



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**INFORMEN FINAL DE TESIS**

**Título:**

**Sobrecarga laboral del personal del Centro de Salud Pedro  
Pablo Atusparia 2024**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ENFERMERÍA**

**Autor:**

Bach. Vásquez Saavedra César Alejandro

**Asesora:**

Mg. Nora Tello Azañero.

ORCID: 0000 – 0002 – 2645 – 740X.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Políticas y Gestión en salud

**PIMENTEL – PERÚ**

**2024**



## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Nora Tello Azañero**, asesor (a) del Programa/Escuela de ENFERMERIA ; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: **SOBRECARGA LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD PEDRO PABLO ATUSPARIA 2024** ; presentado por el (la) estudiante

**CESAR ALEJANDRO VASQUEZ SAAVEDRA**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24 %, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 13 de septiembre del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nora Tello Azañero', enclosed in a circular scribble.

ORCID: 0000 – 0002 – 2645 – 740X



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**COMISION DE GRADOS Y TITULOS**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA TITULO PROFESIONAL**

Siendo las 05:00 p.m. del lunes 23 de septiembre del año 2024, ante el Jurado  
constituido por:

**PRESIDENTE :** DRA. ANA MARÍA ALVITES GASCO  
**SECRETARIA :** DRA. CLEOTILDE DÍAZ GÓMEZ  
**VOCAL :** MG. LUCIA VIOLETA DIAZ CACHAY

El Bachiller : **VASQUEZ SAAVEDRA CESAR ALEJANDRO**

El título de la Tesis a sustentar es: **SOBRECARGA LABORAL DEL PERSONAL DEL  
CENTRO DE SALUD PEDRO PABLO ATUSPARIA 2024**

Para optar el Título de **LICENCIADO EN ENFERMERIA**, obteniendo el siguiente  
calificativo **APROBADO POR UNANIMIDAD**.

\_\_\_\_\_  
**DRA. ANA MARÍA ALVITES GASCO**  
Presidente

\_\_\_\_\_  
**DRA. CLEOTILDE DÍAZ GÓMEZ**  
Secretaria

\_\_\_\_\_  
**MG. LUCIA VIOLETA DIAZ CACHAY**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mi madre Ana Saavedra, por todo el amor y el apoyo que me ha brindado, los valores inculcados, por la motivación para aprender y ser profesional para afrontar la vida. Y por continuar protegiéndome.

A mis Abuelos, por la paciencia y la dedicación que tuvo para criarme y enseñarme a no rendirme jamás. Y desde donde este gracias por los valores que me enseñaste.

A mis Tíos por brindarme siempre su amor y apoyo incondicional, por confiar en mí y ser los promotores de mis sueños, sobre todo la motivación que me brindan día a día para lograr mis objetivos en la vida.

Alejandro.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento a Dios por otorgarme la vida y perseverancia para cumplir mis metas y objetivos.

A la Universidad que me dio la oportunidad de capacitarme para ser un profesional.

A todos los docentes que con sus enseñanzas han compartido sus conocimientos y ejemplo en el desarrollo de mi preparación profesional.

A mi asesora Mg. Nora Tello Azañero por su tiempo, dedicación y apoyo con sus valiosos conocimientos y experiencias en el desarrollo de este trabajo de investigación.

## Índice de contenido

Caratula.....	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Índice de contenido.....	4
Índice de tablas.....	5
Resumen.....	6
Abstract.....	7
I. INTRODUCCION .....	8
II. MARCO TEORICO.....	11
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables, Operacionalización.....	21
3.3. Población y muestra .....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	22
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS.....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Distribución de la Población según Variables Sociodemográficas.....	26
Tabla 02: Relación entre Sobrecarga Laboral y Dimensiones de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.....	27
Tabla 03: Distribución de la Sobrecarga Laboral según Frecuencia de Síntomas.....	28
Tabla 4: Estadísticas de Fiabilidad de Sobrecarga Laboral.....	42
Tabla 5: Estadísticas de Fiabilidad de Agotamiento Emocional .....	46
Tabla 6: Estadísticas de Fiabilidad de Despersonalización .....	46
Tabla 7: Estadísticas de Fiabilidad de Realización Personal .....	46

## Resumen

Teniendo como objetivo Evaluar el nivel de la sobrecarga laboral del personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia en 2024. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo de naturaleza descriptiva y estadística, con un enfoque no experimental, en el cual no se realizó la manipulación de variables. La población objetivo serán los trabajadores del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia, del departamento de Lambayeque, en el enfoque estuvo dirigido en captar a los trabajadores un total de 72. Los resultados muestran que Agotamiento Emocional: El 27.8% (20 individuos) se sitúa en el nivel bajo, el 41.7% (30 individuos) en el nivel medio, y el 30.5% (22 individuos) en el nivel alto. Despersonalización: El 25% (18 individuos) se sitúa en el nivel bajo, el 48.6% (35 individuos) en el nivel medio, y el 26.4% (19 individuos) en el nivel alto. Realización Personal: El 22.2% (16 individuos) se sitúa en el nivel bajo, el 47.2% (34 individuos) en el nivel medio, y el 30.6% (22 individuos) en el nivel alto. En conclusión, la distribución de la Población según Variables Sociodemográficas, distribución de la población muestra un equilibrio entre sexos y una mayor proporción de personal en el rango de edad de 30-49 años. La mayoría están casados y tienen un nivel educativo universitario. Esta distribución podría influir en cómo se percibe y maneja la sobrecarga laboral en el centro de salud.

**Palabras clave:** sobrecarga laboral, Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal.

## ABSTRACT

The objective of this study was to evaluate the level of work overload of the staff of the Pedro Pablo Atusparia Health Center in 2024. A quantitative study of descriptive and statistical nature was carried out, with a non-experimental approach, in which no manipulation of variables was performed. The target population will be the workers of the Pedro Pablo Atusparia Health Center, in the department of Lambayeque, in the approach was directed in capturing workers a total of 72. The results show that Emotional Exhaustion: 27.8% (20 individuals) are situated in the low level, 41.7% (30 individuals) in the medium level, and 30.5% (22 individuals) in the high level. Depersonalization: 25% (18 individuals) placed at the low level, 48.6% (35 individuals) at the medium level, and 26.4% (19 individuals) at the high level. Personal Accomplishment: 22.2% (16 individuals) are at the low level, 47.2% (34 individuals) at the medium level, and 30.6% (22 individuals) at the high level. In conclusion, the distribution of the Population according to Sociodemographic Variables, population distribution shows a balance between sexes and a higher proportion of personnel in the 30-49 age range. The majority are married and have a university education. This distribution could influence how work overload is perceived and managed at the health center.

**Key words:** work overload, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Accomplishment.

## I. INTRODUCCIÓN

El estrés, una respuesta fisiológica común en el ser humano, se desencadena ante desafíos o circunstancias adversas, afectando diversas funciones del cuerpo a lo largo del tiempo. Organizar el estilo de vida y buscar un equilibrio pueden contribuir significativamente a su manejo. En la actualidad, existen múltiples terapias para tratar y gestionar el estrés, siendo crucial la adaptación del estilo de vida al tipo y fase del estrés que enfrenta el individuo. Factores como la alimentación y técnicas de relajación juegan un papel importante en la selección de un tratamiento efectivo contra el estrés. Comprender esta condición es vital para todos, ya que nadie está exento de sufrir esta afección.

