



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de vida profesional y sobrecarga laboral en una entidad
pública administrativa de salud, Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Quispe Lizarbe, Roselhy Juliana (orcid.org/0000-0003-0713-4178)

ASESORES:

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por guiar mis pasos, iluminar mi mente y brindarme paciencia y perseverancia para cumplir mis metas.

A mis queridos padres, Gerardo y Rossana y a mi hermano Brayhan por su apoyo constante y ser mi fortaleza en todo momento.

Agradecimiento

A mis asesores Segundo Vicente Sánchez Vásquez y Hugo Samuel Morán Requena por su apoyo y sugerencias en la realización de mi tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo	19
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Cruce entre calidad de vida profesional y sobrecarga laboral</i>	25
Tabla 2. <i>Cruce entre calidad de vida profesional y carga física</i>	26
Tabla 3. <i>Cruce entre calidad de vida profesional y carga mental</i>	27
Tabla 4. <i>Cruce entre calidad de vida profesional y trabajo a turnos</i>	28
Tabla 5. <i>Cruce entre calidad de vida profesional y factores de organización</i>	29
Tabla 6. <i>Correlación de calidad de vida profesional y sobrecarga laboral</i>	30
Tabla 7. <i>Correlación de la calidad de vida profesional y carga física</i>	31
Tabla 8. <i>Correlación de la calidad de vida profesional y carga mental</i>	32
Tabla 9. <i>Correlación de la calidad de vida profesional y trabajo a turnos</i>	33
Tabla 10. <i>Correlación de la calidad de vida profesional y factores de organización</i>	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Esquema del diseño de correlación de variables</i>	18

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación existente entre calidad de vida profesional y sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo constituida por 40 servidores y la muestra censal por 39 servidores de la plataforma de orientación y atención al usuario que aceptaron participar del estudio. Se administraron dos cuestionarios, ambos de 37 ítems para medir ambas variables. La recolección de datos fue mediante un formulario en línea de google, los datos obtenidos fueron ingresados en una hoja de cálculo de Excel y tabulados estadísticamente con el software SPSS v.26. Para determinar la correlación entre las variables se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. Se concluyó que existe relación significativa ($p=0,000$) entre calidad de vida profesional y sobrecarga laboral con un Rho de Spearman de $-0,659$, que indica correlación negativa considerable. Las dimensiones carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización también afectaron negativamente la calidad de vida profesional de los servidores de una entidad pública administrativa de salud de Lima, 2023.

Palabras clave: Calidad de vida profesional, sobrecarga laboral, carga mental.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between quality of professional life and work overload in a public administrative health entity, Lima, 2023. The methodology was of a basic type, quantitative approach, non-experimental, cross-sectional and correlational design. The population consisted of 40 servers and the census sample by 39 servers from the user orientation and service platform that agrees to participate in the study. Two questionnaires, both of 37 items, are administered to measure both variables. The data collection was through an online google form, the data obtained was entered into an Excel spreadsheet and statistically tabulated with the SPSS v.26 software. To determine the connection between the variables, the Spearman connection coefficient was applied. It was concluded that there is a significant relationship ($p=0.000$) between quality of professional life and work overload with a Spearman's Rho of -0.659 , which indicates considerable negative consequences. The dimensions physical load, mental load, shift work and organizational factors will also negatively affect the quality of professional life of the servers of a public administrative health entity in Lima, 2023.

Keywords: Quality of professional life, work overload, mental load.

I. INTRODUCCIÓN

Las personas pasan gran parte de su tiempo en sus centros laborales, por lo que es trascendental que las instituciones consideren a sus trabajadores como lo más preciado para el éxito de la entidad y brinden las herramientas para que se desarrollen y encuentren satisfechos con su vida laboral, generando así una óptima calidad de vida profesional, que es aquel bienestar condicionado a una situación de armonía en las actividades del trabajo y las herramientas necesarias para enfrentarlas y se vincula con la productividad y satisfacción en el trabajo. En el área de salud, dicha calidad influirá en la manera de atender a los usuarios y de manera individual también tendrá resultado positivo al existir un equilibrio con su vida personal (Cruz, 2018).

A nivel mundial, con el avance de la tecnología en la innovación de equipos biomédicos, los trabajos que eran realizados por los profesionales fueron reducidos considerablemente tanto en el tiempo como en la propensión al error, lo cual desencadenó que se deshumanice el trabajo y las empresas se enfoquen en el cumplimiento de sus metas e inviertan en mayor proporción en los equipos y servicios de salud a comparación de sus colaboradores que son los activos blandos de las instituciones, dejando en segundo plano su bienestar laboral, conocer si se sienten conformes o reconocidos con su trabajo, si la carga de trabajo es la adecuada o existe un exceso de ella generando conflictos emocionales como tristeza, frustración, ansiedad; problemas físicos y mentales como dolores musculares, dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, insomnio o si existe una armonía entre su vida profesional y personal (Sainz *et al.*, 2021).

La literatura global evidencia un nivel regular a malo de la calidad de vida de personal asistencial, a través de una revisión integrativa del nivel en distintos países como España, China y Brasil en los últimos 07 años se encontró que en su mayoría fue regular y los servidores más afectados fueron los licenciados de enfermería con más del 85%, seguidos de médicos, cirujanos dentistas, nutricionistas y demás ocupaciones (Valencia- Contrera *et al.*, 2022).

Por otro lado, la sobrecarga laboral se ha incrementado actualmente, impactando en el tipo de vida interfiriendo en la salud sea a nivel físico y mental, así como al no disfrute de un entorno laboral saludable. Se origina del aumento

pasajero de trabajo en el que se empieza a realizar mayores actividades y que gradualmente se prolonga durante amplios periodos de tiempo (Rivera, 2018).

Además, se encontró que trabajar bastantes horas igual o mayor a 55 horas por semana es usual e incrementa el riesgo de presentar accidentes cerebrovasculares y cardiopatía isquémica, infiriendo que tiempos de trabajo extendidos suscitaron 745000 defunciones por las enfermedades citadas previamente, incrementándose la cifra en un 29% a comparación de la data del año 2000 (Pega *et al.*, 2021).

Conforme a estudios globales, el servidor de salud es uno de los trabajadores más afectados con el síndrome del desgaste profesional y expuso que, en el 2016 entre el 25% y 33% de profesionales que se desempeñaban en el servicio de terapia intensiva a nivel mundial padecieron de estrés crónico por sobrecarga laboral, incrementándose en el contexto del COVID-19 a un 51% de cansancio severo (Torres, 2022).

La población de Suecia se encuentra en una transición demográfica debido a que la mayoría de su población es adulto mayor, razón por la cual se ha incrementado la prestación de atención en salud a domicilio, por ello, se investigó el grado de sobrecarga de trabajo de los servidores de salud que brindaron atención domiciliaria encontrando que fue alta, además, al estudiar la calidad de vida, advirtieron que se relacionaba inversamente porque a mayor cantidad de trabajo, esta se disminuía (Sjöberg *et al.*, 2020).

En América latina, el sistema sanitario presenta bastantes falencias, iniciando por el bajo presupuesto público destinado a dicho sector, el cual no cobertura la amplia demanda de usuarios en comparación a la limitada oferta de servicios de salud así como debido a la pobreza existe bastantes personas que al no contar con un seguro privado, acuden a las instituciones de salud públicas en búsqueda de atención, sumado al reducido capital humano e infraestructura entre otra problemática, ocasiona que los profesionales de la salud incrementen sus horas de jornada laboral y estancia hospitalaria, realizando horas extras sin ser afectos a pagos adicionales así como no cuenten con una adecuada calidad de vida en sus centros de trabajo (Maceira, 2022).

A nivel nacional, el personal de salud pertenece al grupo de profesionales que por la naturaleza de su trabajo presentan alta demanda de atención y tienen niveles altos de estrés laboral y a pesar de la importancia de su trabajo no son reconocidos ni presentan buena calidad de vida profesional, evidenciándose en la pandemia por COVID-19 debido a que fueron el personal de primera línea y ante la llegada del virus mortal resaltaron las carencias del sector salud. El Estado peruano decretó la emergencia sanitaria nacional y con ello, el aislamiento obligatorio, lo cual originó que todas las personas estuviesen en sus domicilios y se empezó a poner en práctica el trabajo remoto, generando un mayor desgaste y deterioro físico y mental en las personas al estar conectados gran parte del tiempo en las computadoras y no tener un horario definido de ingreso y salida del trabajo (Ballena *et al.*, 2021).

Los profesionales presentan una calidad de vida profesional muy buena si existe un balance entre sus necesidades laborales y tenga las herramientas físicas, psicológicas y organizacionales para abordar estos requerimientos (Javanmardnejad *et al.*, 2021). Para ello, se tiene en cuenta varios aspectos como la motivación que tiene los servidores para realizar sus actividades, la cantidad de trabajo que cuente, el soporte de sus superiores y el clima organizacional, para citar los principales. Al respecto, se realizaron diversos estudios sobre esta variable en hospitales referentes de Lima advirtiéndose que los trabajadores consideraron que se encuentra dentro de los rangos de regular a mala, además, se señaló que la sobrecarga laboral repercute negativamente en la calidad de vida de servidores de una institución prestadora de servicios de salud de tercer nivel de atención de Lima. (Gamarra, 2022)

Actualmente, a nivel institucional no se evidencia estudios previos ni estadísticas conocidas de calidad de vida de los servidores y sobrecarga de trabajo en la entidad involucrada; sin embargo, de la observación y diálogo entre los colaboradores, se tuvo conocimiento que existe alta carga laboral, la cual se acrecentó con la pandemia por COVID-19 pues se elevaron considerablemente el número de atenciones a usuarios que expusieron hechos que vulneraron sus derechos en salud. Por ejemplo, la falta de acceso a atención de emergencia, desabastecimiento de medicamentos y ventiladores mecánicos, carencia de camas en el servicio de hospitalización y UCI, negativa o demora en brindar información

sobre la condición de salud actual de familiares hospitalizados, entre otras situaciones por las que los usuarios requirieron atención inmediata y acudieron en busca de una pronta intervención y solución de su dificultad en salud (Lossio, 2021).

