda del análisis se realizará a un largo plazo con la finalidad de ir cumpliendo los requisitos en las etapas brindadas.

## 3 Valoración de los Resultados

El aporte está sometido a tres validadores expertos en la materia (juicio de expertos) las cuales dieron fe de las actividades de acuerdo a las dimensiones de las variables estudiadas.

### **3.3 Discusión de resultados**

En primer lugar, al evaluar la **variable sobrecarga laboral** percibida por el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria, se observó un nivel particularmente medio, con la mayor parte del personal asignado en el rango medio (98,5%) mientras que el 2,9% valida un nivel bajo y solo un 1,5% precisa un nivel alto de sobrecarga.

Estos resultados contrastan ligeramente con los obtenidos por el autor Bustamente (62), el cual propone una investigación donde vinculan las variables sobrecarga y desempeño laboral del personal, encontrando una incidencia del 84% para el nivel de sobrecarga de trabajo alta, y solo valores de 8% para los niveles medio y bajo. Adicionalmente los autores Comezaquira et al. (63) en su investigación realizada en un hospital venezolano, encontró un nivel de carga laboral media a alta en la evaluación de distintas tareas específicas de personal, coincidiendo con los hallazgos identificados en el estudio.

En otra situación, la autora coincide con los hallazgos del estudio, pues Gonzales (8) realiza un análisis a un grupo de profesionales de enfermería pertenecientes a un nosocomio de Lima, encontrando una incidencia de sobrecarga media en un 63,3% de casos, con solo 13,3% del personal registrando una sobrecarga alta. Adicionalmente, todas las dimensiones destacan principalmente en valores de sobrecarga medios, reconociendo una menor afectación debido a esta variable en su personal de estudio.

Sin embargo, es deducible que, la especialidad de enfermería se encuentra sometida generalmente a niveles de carga laboral relativamente medios, debido principalmente al tipo de actividad realizada y a factores externos relacionados a posible déficit de personal, o problemas de financiamiento de las instituciones públicas.

En cuanto al análisis de la **variable desempeño laboral**, el equipo profesional de enfermería perteneciente a la Microred de Salud La Victoria demostró un nivel medio con porcentajes de incidencia de 42,6%. En relación a ello, los autores Quintana y Tarqui (64) en su investigación realizada sobre el personal de enfermería de un hospital de la Seguridad Social en Perú, encontró niveles de desempeño pobres e insuficientes en un 24,5% del personal, valores que contrastan significativamente con los presentados. Por otro lado, el autor Salazar (65) en su evaluación al personal enfermero del hospital de MINSA sede Cajamarca, encontró una incidencia de 35% de personal con desempeño bajo y 17% con desempeño medio bajo, encontrando adicionalmente valores de 30% en un nivel estimado de desempeño laboral medio alto; adicionalmente el autor evaluó la calidad de las labores realizadas por el personal, resaltando que solo el 37% presentó una condición aceptable, mientras el 21% aún debía mejorar significativamente.

De esta forma, se deduce también que la percepción propia del personal de enfermería radica en valores parcialmente medios, con condiciones de desempeño que podrían estar viéndose condicionados a las actividades excesivas, tiempos de trabajo, y muchas otras variables que afectan en día a día las labores del personal.

Por otro lado, con respecto al **objetivo general** se identificó una relación significativa entre la variable sobrecarga laboral y desempeño laboral ( $p=0,000$ ) ( $Rho= -472$  observado en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria- En relación a ello, el autor Toledo (66) analiza de forma inversa cómo las distintas relaciones que afectan el desempeño laboral se encuentran relacionadas a la sobrecarga laboral, encontrándose una relación significativa para las dimensiones iniciativa del personal, actitud cooperativa, cultura organizacional y responsabilidad, en relación a la sobrecarga laboral a la que estuviese sometido el personal. Adicionalmente, Trujillo y Garagundo (67) en su investigación, establecen la relación entre los distintos niveles de carga laboral y el desarrollo de trastornos musculoesqueléticos en el personal de enfermería derivado de los excesos físicos constantes, encontrando como resultado una relación significativa, positiva pero baja, que establece una correlación directa entre el agotamiento físico derivado del exceso de actividades programadas.

Finalmente, con respecto a la relación directa entre las variables, se estableció que para el personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria existe correlación inversa con  $r = -,743$ . De esta manera, se reconoce que de alguna manera los excesos derivados de las actividades laborales podrían estar mermando el desempeño final. Sobre ello, el autor Sánchez (68) en su propuesta de investigación determina una profunda relación entre la sobrecarga y la fatiga en el trabajo, esto con respecto a que, de presentarse el primer escenario en el entorno laboral del trabajador, este deberá cumplir con sus responsabilidades ante la presencia de elementos estresores, desencadenando la posible presencia de enfermedades de tipo ocupacional que estarían afectando la salud y el bienestar del empleado. Esto es de alta relevancia sin importar si son de carácter directa o administrativas, siendo el único motivo para enfrentarlo, según el autor, el descanso adecuado de las labores profesionales. En concordancia, el autor Calderón (69) en su investigación realizada sobre el equipo de la especialidad de enfermería de un hospital militar, estableció un coeficiente de relación  $r = -0,688$ , corroborando una relación de carácter inverso y altamente significativa entre las variables sobrecarga y desempeño. En este aspecto, el autor también encuentra relaciones directas entre las dimensiones factores de organización, carga física y carga mental con la sobrecarga establecida.

De esta manera, es innegable la relación entre las variables sobrecarga y desempeño, siendo la primera un desencadenante casi directo de los bajos niveles de la otra, según lo que se ha podido observar, no solo en el escenario directo de estudio sino en los contrastados en los resultados de otras investigaciones de carácter similar.

Respecto al **primer objetivo específico** se identificó que las variables desempeño laboral y la dimensión carga física presentan una relación inversa y media de  $r = -0,320$ , con una significancia bilateral  $p = 0,008$  en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria. En ese sentido, los hallazgos se vinculan con los expuestos y propuestos por Fiorini et al (17) donde buscó determinar los factores personales y organizativos que se asocian al desempeño laboral hallando que el rendimiento laboral se veía relacionado a factores sobre todo de tipos físicos como la edad avanzada, la presencia de enfermedades, aspectos

individuales, actitudinales y organizativos. Por otro lado, Campusano y Huamán (7) plantea por medio de un análisis de 10 artículos científicos que la sobrecarga laboral influye en el desempeño laboral obtenido por el personal de enfermería, reduciendo la productividad y eficiencia final, y afectando la salud física de los colaboradores. En ese contexto, se afirma por medio de la evidencia que la parte física se deteriora por la sobrecarga laboral a la que se ve expuesto, por consiguiente, el desempeño laboral es inadecuado y de baja calidad, afectando a su vez a los pacientes que se atienden en el hospital de análisis.