En una Encuesta realizada por OSHA, el 44% de los trabajadores en Europa afirmaron que su nivel de estrés en el trabajo había aumentado en el año anterior (1). estrés había aumentado en el año anterior (1). Se descubrió que los niveles de estrés niveles en el lugar de trabajo en Asia se reflejaban en ansiedad (28%), depresión (27%) y angustia (33%). En Asia se encontraron reflejos de ansiedad (28%), depresión (27%) y angustia (33%) (2). En Norteamérica, un alarmante 83% de la fuerza laboral experimenta estrés en el trabajo (3). Además, a nivel mundial, se reporta que el personal de salud exhibe un mayor índice de estrés, alcanzando un promedio del 87.4% (4).

De acuerdo con un estudio de Gallup, el 53% de los trabajadores en Latinoamérica reporta niveles de estrés, superando el promedio mundial del 44% (5). trabajadores de esta zona de la salud reportan tasas más altas de síntomas relacionados con el estrés, tasas comode síntomas relacionados con el estrés, como depresión (14,7–22 %) y pensamientos suicidas (5–15%), y un tercio de ellos dice que necesita ayuda psicológica .depresión (14,7– 22%) y pensamientos suicidas (5–15%), y un tercio de ellos dice que necesita ayuda psicológica (6).

Según Rojas, profesor de la UPN, el 60% de la población peruana experimenta estrés, y un 70% de los trabajadores padece estrés laboral (7). Esta situación es especialmente crítica entre los profesionales de la salud en Perú, donde se

reporta que el 52% muestra síntomas de depresión, y uno de cada cuatro ha experimentado un episodio de ansiedad o depresión (8).

Las repercusiones de esta situación abarcan desde el ámbito personal, incluyendo afecciones físicas como enfermedades, problemas cognitivos, trastornos gastrointestinales, cutáneos, endocrinos, inmunológicos, sexuales y psicológicos, que pueden escalar hasta el suicidio (9); hasta el ámbito empresarial y organizacional, donde se manifiesta en forma de ausentismo laboral, alta rotación de empleados, reducción de la calidad y merma en el rendimiento.

En resumen, este estrés puede resultar en una disminución de la productividad o del desempeño, lo que finalmente repercute negativamente en la organización (10). Se evidencia en el incumplimiento de metas de producción y en la necesidad de invertir más recursos para alcanzar los objetivos, ambas situaciones representan costos elevados que pueden comprometer la viabilidad a largo plazo de la empresa en el mercado.

Se planea la formulación del problema: ¿Cuál es el impacto de la sobrecarga laboral del personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia en 2024?

En cuanto a la justificación teórica, Este estudio se apoya en la literatura existente sobre psicología organizacional y salud ocupacional, que demuestra que el estrés laboral no solo afecta el bienestar mental y físico de los trabajadores, sino también la eficiencia y efectividad de las organizaciones sanitarias.

Se justifica de forma práctico, esta investigación es fundamental para identificar las fuentes de estrés que afectan al personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia y para desarrollar estrategias que mejoren el ambiente laboral y la calidad de vida de los trabajadores. Entender las causas y los efectos del estrés en este contexto permitirá implementar políticas de recursos humanos más efectivas, mejorar la satisfacción laboral y la retención de personal, y, en última instancia, optimizar la atención al paciente, lo cual es crucial en un sector tan crítico como el de la salud.

Por último, para la investigación sobre la sobrecarga laboral del personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia, la justificación metodológica se basa en la aplicación de un enfoque cuantitativo. Este enfoque es fundamental para obtener datos objetivos y medibles que permitan un análisis estadístico riguroso del fenómeno estudiado.

El objetivo general de la presente investigación es: Evaluar el nivel de la sobrecarga laboral del personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia en 2024.

Los objetivos específicos son: a) Analizar e identificar el estudio de la variable socio-demográficas; b) Establecer la relación entre la sobrecarga laboral y la dimensión agotamiento emocional del personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia en 2024; c) Establecer la relación entre la sobrecarga laboral y la dimensión despersonalización del personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia en 2024; d) Establecer la relación entre la sobrecarga laboral y la dimensión realización personal del personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia en 2024.

En su hipótesis:

H1: La sobrecarga laboral en el personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia en 2024 está significativamente influenciado por altos niveles de la dimensión agotamiento emocional, despersonalización del personal y realización personal del personal.

Ho: La sobrecarga laboral en el personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia en 2024 no está significativamente relacionado con la dimensión agotamiento emocional, despersonalización del personal y realización personal del personal.

## II. DESARROLLO

### MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Díaz et al (2024). en su tesis titulado “Estrés laboral y calidad de vida en enfermeros durante la pandemia por Covid-19” El objetivo de este estudio fue evaluar cómo la calidad de vida de las enfermeras se vio afectada por el estrés laboral durante la pandemia de Covid19. Se empleó una investigación analítica, transversal y cuantitativa investigación. Fue empleado. El análisis incluyó estadísticas descriptivas estadística y regresión lineal múltiple. El Un estudio encontró una correlación negativa sustancial entre correlación negativa niveles de estrés entre los niveles de estrés y la calidad de vida ( $r = -0,438$ ,  $p < 0,01$ ). y calidad de vida ( $r = -0,438$ ,  $p < 0,01$ ). Además, se observó que los profesionales de enfermería experimentaban niveles elevados de estrés. Por el contrario, las personas mayores de 31 años y con más de 12 meses de experiencia laboral tienden a tener una puntuación más alta en calidad de vida. Por el contrario, ser mujer, soltera, separada o viuda, así como tener puntuaciones más altas de estrés agudo, son indicadores de una menor calidad de vida. (11)

Molina et al. (2023) en su tesis titulada ““Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas” UCI médico-quirúrgica Hospital Guillermo Grant Benavente Concepción-Chile”. Tuvo como objetivo Identificar los estresores laborales que generan alerta en la salud del personal de enfermería de las Unidades de Cuidados intensivos. La metodología empleada en este estudio fue descriptiva y transversal. Participaron 37 enfermeras, que se dividieron en tres grupos en función de diferentes factores: carga de trabajo, entorno psicológico y entorno social. Se utilizó la Escala de Estrés de Enfermería para evaluar las experiencias de los participantes. empleado para evaluar las experiencias de los participantes. Se ha determinado que el principal factor causante de estrés es una carga de trabajo excesiva. El entorno psicológico suele estar influido por el dolor y el sufrimiento del paciente, mientras que el entorno social es el que menos impacto tiene. (12)

Vera (2023) en su tesis titulado “Relación entre el estrés académico percibido y los estilos de vida en estudiantes universitarios de posgrado en la ciudad de Bogotá”. Bogotá D.C – Colombia. El objetivo del estudio fue analizar la relación entre la percepción del estrés académico y los estilos de vida en estudiantes de posgrado. El enfoque se centró en cómo estos estudiantes perciben tanto el estrés académico como sus patrones de vida. La investigación se desarrolló bajo un diseño correlacional con un enfoque cuantitativo y de tipo no experimental, en el que se incluyó una muestra de 180 estudiantes. Para la recolección de datos, se emplearon el Cuestionario de Estilos de Vida en Jóvenes Universitarios (CEVJU-R) y el Inventario SISCO de estrés académico. Los resultados evidenciaron una relación leve entre ciertos componentes del estrés académico y los hábitos de vida. Adicionalmente, se observó que estudiantes sin signos aparentes de estrés académico podrían verse influidos por factores externos como las responsabilidades familiares, el cuidado de hijos, la situación económica y las obligaciones laborales, lo cual podría derivar en conductas poco saludables." (13)