Lo anteriormente expuesto, ocasionó el incremento de carga laboral generando agotamiento físico y emocional de los servidores que influiría en la calidad de servicio a los ciudadanos y eficiencia en labores encomendadas. La calidad de vida en los servidores fue mermada por la alta demanda de atención debido al precario sistema de salud y al incremento de trabajo por la pandemia, por lo que se usó el tiempo destinado para actividades de ocio o descanso reparador luego de una jornada laboral o guardia nocturna; asimismo, los turnos de 8 horas se extendieron a 10 e incluso 12 horas de trabajo continuo al ser insuficiente el horario laboral para la atención de las denuncias de los usuarios ante presuntos hechos que pudiesen vulnerar sus derechos en salud. En razón de ello, los servidores percibieron que su calidad de vida profesional fue disminuida (Ballena *et al.*, 2021).

Ante esta problemática, se consideró apropiado llevar a cabo esta investigación. Presenta importancia teórica, porque se realizó búsqueda bibliográfica y se estudió la teoría para explicar la naturaleza de ambas variables, asimismo, expone información científica de investigaciones previas sobre ambas variables brindando aportes teóricos y con la información recabada nos permitió entender como dichas variables se relacionan entre sí, además, servirá como estudio previo para estudios posteriores, generando conocimiento en beneficio de la comunidad científica.

Tiene justificación práctica porque brindó información significativa sobre los temas de estudio en una entidad pública administrativa del sector salud, cuyos resultados de la investigación nos permitirá entender la magnitud del problema y sugerir propuestas de mejora ante la realidad expuesta, haciendo de conocimiento al equipo de gestión y capital humano de la entidad estudiada para poner en práctica políticas en la entidad en favor de no solo de la organización porque al advertir el problema se buscará mejorar las prácticas y delimitar la actividad laboral del personal, conllevando a una satisfacción y productividad laboral y con ello, mejorar la atención brindada a la ciudadanía en general.

Además, tiene justificación metodológica debido a que se utilizó una herramienta de recopilación de información que permitirá examinar el problema del estudio y brindar respuesta a los objetivos trazados. Dicho instrumento fue validado mediante criterio de especialistas y se realizó prueba piloto que permitió garantizar su confiabilidad y servirá para que otros investigadores continúen la línea de estudio.

En razón de ello, este estudio propone la interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida profesional y la sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023? y como preguntas específicas las siguientes: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida profesional y la carga física en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023?, ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida profesional y la carga mental en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023?, ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida profesional y el trabajo a turnos en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023? y ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida profesional y los factores de organización en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023?

El propósito del trabajo fue determinar la relación existente entre la calidad de vida profesional y la sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023 y como objetivos secundarios, el de establecer la relación entre la calidad de vida profesional y la carga física en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023; determinar la relación entre la calidad de vida profesional y la carga mental en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023; establecer la relación entre la calidad de vida profesional y el trabajo a turnos en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023 y el establecer la relación entre la calidad de vida profesional y los factores de organización en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

Se propuso como hipótesis principal que existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023. A continuación, se presentan las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la carga física en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023; existe

relación significativa entre la calidad de vida profesional y la carga mental en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023; existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el trabajo a turnos en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023 y existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y los factores de organización en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A escala global, Cueva (2022) investigó el vínculo entre calidad de vida con el estrés profesional en 03 hospitales de Ecuador. Diseño correlacional y transversal; la muestra fue de 217 licenciados en enfermería a quienes se les aplicaron cuestionarios para evaluar las variables. Dentro de los resultados advertidos, se encontró que el 77% de los servidores de la salud percibió baja calidad de vida laboral y el 80,6% presentó estrés muy alto, concluyendo que existió relación significativa inversa entre las variables con una correlación negativa considerable ($Rho = -0,58$ y $p < 0,001$).

Caballero *et al.* (2017) mediante un trabajo correlacional y enfoque cuantitativo estableció la conexión entre la calidad de vida profesional y el síndrome del trabajador quemado de un establecimiento sanitario de Bogotá. Se administró el cuestionario de Cabezas y el inventario de burnout de Maslach a 62 colaboradores. Dentro de los resultados arribados fueron que el agotamiento mental correlacionó directamente con la carga laboral ($r = 0,561$) y concluyó que mostró relación inversa entre las variables ($-0,282$) con una significancia bilateral de 0,000.

Vidotti *et al.* (2019) estudiaron la recurrencia del síndrome de trabajador quemado y su vínculo con la calidad de vida profesional y estrés en servidores asistenciales de un establecimiento en Brasil. El estudio fue correlacional y transversal en el tiempo, con un grupo de muestra de 502 profesionales. La obtención de información fue mediante preguntas de condición sociodemográfica, hábitos de vida y cuestionarios para medir los temas en análisis. Finalizó mencionando que la prevalencia del síndrome del trabajador quemado fue del 20,9% y concluyó que dicho síndrome se relaciona con elevados rangos de estrés y los enfermeros presentaron una apreciación de calidad negativa de vida profesional y se relacionaron a altos índices de estrés.

De igual manera, Vidal *et al.* (2017) identificaron el vínculo de la falta de asistencia laboral con la calidad de vida de los servidores en un establecimiento sanitario de Chile. El diseño fue no experimental, correlacional y transversal. Su grupo de estudio fue 352 participantes y se empleó un formulario de encuesta donde también se solicitó información sobre componentes demográficos,

condiciones laborales y valores de ausentismo por descansos médicos. Se encontró que el 42.3 % no acudió a labores por licencia médica siendo el 67,4% mujeres y se advirtió que, ante una demanda laboral aumentaba la posibilidad de ausentarse, concluyendo que existió relación entre ambas variables de dicha población.

Pozos (2021) estudió el vínculo entre satisfacción laboral y calidad de vida de profesionales de un hospital de México. Estudio transversal con enfoque cuantitativo y corte transversal porque fue durante un determinado momento en el tiempo. La recopilación de datos fue mediante cuestionarios realizados a 151 servidores. Dentro de los resultados estadísticos de las dimensiones de la satisfacción laboral se obtuvo que: motivación presentó el 23%, satisfacción laboral 26% y jerarquía 22%; con respecto a la calidad de vida profesional: apoyo de directivo presentó el 13%, carga de trabajo 32% y motivación intrínseca 15%. Concluyó que hubo correlación positiva con una fuerza débil a media ($r > 0,20$) entre las dimensiones de las precitadas variables, lo cual denota que mientras una variable aumenta la otra también lo hace de manera proporcional y constante.

Según estudios nacionales, tenemos que Chung (2022) investigó la relación entre condiciones laborales y calidad de vida de personal asistencial de un hospital de la PNP. La investigación fue nivel correlacional. Se aplicó 02 cuestionarios a 150 enfermeros y se advirtió que el 10.7% de los servidores experimentaron una mala calidad de vida, regular en un 25.3%, buena en un 54.7% y muy buena en un 9.3%. Con respecto a las condiciones de trabajo el 7,3% reportó nivel malo, el 67,3% regular y el 25,3% buena. Se concluyó que entre variables existió relación estadísticamente significativa con un p valor=0,001 y a su vez, el Rho de Spearman fue de 0,813.

Gamarra (2022) determinó el vínculo entre la calidad de vida con la sobrecarga de trabajo en los servidores de una IPRESS de la PNP. La investigación fue correlacional y cuantitativa. Se trabajó con 69 trabajadores del servicio de patología de dicha institución, para lo cual resolvieron 2 cuestionarios que fueron remitidos a los participantes a través de correo electrónico. Se concluyó que las dimensiones de la sobrecarga influyen desfavorablemente en el tipo de vida de los servidores existiendo una correlación negativa ($r_{xy}=0.749$) entre estas variables.

Capuñay (2018) investigó la conexión entre sobrecarga y calidad de vida en el trabajo de servidores de una red de la DIRIS Lima Centro. Presentó nivel correlacional y transversal en el corte del tiempo. Se administró 02 cuestionarios a 150 servidores. El 77,3% presentó nivel regular y el 22,7% nivel alto de sobrecarga laboral. Asimismo, el 69,3% percibió una buena calidad de vida. Concluyó que relación significativa entre ambas variables con un Rho de Spearman de -0.680.

Cuba (2022) estudió el vínculo existente entre sobrecarga y desempeño laboral de servidores de un establecimiento de salud de Nasca; mediante un diseño correlacional y transversal se realizó 2 cuestionarios a 100 profesionales de la salud para medir ambas variables. Dentro de los resultados arribados, el 45% presentó nivel medio de sobrecarga y el 35% y 20% alto y bajo respectivamente; con respecto al desempeño laboral, el 70 % moderado, 22% nivel deficiente y el 8% eficiente. Concluyeron que existió relación negativa entre sobrecarga de trabajo y el desempeño laboral con un valor de -0.515 usando el Rho de Spearman.

Tello (2017) investigó la conexión existente entre carga laboral y calidad de vida profesional de enfermeras de UCI y UCIN del hospital naval. El diseño fue básico, correlacional y el estudio se realizó a 35 servidores; como instrumentos se tuvo al cuestionario CVP-35 de Carmen Cabezas para la calidad de vida profesional y el cuestionario TISS 28 que mide la carga de trabajo en UCI. Dentro de los resultados, el 2,9% tuvo nivel malo, el 25,7 bajo, el 65.7% bueno y el 5,7% nivel óptimo de calidad de vida profesional; con respecto a la carga laboral, el 74,3% obtuvo clase III de carga laboral. Concluyó que no hubo correlación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Pearson (0,158) y significancia de 0.366.

Dentro de las teorías que sirven para comprender y abordar la calidad de vida profesional tenemos que es aquella percepción de disfrute pleno o comodidad que presentan las personas y corresponde a sensaciones subjetivas de estar o sentirse a gusto, dicho en otras palabras, es la autopercepción de las personas con su realidad en la cual exista un equilibrio entre su salud mental, física, su entorno social, forma de vida y su plan de vida (Garcés, 2014).