Respecto al **segundo objetivo específico** se observa que la variable desempeño laboral y la dimensión carga mental presentan una relación inversa y media de  $r=-0,395$ , con una significancia bilateral  $p=0,001$  en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria. De acuerdo a los hallazgos, lo precisado por An et al (22) en su artículo científico coincide con lo identificado, puesto que más de la mitad de los profesionales experimentaban una carga de trabajo severa, demostrando que los niveles de Burnout podrían reducirse al aumentar el capital psicológico positivo, y con ello, favorecer al rendimiento obtenido. Asimismo, Días et al (16) en su artículo científico corroboró una deficiencia en profesionales y una sobrecarga laboral que afecta negativamente el bienestar psicológico de los trabajadores, generando ansiedad, depresión, cambios de sueño y afectaciones en el estado de ánimo, afectando adicionalmente la interacción social y las relaciones familiares. Respecto a las menciones indicadas es evidente el impacto de la sobrecargada laboral, pues limita a los colaboradores emocionalmente generando en ellos ansiedad, depresión, diversos trastornos que se vinculan con la ineficiencia del trabajo desarrollo en los hospitales.

Respecto al **tercer objetivo específico** se observa que la variable desempeño laboral y la dimensión trabajo a turno presentan una relación directa y media de  $r=0,316$ , con una significancia bilateral  $p=0,009$  en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria. Los hallazgos se vinculan con lo indicado por Lund et al (14) en su artículo de investigación donde demostraron un nivel de fatiga relevante en el personal de salud, siendo significativamente mayor para los docentes al considerar un turno más difícil de lo esperado, concluyendo en que, responsabilidades clínicas de mayor volumen y mayores niveles de fatiga se

asocian a una carga laboral excedida. Asimismo, Cornejo y Tito (27) precisó que el nivel de estrés promedio de 20.71 puntos, siendo un nivel moderado, mientras que en cuanto a sobrecarga se encuentra una media de 69.92, siendo una carga alta, producto de las jornadas de trabajo bastante ampliar con un exceso de pacientes ( $r=0.679$ ,  $p<0,05$ ). Con relación a la analizado, se evidencia que una inadecuada organización en el tiempo de labores, en los turnos asignados puede repercutir en el desempeño de los enfermeros generando una atención de baja calidad hacia los pacientes.

Respecto al **cuarto objetivo específico** se observa que la variable desempeño laboral y la dimensión factores de organización presentan una relación directa y media de  $r=0,379$ , con una significancia bilateral  $p=0,001$  en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria. El hallazgo se vincula con lo expuesto con Zhang et al (15) en su artículo científico donde busco identificar como la sobrecarga de funciones, el compromiso laboral y el apoyo organizativo percibido por el personal afecto el cumplimiento de tareas y la dedicación al trabajo. Por lo tanto, se comprueba que el compromiso laboral era un factor decisivo para determinar las relaciones entre la sobrecarga de roles y las variables rendimiento y dedicación al trabajo; adicionalmente, el apoyo organizativo percibido por los profesionales de enfermería era decisivo e identificar el desempeño en las actividades. De esta forma, el compromiso laboral que los profesionales enfermeros tengan dependerá en gran medida del apoyo organizativo y afectara directamente la sobrecarga y rendimiento obtenido en el cumplimiento de sus actividades. Asimismo, Rana et al (20) indicaron que la satisfacción laboral percibida por estos trabajadores producto de la forma de trabajo en conjunto afectaba la relación entre el desempeño laboral y el refuerzo en las tareas laborales, concluyendo qué, el apoyo de las entidades médicas permitiría aumentar el rendimiento y la productividad de las instituciones médicas. En ese sentido, se comprende que la organización en la entidad se encuentra sostenida por la sobrecarga laboral, que a su vez afecta el desempeño de los colaboradores.

#### IV. CONCLUSIONES

- Se identificó la existencia de una relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral ( $p=0,000$ ) ( $Rho= -472$ ) observado en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria. En ese sentido, se sugiere que a medida que aumenta la carga de trabajo, ya sea en términos de horas, cantidad de pacientes o tareas adicionales, afecta de manera notable la efectividad y la calidad del trabajo que realiza el personal de enfermería.
- Se halló la existencia de una relación entre la dimensión carga física y el desempeño ( $p=0,008$ ) ( $r=-0,320$ ) en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria. En ese sentido, se comprende que, el bienestar físico de los enfermeros y enfermeras no solo impacta su salud, sino también la calidad de atención que pueden ofrecer a los pacientes.
- Se identificó que existe una relación significativa entre la dimensión carga mental y el desempeño laboral ( $p=0,001$ ) ( $r=-0,395$ ) en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria. Por lo tanto, se entiende que, la carga mental, puede manifestarse a través del estrés, la ansiedad y la fatiga, impactando directamente en la capacidad de los enfermeros para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. Este fenómeno se traduce en una disminución de la concentración, una mayor propensión a errores y una deterioración en la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes.
- Se identificó una relación significativa entre la dimensión trabajo a turno y el desempeño ( $p=0,009$ ) ( $r=0,316$ ) en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria. Este vínculo se refiere a cómo a menudo los turnos nocturnos y rotativos, pueden influir en la efectividad y la calidad del trabajo realizado por estos profesionales, además de generar problemas de salud física y mental del personal de enfermería, lo que, a su vez, afecta su rendimiento en el cuidado del paciente.

- Se identificó una relación significativa entre la dimensión factores de organización y el desempeño laboral ( $p=0,001$ ) ( $r=0,379$ ) en el personal de enfermería de la Microred de Salud de La Victoria. En ese sentido, una estructura organizativa clara, junto con una buena comunicación y un ambiente de trabajo positivo, puede influir de manera significativa en cómo los enfermeros y enfermeras llevan a cabo sus tareas diarias.

•

## V. RECOMENDACIONES

- Recomendación 1: Se recomienda a los directivos encargados de la gerencia de la Microred de Salud La Victoria Implementar herramientas de evaluación periódica del clima laboral y la carga de trabajo, ya que es una estrategia esencial para fomentar un entorno de trabajo saludable y sostenible.
- Recomendación 2: Se recomienda al personal de enfermería de los distintos niveles en la Microred de Salud de La Victoria, implementar una serie de programas orientados a mejorar tanto el bienestar físico como el mental, ya que a naturaleza exigente y a menudo estresante de su trabajo puede llevar a la fatiga y al agotamiento, lo que a la larga puede afectar no solo su rendimiento, sino también su salud general. Por ello, es fundamental que se creen espacios y oportunidades donde los enfermeros y enfermeras puedan desconectarse de las presiones diarias.
- Recomendación 4: Se recomienda a los directivos encargados de la gerencia de la Microred de Salud La Victoria, proveer formación continua sobre manejo del estrés, técnicas de autocuidado y habilidades de comunicación para que el personal se sienta mejor preparado y menos abrumado.
- Recomendación 5: Se recomienda a futuros investigadores de la especialidad de enfermería a evaluar a profundidad otras dimensiones por medio de instrumentos de evaluación validados por terceros que permitan diversificar el espectro de análisis con el cual se evaluaron las variables de la presente investigación; esto a fin de extender el marco relacionado al estudio de la carga laboral en personal de la salud, y más concretamente, el personal enfermero.
- Recomendación 6: Se recomienda a futuros investigadores de la especialidad de enfermería evaluar a nivel causal la posible existencia de relación entre la sobrecarga laboral y la falta de compromiso

institucional por parte del personal de enfermería en este y otros escenarios laborales, a fin de profundizar en el análisis del desempeño laboral enfermero de la región