Jimenez (2023) en su artículo titulado “Nivel de estrés laboral en jefes de piso de enfermería de un hospital general” tuvo como objetivo el estrés es la interacción entre una persona y su entorno que considera excesiva o que está más allá de sus recursos, perjudicando su bienestar. Su metodología fue estudio transversal realizado sobre una muestra de 43 enfermeras de un servicio de ambulancias que respondieron el cuestionario sobre estrés laboral. Concluye que el estudio pretende arrojar luz sobre el impacto del estrés laboral en los profesionales de enfermería. Al concienciar sobre esta cuestión, puede capacitar al personal de enfermería para adoptar medidas proactivas que prevengan las enfermedades relacionadas con el estrés, reduzcan los gastos económicos, minimicen el absentismo y promuevan un entorno laboral más saludable. (14)

Buitrago (2023) en su revista titulada “Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención” se enfocó en analizar los marcos teóricos relacionados con el estrés laboral, considerando sus principales orígenes, repercusiones y medidas preventivas dentro del

entorno laboral. La investigación, de carácter documental, se basa en la consulta de diversas bases de datos como Epistemonikos, ProQuest, Frontiers in Psychology, Academy, Biblioteca Digital, Elsevier, Redalyc, Dialnet, SciELO y Science Direct. Se identificó que el estrés es un problema frecuente en las organizaciones, originado por distintos factores tanto laborales como personales. Este tipo de estrés impacta negativamente en la salud física y mental de los trabajadores, afectando su rendimiento y productividad. En consecuencia, resulta fundamental promover una actitud preventiva que priorice el bienestar integral de los empleados. (15)

Cuanto al contexto nacional, tenemos a Sivana (2023) La tesis titulada “Estilos de vida y nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Microred de Hunter, Arequipa - 2020” tuvo como propósito identificar la relación entre los estilos de vida y el nivel de estrés laboral en el personal médico de la Microred de Hunter. Se empleó un diseño correlacional con enfoque descriptivo. Para evaluar el estrés se utilizó el Inventario de Burnout. Mediante la prueba estadística de chi-cuadrado ( $\chi^2$ ), no se encontró una correlación significativa entre el estilo de vida y el estrés laboral en el personal de salud de dicha microred en el año 2020. La investigación se basó en la teoría del “Déficit de autocuidado” de Dorothea Orem. El cuestionario Maslach Burnout Inventory fue el instrumento empleado para medir la variable de estrés. En conclusión, los resultados no muestran evidencia estadísticamente significativa que respalde una relación entre los niveles de estrés laboral y los estilos de vida en el personal médico de la Microred de Hunter, Arequipa - 2020. (16)

Bautista (2023) La tesis titulada “Asociación entre los niveles de estrés y los estilos de vida en estudiantes de enfermería de primero y noveno semestre de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa, 2021” tuvo como finalidad examinar la relación entre los estilos de vida y el nivel de estrés en estudiantes del primer y noveno semestre de la carrera de Enfermería en esta universidad. Los resultados revelaron una relación significativa e inversa entre ambas variables ( $r_s = -.477$ ;  $p = .000$ ), lo que sugiere que un estilo de vida más saludable se vincula con menores niveles de estrés en los estudiantes.

(17)

Calizaya (2023) En la revista titulada "Relación entre Estilos de Vida y Estrés en personal policial de la Unidad de Servicios Especiales, Arequipa - 2021", se planteó como objetivo analizar la conexión entre los estilos de vida y los niveles de estrés en el personal policial de dicha unidad en Arequipa. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional de corte transversal y no experimental. Los hallazgos señalaron que no se evidenció una relación significativa entre los estilos de vida y los niveles de estrés en los policías evaluados. (18)

Chipana (2023) En su tesis titulada "Estilo de vida y estrés laboral en el equipo multidisciplinario durante la pandemia de COVID-19 en el Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2021", se planteó como objetivo principal identificar la relación entre el estilo de vida y el estrés laboral en dicho equipo durante el contexto de la pandemia. La investigación adoptó un enfoque descriptivocorrelacional, con un diseño no experimental y de corte transversal, abarcando una muestra de 50 personas seleccionadas bajo criterios específicos de inclusión y exclusión. Los hallazgos indicaron una relación inversa significativa entre el estilo de vida y el estrés laboral, lo que se evidenció a través del uso de la prueba Rho de Spearman, destacando que un estilo de vida más saludable está vinculado a menores niveles de estrés en el ámbito laboral. (19)

Palacios (2023) En su tesis titulada "Estrés laboral y estilos de vida en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Moquegua, 2018, Tacna", se planteó como objetivo principal analizar la relación entre el estrés laboral y los estilos de vida en los profesionales de enfermería de dicho servicio durante el año 2018. El estudio empleó un diseño descriptivo, transversal y de tipo no experimental. Los resultados indicaron que no se encontró una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y los estilos de vida en el personal de enfermería evaluado en el servicio de emergencia. (20)

## **El Estrés**

"La OMS solía definir el estrés como 'un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción', considerando este proceso como un sistema de alerta biológico indispensable para la supervivencia." (21)

Actualmente, la OMS describe el estrés como un estado de tensión o preocupación generado por situaciones que resultan difíciles de manejar o que superan las capacidades de la persona. (22).

El estrés es una sensación de tensión, ya sea física o mental, que surge de diversas situaciones o pensamientos que generan frustración, enojo o nerviosismo. Es la respuesta del cuerpo ante un reto o demanda, activando el organismo hasta alcanzar el objetivo, tras lo cual el estímulo disminuye y se regresa al estado basal. Aunque el estrés no siempre es negativo puede ser beneficioso al ayudar a evitar peligros se vuelve perjudicial cuando la presión o la amenaza son constantes. En este caso, el organismo entra en un estado de resistencia prolongado, lo que puede llevar al agotamiento y a alteraciones funcionales u orgánicas, e incluso derivar en la necesidad de fármacos para tratar las patologías asociadas al estrés crónico. (23).

Otra definición de estrés lo describe como "la respuesta del organismo ante cualquier demanda, caracterizada por un estado de intensa tensión psicológica que prepara al cuerpo para la lucha o la huida". Esta definición incluye dos componentes: los agentes estresantes o estresores, que son las condiciones del entorno que lo desencadenan, y las respuestas al estrés, que son las reacciones individuales frente a dichos agentes. (24).

### **Conceptos de la Sobrecarga laboral**

De acuerdo con la OMS, el estrés se define como "la reacción que un individuo puede experimentar ante exigencias y presiones laborales que superan sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su habilidad para enfrentar la situación" (25). Por su parte, la OIT describe el estrés como "la respuesta física y emocional a un desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos y habilidades disponibles para hacerles frente" (26).

Datos recientes de la OMS indican que un empleo íntegro y honesto favorece la salud mental. Aproximadamente el 60% de la población mundial está empleada, y un entorno laboral saludable y seguro no solo es un derecho fundamental, sino que también contribuye a reducir la tensión y los conflictos en el ambiente de trabajo, aumentando la lealtad, el rendimiento y la productividad de los empleados (27).

En un seminario realizado en Washington, organizado por la OPS y la OMS, se abordó el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores. Se destacó que el estrés laboral afecta a todos los empleados y que en la actualidad, factores como la mayor carga laboral, el incremento en el uso de la tecnología, los avances industriales, la globalización y la comunicación virtual plantean desafíos que a menudo superan las habilidades del trabajador, provocando estrés y conduciendo a disfunciones físicas, mentales y sociales. Esto puede deteriorar la salud, disminuir la productividad y afectar tanto el entorno familiar como el social (28).

### **Tipos de Sobrecarga laboral**

La respuesta al estrés varía según cada trabajador, dependiendo de factores como su carácter, habilidades, destrezas y otras características personales. El nivel de estrés que una situación provoca no es igual para todos; lo que para algunos puede ser menos estresante, para otros puede representar una mayor presión. (20).