La calidad de vida profesional aparece en E.E.U.U. alrededor de los setenta para humanizar el contexto laboral y resaltando la mejora del tipo de vida de los

ciudadanos, relacionándola con el crecimiento humano laboral. En 1989, el estadounidense Robert Karasek de profesión psicólogo y sociólogo quien también desarrolló el modelo demanda – control, el cual expone el estrés laboral en relación con el equilibrio entre las demandas psicológicas laborales y el nivel de control que el servidor tiene sobre ellas, es el autor referente de la primera variable y quien presenta el cuestionario reconocido internacionalmente llamado PQL-35. Es la sensación de bienestar derivado del balance que se tiene entre las necesidades del trabajo y las herramientas físicas, psicológicas y organizacionales que se cuentan para abordar estos requerimientos, entendiendo que es un procedimiento activo y constante (Fernández *et al.*, 2007).

De acuerdo con el modelo de demanda-control de Karasek, la calidad de vida profesional se refiere a la percepción y experiencia general que tiene un individuo en relación con su bienestar y satisfacción en el ámbito laboral. Es decir, cuando una persona experimenta elevados niveles de demanda en el trabajo y tiene poco control para realizar sus actividades, se encuentra en una situación de alta tensión y estrés, lo cual puede conllevar a inconvenientes en la salud física y mental (Karasek, 1989).

Acorde con la OMS, los individuos dedican aproximadamente un tercio de su vida para el trabajo, en ese sentido, las especificaciones laborales tienen un impacto significativo en su salud y bienestar en general y por ende la importancia de fortalecerla y que se vuelvan habituales (Sánchez *et al.*, 2019).

Casas *et al.* (2022) indicaron que los condicionantes como el horario, la retribución mensual, beneficios y probabilidades de crecimiento en la empresa, aumento de haberes, así como entorno laboral sano es trascendente para la motivación, satisfacción y productividad en los centros de labores.

Un nivel muy bueno de tipo de vida profesional del servidor sanitario es un componente crucial para asegurar la permanencia de la organización de salud porque se relaciona con la capacidad de atender con calidad a los individuos, que el personal tenga un buen estado de salud mental y física, adecuada relación interpersonal, satisfacción con la carga y salario laboral lo cual permita la satisfacción de sus necesidades a través de su trabajo influyendo en el éxito de los

propósitos organizacionales y en las relaciones familiares y sociales (Javanmardnejad *et al.*, 2021).

Carmen Cabezas es otra referente en el estudio de este tema, pues en 1998 adaptó al español el cuestionario de Karasek, nombrándolo como CVP-35. Dicho instrumento es reconocido y validado en diferentes poblaciones. La calidad de vida en el trabajo se interrelaciona con el equilibrio entre las exigencias de trabajo y la necesidad que tienen las personas para atenderlas a fin de desarrollarse adecuadamente de tal forma que, con el transcurso de los años se consolide una sinergia entre diferentes ámbitos de la vida (Cabezas, 1998).

También es un proceso que, al ser ágil y reiterado, está en continuo movimiento y al complementarse entre el cumplimiento de labores y los objetivos de las instituciones se dilucida que son multidimensionales; en razón de ello, diversos autores han dimensionado en varios componentes esta variable; sin embargo, de la revisión de la literatura la mayoría ha coincidido agruparlo en 03 grupos (Caicedo-Fandiño, 2019), siendo las mismas dimensiones que, en 1989 Karasek investigó en sus trabajos de investigación y las cuales las detallaremos en las siguientes líneas.

La primera dimensión es el apoyo directivo, que es el soporte que proporciona los superiores sean los jefes, directivos o superiores a cargo hacia los trabajadores de la entidad laboral que conducen, encontrándose apoyados y reconocidos por sus jefes ante el esfuerzo que realizan, así como en facultades de manifestar sus pensamientos y sentimientos. Además, debido a que en un panorama en el que los directivos brinden amparo emocional, acarreará que los trabajadores expresen su autonomía para desarrollarse de la mejor manera a nivel personal, con sus compañeros y la institución en sí, lo cual generará una respuesta favorable por el rendimiento laboral que surgirá al trabajar con un equipo directivo que conoce sus necesidades y atiende sus demandas (Karasek, 1989).

Es el soporte necesario que brindan los jefes a los trabajadores sea mediante la provisión de recursos y herramientas, información necesaria y retroalimentación efectiva, así como promoción de un ambiente laboral óptimo para que estos cumplan con sus responsabilidades laborales y alcancen las metas propuestas (Kanika y Mahfooz, 2007). También es aquel respaldo que recepciona un servidor

de parte de sus superiores en relación al trabajo que realizan y genera compromiso y satisfacción laboral porque los empleados consideran que su trabajo es reconocido y aporta al cumplimiento de objetivos establecidos por una organización (Cabezas, 1998).

La segunda dimensión son las cargas en el trabajo, es la apreciación de los empleados en relación a las exigencias del trabajo, mejor dicho, a como el trabajador considera que sus labores se están desarrollando ya sean extenuantes, sofocantes, inacabables y estresantes o por otro lado, si se desarrollaron desde un ambiente favorable donde se cumpla con el horario establecido, exista comodidad, sensación de sentirse seguros y sin conflictos en el ambiente, lo cual permita continuar con las actividades personales (Karasek, 1989). Además, se refiere al total de quehaceres o responsabilidad laboral que un servidor tiene que realizar durante un lapso de tiempo, se considera que puede ser predictor sustancial de la productividad y satisfacción laboral (Srimarut y Mekhum, 2020).

La tercera dimensión es la motivación intrínseca que es aquel aliciente o estímulos que se producen por circunstancias internas de cada persona que nos ayuda a ejecutar el trabajo de la mejor manera frente a distintas situaciones que se atraviesen en búsqueda de la satisfacción. Es motivada por el acompañamiento familiar, tipo de trabajo que desempeña, si se encuentra a gusto con esta y las ganas de superación, así como si se siente reconocido por el grupo de trabajo. Es valioso porque contagia y aporta al trabajo en equipo permitiendo la ejecución de los objetivos institucionales y realización individual y profesional (Karasek, 1989).

Además, es aquel impulso o comportamiento interno que lleva a las personas a participar en una actividad sin esperar algo a cambio, tan solo por la satisfacción inherente y recompensa interna que brinda. Es decir, es aquella motivación para realizar las cosas sin alguna recompensa, es verlo como una oportunidad para realizar una tarea en el cual nos sintamos a gusto, nos desenvolvamos y hagamos uso de nuestras capacidades y exploremos nuevos potenciales (Aguilar *et al.*, 2016).

En relación a la variable sobrecarga laboral, para poder definirla debemos iniciar conceptualizando a la carga de trabajo, que viene a ser la conexión entre la cantidad de exceso de una actividad y el nivel de movimiento de las destrezas del

profesional para proseguir con sus asignaciones. Es el conglomerado de requisitos psicofísicos expuestos al trabajador durante su horario laboral, en otras palabras, la agrupación de demandas físicas y psíquicas que necesita para el desenvolvimiento de su jornada laboral (Beltrán, 2014).

Teóricamente, la carga laboral se refiere al grupo de tareas y obligaciones que todo servidor debe cumplir en un periodo establecido. Abarcando el sector salud, según la literatura, se puede inferir que el personal asistencial presentan lesiones y molestias de salud sean físicas o mentales relacionadas al entorno laboral las cuales originarían efectos fisiológicos y psicológicas influyendo en el estado físico y anímico considerándose por ejemplo el insomnio, la pérdida de apetito, problemas gastrointestinales, dolor de cabeza, fatiga mental y física, pérdida de peso y emociones de tristeza, angustia entre otras que impedirían el desarrollo de las personas profesionalmente (Ferrari *et al.*, 2016).

La sobrecarga de trabajo se refiere cuando existe una exigencia física y mental entre la interacción trabajo- trabajador (Calderón *et al.*, 2018). También, es un dilema de salud habitual del siglo XXI y se origina cuando existe un desequilibrio entre la perspectiva del entorno del trabajo con la realidad laboral a la cual los servidores se enfrentan producto de su relación con sus superiores, compañeros y usuarios. Expone a riesgos en la salud, pues al brindar bastantes horas al trabajo repercute en el estado de bienestar, disminuyendo a corto, mediano o largo plazo el rendimiento profesional (Peña *et al.*, 2022).

Según el modelo propuesto por Robert D. Hart y Lowell L. Staveland, la sobrecarga laboral se refiere a una situación en la cual las demandas de trabajo exceden la capacidad de una persona, sea a nivel física, mental o ambas, para llevar a cabo sus actividades de manera efectiva y adecuada (Hart y Staveland, 1988).

El exceso de carga en el trabajo se produce con mayor frecuencia en las instituciones del sector salud y la teoría indica que se encuentra ligada al estrés, agotamiento físico y mental, así como incremento de ausentismo laboral; es probable que, debido al agotamiento, la carga de trabajo conduzca a la fatiga y al error en el trabajo. Los servidores de la salud experimentan gran carga de trabajo debido a la relevancia que los usuarios se encuentren sanos; los centros de

atención según capacidad resolutive, brindan atención las 24 horas del día, lo cual, ante un personal limitado ocasiona que los compañeros que se encuentren de turno realicen más horas de las que se encuentran programadas y estén propensos a cometer errores que van desde el registro o lectura de información de las historias clínicas hasta inadecuados procesos de atención en salud incrementando la morbilidad y mortalidad de los pacientes (Shihundla *et al.*, 2016).

Por otro lado, un entorno laboral en el cual exista una armonía entre la carga laboral y una desconexión digital en el caso de trabajo remoto o retiro del centro laboral en caso la modalidad de trabajo fuera presencial sería lo ideal y tendría un impacto positivo en los trabajadores para administrar su vida laboral y personal, así como mejorarían la autoeficacia, autoestima, motivación y rendimiento laboral para desempeñarse mejor en el centro de labores (Babic *et al.*, 2020).