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud [OMS]. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería [Internet]. Comunicados de prensa. 2020 [citado 26 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
2. Acosta-Romo MF, Maya-Pantoja GJ. Competencias clínicas y carga laboral del profesional de Enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivo adulto. Revista Ciencia y Cuidado. 1 de mayo de 2020;17(2):22-32.
3. Castilla-Soto J, Jiménez-Ternerero AI, de-la-Ossa-Sendra MJ, Barón-López FJ, Contreras-Fernández E, Wärnberg J. Sobrecarga y calidad de vida en cuidadoras de pacientes oncológicos al inicio de los cuidados paliativos. Estudio CUIDPALCOSTASOL. Enfermería Clínica. 1 de julio de 2021;31(4):222-6.
4. XVIII Congreso Argentino de Enfermería. Con más enfermeras, menos muertes [Internet]. INTRAMed. 2017 [citado 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.intramed.net/41094/Con-mas-enfermeras-menos-muertes->
5. Alvarado Mendieta CG, Pinduisaca Torres EL. "Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil « Dra. Matilde Hidalgo de Procel» del período mayo-agosto 2019. [Internet] [Thesis]. Universidad de Guayaquil - Ciencias Médicas-Carrera de Enfermería; 2019 [citado 27 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47012>
6. Rivas MS, Cardoso CNP, Mella RS, Giler SML. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. Revista Cubana de Enfermería [Internet].

14 de septiembre de 2018 [citado 27 de julio de 2022];34(2). Disponible en:  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170>

7. Ponce W. Condiciones de Trabajo y Rendimiento Laboral del Personal de Enfermería de la Red Asistencial Junín ESSALUD – Perú, 2023 [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima, Perú]: Norbert Wiener; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/11079>
8. Hurtado J, Burquez G, Izaguirre M. Sobrecarga Laboral y Burnout en el Personal de Enfermería de un Hospital de Perú Durante el COVID-19. Revista de investigación científica. 2023; 10(1). <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/235>
9. Garcia Ortiz KH, Leandres Quispe S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa - 2017 [Internet] [Tesis de grado]. [Arequipa, Perú]: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018 [citado 26 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332>
10. Diaz Mercado WC. Sobrecarga laboral asociado a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia de un hospital de Trujillo [Internet] [Tesis de grado]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2017 [citado 27 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2588>
11. Guerrero Hernández LR, Manrique Rosas CI, Huamán Sialer C del R. Carga laboral y actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos adultos de una clínica privada [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima, Perú]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado 27 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/718>
12. Carranza Esteban RF, Mamani-Benito OJ, Quinteros-Zúñiga D, Farfán-Solís R.

Preocupación por el contagio de la COVID-19 y carga laboral como predictores del malestar psicológico durante la emergencia sanitaria en personal de salud de Perú. *Revista Colombiana de Psiquiatría* [Internet]. 2 de julio de 2021 [citado 27 de julio de 2022]; Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0034745021001116>

13. La República. Día de la enfermera peruana: ¿cuál es la situación actual del profesional de salud? 1 de septiembre de 2019 [citado 26 de julio de 2022]; Disponible en: <https://larepublica.pe/sociedad/2019/08/30/dia-de-la-enfermera-peruana-cual-es-la-situacion-actual-de-los-profesionales-de-salud-minsa-atmp/>
14. Lund S, Yan M, D'Angelo J, Wang T, Hallbeck MS, Heller S, et al. NASA-TLX assessment of workload in resident physicians and faculty surgeons covering trauma, surgical intensive care unit, and emergency general surgery services. *American Journal of Surgery*. 2021;222(6):1158-62.
15. Zhang N, Xu D, Li J, Xu Z. Effects of role overload, work engagement and perceived organisational support on nurses' job performance during the COVID-19 pandemic. *Journal of Nursing Management*. 2022;30(4):901-12.
16. Dias EG, de Souza BB, Gomes MLS. Repercussion of working conditions on the mental health of health professionals in facing the new coronavirus pandemic. *Revista Cubana de Enfermería*. 2022;38.
17. Fiorini LA, Houdmont J, Griffiths A. Nurses' perceived work performance and health during presenteeism: Cross-sectional associations with personal and organisational factors. *Journal of Nursing Management*. 2022;30(5):O37-45.
18. Ardiç M, Ünal Ö, Türkteviz H. The effect of stress levels of nurses on performance during the COVID-19 pandemic: the mediating role of motivation. *Journal of Research in Nursing*. 2022;27(4):330-40.

19. Darawad MW, Abu Feddeh S, Saleh AM. Factors affecting the caring performance of newly graduated Nurses' working in critical care units. *International Journal of Nursing Practice*. 2022;28(2).
20. Rana W, Mukhtar S, Mukhtar S. Job satisfaction, performance appraisal, reinforcement and job tasks in medical healthcare professionals during the COVID-19 pandemic outbreak. *International Journal of Health Planning and Management*. 2022;37(4):2345- 53
21. Fernandez M, Lotta G, Passos H, Cavalcanti P, Corrêa MG. Working conditions and perceptions of nursing professionals who work to cope with covid-19 in brazil. *Saude e Sociedade*. 2021;30(4).
22. An M, Shin ES, Choi MY, Lee Y, Hwang YY, Kim M. Positive psychological capital mediates the association between burnout and nursing performance outcomes among hospital nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2020;17(16):1-12.
23. Yosiana A, Muchlis M. The Analysis of Workload and Work Environment on Nurse Performance with Job Stress as Mediation Variable. *Journal of Socioeconomics and Development*. 2020; 3(1):37-46. Disponible en: 10.31328/jsed.v3i1.1326
24. Espinoza K. Estrés laboral y desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del Centro de Salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021 [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 20 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89411>
25. Obregón Espinoza M del C, Yumbato Jurado SB. Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020 [Internet] [Tesis de grado]. [Lima, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [citado 26 de julio de

- 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62572>
26. Travezaño Aguilar SB. Calidad de vida laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Centro Médico Municipal de Jesús María - Cuarto Trimestre, 2020 [Internet] [Tesis de grado]. [Ica, Perú]: Universidad Autónoma de Ica; 2021 [citado 27 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1000>
27. Cornejo Coqueña ME, Tito Tito JV. Sobrecarga laboral y estrés en la enfermera de la unidad de cuidados intensivos del Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2018 [Internet] [Tesis de maestría]. [Arequipa, Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019 [citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9832>
28. Nieto Polo MS. Sobrecarga Laboral Y Satisfacción Del Personal Del Hospital I Pacasmayo, 2018 [Internet] [tesis de maestría]. [Lima, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31075>
29. Castro Mazabel LP. Percepción de sobrecarga laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia. Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo. 2019 [Internet] [Tesis de grado]. [Chiclayo, Perú]: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo; 2020 [citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2397>
30. Seclen I. Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo [Internet] [Tesis de grado]. [Pimentel, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2023 Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125367>
31. Pérez JP. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo.

Estudios Gerenciales: Journal of Management and Economics for Iberoamerica. 2013;29(129):445-55.