### **Existen dos tipos de Sobrecarga laboral:**

**Estrés episódico o agudo:** Este tipo de estrés es de corta duración y se desvanece rápidamente. Una vez que la situación que lo generó se enfrenta o se resuelve, los síntomas desaparecen por completo. (20).

**Estrés crónico:** Este tipo de estrés se prolonga en el tiempo o se repite con frecuencia. Ocurre cuando el trabajador enfrenta de manera continua situaciones estresantes y experimenta los síntomas cada vez que estos eventos se presentan. La duración puede extenderse por semanas o meses,

y la persona puede llegar a acostumbrarse tanto a este tipo de estrés que no percibe que ya se ha convertido en un problema para su salud. (20).

### **Fases de Sobrecarga laboral**

**Reacción de alarma (Fase 1):** Es la reacción inicial del organismo cuando percibe una amenaza. En respuesta, el cuerpo se prepara liberando hormonas como la adrenalina y el cortisol, lo que provoca síntomas como alteraciones en el estado de ánimo, taquicardia, respiración acelerada, aumento de la presión arterial y tensión muscular. Esta fase suele ser de corta duración. (21).

**Estado de resistencia (Fase 2):** En esta etapa, el organismo entra en un estado de resistencia debido a la prolongación de la amenaza, activando mecanismos de supervivencia tanto fisiológicos como psicológicos para enfrentar la situación estresante. Esta fase puede durar un periodo corto o prolongado, dependiendo de si la situación se controla de manera efectiva o si persiste, lo que llevaría a la siguiente fase. (21).

**Fase de agotamiento (Fase 3):** La última fase ocurre cuando el organismo ya no puede resistir las presiones o amenazas externas. En este punto, se agotan las reservas fisiológicas y psicológicas, lo que afecta gravemente la salud física, mental y emocional. Las consecuencias pueden incluir enfermedades y síntomas como migrañas, colon irritable, inmunosupresión, cansancio, fatiga, depresión, ansiedad, falta de interés personal, problemas de concentración y un incremento en los errores, entre otros. (21).

### **Efectos de Sobrecarga laboral sobre las organizaciones**

El estrés laboral no solo impacta a las personas o grupos que lo experimentan, sino también a la organización en su conjunto. Cuando un número significativo de trabajadores o miembros clave del personal sufren de estrés de manera continua, esto puede perjudicar el funcionamiento adecuado y los resultados que la entidad busca alcanzar. Entre los efectos negativos se encuentran:

- Absentismo relacionado con factores como la carga de trabajo, control insuficiente, conflictos de rol, falta de recompensas adecuadas, liderazgo deficiente, turnos irregulares y la calidad de los vínculos sociales en el trabajo.

- Mayor rotación de personal.
- Reducción en el rendimiento y la productividad.
- Prácticas laborales inseguras y un aumento en el riesgo de accidentes.
- Incremento en el número de quejas.
- Aumento de problemas legales derivados de demandas y acciones judiciales presentadas por trabajadores sometidos a presión constante o conflictos.
- Desprestigio de la imagen institucional, tanto entre los empleados como ante el público en general.

Es fundamental que las organizaciones reconozcan la importancia del bienestar de sus trabajadores, quienes son personas con emociones y susceptibilidad a enfermedades. Por lo tanto, es esencial prestar atención a sus necesidades y preocupaciones, lo que permitirá mejorar el ambiente laboral y obtener mejores resultados (16).

### **Sobrecarga laboral en el profesional de salud**

El personal de salud está conformado por un equipo multidisciplinario que incluye profesionales, técnicos y auxiliares asistenciales, todos ellos responsables de participar en el proceso de atención y cuidado de los pacientes. El estrés en este grupo puede generar diversas consecuencias negativas, tales como: ausentismo laboral, disminución de la productividad, incremento de errores y accidentes, toma de decisiones inadecuadas, falta de motivación y compromiso, agotamiento laboral, trabajadores con jornadas largas, pero bajo rendimiento, alta rotación de personal, mala gestión del tiempo, conflictos entre colegas, relaciones deficientes con los usuarios y un aumento en las quejas por el trato recibido (24).

Además, el personal de salud tiene una interacción constante con pacientes, familiares y la comunidad, lo cual exige habilidades y actitudes específicas, como mantener empatía y compromiso con los pacientes en todo momento (25).

## **Sobrecarga laboral en las enfermeras**

Se llevó a cabo un estudio para identificar las principales causas de estrés en el personal de enfermería del servicio de urgencias, utilizando el cuestionario validado "The Nursing Stress Scale", que clasifica los factores en dos categorías diferenciadas:

En relación con la organización del trabajo en la institución:

- Falta de personal.
- Realización de tareas que no corresponden a las funciones de enfermería.
- Información insuficiente por parte del médico.
- Escaso presupuesto asignado por el sistema sanitario.
- Poco tiempo disponible para brindar apoyo emocional a los pacientes.

En relación con el ámbito profesional:

- Afrontamiento del dolor, sufrimiento y muerte de terceros.
- Necesidad de actualización constante de conocimientos.
- Uso de nuevas tecnologías (25).

## **Prevención y manejo de la Sobrecarga laboral**

El estrés laboral se debe prevenir, se puede accionar previamente ante los riesgos presentes antes de que se muestren. Se debe actuar sobre el trabajador que lo presenta, sobre la empresa en donde laboral y sobre la sociedad en general en la que se vive (26).

**Según Maslach las dimensiones son los siguientes:**

**Agotamiento emocional:** Maslach define el agotamiento como: "cansancio y fatiga que pueden manifestarse de forma física, psicológica o en ambas dimensiones a la vez". Los principales indicadores incluyen:

1. Agotamiento emocional en el trabajo.
2. Sensación de vacío al finalizar la jornada laboral.
3. Fatiga al inicio del día.
4. Esfuerzo excesivo para cumplir con el trabajo.
5. Sentimiento de desgaste.
6. Frustración relacionada con el trabajo.
7. Sobrecarga de tareas.
8. Trabajo directo con personas que generan estrés.
9. Sentimiento de estar completamente agotado.

**Despersonalización:** Esto se refiere al desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas desfavorables, distantes y deshumanizadas hacia las personas en el entorno laboral, caracterizadas por irritabilidad y falta de motivación. Los principales indicadores son:

1. Tratar a los pacientes de manera impersonal, como si fueran objetos.
2. Mostrar dureza en el trato con los pacientes.
3. Desarrollar un endurecimiento emocional debido al trabajo.
4. Desinterés por las necesidades o problemas que presentan los pacientes.
5. Sentir culpa por las situaciones adversas que afectan a los pacientes.

**Realización personal:** Según el estudio de Calsina, se define como "la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios orientados hacia la excelencia". Los indicadores de este enfoque son:

1. Comprensión parcial de las necesidades de los pacientes.
2. Trato eficaz de los problemas de los pacientes.
3. Influencia positiva en la vida a través del trabajo.

4. Transmitir energía en el entorno laboral.
5. Crear una atmósfera relajada.
6. Sentirse motivado y animado.
7. Lograr resultados valiosos en el trabajo.
8. Manejar con calma los problemas emocionales de los pacientes.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo.

#### **3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Este estudio adopta un diseño no experimental, transversal y descriptivo (según el alcance de la investigación), de tipo básica (en función de su finalidad), retrospectiva (en cuanto al periodo en que se recopila la información) y deductiva (según el tipo de inferencia utilizada).