En el presente estudio se toma como modelo teórico de sobrecarga laboral a la investigación realizada por Hart y Staveland, psicólogos holandeses quienes en 1988 estudiaron la sobrecarga laboral y encontraron que el 52% de participantes tuvo nivel alto, 21% nivel medio y 24% nivel bajo. Su enfoque se dirige principalmente hacia la persona en lugar de las actividades a realizar, dimensionando su estudio en 04 apartados (Hart y Staveland, 1988).

La primera dimensión es la carga física que se define como la agrupación de exigencias físicas que una persona se ve afecto durante su periodo laboral, en la cual adopta movimientos involuntarios, posturas estáticas, manipulación de cargas o desplazamientos para el cumplimiento de las actividades asignadas. Su estudio se centra en los patrones dinámico y estático del trabajo muscular y su evaluación servirá para evaluar si el nivel de exigencia se encuentra en los términos biomecánicos y fisiológicos o excede las capacidades corporales siendo un peligro para la salud (Parra, 2010).

Además, es aquella fortaleza o capacidad física que se requiere para realizar una tarea, teniendo en consideración que las responsabilidades que demanden mayor fuerza originarán esfuerzos musculares que a la larga desencadenará en fatiga (Peña *et al.*, 2022).

La segunda dimensión es la carga mental del trabajo, forma parte de los riesgos psicosociales y es relevante en el trabajo. Es aquella diferencia existente

entre las aptitudes de un individuo para realizar una tarea y los requisitos y medios indispensables para continuarla (Ceballos *et al.*, 2014). Se relaciona con el tamaño, magnitud y grado de dificultad de las tareas, siendo mayor o menor al talento del individuo para su desarrollo (Rivera, 2017).

Está definida por la cuantía y patrón de datos que se requiere para un cargo de trabajo y alude a las herramientas mentales que el empleado utiliza para cumplir sus labores (Parra, 2010).

En relación a la tercera dimensión trabajo a turnos, se refiere al total del tiempo trabajado en la organización y afecta al tipo de existencia y bienestar laboral y personal, repercutiendo de manera directa al ritmo de vida. Se dice que realizar trabajos de turno noche presenta consecuencias negativas en la salud al generar descompensación en el organismo, desgano, alteración del sueño y apetito (Hart y Staveland, 1988). Además, cuando no existe una distribución o duración establecida para el trabajo, no existe un manejo adecuado del rol de turno, programación de descansos semanales o estas se hace cada vez más espaciosa, repercute a grandes escalas en la vida familiar y social originando ambientes estresantes (Rivera, 2017).

También es definido como la adecuación de horas laborales que tienen 2 o más grupos de trabajo cuya finalidad es acrecentar las horas operativas y de esta manera brindar atención continua (Torquati *et al.*, 2019). Posibilita la perturbación de la calidad de vida y sobretodo en turno de guardia nocturna puede ocasionar somnolencia, desgano crónico y trastornos asociados al ritmo cardiaco (Zhao *et al.*, 2019).

La cuarta dimensión son los factores de organización, se refieren a aquellos componentes de riesgo que tiene la organización y repercute en la actividad laboral de las personas, los cuales, por una débil organización, toma de decisiones apresuradas o sin tener en cuenta el contexto actual, inconvenientes en la programación de turnos, monotonía del trabajo, falencias en las condiciones laborales o inestabilidad de la misma, así como limitantes en el clima organizacional causan daños en la institución y los trabajadores. Estos factores de organización nos muestran las situaciones de trabajo relacionadas con la organización de la institución, como se distribuyen los puestos, asignación de tarea, participación y

selección de decisiones y conexiones sociales, es decir, influyen en el trabajador y su esfera laboral repercutiendo en la condición laboral y la interacción del servidor con sus superiores y ambiente de trabajo (Patlán, 2013).

También, se define como aquellos aspectos que influyen en una organización y se pueden considerar como atributos, características o procesos operativos que se realizan dentro de la institución como la adecuada comunicación entre los directivos y los trabajadores, liderazgo, involucramiento de los colaboradores en decisiones de la entidad donde laboran, gestión del capital humano y el clima laboral, los cuales podrían influir favorablemente en el bienestar de los servidores (Valaitis *et al*, 2018).

Con respecto a la epistemología, el presente estudio se fundamentó en el modelo epistemológico positivista, el cual se centra en una realidad objetiva y medible, asimismo, el investigador debe ser neutral con la finalidad que el estudio sea confiable. Este modelo se caracteriza porque combina el racionalismo con la experiencia, por lo que los conocimientos son originados por hechos corroborados por la práctica; es decir, el conocimiento debe someterse a verificación empírica. Además, señala que, al ser una investigación cuantitativa, deberá seguir los lineamientos para el manejo de los datos de manera objetiva e inflexible, garantizando de esta manera que el estudio sea realista (Pérez, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

La investigación fue básica o fundamental, cuyo propósito principal es generar conocimiento científico, comprender los fenómenos o procesos que ocurren con la finalidad de ampliar los conocimientos sin la alteración de las variables o solución de un fenómeno en particular (Creswell y Poth, 2017).

3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño fue no experimental, inspecciona los sucesos de acuerdo a su ambiente natural y recogen información, sin controlar las variables, es frecuente en estudios exploratorios (Neuman, 2014).

Tiene un enfoque cuantitativo porque se orienta en la medición numérica para entender e interpretar los fenómenos, es decir, recolecta y obtiene datos numéricos al ser medible y cuantificable (Neuman, 2014).

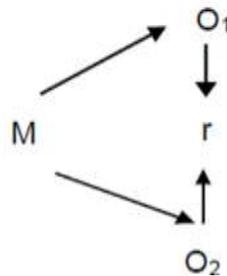
Presenta nivel correlacional porque mediante técnicas estadísticas se obtuvo datos para identificar y examinar el vínculo existente entre diferentes variables, es decir, se busca calcular el nivel de vínculo entre dos o más temas con el propósito de conocer la orientación de la relación y cuanta significancia tiene (Tabachnick y Fidell, 2019).

La determinación temporal del estudio fue transversal debido a que se evaluó a las variables en un momento concreto y definido de tiempo, es decir, se realizó en un determinado periodo de tiempo. Sirve para descubrir asociaciones en un determinado tiempo en un escenario en específico (Cvetkovic-Vega *et al.*, 2021).

El método fue hipotético- deductivo, se trabaja con una hipótesis que se busca demostrar si es correcta o no. Se origina cuando luego de observar la realidad a estudiar, se propone una hipótesis, la cual, mediante la práctica de la lógica deductiva y la verificación empírica, se arriba a una conclusión. Si estas deducciones se relacionan con los eventos se contempla que la hipótesis es verdadera y si no, es nula (Rodríguez y Pérez, 2017).

Figura 1

Esquema del diseño de correlación de variables



Dónde:

M: Muestra

O₁: Calidad de vida profesional

O₂: Sobrecarga laboral

r: Correlación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de vida profesional

- **Definición conceptual:** Es la percepción y experiencia general que tiene un individuo en relación con su bienestar y satisfacción en el ámbito laboral, por lo que al experimentar elevados niveles de demanda en el trabajo y encontrarse en una situación de alta tensión y estrés, puede conllevar a inconvenientes en la salud física y mental (Karasek, 1989).
- **Definición operacional:** Es un cuestionario denominado: Calidad de vida profesional cuyo autor es Robert Karasek (1989) donde se evaluará 03 dimensiones: Apoyo directivo, cargas en el trabajo y motivación intrínseca. Fue adaptado por Cabezas (1998) y Quispe (2023) y consta de 37 preguntas.
- **Indicadores:** La dimensión apoyo directivo considera como indicadores a: Satisfacción laboral, crecimiento laboral, facultad directiva y participación de los trabajadores; cargas en el trabajo tiene al desempeño laboral, factores emocionales y estresantes, conflictos y vida personal y la dimensión

motivación intrínseca presenta como indicadores a la motivación, compromiso y bienestar laboral.

- **Escala de medición:** Se empleó una escala de tipo ordinal.

Variable 2: Sobrecarga laboral

- **Definición conceptual:** La sobrecarga laboral se refiere a una situación en la cual las demandas de trabajo exceden la capacidad de una persona, sea a nivel física, mental o ambas, para llevar a cabo sus actividades de manera efectiva y adecuada (Hart y Staveland, 1988).
- **Definición operacional:** Es un cuestionario denominado: Sobrecarga laboral cuyos autores son Hart y Staveland (1988), donde se evaluará 04 dimensiones: Carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización, fue adaptado por Quispe (2023) y cuenta con 37 preguntas.
- **Indicadores:** La dimensión carga física considera a la postura por largas horas, esfuerzo muscular y ergonomía; la carga mental cuenta con la sobrecarga de usuarios, ritmo de trabajo acelerado y trabajo híbrido; el trabajo a turnos con turnos rotativos, alimentación y respeto del patrón del sueño y la dimensión factores de organización tiene como indicadores a la preparación, toma de decisiones y clima laboral.
- **Escala de medición:** Se empleó una escala de tipo ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población:

Es el conjunto de elementos, individuos y sucesos con cualidades similares y están estudiadas en una investigación (Creswell y Poth, 2017). La población se encuentra conformada por los servidores de la plataforma de orientación y atención al usuario de una entidad pública administrativa de salud de Lima en el año 2023 que suman 40 servidores civiles.

- **Criterios de inclusión:** Servidores de la plataforma de orientación y atención al usuario de una entidad pública administrativa de salud de Lima, 2023 con modalidad contractual CAS y locación de servicios que decidieron formar parte del estudio de manera voluntaria.

- **Criterios de exclusión:** Servidores de la plataforma de orientación y atención al usuario de una entidad pública administrativa de salud de Lima, 2023 que no decidieron participar del estudio.

3.3.2 Muestra:

Es la parte seleccionada de un conjunto y tiene que reflejar de manera fiel las características fundamentales de la población y de esta manera se cuenta con datos completos y precisos. Teniendo una muestra representativa nos permitirá generalizar los resultados obtenidos del universo del estudio (Otzen y Manterola,2017).