32. Ceballos Vásquez PA. Percepción de riesgos psicosociales y carga mental de los trabajadores/as del equipo de salud de unidades de pacientes críticos [Internet] [Tesis doctoral]. [Concepción, Chile]: Universidad de Concepción; 2014 [citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/1784>
33. Arco Canoles O del C de. Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012 [Internet] [Tesis de maestría]. [Bogotá, Colombia]: Universidad Nacional de Colombia; 2013 [citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/49596>
34. Lira CM. Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. Más Vita. Rev. Cienc. Salud [Internet]. 1 de diciembre de 2022 [citado 28 de septiembre de 2024];4(4):206-2016. Disponible en: <https://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/483>
35. Karatepe OM. The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. International Journal of Contemporary Hospitality Management. 1 de enero de 2013;25(4):614-34.
36. Poulouse S, Sudarsan N. Assessing the influence of work-life balance dimensions among nurses in the healthcare sector. Journal of Management Development. 1 de enero de 2017;36(3):427-37.
37. Poulouse S, Dhal M. Role of perceived work–life balance between work overload and career commitment. Journal of Managerial Psychology. 1 de enero de 2020;35(3):169- 83.

38. Dürr L, Forster A, Bartsch CE, Koob C. Eine Querschnittstudie Demands, resources, and work engagement of nurses during the second wave of the COVID-19 pandemic - A cross-sectional study. *Pflege*. 2022;35(1):5-14.
39. Yang EO, Gu MO. A Structural Model for Burnout and Work Engagement of Nurses in Long-term Care Hospitals: Application of the Expanded Job Demand-Job Resources Model. *Journal of Korean Gerontological Nursing*. 2022;24(1):108-21.
40. Bowling NA, Alarcon GM, Bragg CB, Hartman MJ. A meta-analytic examination of the potential correlates and consequences of workload. *Work and Stress*. 2015;29(2):95- 113.
41. Colegio de Enfermeros del Perú. Ley del Trabajo de la enfermera (o) [Internet]. 27669 feb 15, 2002 p. 30. Disponible en: [http://www.conaren.org.pe/documentos/ley\\_trabajo\\_enfermero\\_27669.pdf](http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf)
42. Cassiani S, Hoyos MC, Barreto M, Sives K, da Silva FA. Distribución de la fuerza de trabajo en enfermería en la Región de las Américas. *Rev Panam Salud Publica*. 2018;1- 10.
43. Patlán Pérez J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*. abril de 2019;35(1):156-84.
44. Jeung, K. Moderating Effects of Organizational Climate on the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Korean Firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021,18(3). <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/3/914>
45. Peiró JM, Bayona JA, Caballer A, Di Fabio A. Importance of work characteristics affects job performance: The mediating role of individual dispositions on the work design- performance relationships. *Personality and Individual Differences*. 15 de abril de 2020;157:109808.

46. Tisu L, Lupşa D, Vîrgă D, Rusu A. Personality characteristics, job performance and mental health: the mediating role of work engagement. *Personality and Individual Differences*. 15 de enero de 2020;153:109644.
47. Mejillón Mejillón AE. Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017. [Internet] [Tesis de maestría]. [La Libertad, Ecuador]: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2018 [citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4418>
48. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides Rodríguez A, Bohórquez E, Pérez M, et al. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*. junio de 2020;12(3):385-90.
49. Martocchio JJ. Pay, Compensation, and Performance, *Psychology of*. En: Wright JD, editor. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition)* [Internet]. Oxford: Elsevier; 2015 [citado 6 de agosto de 2022]. p. 611-7. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780080970868220126>
50. Díaz C, Gutiérrez H, Amancio A. Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Rev Cuid*. 2018;9(1):1973. <https://www.redalyc.org/journal/3595/359557441003/html/>
51. Manjarrez Fuentes NN, Boza Valle JA, Mendoza Vargas EY, Manjarrez Fuentes NN, Boza Valle JA, Mendoza Vargas EY. La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*. febrero de 2020;12(1):359-65.
52. Hamra A. Pirámide de jerarquías en la empresa. *Perspectivas: Revista*

Científica de la Universidad de Belgrano. 12 de junio de 2020;3(1):195-9.

53. Ñaupas P, Palacios V, Romero Delgado, Valdivia Dueñas. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero E. Metodología de la Investigación: Cuantitativa-Cualitativa y redaccion de la Tesis. Quinta ed. Bogotá. 2018.
54. Palmett, A. (2020). Métodos inductivos, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. Revista Crítica Transdisciplinar 3(1): 36-42. <https://petroglifosrevistacritica.org.ve/wp-content/uploads/2020/08/D-03-01-05.pdf>
55. Esteban Nieto N. Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán [Internet]. 25 de junio de 2018 [citado 16 de junio de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
56. UJAEN. Metodología Cuantitativa [Internet]. Métodos de Investigación. 2019 [citado 9 de marzo de 2022]. Disponible en: [http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/enfo\\_cuanti.html](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuanti.html)
57. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1ra Ed. México: McGraw-Hill Interamericana; 2018. 744 p.
58. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. 6ta ed. México; 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
59. Rivera Tocto D. Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado 27 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/28265>
60. WMA - The World Medical Association-Declaración de Helsinki de la AMM –

Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos [Internet]. [citado 27 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

61. Aline, V, Andres VE, Da Silva EJ, Torri Z, Abreu AP, Afonso MT. Cargas de trabalho, processos de desgaste e absenteísmo-doença em enfermagem. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2013; 21(6): 1290-7. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.2992.2366>
62. Bustamante Velazque KO. Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021 [citado 24 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20500.12866/9462>
63. Comezaquira-Reay AC, Terán-Ángel G, Quijada-Martínez PJ, Comezaquira-Reay AC, Terán-Ángel G, Quijada-Martínez PJ. Carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. diciembre de 2021 [citado 24 de noviembre de 2022];37(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-03192021000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192021000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
64. Atencio DQ, Tarqui-Maman C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Archivos de Medicina (Col). 2020;20(1):123-32.
65. Salazar Saldaña RDP. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [citado 24 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/38022>

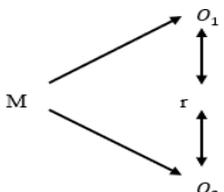
66. Toledo Méndez AE. Sobrecarga laboral y desempeño profesional en el personal de enfermería de un hospital de Guayaquil, 2022 [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 24 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94157>
67. Trujillo Pardave N, Garagundo Campean L. Carga laboral y trastornos musculoesqueléticos en el profesional de enfermería, Hospital Nacional Arzobispo de Loayza, Lima, 2020 [Internet] [Tesis de grado]. [Ica]: Universidad Autónoma de Ica; 2021 [citado 24 de noviembre de 2022]. Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/738>
68. Trujillo Pardave N. Sobrecarga laboral del profesional de enfermería en unidad cuidados intensivos del Hospital María Auxiliadora, 2021. 29 de mayo de 2022 [citado 5 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/994>
69. Calderon Salas DG. Carga laboral y desempeño profesional de enfermería, servicio de cirugía, Hospital Militar Central, 2021 [Internet] [Tesis de grado]. [Ica]: Universidad Autónoma de Ica; 2022 [citado 24 de noviembre de 2022]. Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1899>



Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: SOBRECARGA LABORAL Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA MICRORED DE SALUD LA VICTORIA-CHICLAYO

Formulación del Problema	Objetivos	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Existe relación entre la sobrecarga laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud La Victoria Chiclayo?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud la Victoria- Chiclayo.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre la carga física y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la carga mental y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre los trabajos a turnos y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre los factores de la organización y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de Salud de la Victoria – Chiclayo?</li> </ul>	<p>Técnicas: Se empleará la encuesta.</p> <hr/> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario 1: Sobrecarga laboral; autor: Hart y Staveland (1988) adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar (2017) (8)</li> <li>• Cuestionario 2: Desempeño profesional; autor: Espinoza Peña, Karin Jeanette (2022) (24).</li> </ul>