#### **3.3. VARIABLES Y OPERALIZACIÓN**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Instrumento
V1: Sobrecarga laboral	Se trata de una presión excesiva en el entorno laboral que provoca un desequilibrio entre las demandas impuestas y las capacidades reales de la persona.	Es una forma estructurada de evaluar el estrés laboral mediante indicadores e ítems específicos descritos en un cuestionario de autorreporte.	Agotamiento emocional  Despersonalización  Realización personal	Disminución o pérdida de los recursos emocionales  Actitudes negativas  Negativismo en la percepción laboral	Escala Ordinal, tipo Likert:  “Nunca”, “Pocas veces”, “A veces” “Muchas veces” y “Siempre”	Cuestionario

Fuente: Elaboración Propia

### **3.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

#### **Ámbito Geográfico**

Son los trabajadores que padecen de sobrecarga laboral del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia 2024.

#### **Población y muestra**

##### **○ Población Objetivo:**

La población objetivo estará conformada por los trabajadores del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia en 2024. El enfoque de la investigación se centrará en captar a los 88 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera:

##### **○ Población accesible:**

La muestra estará integrada por los trabajadores del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia 2024 que acepten participar de manera voluntaria en el estudio y que, además, firmen el consentimiento informado, presentado en el Anexo 2.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores activos del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia 2024 con más de 6 meses de servicio.
- Personal de salud que ejerce como médico(a), enfermero(a) y técnico(a).

Criterios de exclusión:

- Personal de salud con menos de 3 meses de servicio en el Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia 2024.
- Personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia 2024 que decida no participar en el estudio.

### ○ Muestra:

La muestra estará conformada por una parte representativa de la población, seleccionada en función de su relación tanto con la totalidad de la población como con la problemática investigada. Así, se trabajará con una muestra de 72 trabajadores del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia 2023, considerando un periodo de estudio estimado en 6 meses.

Para determinar la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

**Donde:**

- N = 88
- Z $\alpha$  = 1.96
- p = 0.05
- q = 0.95
- d = 0.05

$$n = \frac{88 \times (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.05^2 \times (88-1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}$$
$$n = \frac{88 \times 0.9604}{0,052 (80-1) + 0.9604}$$
$$= \frac{76.832}{1.1579}$$
$$n = 72$$

### ○ Muestreo

La selección de los participantes se llevó a cabo mediante un muestreo no probabilístico. Esta elección se basó en la verificación de los registros oficiales de los trabajadores, asegurando el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión. De esta manera, todos los trabajadores tuvieron la misma oportunidad de ser considerados para el estudio.

### **3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El método utilizado en la investigación será la encuesta, cuyo objetivo principal es obtener información directa de los trabajadores del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia 2024. A través de un cuestionario dirigido a la muestra, la encuesta permite recopilar datos de manera rápida y sencilla. Por lo tanto, esta técnica resultó esencial para alcanzar los objetivos del estudio, facilitando la obtención de la información necesaria para cumplir con los propósitos de la investigación.

La validez de las técnicas e instrumentos empleados en esta investigación, relacionados con la variable en estudio, fue confirmada en la tesis de la bachillera Lourdes Sihuayro Mita, realizada en el año 2018. Dicha tesis se caracterizó por ser un estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal.

### **3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIONES**

El procedimiento para la recolección de datos se inició con la presentación de la investigación al jefe del Centro de Salud, a quien se le explicaron los objetivos del estudio y se le proporcionó una extensión detallada del mismo para obtener su consentimiento y coordinar la ejecución con los trabajadores. La selección de los participantes se realizó siguiendo los procedimientos establecidos en el muestreo.

Luego, se entrevistó a los trabajadores en un lugar y horario adecuado, donde se les informó sobre los alcances de la investigación y se obtuvo su consentimiento informado antes de aplicar los cuestionarios. Los instrumentos se aplicaron a través de entrevistas con una duración aproximada de 20 a 30 minutos en el Centro de Salud. La información se recopiló en fichas para su posterior análisis y procesamiento.

### **3.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Con los resultados obtenidos, se elaborará una plantilla de datos en Excel para el registro inicial, como se detalla en el Anexo 3. Estos datos se ingresaron en una base de datos utilizando el software estadístico SPSS 27

para su posterior análisis. Para el informe final, se empleará estadística descriptiva y se analizará la distribución de variables mediante medidas de tendencia central o de frecuencia, según la naturaleza de cada variable. Para examinar las relaciones entre variables independientes, se aplicará la prueba de Chi-cuadrado o la prueba exacta de Fisher, según corresponda.

### **3.8 Aspectos éticos**

En la planificación y elaboración de la presente investigación, se aplicarán correctamente las normativas internas de la Universidad Particular de Chiclayo, así como los lineamientos establecidos en la guía para la línea de investigación en ciencias de la salud, asegurando el uso adecuado y parafraseado de los referentes académicos.

**Principio de beneficencia:** Los participantes o sus representantes deben estar informados sobre los riesgos y beneficios de la investigación, buscando maximizar las ventajas y minimizar cualquier posible daño.

**Principio de no maleficencia:** Este principio es fundamental y se considera un requisito previo para cualquier comunicación o consentimiento. Su propósito es proteger a los participantes, lo que implica que el investigador debe minimizar los riesgos éticos y morales.

**Principio de respeto a las personas:** Este principio reconoce la autonomía de los participantes. Se confía en que los individuos actúen de acuerdo con su naturaleza, permitiéndoles tomar decisiones de manera independiente y utilizar su criterio para evaluar cuidadosamente los pros y contras antes de determinar la mejor acción a seguir.

**Principio de justicia:** Al centrarse en resultados precisos y valiosos, se busca que los participantes se beneficien equitativamente de los hallazgos obtenidos.

**Principio de responsabilidad:** La evaluación se basa en datos y resultados concretos para determinar si la investigación generó el impacto esperado en los estudiantes. Es crucial garantizar la excelencia en los estudios realizados.

## IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### Resultados de Tablas

**Tabla 1**

Distribución de la Población según Variables Sociodemográficas

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	35	48.6%
	Femenino	37	51.4%
<b>Edad</b>	20-29 años	18	25%
	30-39 años	22	30.6%
	40-49 años	20	27.8%
	50+ años	12	16.6%
<b>Estado Civil</b>	Soltero	26	36.1%
	Casado	30	41.7%
	Divorciado	10	13.9%
	Viudo	6	8.3%
<b>Nivel Educativo</b>	Secundaria	15	20.8%
	Técnica	20	27.8%
	Universitaria	37	51.4%
<b>Total</b>		72	100%

**Nota:** En la Tabla 1, distribución de la población muestra un equilibrio entre sexos y una mayor proporción de personal en el rango de edad de 30-49 años. La mayoría están casados y tienen un nivel educativo universitario. Esta distribución podría influir en cómo se percibe y maneja la sobrecarga laboral en el centro de salud.

**Tabla 2**

**Relación entre Sobrecarga Laboral y Dimensiones de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.**

<b>Dimensión</b>	<b>Nivel de Sobrecarga</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Chic cuadrado (<math>\chi^2</math>)</b>	<b>pvalor</b>
<b>Agotamiento Emocional</b>	Bajo	20	27.8%	15.67	0.001
	Medio	30	41.7%		
	Alto	22	30.5%		
<b>Despersonalización</b>	Bajo	18	25%	12.45	0.004
	Medio	35	48.6%		
	Alto	19	26.4%		
<b>Realización Personal</b>	Bajo	16	22.2%	10.89	0.012
	Medio	34	47.2%		
	Alto	22	30.6%		
<b>Total</b>		<b>72</b>	<b>100%</b>		

**Nota:** En la tabla 2, los resultados del Chi-cuadrado indican que hay una correlación significativa entre la sobrecarga laboral y las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, ya que los p-valores son menores a 0.05. Esto sugiere que la sobrecarga laboral está significativamente relacionada con niveles más altos de agotamiento emocional y despersonalización, y niveles más bajos de realización personal.