En el presente estudio se empleó una muestra censal porque se consideró el total del conjunto y no solo una muestra aleatoria (Creswell y Poth, 2017). Se utilizó una muestra censal de 40 servidores de la plataforma de orientación y atención al usuario de una entidad pública administrativa de salud de Lima; sin embargo, 01 servidor no brindó su consentimiento para participar del estudio, por lo que, siguiendo los criterios de inclusión establecidos previamente, la muestra total fue de 39 servidores.

3.3.3 Muestreo:

El muestreo es el medio por el cual se determina la muestra a ser evaluada (Hernández y Mendoza, 2018). En ese sentido, se usó el muestreo no probabilístico, por lo que se consideró el total de la muestra que fueron 39 servidores.

- **Unidad de análisis:** Es un (01) servidor de la plataforma de orientación y atención al usuario de una entidad pública administrativa de salud de Lima, 2023.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica:

La técnica es aquella secuencia de acciones metodológicas y sistemáticas realizadas para obtener la información y analizar dichos datos necesarios para resolver las interrogantes, pueden ser cualitativas como la observación y cuantitativas como las encuestas. En el trabajo se utilizó la encuesta, que se refiere a un grupo de interrogantes elaboradas para

obtener la información de los temas de estudio y tiene vital relevancia para la investigación y los resultados que se arriben (Creswell y Poth, 2017).

3.4.2 Instrumento:

El instrumento es aquella herramienta o recursos que un investigador hace uso para recopilar datos (Creswell y Poth, 2017). Se utilizó el cuestionario, siendo el conjunto de interrogantes que deben ser contestadas en relación a una o más variables que se desean medir, se puede decir que es la herramienta de investigación más utilizada para recolectar datos (Hernández y Mendoza, 2018).

Sobre la primera variable: Calidad de vida profesional, se trabajó sobre el instrumento llamado PQL-35 de Robert Karasek (1989), sociólogo estadounidense que resalta por su vasto aporte en la salud ocupacional y psicología laboral. Luego, en 1998 fue modificado al idioma español y denominado CVP-35 por Carmen Cabezas y actualmente adaptado por la autora de este trabajo acorde al tiempo actual y contexto laboral de la entidad pública administrativa en salud a investigar. El cuestionario inicial consta de 35 enunciados, los cuales deben responderse en una escala valorativa del 1 al 10 divididos en 04 niveles o categorías que son: nada, para los valores 1 y 2; algo (3, 4 y 5), bastante (6, 7 y 8) y mucho (valores 9 y 10) y corresponden a los niveles malo, regular, bueno y muy bueno.

Se realizó una modificación por adición, se inició convirtiendo los 35 enunciados del cuestionario de Carmen Cabezas a preguntas para una mejor comprensión y respuesta de los participantes. Además, se añadió 02 ítems, 01 ítem en la dimensión apoyo directivo y 01 ítem en la dimensión cargas de trabajo, incrementándose a 37 preguntas.

Para la segunda variable: Sobrecarga laboral se adaptó el instrumento diseñado por Hart y Staveland (1988) y modificado por Quispe (2023) acorde a la realidad actual. Constaba de 34 enunciados transformándolos a preguntas y fueron adecuadas en función a los recursos y contexto actual de la institución a investigar.

Se eliminaron 03 ítems de la dimensión variable carga física que no correspondían con la situación actual pues eran sobre si el peso o tamaño de la carga permitían movilizar a las personas con facilidad y sobre la manipulación de cargas. Se añadió 04 preguntas a la dimensión carga mental relacionadas al entorno actual siendo preguntas relacionadas al indicador ritmo de trabajo acelerado y trabajo híbrido. En relación a la tercera dimensión de trabajo a turnos se añadió 02 preguntas que se consideraron importantes relacionadas al indicador alimentación y respeto del patrón del sueño, sumando un total de 37 preguntas.

La validez se refiere al grado real de medición de la variable a través del mismo, es cuando un instrumento se somete a juicio de expertos para comprobar que las interrogantes guarden consistencia interna, es decir, que mida la razón de ser del estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

En la investigación se utilizaron cuestionarios que han sido aplicados internacionalmente y validados previamente; no obstante, luego de ser analizados han sido modificados de acuerdo al entorno laboral y contexto actual a investigar. Ambos cuestionarios adaptados fueron validados por profesionales expertos en gestión de la salud, debidamente acreditados con grado académico de magister; además, se cuenta con el certificado de validez de juicios de expertos y la verificación del registro de grado académico en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Ver anexo 6).

La confiabilidad es el grado en el cual al aplicar una determinada técnica de investigación genera resultados estables y consistentes, es decir, es confiable cuando sus resultados son coherentes y si se aplica en varias oportunidades al mismo sujeto proporciona resultados iguales (Hernández y Mendoza, 2018). En el presente estudio, se evaluó la confiabilidad estadística, efectuando una prueba piloto a 10 participantes con una realidad laboral similar a la población a investigar, generando una base de datos respectiva y luego de su procesamiento se llevó a cabo el análisis de fiabilidad aplicando el Coeficiente de Alfa de Cronbach brindando los valores

de 0,802 para la variable 1: Calidad de vida profesional y 0,846 para la variable 2: Sobrecarga laboral (Ver anexo 7).

3.5 Procedimientos

Con la finalidad de recoger la información mediante cuestionarios realizados a la muestra censal de la investigación, se solicitó la autorización al representante de la entidad pública administrativa de salud de Lima. Luego, la recolección de datos fue utilizando un formulario en línea de google que incluía el consentimiento informado junto con los cuestionarios elaborados para medir las variables. Se envió el enlace a través de un mensaje de texto vía chat del aplicativo whats app a los servidores de la plataforma de orientación y atención al usuario. Posteriormente, que los servidores aceptaron formar parte de la investigación y realizaron el llenado de la encuesta, toda la información obtenida se transfirió a una matriz de datos para realizar el procesamiento de la información y estadístico respectiva.

3.6 Método de análisis de datos

Después de la aplicación de los instrumentos y con las respuestas brindadas por los participantes, la información fue almacenada en un registro de datos en Excel (Microsoft Office 2016) y posteriormente analizado con un programa estadístico informático (SPSS versión 26). Finalmente, se realizó la estadística descriptiva e inferencial, así como tablas para una mejor ilustración y exposición de la información recolectada.

3.7 Aspectos éticos

La investigación fue desarrollada en el marco de los lineamientos éticos establecidos por la Universidad César Vallejo mediante la Resolución N° 0470-2022/UCV en la que se aprueba la actualización del Código de Ética en Investigación de la precitada universidad. Se respetó la autoría de los investigadores citándolos y registrándolos en las referencias bibliográficas. Además, se utilizó una herramienta antiplagio para garantizar la innovación y originalidad del estudio. Para obtener la información, se solicitó al representante de la entidad a investigar, nos brinde la autorización para ejecutar el estudio. La colaboración en la encuesta fue anónima y voluntaria, los servidores aceptaron

formar parte del estudio otorgando su permiso a través del consentimiento informado.

Además, se puso en práctica los 04 principios de la bioética para la participación de los servidores y el desarrollo del estudio: Principio de Beneficencia, que es el de actuar en beneficio de los demás, por ello se estudió una problemática para que, con los resultados encontrados se viabilicen oportunidades de mejora en la entidad laboral; Principio de No Maleficencia, que es el respeto por los demás y no hacer daño, por lo que la encuesta fue de manera anónima con la finalidad de conservar la confidencialidad; Principio de Autonomía por lo que los servidores decidieron formar parte del trabajo y concluyendo, el Principio de Justicia, ya que pretende que la autonomía de cada persona no trasgreda contra los derechos de los demás y está relacionado a que todos los servidores puedan participar del estudio sin distinción alguna y realizando un consentimiento informado previo (Beauchamp y Childress, 2001).

El principio de beneficencia es aquel deber que tienen las personas de obrar en beneficio de los demás, protegiendo los intereses y bienestar de las personas. El principio de no maleficencia se base en la frase: *Primum non nocere*, que significa “no hacer daño”, es aquel enunciado de forma negativa del principio de beneficencia que nos impulsa a promover el bien y abstenernos de realizar acciones que puedan perjudicar a los investigados. El principio de autonomía considera que el individuo se encuentra en condiciones de comprender, decidir y elegir lo que considera más favorable para sí mismo. El principio de justicia se refiere al reparto equitativo de cargas y beneficios entre las personas (Beauchamp y Childress, 2001).

El consentimiento informado es aquella interacción entre el investigador y el participante mediante el cual acepta formar parte de una investigación de manera libre, voluntaria y consciente, luego de haber sido informado de la naturaleza del estudio, su propósito y procedimiento a realizar, así como los beneficios y consecuencias que se pudiesen presentar durante el desarrollo del mismo, quedando plasmado la aceptación en un documento sea físico o virtual (Grady *et al.*, 2017).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Cruce entre calidad de vida profesional y sobrecarga laboral

		Sobrecarga laboral			
		Baja	Media	Alta	Total
Calidad de vida profesional	Mala	0 0,0%	0 0,0%	12 30,8%	12 30,8%
	Regular	0 0,0%	3 7,7%	2 5,1%	5 12,8%
	Buena	0 0,0%	6 15,4%	9 23,1%	15 38,5%
	Muy buena	0 0,0%	4 10,3%	3 7,7%	7 17,9%
Total	Recuento	0	13	26	39
	% del total	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%

Análisis: En la tabla 1 se presentaron los resultados del cruce de la variable 1: Calidad de vida profesional con la variable 2: Sobrecarga laboral, donde de los 39 encuestados, el 30,8% percibió una calidad de vida profesional mala, el 12,8% regular, el 38,5% buena y el 17,9% muy buena; con respecto a la sobrecarga laboral, el 33,3% percibió una sobrecarga laboral media y el 66,7% alta sobrecarga laboral. Estos valores demostraron que la sobrecarga laboral en la entidad administrativa pública de salud es alta y a su vez, un porcentaje mayor de servidores consideraron tener buena calidad de vida laboral, seguido de aquellos con un nivel malo.