Tipo y diseño de la Investigación	Población y muestra		Variables y dimensiones	
<p>El tipo de investigación es básico, con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo-correlacional. El diseño es no experimental transversal. El esquema de diseño propuesto para la investigación es tal como se presenta:</p>  <p>Dónde:  M: Sujeto de estudio (Enfermeras (os))  O1: Observación o sobrecarga laboral.  O2: Observación o desempeño profesional.  r: Análisis de relación entre variables observadas.</p>	Población:	Muestra	Variable independiente	Dimensiones
	<p>La población se encuentra conformada por 68 individuos que forman parte del personal de enfermería que labora en la Microred de Salud La Victoria, según el último registro de recursos humanos del personal de enfermería para el año 2022.</p>	<p>Se plantea el uso de una muestra censal, por ende, se empleará el total de 68 individuos que conforman la población</p>	Sobrecarga laboral	<p>Carga física  Carga mental  Trabajos a turnos  Factores de la organización</p>
			Variable dependiente	Dimensiones
		Desempeño profesional	<p>Calidad del trabajo  Responsabilidad  Compromiso institucional  Liderazgo en equipo</p>	

Anexo 02: Operacionalización de las variables / categorización.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Sobrecarga Laboral	Corresponde a una cantidad excedente de trabajo para una sola persona en un determinado margen de tiempo; adicionalmente, esta puede manifestarse como el exceso de actividades repetitivas, complejas y sin variedad (8).	Corresponde al conjunto de estrategias planificadas para medir la variable en cuatro dimensiones: carga física, carga mental, trabajos a turnos y factores de la organización, por medio del instrumento tipo cuestionario con escala dicotómica de 68 ítems.	<p>Carga Física</p> <p>Carga Mental</p> <p>Trabajo a turnos</p> <p>Factores de la organización</p>	<p>Postura de trabajo</p> <p>Desplazamientos en el trabajo</p> <p>Esfuerzo muscular</p> <p>Atención</p> <p>Pausas</p> <p>Ritmo de Trabajo</p> <p>Tratamiento de información</p> <p>Experiencias</p> <p>Turnos</p> <p>Calendario</p> <p>Estabilidad</p> <p>Tiempo de alimentación</p> <p>Evaluación de Salud</p> <p>Respeto del ciclo de sueño</p> <p>Protección y seguridad</p> <p>Limitaciones</p> <p>Tareas</p> <p>Preparación</p> <p>Iniciativa</p> <p>Informes</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<p>1-3</p> <p>4-6</p> <p>7-16</p> <p>17-18</p> <p>19-20</p> <p>21-22</p> <p>23-28</p> <p>29-31</p> <p>32</p> <p>33</p> <p>34-35</p> <p>36</p> <p>37</p> <p>38-41</p> <p>42-43</p> <p>44</p> <p>45-47</p> <p>48-51</p> <p>52-58</p> <p>59</p> <p>60-62</p> <p>63-68</p>	Dicotómica: Sí/No

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Desempeño Profesional	Corresponde a la manera en que cada profesional cumple con sus funciones, siempre en relación a los lineamientos que la institución a la que pertenecen exige para cada uno (25).	Corresponde a las puntuaciones de tipo ordinal obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones calidad del trabajo, responsabilidad, compromiso institucional y liderazgo en equipo, en base a 31 ítems y una escala tipo Likert.	Calidad del Trabajo  Responsabilidad  Compromiso Institucional  Liderazgo en Equipo	Eficiencia  Eficacia  Reacción ante imprevistos Transparencia en la información  Resolución de conflictos Identidad de la institución Trabajo extralaboral Aportes y mejoras Clima laboral positivo Apoyo a compañeros Resolución de conflictos Respeto	2, 3, 4, 5, 7 1, 2, 6, 8, 9, 10, 11 12 13, 14, 15 16, 17 18 19, 22 20, 21 23, 28 24, 27 25, 26 29, 30, 31	Política: Escala de Likert

## Anexo 03: Instrumentos

### INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO DE SOBRECARGA LABORAL

AUTOR: Hart y Staveland (1988) adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar (2017) (8)

OBJETIVO: Medir la sobrecarga laboral en los trabajadores de enfermería dentro de la Microred de Salud de La Victoria – Chiclayo.

INSTRUCCIÓN: Estimado(a) personal de enfermería, quien le saluda es Delgado Cabanillas Gladys Violeta de la Universidad Señor de Sipán, vengo desarrollando la investigación: *“SOBRECARGA LABORAL Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA MICRORED DE SALUD LA VICTORIA-*

*CHICLAYO”*; para ello, es necesaria su participación en el llenado del presente instrumento, siendo de carácter voluntario y anónimo, a razón de que los datos recogidos serán manejados de manera confidencial y solo para fines de la investigación. Por favor, marque con una equis (X) en “Sí” o “No” según considere se cumpla o no la condición descrita en cada ítem.

ESCALA DE MEDICIÓN: Preguntas dicotómicas, de respuestas “Sí”(1) y “No”(0).

#### I. Datos Generales:

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: (        ) Femenino (        ) Masculino

#### II. Preguntas:

SOBRECARGA LABORAL		ESCALA	
Nº	Dimensión 1: CARGA FÍSICA	SÍ (1)	NO(0)
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.		
15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.		
	Dimensión 2: CARGA MENTAL		
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.		
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.		
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.		
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia		
23	El trabajo se basa en los procesos de información.		
24	La información se percibe correctamente.		
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.		
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.		
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.		
	Dimensión 3: TRABAJO A TURNOS		
32	El trabajo que se realiza es a turnos		

33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.		
----	---	--	--

34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.		
35	Los equipos de trabajo son estables		
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.		
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciar la jornada laboral.		
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.		
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.		
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.		
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche.		
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.		
	Dimensión 4: FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN		
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.		
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.		
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).		
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.		
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.		
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.		
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.		
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias		
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.		
54	Puede elegir el método de trabajo.		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado		
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo		
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos, entre otros) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores		
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.		
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado		
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.		
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.		
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo		
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los		

	trabajadores.		
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.		
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.		
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.		
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.		

## INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

AUTOR: Espinoza Peña, Karin Jeanette (2022) (24).

OBJETIVO: Medir el desempeño profesional del trabajador de enfermería dentro de la Microred de Salud de La Victoria – Chiclayo.

INSTRUCCIÓN: Por favor, lea atentamente cada uno de los ítems de la siguiente encuesta y marque con una X en el valor que usted crea describa mejor su desempeño en relación lo que se describa.

ESCALA DE MEDICIÓN: Tener en cuenta para las respuestas la siguiente escala:

Descripción	Escala
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

DESEMPEÑO PROFESIONAL		ESCALA				
N°	Dimensión 1: CALIDAD DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.					
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.					
5	Realiza sus actividades sin errores.					
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
7	Puede trabajar independientemente.					
8	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.					
9	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
10	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					

11	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.					
	Dimensión 2: RESPONSABILIDAD	1	2	3	4	5
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.					
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.					
14	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
15	Transmite esta información oportunamente.					
16	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.					
	Dimensión 3: COMPROMISO INSTITUCIONAL	1	2	3	4	5
18	Conoce la misión y visión del centro de salud.					
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.					
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.					
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.					
	Dimensión 4: LIDERAZGO EN EQUIPO					
23	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
24	Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.					
25	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.					
27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.					
28	Valora y respeto las ideas de todo el equipo de trabajo.					
29	Demuestra respeto a sus supervisores.					
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo.					
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos.					