**Agotamiento Emocional:** El 27.8% (20 individuos) se sitúa en el nivel bajo, el 41.7% (30 individuos) en el nivel medio, y el 30.5% (22 individuos) en el nivel alto.

**Despersonalización:** El 25% (18 individuos) se sitúa en el nivel bajo, el 48.6% (35 individuos) en el nivel medio, y el 26.4% (19 individuos) en el nivel alto.

**Realización Personal:** El 22.2% (16 individuos) se sitúa en el nivel bajo, el 47.2% (34 individuos) en el nivel medio, y el 30.6% (22 individuos) en el nivel alto.

**Tabla 3**

**Distribución de la Sobrecarga Laboral según Frecuencia de Síntomas**

síntoma	Nunca	Pocas Veces al Año	Una Vez al Mes	Pocas Veces al Mes	Una Vez a la Semana	Pocas Veces a la Semana	Todos los Días
<b>Me siento emocionalmente agotado</b>	3	5	8	15	10	20	11
<b>Termino mi jornada de trabajo vacío</b>	4	6	10	14	12	18	8
<b>Me siento fatigado al comenzar el día</b>	2	7	9	13	11	22	8
<b>Trato a pacientes como objetos</b>	5	8	10	12	14	15	8
<b>Trabajar con gente me cansa</b>	4	6	8	16	12	18	8
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>32</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	<b>59</b>	<b>93</b>	<b>43</b>

Nota: En la tabla 3, la frecuencia de síntomas asociados a la sobrecarga laboral es alta, con muchos empleados reportando sentirse emocionalmente agotados y fatigados varias veces a la semana o todos los días. Esto refuerza la necesidad de intervenciones para manejar la sobrecarga laboral y mejorar la salud mental del personal.

**Emocionalmente agotado:** El 15.3% (11 individuos) reportan sentirse así todos los días, el 27.8% (20 individuos) varias veces a la semana, y el 13.9% (10 individuos) una vez a la semana.

**Termino mi jornada vacía:** El 11.1% (8 individuos) se sienten así todos los días, el 25% (18 individuos) varias veces a la semana, y el 16.7% (12 individuos) una vez a la semana.

**Fatigado al comenzar el día:** El 11.1% (8 individuos) reportan sentirse así todos los días, el 30.6% (22 individuos) varias veces a la semana, y el 15.3% (11 individuos) una vez a la semana.

**Trato a pacientes como objetos:** El 11.1% (8 individuos) reportan sentirse así todos los días, el 20.8% (15 individuos) varias veces a la semana, y el 19.4% (14 individuos) una vez a la semana.

**Trabajar con gente me cansa:** El 11.1% (8 individuos) reportan sentirse así todos los días, el 25% (18 individuos) varias veces a la semana, y el 16.7% (12 individuos) una vez a la semana.

## V. DISCUSIÓN

A continuación, se analizan los hallazgos obtenidos en investigaciones previas con base en los objetivos planteados.

En referencia al objetivo general, distribución de la población muestra un equilibrio entre sexos y una mayor proporción de personal en el rango de edad de 30-49 años. La mayoría están casados y tienen un nivel educativo universitario. Esta distribución podría influir en cómo se percibe y maneja la sobrecarga laboral en el centro de salud. Se realizó en contraste con los resultados de la investigación con Vera (2023) Se concluye que se encontró una correlación débil entre algunas dimensiones del estrés académico y los estilos de vida. Aunque no se manifiestan síntomas específicos relacionados con el estrés académico, se identificaron otros factores externos como las responsabilidades en el hogar, el cuidado de los hijos, la situación económica y la práctica profesional. Estos factores están vinculados al mantenimiento de hábitos de vida poco saludables.

La relación entre la sobrecarga laboral y las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal muestra que, según los resultados del Chi-cuadrado, existe una correlación significativa. Los p-valores obtenidos son menores a 0.05, lo que indica que la sobrecarga laboral se asocia de manera significativa con un mayor agotamiento emocional y despersonalización, así como con una menor sensación de realización personal.

Agotamiento Emocional: El 27.8% (20 individuos) se sitúa en el nivel bajo, el 41.7% (30 individuos) en el nivel medio, y el 30.5% (22 individuos) en el nivel alto.  
Despersonalización: El 25% (18 individuos) se sitúa en el nivel bajo, el 48.6% (35 individuos) en el nivel medio, y el 26.4% (19 individuos) en el nivel alto.  
Realización Personal: El 22.2% (16 individuos) se sitúa en el nivel bajo, el 47.2% (34 individuos) en el nivel medio, y el 30.6% (22 individuos) en el nivel alto.

Distribución de la Sobrecarga Laboral según Frecuencia de Síntomas, la frecuencia de síntomas asociados a la sobrecarga laboral es alta, con muchos empleados reportando sentirse emocionalmente agotados y fatigados varias veces a la

semana o todos los días. Esto refuerza la necesidad de intervenciones para manejar la sobrecarga laboral y mejorar la salud mental del personal.

Emocionalmente agotado: El 15.3% (11 individuos) reportan sentirse así todos los días, el 27.8% (20 individuos) varias veces a la semana, y el 13.9% (10 individuos) una vez a la semana. Termine mi jornada vacía: El 11.1% (8 individuos) se sienten así todos los días, el 25% (18 individuos) varias veces a la semana, y el 16.7% (12 individuos) una vez a la semana. Fatigado al comenzar el día: El 11.1% (8 individuos) reportan sentirse así todos los días, el 30.6% (22 individuos) varias veces a la semana, y el 15.3% (11 individuos) una vez a la semana. Trato a pacientes como objetos: El 11.1% (8 individuos) reportan sentirse así todos los días, el 20.8% (15 individuos) varias veces a la semana, y el 19.4% (14 individuos) una vez a la semana. Trabajar con gente me cansa: El 11.1% (8 individuos) reportan sentirse así todos los días, el 25% (18 individuos) varias veces a la semana, y el 16.7% (12 individuos) una vez a la semana. Se realizó en contraste con los resultados de la investigación con Jimenez (2023) Este estudio beneficiará a los profesionales de enfermería al permitir identificar el grado en que el personal se ve afectado por el estrés laboral. A partir de los hallazgos, se podrá difundir la investigación, lo que permitirá al personal de enfermería tomar medidas preventivas para reducir el estrés, evitando así la aparición de enfermedades, el gasto económico innecesario, el ausentismo recurrente e incluso el abandono del puesto de trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

1. Distribución de la Población según Variables Sociodemográficas, distribución de la población muestra un equilibrio entre sexos y una mayor proporción de personal en el rango de edad de 30-49 años. La mayoría están casados y tienen un nivel educativo universitario. Esta distribución podría influir en cómo se percibe y maneja la sobrecarga laboral en el centro de salud.
2. La relación entre la sobrecarga laboral y las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal mostró una correlación significativa, según los resultados del Chi-cuadrado. Con p-valores menores a 0.05, se evidencia que la sobrecarga laboral está asociada de manera significativa con un aumento en los niveles de agotamiento emocional y despersonalización, así como con una disminución en la sensación de realización personal. Estos hallazgos sugieren que un exceso de carga laboral contribuye a un mayor desgaste emocional y a una actitud deshumanizada, afectando negativamente la percepción de logro personal en el trabajo.
- 3.-Distribución de la Sobrecarga Laboral según Frecuencia de Síntomas, la frecuencia de síntomas asociados a la sobrecarga laboral es alta, con muchos empleados reportando sentirse emocionalmente agotados y fatigados varias veces a la semana o todos los días. Esto refuerza la necesidad de intervenciones para manejar la sobrecarga laboral y mejorar la salud mental del personal.
- 4.- La evidencia obtenida a partir de las pruebas de correlación de Spearman respalda la Hipótesis Alternativa (H1), indicando que la sobrecarga laboral en el personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia está significativamente influenciada por altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H0).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1.- Se recomienda implementar políticas que tomen en cuenta las responsabilidades familiares y personales de este grupo demográfico, ofreciendo flexibilidad en los horarios laborales y oportunidades de desarrollo profesional adaptadas a sus necesidades. Además, se podría fomentar el apoyo entre colegas a través de grupos de afinidad o mentorías que permitan compartir experiencias y estrategias de manejo del estrés laboral.