Tabla 2*Cruce entre calidad de vida profesional y carga física*

		Carga física			
		Baja	Media	Alta	Total
Calidad de vida profesional	Mala	0 0,0%	0 0,0%	12 30,8%	12 30,8%
	Regular	0 0,0%	3 7,7%	2 5,1%	5 12,8%
	Buena	0 0,0%	5 12,8%	10 25,6%	15 38,5%
	Muy Buena	0 0,0%	1 2,6%	6 15,4%	7 17,9%
Total	Recuento	0	9	30	39
	% del total	0,0%	23,1%	76,9%	100,0%

Análisis: En la tabla 2, se apreciaron los resultados del cruce de la variable 1: Calidad de vida profesional con la dimensión carga física de la variable 2: Sobrecarga laboral, donde del total de encuestados, el 23,1% percibió una carga física media y el 76,9% una carga física alta. Asimismo, el 30,8% percibió mala calidad de vida profesional, el 12,8% regular, el 38,5% buena y el 17,9% muy buena. Estos valores demostraron que la carga física reportada en su mayoría por los servidores de salud fue alta.

Tabla 3*Cruce entre calidad de vida profesional y carga mental*

		Carga mental			
		Baja	Media	Alta	Total
Calidad de vida profesional	Mala	0 0,0%	1 2,6%	11 28,2%	12 30,8%
	Regular	0 0,0%	4 10,3%	1 2,6%	5 12,8%
	Buena	0 0,0%	7 17,9%	8 20,5%	15 38,5%
	Muy Buena	0 0,0%	7 17,9%	0 0,0%	7 17,9%
Total	Recuento	0	19	20	39
	% del total	0,0%	48,7%	51,3%	100,0%

Análisis: En la tabla 3, se evidenció el cruce de la variable 1: Calidad de vida profesional con la dimensión carga mental de la variable 2: Sobrecarga laboral, donde del total de encuestados, el 48,7% percibió una carga mental media y el 51,3% una carga mental alta. Asimismo, el 30,8% percibió mala calidad de vida profesional, el 12,8% regular, el 38,5% buena y el 17,9% muy buena.

Tabla 4*Cruce entre calidad de vida profesional y trabajo a turnos*

		Trabajo a turnos			
		Baja	Media	Alta	Total
Calidad de vida profesional	Mala	0 0,0%	1 2,6%	11 28,2%	12 30,8%
	Regular	0 0,0%	3 7,7%	2 5,1%	5 12,8%
	Buena	0 0,0%	10 25,6%	5 12,8%	15 38,5%
	Muy Buena	0 0,0%	6 15,4%	1 2,6%	7 17,9%
Total	Recuento	0	20	19	39
	% del total	0,0%	51,3%	48,7%	100,0%

Análisis: En la tabla 4, se presentaron los resultados del cruce de la variable 1: Calidad de vida profesional con la dimensión trabajo a turnos de la variable 2: Sobrecarga laboral, donde, el 51,3% percibió un trabajo a turnos medio y el 48,7% nivel alto. Asimismo, el 30,8% percibió mala calidad de vida profesional, el 12,8% regular, el 38,5% buena y el 17,9% muy buena.

Tabla 5*Cruce entre calidad de vida profesional y factores de organización*

		Factores de organización			Total
		Baja	Media	Alta	
Calidad de vida profesional	Mala	0 0,0%	1 2,6%	11 28,2%	12 30,8%
	Regular	0 0,0%	4 10,3%	1 2,6%	5 12,8%
	Buena	0 0,0%	12 30,8%	3 7,7%	15 38,5%
	Muy Buena	0 0,0%	5 12,8%	2 5,1%	7 17,9%
Total	Recuento	0	22	17	39
	% del total	0,0%	56,4%	43,6%	100,0%

Análisis: En la tabla 5, se presentaron los resultados del cruce de la variable 1: Calidad de vida profesional con la dimensión factores de organización de la variable 2: Sobrecarga laboral, donde, el 56,6% percibió que los factores de organización presentaron un nivel medio y el 43,6% alto. Asimismo, el 30,8% percibió mala calidad de vida profesional, el 12,8% regular, el 38,5% buena y el 17,9% muy buena.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

H_g: Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

Tabla 6

Correlación de calidad de vida profesional y sobrecarga laboral

			Sobrecarga laboral
Rho de Spearman	Calidad de vida profesional	Coefficiente de correlación	-,659
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

Análisis: En la tabla 6 se presentaron los resultados de la correlación de Spearman para determinar la relación entre calidad de vida profesional con sobrecarga laboral, cuyo resultado muestra una significancia de 0,000; es decir, $p < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general formulada; lo que significa que existe relación significativa entre ambas variables. Asimismo, se determinó que el valor del coeficiente de correlación de Spearman fue -0,659, obteniendo una correlación negativa considerable.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la carga física en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la carga física en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

Tabla 7

Correlación de la calidad de vida profesional y carga física

			Carga física
Rho de Spearman	Calidad de vida profesional	Coefficiente de correlación	-,386
		Sig. (bilateral)	,015
		N	39

Análisis: En la tabla 7 se presentaron los resultados de la correlación de Spearman para determinar la relación entre la variable calidad de vida profesional con la dimensión carga física, cuyo resultado muestra una significancia de 0,015 ($p < 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis específica 1 formulada; es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la carga física. Además, se determinó que el valor del coeficiente de correlación fue -0,386, obteniendo una correlación negativa media.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la carga mental en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

H₂: Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la carga mental en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

Tabla 8

Correlación de la calidad de vida profesional y carga mental

			Carga mental
Rho de Spearman	Calidad de vida profesional	Coefficiente de correlación	-,622
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

Análisis: En la tabla 8 se apreciaron los resultados de la correlación de Spearman para determinar la relación entre la variable calidad de vida profesional con la dimensión carga mental, cuyo resultado muestra una significancia de 0,000 donde $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis específica 2 formulada; es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la carga mental. Se determinó que el valor del coeficiente de correlación fue -0,622, obteniendo una correlación negativa considerable.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el trabajo a turnos en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

H₃: Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el trabajo a turnos en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

Tabla 9

Correlación de la calidad de vida profesional y trabajo a turnos

			Trabajo a turnos
Rho de Spearman	Calidad de vida profesional	Coefficiente de correlación	-,684
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

Análisis: En la tabla 9 se apreciaron los resultados de la correlación de Spearman para determinar la relación entre la variable calidad de vida profesional con la dimensión trabajo a turnos, cuyo resultado muestra una significancia de 0,000, es decir, $p < 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis específica 3 formulada, lo que significa que existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el trabajo a turnos. Se determinó que el valor del coeficiente de correlación fue -0,684, obteniendo una correlación negativa considerable.

Prueba de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y los factores de organización en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

H₄: Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y los factores de organización en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

Tabla 10

Correlación de la calidad de vida profesional y factores de organización

			Factores de organización
Rho de Spearman	Calidad de vida profesional	Coefficiente de correlación	-,560
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	39

Análisis: En la tabla 10 se apreciaron los resultados de la correlación de Spearman para determinar la relación entre la variable calidad de vida profesional con la dimensión factores de organización, cuyo resultado muestra una significancia de 0,000 ($p < 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis específica 4 formulada; es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y los factores de organización. Se determinó que el valor del coeficiente de correlación fue -0,560, obteniendo una correlación negativa considerable.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación abordó como propósito principal el determinar la relación existente entre la calidad de vida profesional y la sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023. Se obtuvo un p valor de $0,000 < 0,05$ con un Rho de Spearman de $-0,659$, que indica que tienen una relación inversa considerable. Estos resultados coincidieron con el estudio de Gamarra (2022) en el que se determinó que la sobrecarga laboral afecta negativamente la calidad de vida de profesionales de la salud de un hospital de la PNP de Lima con una correlación de Pearson de $-0,749$ y significancia estadística.

Por su parte, Capuñay (2018) estudió la relación de las mismas variables en los trabajadores de una red de la DIRIS Lima Centro, concluyendo también que existe relación significativa, realizado mediante la correlación del Coeficiente de Spearman con un valor de -0.680 y un valor de significancia de 0.001 , indicando también correlación negativa considerable. Con ello podemos inferir que estas variables presentan una dirección inversa, pues a menor sobrecarga laboral, se tendrá mayor calidad de vida profesional. Asimismo, Cueva (2022) presentó una correlación negativa considerable (Rho= $-0,58$ y $p < 0,001$) al relacionar la calidad de vida profesional con el estrés de servidores de 03 hospitales de Ecuador, esto significa que ambas variables se relacionan inversamente.

El estudio de Gamarra (2022) y Capuñay (2018) se asemeja con el presente estudio, pues todos concluyeron que existe relación inversa entre ambas variables y fueron realizados en instituciones públicas a diferencia que esta investigación se aplicó a profesionales de la salud que realizan trabajo administrativo y no asistencial como las otras investigaciones que se realizaron en establecimientos de salud.

Con respecto, al presente estudio, los servidores reportaron sobrecarga laboral alta y se debería a la alta demanda de atención que exige a los trabajadores continuar con sus actividades fuera de su horario laboral para el cumplimiento de sus casos dentro de sus plazos de atención, por lo que pueden estar afectados a estrés laboral y desgaste físico y mental lo cual conllevaría a que la calidad de vida laboral sea menguada. El incremento de carga de trabajo puede ocasionar riesgos para la salud de los servidores, en vista que pasar gran cantidad de horas de la semana laborando pone en peligro el bienestar tanto físico como emocional,

inclusive, si se disfruta la labor que se realiza en su puesto de trabajo, con el transcurrir del tiempo, originará agotamiento y la productividad disminuirá (Peña *et al.*, 2022).