## Anexo 04: Validación y confiabilidad de instrumentos

### INSTRUMENTO I: SOBRECARGA LABORAL

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA LABORAL								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Carga física</b>								
1	El trabajo permite combinar la posición de pie-sentado	✓		✓		✓		
2	Se mantiene la columna en posición recta	✓		✓		✓		
3	Se mantienen los brazos por debajo del nivel de los hombros.	✓		✓		✓		
4	La tarea exige desplazamientos	✓		✓		✓		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior al 25% de la jornada laboral.	✓		✓		✓		
6	Se realizan desplazamientos con cargas inferiores a 2 kg.	✓		✓		✓		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular.	✓		✓		✓		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos	✓		✓		✓		
9	Los ciclos de trabajo son superiores a medio minuto.	✓		✓		✓		
10	Si se manipulan cargas estas son inferiores a 3 kilos	✓		✓		✓		
11	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	✓		✓		✓		
12	La forma y volumen de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
13	El peso y el tamaño de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse	✓		✓		✓		
15	Se ha formado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	✓		✓		✓		
16	Se controlan que se manejen las cargas de manera correcta.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2; Carga mental</b>								
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado	✓		✓		✓		
18	Debe mantenerse la atención al menos de la mitad del tiempo o solo de forma parcial	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo permite alguna pausa	✓		✓		✓		
20	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas	✓		✓		✓		
21	El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas	✓		✓		✓		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia	✓		✓		✓		
23	El trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos automatizados, informática, etc.)	✓		✓		✓		
24	La información se percibe correctamente	✓		✓		✓		
25	Se entiende con facilidad.	✓		✓		✓		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	✓		✓		✓		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	✓		✓		✓		
28	El diseño de los mandos o paneles es adecuado a la acción requerida	✓		✓		✓		
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce el proceso y los equipos.	✓		✓		✓		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones	✓		✓		✓		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Trabajo a turnos</b>								
32	El trabajo que se realiza es a turnos.	✓		✓		✓		
33	El calendario de turnos se conoce con antelación.	✓		✓		✓		
34	Los trabajadores participan en la determinación de los equipos.	✓		✓		✓		
35	Los equipos de trabajo son estables	✓		✓		✓		
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada	✓		✓		✓		
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo nocturno y posteriormente a intervalos regulares	✓		✓		✓		
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.	✓		✓		✓		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	✓		✓		✓		
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	✓		✓		✓		
41	La adscripción continuada a un turno de noche es inferior a dos semanas	✓		✓		✓		
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día.	✓		✓		✓		
43	La carga de trabajo es inferior en el turno de noche	✓		✓		✓		
44	Existe en la empresa una política de limitación para trabajar en turno nocturno.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 4: Factores de la organización</b>								
45	El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	✓		✓		✓		
46	El trabajo permite la alternancia de tareas o de la ejecución de varias tareas.	✓		✓		✓		
47	Se realiza una tarea o subtarea con entidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión)	✓		✓		✓		
48	La preparación de los trabajadores está en consonancia con el trabajo que realizan.	✓		✓		✓		

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]  
 .....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Cadenillas Albornoz Violeta

DNI: 09748659

Especialidad del evaluador: Metodóloga

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Violeta Albornoz*  
 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz  
 CPPe. 1009748659

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Carga física</b>							
1	El trabajo permite combinar la posición de pie-sentado	✓		✓		✓		
2	Se mantiene la columna en posición recta	✓		✓		✓		
3	Se mantienen los brazos por debajo del nivel de los hombros.	✓		✓		✓		
4	La tarea exige desplazamientos	✓		✓		✓		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior al 25% de la jornada laboral.	✓		✓		✓		
6	Se realizan desplazamientos con cargas inferiores a 2 kg.	✓		✓		✓		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular.	✓		✓		✓		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos	✓		✓		✓		
9	Los ciclos de trabajo son superiores a medio minuto.	✓		✓		✓		
10	Si se manipulan cargas estas son inferiores a 3 kilos	✓		✓		✓		
11	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	✓		✓		✓		
12	La forma y volumen de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
13	El peso y el tamaño de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse	✓		✓		✓		
15	Se ha formado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	✓		✓		✓		
16	Se controlan que se manejen las cargas de manera correcta.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Carga mental</b>							
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado	✓		✓		✓		
18	Debe mantenerse la atención al menos de la mitad del tiempo o solo de forma parcial	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo permite alguna pausa	✓		✓		✓		
20	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas	✓		✓		✓		
21	El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas	✓		✓		✓		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia	✓		✓		✓		
23	El trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos automatizados, informática, etc.)	✓		✓		✓		
24	La información se percibe correctamente	✓		✓		✓		
25	Se entiende con facilidad.	✓		✓		✓		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	✓		✓		✓		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	✓		✓		✓		
28	El diseño de los mandos o paneles es adecuado a la acción requerida	✓		✓		✓		
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce el proceso y los equipos.	✓		✓		✓		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones	✓		✓		✓		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Trabajo a turnos</b>							
32	El trabajo que se realiza es a turnos.	✓		✓		✓		
33	El calendario de turnos se conoce con antelación.	✓		✓		✓		
34	Los trabajadores participan en la determinación de los equipos.	✓		✓		✓		
35	Los equipos de trabajo son estables	✓		✓		✓		
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada	✓		✓		✓		
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo nocturno y posteriormente a intervalos regulares	✓		✓		✓		
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.	✓		✓		✓		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	✓		✓		✓		
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	✓		✓		✓		
41	La adscripción continuada a un turno de noche es inferior a dos semanas	✓		✓		✓		
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día.	✓		✓		✓		
43	La carga de trabajo es inferior en el turno de noche	✓		✓		✓		
44	Existe en la empresa una política de limitación para trabajar en turno nocturno.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 4: Factores de la organización</b>							
45	El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	✓		✓		✓		
46	El trabajo permite la alternancia de tareas o de la ejecución de varias tareas.	✓		✓		✓		
47	Se realiza una tarea o subtarea con entidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión)	✓		✓		✓		
48	La preparación de los trabajadores está en consonancia con el trabajo que realizan.	✓		✓		✓		

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. ABEL RODRIGUEZ TABADA .....de.....del 20.....