2.- Se recomienda implementar políticas que tomen en cuenta las responsabilidades familiares y personales de este grupo demográfico, ofreciendo flexibilidad en los horarios laborales y oportunidades de desarrollo profesional adaptadas a sus necesidades. Además, se podría fomentar el apoyo entre colegas a través de grupos de afinidad o mentorías que permitan compartir experiencias y estrategias de manejo del estrés laboral.

3.- Se recomienda implementar programas de bienestar laboral que incluyan sesiones regulares de apoyo psicológico y talleres sobre manejo del estrés. También sería beneficioso crear un ambiente de trabajo que valore y reconozca el esfuerzo de los empleados, lo que podría mejorar la realización personal y reducir la despersonalización. La promoción de actividades de team building y el fortalecimiento de la cultura organizacional también pueden contribuir a disminuir los niveles de agotamiento emocional.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Highlights. 2022 [citado 20 de agosto de 2023]. Una nueva encuesta de la UE revela que el estrés en el lugar de trabajo está aumentando en Europa desde la COVID-19. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/highlights/new-eu-survey-revealsworkplace-stress-rise-europe-covid-19>
2. Carmichael A, Hutchins Coe E, Dewhurst M. Mckinsey & Company. 2022 [citado 20 de agosto de 2023]. Employee mental health and burnout in Asia: A time to act. Disponible en: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-ofasia/employee-mental-health-and-burnout-in-asia-a-time-to-act>
3. The American Institute of Stress. Daily life. 2019 [citado 21 de agosto de 2023]. 42 Worrying Workplace Stress Statistics. Disponible en: <https://www.stress.org/42-worrying-workplace-stress-statistics>
4. Joshi K, Modi B, Singhal S, Gupta S. Occupational Stress among Health Care Workers. En: Identifying Occupational Stress and Coping Strategies [Internet]. IntechOpen; 2023 [citado 20 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.intechopen.com/chapters/83965>
5. Juárez B. El economista. 2022 [citado 20 de agosto de 2023]. El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-laregion-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo20220727-0093.html>
6. Naciones Unidas. Noticias ONU. 2022 [citado 20 de agosto de 2023]. América Latina: El personal de la salud muestra elevados niveles de depresión y pensamiento suicida debido a la pandemia. Disponible en: [https://news.un.org/es/story/2022/01/1502562#:~:text=Los%20trabajadores%20de%20la%20salud,de%20la%20Salud%20\(OPS\)](https://news.un.org/es/story/2022/01/1502562#:~:text=Los%20trabajadores%20de%20la%20salud,de%20la%20Salud%20(OPS))
7. Info Capital Humano. 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral.

2019.

8. IETSI. ESSALUD. 2022 [citado 20 de agosto de 2023]. INS y EsSalud lanzan encuesta virtual para evaluar la salud mental del personal médico. Disponible en: <https://ietsi.essalud.gob.pe/ins-y-essalud-lanzan-encuesta-virtual-para-evaluar-la-salud-mental-del-personal-medico/>
9. Hernández J. Sodexo. 2022 [citado 20 de agosto de 2023]. Efectos del estrés laboral en las empresas y sus trabajadores. Disponible en: <https://blog.sodexo.com.mx/blog/efectos-del-estres-laboral>
10. Mauleon R. Sesame. 2022 [citado 20 de agosto de 2023]. ¿Qué causales pueden provocar baja productividad laboral? Disponible en: <https://www.sesamehr.mx/blog/causales-de-baja-productividad-laboral/>
11. Díaz Hernández MA, Gorrostola Camargo AP, Mendoza Romero D. Estrés laboral y calidad de vida en enfermeros durante la pandemia por Covid-19. Revista Cuidarte. 2024;15(1): e3212. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.3042>
12. Molina-Chailán P., Muñoz-Coloma M, Schlegel-San Martín G, Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Med Secur Trab. septiembre de 2023;65(256):177-85.
13. Vera Herrera A. “Relación entre el estrés académico percibido y los estilos de vida en estudiantes universitarios de posgrado en la ciudad de Bogotá” [Tesis de maestría] Bogotá: Konrad Lorenz, Fundación Universitaria; 2023.
14. Jimenez Zetina MA. Nivel de estrés laboral en jefes de piso de enfermería de un hospital general [tesis]. [Toluca]: Universidad Autónoma del Estado de México; 2023.
15. Buitrago-Orjuela LA, Barrera-Verdugo MA, Plazas-Serrano LY, ChaparroPenagos C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá [Internet]. 11 de noviembre de 2023 [citado 10 de abril de 2024];8(2):131-46. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/i>

16. Dueñas Navarrete FA. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes [Tesis de posgrado]. [Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]; 2020.
17. Cabezas Lucio GE. El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. caso de estudio en un hospital de segundo nivel [Tesis de posgrado]. [Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo]; 2023.
18. Villacresis Esmeralda, Zambrano, Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del IESS del Cantón Chone. (Tesis) Ecuador, 2020.
20. Chuchuca Sánchez JM, Mora Ochoa AL. El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el Hospital Aida León de Rodríguez Lara. GirónAzuay, junio-noviembre 2020 [Tesis de pregrado]. [Ecuador: Universidad Politécnica Salsesiana]; 2020.
21. Ramírez Labán EM, Godos Castillo GMG, Silva Sandoval CI, Delgado Medina LM. Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. RECIAMUC [Internet]. 23 de enero de 2022 [citado 21 de agosto de 2023];6(1):2-14.  
Disponible en:  
<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/download/767/1150/>
22. Solano Silva JJ. Estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería de una Microred en Trujillo en tiempos de pandemia Covid-19, 2022 [Tesis de posgrado]. [Trujillo: Universidad César Vallejo]; 2022.
- 23.. Zamora Effio ZR. Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021 [Tesis de posgrado]. [Ancash: Universidad César Vallejo]; 2022.
24. Pereyra Legua ME, Benabente Silupu RA. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Santa María del Socorro - Ica 2021 [Tesis de pregrado]. [Ica: Universidad Autónoma de Ica]; 2021.