Con respecto, al objetivo específico 1 que relaciona calidad de vida profesional con carga física, se generó un Rho de Spearman de -0,386, guardando concordancia con los resultados de Gamarra (2022) que también obtuvo correlación negativa media utilizando la correlación de Pearson con un valor de -0,40. A diferencia de Capuñay (2018) que encontró correlación inversa débil con un Rho de Spearman de -0,200. Estos resultados nos indican que la dimensión carga física de la sobrecarga laboral se relación inversamente y con una intensidad media con la calidad de vida profesional.

Por lo que se puede inferir que, todo trabajo genera gasto de energía, aunado a que los trabajadores presenten posturas inadecuadas durante el horario laboral y no realizan movimientos corporales como estiramiento de brazos y piernas o cabeza lo cual acarreará que la carga física se incremente y, por ende, la calidad de vida profesional disminuya. La carga física es aquella cantidad de actividad física que se requiere para atender una tarea, el cual conlleva a gasto de energía, además, se debe tener en consideración la carga estática que está relacionada con las posturas que se acogen durante la jornada laboral, las cuales generan contracción muscular, dolor y fatiga física y de no ser tratada podría llevar a que el trabajador se ausente de sus labores (Moray, 2021).

En relación al objetivo específico 2 que vincula la calidad de vida profesional con la carga mental del presente estudio, se obtuvo una correlación negativa considerable de -0,622 con un valor de p de 0,000, resultado que se asemeja a lo reportado en el estudio de Gamarra (2022) en el que se precisó que el coeficiente de correlación fue -0.531. Por su lado, Capuñay (2018) obtuvo relación estadísticamente significativa ($p= 0,001$) con un Rho de Spearman de -0,277; que significa, correlación inversa débil. La carga mental se relaciona con la cantidad y naturaleza del trabajo que el servidor debe gestionar y con el tiempo que dispone para el desarrollo de dicha asignación (Rivera, 2017).

Acerca del objetivo específico 3 que relaciona la calidad de vida profesional con el trabajo a turnos, se obtuvo una correlación negativa considerable con un valor de Rho de -0.684 a diferencia de Gamarra (2022) que reportó una correlación negativa media con coeficiente de correlación de -0.381, resultados que demostrarían que el trabajo a turnos afecta negativamente a la calidad de vida profesional. Esto se debería a que, por la naturaleza de las funciones de los servidores de la plataforma de orientación y atención al usuario que brindan atención durante las 24 horas del día, se requiere que estén programados en turnos rotativos incluido el turno nocturno y feriados, por lo que el total de tiempo trabajado afecta el bienestar laboral y personal, influyendo en el ritmo de vida (Hart y Staveland, 1988).

Asimismo, al no existir una distribución homogénea en el rol de turno con respecto a los días laborables y de descanso semanales, a corto o largo plazo generará impacto en la vida de los servidores (Rivera, 2017).

En relación al objetivo específico 4, vincula la calidad de vida profesional con los factores de organización, obteniendo un Rho de Spearman de -0.560, el cual concuerda con Gamarra (2022) que también reportó correlación negativa considerable con un valor de -0,627 de correlación. Estos resultados exponen como ciertos aspectos de una institución como toma de decisiones, comunicación asertiva entre los directivos y servidores, liderazgo, compromiso y clima laboral, influyen en el bienestar de los servidores y afectarían negativamente su calidad de vida laboral (Valaitis *et al*, 2018).

Dentro de los hallazgos estadísticos advertidos en el presente estudio, se tuvo que el 38,5% percibió una calidad de vida profesional buena, seguido del 30,8% con nivel malo, 17,9% muy buena y 12,8% con nivel regular, a comparación de la investigación de Chung (2022) que obtuvo que el 54.7% tuvo buena calidad de vida profesional, el 25,3% regular, el 10,7% mala y el 9,3% nivel muy bueno y Tello (2017) encontró que el 65.7% tuvo nivel bueno, el 25,7% bajo, el 5,7% nivel óptimo y el 2,9% tuvo mala calidad de vida profesional.

Estos resultados nos indican que en los 03 estudios el mayor porcentaje de encuestados presentó un buen nivel de calidad de vida profesional; sin embargo, en el estudio de Chung (2022) el siguiente nivel de calidad obtenido fue el regular

y en Tello (2022) el nivel bajo, el cual difiere con esta investigación en el cual se obtuvo el nivel malo y concuerda con el estudio de Gamarra (2022) en un hospital de la PNP, donde el 74,0% presentó calidad vida profesional buena, seguida del 16,0% con nivel muy bueno. Se resalta que Tello categoriza con otra nominación los 04 niveles de calidad de vida profesional: Mala, baja, buena y óptima, a diferencia de este trabajo que se encuentra categorizado como: Mala, regular, buena y muy buena en concordancia con el cuestionario CVP-35 de Carmen Cabezas y la revisión bibliográfica realizada para la presentación de este estudio.

Por tanto, podemos inferir que en dichos estudios se presentó mayor porcentaje de buena calidad de vida profesional, lo cual difiere con la investigación de Vidotti (2019) en la que concluyó que los servidores de un hospital de Brasil percibieron en mayor porcentaje el tener mala calidad de vida profesional (58,7%) y se asoció a altos índices de estrés.

Referente a la sobrecarga laboral, en el presente estudio se obtuvo que el 33,3% percibió una sobrecarga laboral media y el 66,7% una sobrecarga laboral alta, obteniendo resultados similares con Gamarra (2022), encontrando que el 46,0% tuvo sobrecarga laboral media y el 54% sobrecarga laboral alta, sin advertir en ambos estudios valores para el nivel de sobrecarga laboral baja. Por lo que podemos inferir que los trabajadores de ambas instituciones cuentan con alta demanda de trabajo por lo que perciben sobrecarga laboral media y alta.

Asimismo, dentro de los estudios con hallazgos divergentes con este trabajo, tenemos a los resultados reportados por Tello (2017) y Escandon *et al.* (2023).

Tello (2017) estudió la conexión entre carga laboral y calidad de vida de licenciadas de enfermería del hospital naval, obtuvo una correlación de Pearson de 0,158 con un p valor de 0,366, concluyendo que no existe correlación entre las variables. Por lo que se entiende que no son determinantes ni se relacionan entre sí; sin embargo, son importantes pues cada una de ellas reporta diversos aspectos de cada trabajador que merecen ser conocidos para evidenciar el contexto actual referente a dichas variables.

Además, Escandon *et al.* (2023) investigaron la carga laboral y deshumanización de personal de emergencia de un hospital de Pasco. Mediante estadística inferencial con Rho igual a 0,44 y nivel de significancia bilateral de 0,876, se arribó a la conclusión que no existe relación entre precitadas variables. Con respecto a la carga laboral, tuvo resultados similares en sus dimensiones carga física y mental, pues el 95% tuvo alta carga laboral física y mental y el 5% baja carga física y carga mental. Comparando con los resultados de este estudio, se advirtió que el 76,9% tuvo alta carga física y en relación a la dimensión carga mental, el 51,3% percibió alta carga mental, reportando que el mayor porcentaje de participantes presentaron niveles altos de carga física y mental.

Esto se debería a la exigencia de actividad física, malas posturas y contracción muscular al estar en un escritorio durante una jornada de 8 horas a más, con breves periodos de descanso o cambio de movimiento postural; asimismo, como se estudió a profesionales que realizan actividades de gestión en salud, se encuentran en constante coordinación y trabajo de gestión que origina agotamiento mental, lo cual explicaría la alta carga física y mental reportada (Peña *et al.*, 2022).

Dentro de las fortalezas de la metodología se tiene que, al ser un estudio de tipo básico, busca generar conocimiento científico y servir como antecedente para futuras investigaciones que trabajen con las mismas variables de estudio (Creswell y Poth, 2017). Asimismo, al ser correlacional, mediante pruebas estadísticas se busca el vínculo entre las variables con la finalidad de conocer la dirección y significancia de la relación (Tabachnick y Fidell, 2019). Además, presentó un corte transversal, razón por la cual se midió a las variables en un momento definido de tiempo, lo cual permitió recolectar la información en una determinada fecha para luego procesarla, obtener resultados e interpretarlos en la fecha programada, a diferencia de otros tipos de investigación que presentan corte longitudinal que evalúa a las variables en diferentes intervalos de tiempo (Cvetkovic-Vega *et al.*, 2021).

Entre las limitaciones de esta investigación, se pudo advertir que en la aplicación de la encuesta es posible que los participantes no hayan contestado las preguntas con sinceridad, no hayan entendido bien la pregunta o hayan registrado de manera aleatoria, lo que generaría que los resultados se verían modificados, lo cual también se relaciona al hecho que, dado que la aplicación del cuestionario fue de manera online y a pesar que se estuvo a disposición para atención de alguna interrogante para el registro del mismo, no se reportaron dudas en la selección de las alternativas del cuestionario. También el tamaño muestral, dado que al ser una población de 40 servidores se empleó una muestra censal; sin embargo, un participante decidió no brindar su consentimiento y ser incluido en la investigación por lo que no completó el cuestionario, razón por la cual, la muestra final fue de 39 servidores.

Los resultados arribados en el presente estudio son relevantes en el contexto actual de la entidad pública administrativa de salud en Lima porque exponen la realidad laboral de la plataforma de orientación y atención al usuario, quienes son el primer contacto para el ingreso de las solicitudes de los ciudadanos, que acuden a la entidad administrativa de salud cuando consideran que sus derechos en salud han sido vulnerados, por ello, los trabajadores brindan atención las 24 horas del día, los 07 días de la semana incluidos feriados. Además, los resultados aportan conocimiento y permitirán implementar procesos para disminuir los niveles de sobrecarga laboral y mejore la calidad de vida profesional en los colaboradores.

Finalmente, con respecto a otros estudios que miden ambas variables en profesionales de la salud, estos realizan labor asistencial en diferentes establecimientos de salud; sin embargo, el presente trabajo expone la realidad laboral de profesionales de la salud que realizan trabajo administrativo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa ($p = 0,000$) entre la calidad de vida profesional y la sobrecarga laboral de servidores en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023, con una correlación negativa considerable al tener un Rho de Spearman de $-0,659$.