DNI: 07012553

Especialidad del evaluador: TOXICO

- <sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

  
 Firma del Experto Informante.  
 C.Ps.P 0032

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Carga física</b>							
1	El trabajo permite combinar la posición de pie-sentado	✓		✓		✓		
2	Se mantiene la columna en posición recta	✓		✓		✓		
3	Se mantienen los brazos por debajo del nivel de los hombros.	✓		✓		✓		
4	La tarea exige desplazamientos	✓		✓		✓		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior al 25% de la jornada laboral.	✓		✓		✓		
6	Se realizan desplazamientos con cargas inferiores a 2 kg.	✓		✓		✓		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular.	✓		✓		✓		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos	✓		✓		✓		
9	Los ciclos de trabajo son superiores a medio minuto.	✓		✓		✓		
10	Si se manipulan cargas estas son inferiores a 3 kilos	✓		✓		✓		
11	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	✓		✓		✓		
12	La forma y volumen de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
13	El peso y el tamaño de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse	✓		✓		✓		
15	Se ha formado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	✓		✓		✓		
16	Se controlan que se manejen las cargas de manera correcta.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2; Carga mental</b>							
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado	✓		✓		✓		
18	Debe mantenerse la atención al menos de la mitad del tiempo o solo de forma parcial	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo permite alguna pausa	✓		✓		✓		
20	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas	✓		✓		✓		
21	El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas	✓		✓		✓		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia	✓		✓		✓		
23	El trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos automatizados, informática, etc.)	✓		✓		✓		
24	La información se percibe correctamente	✓		✓		✓		
25	Se entiende con facilidad.	✓		✓		✓		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	✓		✓		✓		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	✓		✓		✓		
28	El diseño de los mandos o paneles es adecuado a la acción requerida	✓		✓		✓		
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce el proceso y los equipos.	✓		✓		✓		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones	✓		✓		✓		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Trabajo a turnos</b>							
32	El trabajo que se realiza es a turnos.	✓		✓		✓		
33	El calendario de turnos se conoce con antelación.	✓		✓		✓		
34	Los trabajadores participan en la determinación de los equipos.	✓		✓		✓		
35	Los equipos de trabajo son estables	✓		✓		✓		
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada	✓		✓		✓		
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo nocturno y posteriormente a intervalos regulares	✓		✓		✓		
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.	✓		✓		✓		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	✓		✓		✓		
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	✓		✓		✓		
41	La adscripción continuada a un turno de noche es inferior a dos semanas	✓		✓		✓		
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día.	✓		✓		✓		
43	La carga de trabajo es inferior en el turno de noche	✓		✓		✓		
44	Existe en la empresa una política de limitación para trabajar en turno nocturno.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 4: Factores de la organización</b>							
45	El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	✓		✓		✓		
46	El trabajo permite la alternancia de tareas o de la ejecución de varias tareas.	✓		✓		✓		
47	Se realiza una tarea o subtarea con entidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión)	✓		✓		✓		
48	La preparación de los trabajadores está en consonancia con el trabajo que realizan.	✓		✓		✓		

49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.	✓		✓		✓	
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	✓		✓		✓	
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	✓		✓		✓	
52	El trabajador puede tener iniciativa en la resolución de incidencias.	✓		✓		✓	
53	Puede detenerse el trabajo o ausentarse cuando lo necesite	✓		✓		✓	
54	Puede elegir el método de trabajo.	✓		✓		✓	
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	✓		✓		✓	
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	✓		✓		✓	
57	Las consignas de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.	✓		✓		✓	
58	Se evitan las incongruencias, incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales	✓		2		✓	
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado	✓		✓		✓	
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.	✓		✓		✓	
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores	✓		✓		✓	
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	✓		✓		✓	
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.	✓		✓		✓	
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.	✓		✓		✓	
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa	✓		✓		✓	
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitándose situaciones de acoso	✓		✓		✓	
67	Si la tarea se realiza en un recinto aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.)	✓		✓		✓	
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo está establecido un programa de actuación.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):..... EXISTE SUFICIENCIA .....

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

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: MG. Daniel A. Córdoba Sotomayor

DNI: 09867455

Especialidad del evaluador: METODÓLOGA

- <sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- <sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
- <sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

  
Firma del Experto Informante.  
Mg. Daniel A. Córdoba Sotomayor  
Docente Investigador  
COP. 16806

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Carga física</b>							
1	El trabajo permite combinar la posición de pie-sentado	✓		✓		✓		
2	Se mantiene la columna en posición recta	✓		✓		✓		
3	Se mantienen los brazos por debajo del nivel de los hombros.	✓		✓		✓		
4	La tarea exige desplazamientos	✓		✓		✓		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior al 25% de la jornada laboral.	✓		✓		✓		
6	Se realizan desplazamientos con cargas inferiores a 2 kg.	✓		✓		✓		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular.	✓		✓		✓		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos	✓		✓		✓		
9	Los ciclos de trabajo son superiores a medio minuto.	✓		✓		✓		
10	Si se manipulan cargas estas son inferiores a 3 kilos	✓		✓		✓		
11	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	✓		✓		✓		
12	La forma y volumen de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
13	El peso y el tamaño de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse	✓		✓		✓		
15	Se ha formado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	✓		✓		✓		
16	Se controlan que se manejen las cargas de manera correcta.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2; Carga mental</b>							
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado	✓		✓		✓		
18	Debe mantenerse la atención al menos de la mitad del tiempo o solo de forma parcial	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo permite alguna pausa	✓		✓		✓		
20	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas	✓		✓		✓		
21	El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas	✓		✓		✓		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia	✓		✓		✓		
23	El trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos automatizados, informática, etc.)	✓		✓		✓		
24	La información se percibe correctamente	✓		✓		✓		
25	Se entiende con facilidad.	✓		✓		✓		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	✓		✓		✓		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	✓		✓		✓		
28	El diseño de los mandos o paneles es adecuado a la acción requerida	✓		✓		✓		
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce el proceso y los equipos.	✓		✓		✓		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones	✓		✓		✓		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Trabajo a turnos</b>							
32	El trabajo que se realiza es a turnos.	✓		✓		✓		
33	El calendario de turnos se conoce con antelación.	✓		✓		✓		
34	Los trabajadores participan en la determinación de los equipos.	✓		✓		✓		
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.	✓		✓		✓		
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	✓		✓		✓		
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	✓		✓		✓		
52	El trabajador puede tener iniciativa en la resolución de incidencias.	✓		✓		✓		
53	Puede detenerse el trabajo o ausentarse cuando lo necesite	✓		✓		✓		
54	Puede elegir el método de trabajo.	✓		✓		✓		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
57	Las consignas de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.	✓		✓		✓		
58	Se evitan las incongruencias, incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales	✓		✓		✓		
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado	✓		✓		✓		
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.	✓		✓		✓		
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores	✓		✓		✓		
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	✓		✓		✓		
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.	✓		✓		✓		
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.	✓		✓		✓		
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa	✓		✓		✓		
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitándose situaciones de acoso	✓		✓		✓		
67	Si la tarea se realiza en un recinto aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.)	✓		✓		✓		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo está establecido un programa de actuación.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]    24 de 02 del 2017

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. PALACIOS GARAY JESSICA

DNI: 00370757

Especialidad del evaluador: Metodología

<sup>1</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

*Jessica Palacios Garay*  
Dra. Jessaca Paola Palacios Garay



## INSTRUMENTO 2: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN CALIDAD DEL TRABAJO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	X		X		X		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	X		X		X		
3	Realiza un trabajo ordenado.	X		X		X		
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	X		X		X		
5	Realiza sus actividades sin errores.	X		X		X		
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		
7	Puede trabajar independientemente.	X		X		X		
8	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	X		X		X		
9	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	X		X		X		
10	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	X		X		X		
11	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	X		X		X		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.	X		X		X		
14	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	X		X		X		
15	Trasmite esta información oportunamente.	X		X		X		

16	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	X		X		X		
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN COMPROMISO INSTITUCIONAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	Conoce la misión y visión.	X		X		X		
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.	X		X		X		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.	X		X		X		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X		X		X		
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN LIDERAZGO EN EQUIPO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
23	23) Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X		X		X		
24	Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.	X		X		X		
25	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	X		X		X		
26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.	X		X		X		
27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.	X		X		X		
28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	X		X		X		
29	Demuestra respeto a sus supervisores.	X		X		X		
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos	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: Maribel Amalia Carmen Sarango      DNI: 40373937

Especialidad del Validador: Doctora en Psicología

Área de especialización clínica y educativa



Maribel Amalia Carmen Sarango

---

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: el ítem es apropiado para para representar el componente o dimensión específica del constructo.