25. Rojas Garay FP, Saldaña Leandro GL. Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un Hospital de Cañete, 2020 [Tesis de pregrado]. [Ica: Universidad Autónoma de Ica]; 2020.
22. Martha Raile Alligood ATM. Modelo y Teorías en Enfermería. , Barcelona , España : ELSEVIER; 2011  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10476/Felipa%20Huaura%2C%20Emely%20Nayara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Berioska H. Araoz F. 2022 " Calidad de vida laboral en personal de salud de servicios críticos del hospital regional del cusco – 2021" Universidad Andina del Cusco- Para optar al título profesional de licenciada en enfermería.  
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5014/Berioska\\_Tesis\\_bachiller\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5014/Berioska_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. World Health Organization. Constitution of the World Health Organization. Basic Documents. World Health Organization. 2009: 1-18
25. Robles Espinoza, A., Rubio Jurado, B. De la Rosa Galván, EV. Nava Zavala, AH. Generalidades y conceptos de calidad de vida en relación con los cuidados de salud [Internet]. Residente. 2016; 11(3): 120-125.
26. OMS. Manual de instrucciones de la OMS sobre la CV. Ginebra: PMS; 1998.
27. Cornejo, W. Calidad de vida [Internet]. Revista Enfermería la Vanguardia. 2016
- 28.. Sivana Huillcapacco M. y Suero Ito J. Estudio titulado “Estilos de vida y nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Microred de Hunter, Arequipa - 2020”. [Tesis de pregrado]. Arequipa:14; 16(1): 87-99.
29. Bautista Coaquira M. y Rodriguez Quiroz M. “Relación entre estilos de vida y nivel de estrés en estudiantes de primer y noveno semestre de la Facultad de Enfermería de la 91 Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2021” [Tesis de pregrado]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2021.
30. Calizaya Salas R.A y Torres Silva P.M. “Relación entre Estilos de Vida y Estrés en personal policial de la Unidad de Servicios Especiales, Arequipa - 2021” [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021.

31. Chipana Amaro R. "Estilo de vida y estrés laboral del equipo multidisciplinario en tiempos del COVID-19 Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2021" [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
32. Casas, J., Ramón Repullo, J., Lorenzo, S., Cañas, J. Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios [Internet]. Revista de Administración Sanitaria. 2002; 6(23): 143-160. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6719461>      psicométrico exploratorio. Revista Estudios de Psicología 26(3)

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1 DECLARATORIA DE AUTENCIDAD**

Yo, Bach. Vásquez Saavedra César Alejandro

Alumno de pregrado de la Facultad de Enfermería humana de la Universidad Particular de Chiclayo – UDCH

Declaro bajo juramento que, la tesis titulada: " Sobrecarga laboral del personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia 2024" Como trabajo de investigación es original, el cual no he plagiado ni total ni parcialmente de otros trabajos, libros, monografías, etc., pues se he respetado las normas internacionales de citas y referencias bibliográficas de los autores. Declaro que el trabajo de investigación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno. Los datos presentados en los resultados son verídicos, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumimos cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en el proyecto y tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada. Declaramos haber cumplido con las normas éticas de la Escuela profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, perteneciente a la Universidad Particular de Chiclayo.

Lambayeque, abril de 2024

---

**BACH. Vásquez Saavedra César Alejandro**  
**DNI: 71234328**

**ANEXO 2**  
**SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO:  
" Sobrecarga laboral del personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia  
2024"**

Sr (a). Don (ña), \_\_\_\_\_, trabajador del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia, me dirijo ante usted, para solicitar su colaboración y consentimiento en el desarrollo del estudio de investigación, que es ejecutado en el Centro de Salud donde usted brinda servicios, el cual servirá para conocer la sobrecarga laboral de los miembros de salud, además se le comunica que esta investigación ha sido admitida por el director del Centro de Centro de Salud y aprobado por el Comité de ética de la UDCH.

Se le garantiza confidencialidad para el tratamiento de los datos obtenidos en la investigación, asimismo se respetará su autonomía y los demás principios éticos de la investigación.

Se le agradece la participación y a través de su consentimiento, tendré por permitido continuar con el estudio, a través de los siguientes formularios que se les presentarán en la entrevista.

Chiclayo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2024.

\_\_\_\_\_  
**Firma de la participante**  
DNI:  
Dirección:

\_\_\_\_\_  
**Firma del investigador**  
**Vásquez Saavedra César Alejandro**  
DNI: 71234328

## ANEXO 3

### CUESTIONARIOS:



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



### **Cuestionario "Sobrecarga laboral del personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia 2024"**

**Introducción** Buenos días (tardes) colega, soy, el Bach. Vásquez Saavedra César Alejandro, estudiante de la especialidad de Políticas y Gestión en salud de la Universidad UDCH, estoy realizando una investigación, que tiene como objetivo es evaluar el nivel de la sobrecarga laboral del personal del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia en 2024. Por tal motivo solicito su participación facilitándome algunos datos para obtener los objetivos del estudio.

Favor de señalar una puntuación que crea oportuna por cada enunciado que se le presenta:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

N°	Enunciado	Puntuaciones						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							

13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

## Prueba de Normalidad

Se realizaron pruebas de normalidad utilizando Kolmogorov-Smirnov debido al tamaño de la muestra. Los resultados de la prueba de normalidad para las variables Sobrecarga Laboral, Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal se presentan a continuación.

Variable	Estadístico	Gl.	Sig. (P-valor)
<b>Sobrecarga Laboral</b>	0.144	72	0.001
<b>Agotamiento Emocional</b>	0.116	72	0.021
<b>Despersonalización</b>	0.132	72	0.003
<b>Realización Personal</b>	0.125	72	0.009

**Análisis:** Como se puede observar, los datos para una muestra mayor a 50 se evaluaron con la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados indican que ninguna de las variables tiene una distribución normal, ya que los p-valores son menores al nivel de significancia alfa de 0.05. Debido a esto, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para medir la correlación entre las variables.

## Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del instrumento se evaluó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, incorporando la información recolectada en SPSS 27. La muestra consistió en 72 trabajadores del Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia en el año 2023, con un total de 21 preguntas en el cuestionario.

**Tabla 4: Estadísticas de Fiabilidad de Sobrecarga Laboral**

Alfa de Cronbach	N de Elementos
<b>0.921</b>	<b>21</b>
Fuente: Elaboración propia	

**Análisis:** Según el estadístico de fiabilidad de la variable Sobrecarga Laboral, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.921, lo que indica un nivel de confiabilidad muy alto, proporcionando un porcentaje de fiabilidad del 92.1%.

**Tabla 5: Estadísticas de Fiabilidad de Agotamiento Emocional**

Alfa de Cronbach	N de Elementos
<b>0.804</b>	<b>21</b>
Fuente: Elaboración propia	

**Análisis:** Según el estadístico de fiabilidad de la dimensión Agotamiento Emocional, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.804, lo que indica un nivel de confiabilidad alto, proporcionando un porcentaje de fiabilidad del 80.4%.

**Tabla 6: Estadísticas de Fiabilidad de Despersonalización**

Alfa de Cronbach	N de Elementos
<b>0.853</b>	<b>21</b>
Fuente: Elaboración propia	

**Análisis:** Según el estadístico de fiabilidad de la dimensión Despersonalización, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.853, lo que indica un nivel de confiabilidad muy alto, proporcionando un porcentaje de fiabilidad del 85.3%.

**Tabla 7: Estadísticas de Fiabilidad de Realización Personal**

Alfa de Cronbach	N de Elementos
<b>0.782</b>	<b>21</b>
Fuente: Elaboración propia	

**Análisis:** Según el estadístico de fiabilidad de la dimensión Realización Personal, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.782, lo que indica un nivel de confiabilidad alto, proporcionando un porcentaje de fiabilidad del 78.2%.

Los resultados de las pruebas de normalidad indican que las variables Sobrecarga Laboral, y las dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal no siguen una distribución normal, por lo que se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para medir las correlaciones. La confiabilidad del instrumento de medición fue evaluada con el Alfa de Cronbach, mostrando altos niveles de confiabilidad para todas las dimensiones.