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.

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN CALIDAD DEL TRABAJO							
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	X		X		X		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	X		X		X		
3	Realiza un trabajo ordenado.	X		X		X		
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	X		X		X		
5	Realiza sus actividades sin errores.	X		X		X		
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		
7	Puede trabajar independientemente.	X		X		X		
8	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	X		X		X		
9	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	X		X		X		
10	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	X		X		X		
11	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD							
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	X		X		X		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.	X		X		X		
14	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	X		X		X		
15	Trasmite esta información oportunamente.	X		X		X		
16	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	X		X		X		
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN COMPROMISO INSTITUCIONAL							
18	Conoce la misión y visión.	X		X		X		
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.	X		X		X		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.	X		X		X		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de	X		X		X		

	trabajo dentro del trabajo.						
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN LIDERAZGO EN EQUIPO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO
23	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X		X		X	
24	Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.	X		X		X	
25	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	X		X		X	
26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.	X		X		X	
27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.	X		X		X	
28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	X		X		X	
29	Demuestra respeto a sus supervisores.	X		X		X	
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo	X		X		X	
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos	x		x		x	

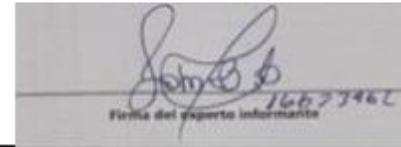
Observaciones (precisar si hay suficiencia): [ ]

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ Si] Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ] Apellidos y

nombres del juez validador: Jhon Barturen Castañeda

DNI: 16623462



Especialidad del Validador: Doctor en Psicología

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: el ítem es apropiado para para representar el componente o dimensión específica del constructo.

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.

Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach N de elementos

,940

Anexo 05: Validación del aporte práctico de la investigación



ANEXOS VALIDACIÓN DEL APOORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN ENCUESTA A EXPERTOS

ESTIMADO MAGÍSTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico *Es Tratamiento Para disminuir la carga laboral y mejorar el desempeño profesional en el momento de la atención de la Medicina de*

**Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

**Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

**Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

**Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

**Posibilidades de aplicación del aporte práctico.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

**Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

**Significación práctica del aporte.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales: Ninguna

*[Signature]*  
Dr. Carlos A. Gómez Díaz  
ORTOPEDIA



ANEXOS VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA  
INVESTIGACIÓN  
ENCUESTA A EXPERTOS

ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico En estrategias para mejorar el desempeño profesional en el personal de enfermería de la microrred la Victoria - Chiriquí.

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	Flore O. Fines Larra
PROFESION	Licenciada en Enfermería
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magister en Gestión Pública
ESPECIALIDAD	Nefrología - Hemodiálisis
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Hospital Regional de Embayegu
CARGO	Enfermera Asistencial

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	Sobrecarga laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la microrred de Salud la Victoria - Chiriquí.
LINEA DE INVESTIGACION	Atención de la Salud y cuidado de la vida humana.
NOMBRE DEL TESISISTA	Caldero Violeta Delgado Cabanillas.
APORTE PRÁCTICO	Estrategias para mejorar el desempeño profesional en el personal de enfermería de la microrred la Victoria

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

**Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

**Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

**Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

**Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			



Escuela de  
Posgrado

**Posibilidades de aplicación del aporte práctico.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

**ANEXOS N° 5 VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN ENCUESTA A EXPERTOS**

**ESTIMADO MAGÍSTER:**

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico Estrategias para mejorar el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Hecrosed la Victoria - Chiriquí.

**DATOS DEL EXPERTO:**

NOMBRE DEL EXPERTO	Cecilia Peláez Angulo.
PROFESION	Médico Cirujano
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magíster en Atención Servicios de Salud.
ESPECIALIDAD	Médico General.
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Centro de Salud El Bosque de Victoria.
CARGO	Médico Asistencial.

**DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

TITULO DE LA INVESTIGACION	Debre carga laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Hecrosed de Salud la Victoria - Chiriquí.
LINEA DE INVESTIGACION	Ciencia de la Salud y cuidados de la vida humana.
NOMBRE DEL TESISISTA	Alady's Violeta Delgado Cabanillas.
APORTE PRÁCTICO	Estrategias para mejorar el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Hecrosed la Victoria.

**Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

**Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

**Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

**Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

**Posibilidades de aplicación del aporte práctico.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

**Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

**Significación práctica del aporte.**

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales: Ninguna

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
MICRO RED SALUD LA VICTORIA  
Dr. Guzmán Peláez Aránguez  
C.M.P.: 17188

## Anexo 06: Consentimiento Informado



Institución: Universidad Señor de Sipán

Investigadora: Delgado Cabanillas Gladys Violeta

Título: “Sobrecarga laboral y el Desempeño Profesional en el Personal de Enfermería de la Microred de Salud la Victoria- Chiclayo.”

Yo..... identificado con DNI,.....DECLARO:  
Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación “Sobrecarga Laboral y el Desempeño Profesional En El Personal De Enfermería De La Microred de Salud La Victoria- Chiclayo”.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la Encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación: Determinar si existe relación entre la sobrecarga laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la Microred de salud la Victoria- Chiclayo.

La Victoria, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, del 20\_\_

---

FIRMA Y DNI

Anexo 07. Evidencias de la Investigación



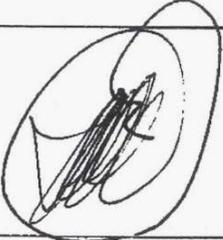


**ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR**

Yo **JULIO CESAR ARANA DELGADO**, quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Escuela de Posgrado N° 497-2022/EPG-USS, del proyecto de investigación titulado, **SOBRECARGA LABORAL Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA MICRORRED DE SALUD LAVICTORIA-CHICLAYO**

desarrollado por el estudiante: **GLADYS VIOLETA DELGADO CABANILLAS** del programa de estudios de **Maestría en gerencia de servicios de salud**, acredito haber revisado, y declaro expedito para que continúe con el trámite pertinentes.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

<p><b>ARANA DELGADO JULIO CESAR</b> Asesor</p>	<p><b>DNI: 16400084</b></p>	
--	-----------------------------	---

Pimentel, 20 de agosto 2024

Anexo 09. Acta de 2do control de Similitud

	<b>ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	113 de 112

Yo, **Nila García Clavo, Jefe de Unidad de Investigación de Posgrado**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de Posgrado según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: SOBRECARGA LABORAL Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA MICRORED DE SALUD LA VICTORIA-CHICLAYO elaborado por el estudiante Delgado Cabanillas Gladys Violeta.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 01 de Octubre de 2024.

   
**Dra. Nila García Clavo**  
**Jefe de Unidad de Investigación**  
**Posgrado**  
**DNI N° 43815291**