Segunda: Existe relación significativa ($p = 0,015$) entre la calidad de vida profesional y la carga física en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023, con una correlación negativa media al tener un Rho de Spearman de $-0,386$.

Tercera: Existe relación significativa ($p = 0,000$) entre la calidad de vida profesional y la carga mental en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023, con una correlación negativa considerable al tener un Rho de Spearman de $-0,622$.

Cuarta: Existe relación significativa ($p = 0,000$) entre la calidad de vida profesional y el trabajo a turnos en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023, con una correlación negativa considerable al tener un Rho de Spearman de $-0,684$.

Quinta: Existe relación significativa ($p = 0,000$) entre la calidad de vida profesional y los factores de organización en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023, con una correlación negativa considerable al tener un Rho de Spearman de $-0,560$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A las autoridades de la entidad pública administrativa de salud, se debería contratar mayor profesional de la salud para lograr atender la alta demanda de usuarios e implementar actividades de higiene y protección de la salud como las pausas activas en el trabajo, las cuales deberían realizarse teniendo en consideración el trabajo híbrido y los turnos rotativos del área de la plataforma de orientación y atención al usuario con la finalidad que todos los servidores sean partícipes. Asimismo, establecer distintas estrategias para contrarrestar la carga física y mental como incluir recursos físicos y materiales ergonómicos que mejoren la postura y disminuyan las lesiones musculares y actividades de sano esparcimiento e integración entre los servidores.

Finalmente, la inclusión de una profesional de psicología que pueda hacer evaluación, diagnóstico, atención oportuna y seguimiento a los profesionales afectados por sobrecarga laboral, el cual vaya de la mano con el acompañamiento de la asistente social de la oficina general de gestión de las personas.

Segunda: A la jefatura de la plataforma de orientación y atención al usuario, se debería tener en consideración el respeto del horario laboral y momentos de descanso de sus trabajadores que se encuentran distribuidos en turnos rotativos, asignar carga laboral necesaria para atenderla dentro de la jornada laboral. También, el promover un buen clima laboral entre los servidores que podrá favorecer el bienestar y satisfacción laboral.

Tercera: A los investigadores, continuar realizando investigaciones en la misma línea de estudio y también usando otras variables, con la finalidad de tener una vasta información y análisis profundo de la problemática que existe en la plataforma de orientación y atención al usuario de una entidad pública administrativa de salud en Lima y que los resultados sirvan como propuesta de estrategias para el incremento de calidad de vida profesional y disminución de la sobrecarga laboral lo cual también se vincularía con la calidad de atención a los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Abassi, T. F. (2015). Impact of Work Overload on Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intentions with Moderating Role of Islamic Work Ethics. *Management Studies and Economic Systems*, 2(1), 27-37. DOI:10.12816/0018080
- Aguilar, J., Gonzales, D., Aguilar, A. (2016). Un modelo estructural de motivación intrínseca. *Acta de Investigación Psicológica*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.aippr.2016.11.007>
- Babic, A., Hansez, I., & Gillis, N. (2020). Work-to-family interface and well-being: the role of workload, emotional load, support and recognition from supervisors. *SA Journal of Industrial Psychology*, 46(1), 1–13. <https://doi.org/10.4102/sajip.v46i0.1628>
- Ballena, C. L., Cabrejos, L., Davila, Y., Gonzales, C. G., Mejía, G. E., Ramos, V., & Barboza, J. (2021). Impacto del confinamiento por COVID-19 en la calidad de vida y salud mental. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 87-89. <https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.904>
- Beltrán, P. (2014). Manual básico de seguridad y salud en el trabajo. Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball INVASSAT. 1-24. <https://invassat.gva.es/documents/161660384/169577893/MB23-140302+La+carga+de+trabajo%2C%20la+fatiga+y+la+insatisfacci%C3%B3n+laboral/0651cd51-26cc-47c9-a628-9d7803994625>
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2001). Principles of biomedical ethics. Oxford University Press, Incorporated.
- Caballero, I. M., Contreras, F., Vega E. P., & Gómez, J. J., (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, 17(1), 87–105. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a05>
- Cabezas, C. (1998). Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. *FMC*, 5 (491-492)

- Caicedo-Fandiño, H.J. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: meta-análisis. *Revista Signos*.11 (2):41-2. <https://doi.org/10.15332/24631140.5081>
- Calderón, G. A., Merino, C., Juárez, A. & Jiménez, M. (2018). Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123-127. <https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v21n3/1578-2549-aprl-21-03-123.pdf>
- Capuñay, R.E. (2018). Sobrecarga laboral y calidad de vida de los profesionales de salud Red 1, Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro-2018. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110343>
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S., Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*. VI (23) 143-160 https://www.researchgate.net/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios
- Ceballos Vásquez, Paula, Paravic Klijn, Tatiana, Burgos Moreno, Mónica, & Barriga, Omar. (2014). Validación de escala subjetiva de carga mental de trabajo en funcionarios/as universitarios. *Ciencia y enfermería*, 20(2), 73-82. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000200008>
- Chung, L. L. (2022) Condiciones de trabajo y su relación con la calidad de vida laboral de la enfermera en el complejo hospitalario Policía Nacional del Perú “Luis Nicasio Sáenz” 2019 [tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7554>
- Creswell, J. W. y Poth, C. N. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications. Fourth Edition. P 35-52. <https://revistapsicologia.org/public/formato/cuali2.pdf>
- Cruz, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, (45), 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>

- Cuba, R. A. (2022). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del Personal Farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca, 2021* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82201>
- Cueva, G.C. (2022) *Calidad de vida en el trabajo y estrés laboral en enfermeras de tres hospitales públicos de Quito, Ecuador 2021 – 2022* [tesis de doctorado, Universidad de Concepción]. Repositorio Institucional UDEC. <http://repositorio.udec.cl/xmlui/handle/11594/10089>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Alonso-Soto, Lama-Valdivia, J., Correa-López, L. E. (2021). Estudios transversales. *Rev. Fac. Med. Hum.* Enero 2021;21(1):179-185. DOI 10.25176/RFMH.v21i1.3069
- Escandon, C. F., Nieto, K., Ortiz, C. R. (2023). *Carga laboral y deshumanización del personal de enfermería del servicio de emergencia Hospital Daniel Alcides Carrión Cerro de Pasco 2022* [tesis de pos grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8437>
- Fernández, A., Clotilde, E. S., Casado, M. I. (2007) *Calidad de vida profesional de los profesionales de enfermería en atención primaria de Soria*. Biblioteca Lascasas. 3 (1). <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0213.php>
- Ferrari, L., Filippi, G., Sicardi, E. (2016) *Psicología y trabajo, una relación posible*. Tomo II. Editores P: EUDEBA, Segunda edición. Buenos Aires.
- Gamarra, C. M. (2022). *Sobrecarga laboral y calidad de vida profesional en los trabajadores de un hospital de la Policía Nacional, Lima 2022* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97984>
- Garcés, A.O. (2014) *Calidad de vida en el trabajo del profesional médico y de enfermería en una empresa social del Estado III nivel, Bogotá*. [tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional UNC. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/47195>

- Grady, C., Cummings, S. R., Rowbotham, M. C., McConnell, M. V., Ashley, E. A., & Kang, G. (2017). Informed Consent. *The New England Journal of Medicine*, 376(9), 856-867. <https://doi.org/10.1056/NEJMra1603773>
- Guerrero-Barona, E., Guerrero-Molina, M., García-Gómez, A., Moreno-Manso, J. M., & García-Baamonde, M. E. (2020). Quality of Working Life, Psychosocial Factors, Burnout Syndrome and Emotional Intelligence. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9550. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249550>
- Hart, S. & Staveland, L. (1988). Development of Nasa-Tlx (Task Load Index): Results Of Empirical And Theoretical Research. En P. A. Hancock Y N. Meshkati (Eds.), *Human Mental Workload*. North-Holland, Amsterdam
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (4a. ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Javanmardnejad, S., Bandari, R., Heravi-Karimooi, M., Rejeh, N., Nia, H. S., & Montazeri, A. (2021). Happiness, quality of working life, and job satisfaction among nurses working in emergency departments in Iran. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19(1), 112–112. <https://doi.org/10.1186/s12955-021-01755-3>
- Kanika, B., Mahfooz, A. (2007). Leader-member exchange-subordinate outcomes relationship: Role of voice and justice. *Leadership & Organization Development Journal*. 28 (20-35). DOI 10.1108/01437730710718227
- Karasek R (1989). The Political Implications of Psychosocial Work Redesign: A Model of the Psychosocial Class Structure. *International Journal of Health Services*. 19(3):481-508. DOI: 10.2190/66AM-Q4PF-PUHK-5BT1
- Lossio, J. (2021). Covid-19 en el Perú: respuestas estatales y sociales. *História, Ciências, Saúde-manguinhos*, 28(2), 581–585. <https://doi.org/10.1590/S0104-59702021005000001>

- Maceira, D. (2022). América Latina y el Caribe. Equidad y calidad frente al desafío de la segmentación. *Revista de Salud Pública*, 24(1), 1–8.
<https://doi.org/10.15446/rsap.v24n1.103173>
- Moray, E. (2021). Mental Workload: Theory, Measurement. In *International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 866–869). CRC Press.
<https://doi.org/10.1201/9780849375477-178>
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson Education Limited. Seventh Edition.
<http://letrunghieutvu.yolasite.com/resources/w-lawrence-neuman-social-research-methods-qualitative-and-quantitative-approaches-pearson-education-limited-2013.pdf>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parra, M. (2010). *Conceptos básicos en salud laboral*. Chile: Editorial Andros Impresores, p 14- 19.
- Patlán, J., (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios Gerenciales*. 29(129), 445-455.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Pega F., Náfrádi B, Momen N.C., Ujita Y., et al. (2021). Global, regional, and national burdens of ischemic heart disease and stroke attributable to exposure to long working hours for 194 countries, 2000–2016: A systematic analysis from the WHO/ILO Joint Estimates of the Work-related Burden of Disease and Injury, *Environment International*, Volume 154, 106595, ISSN 0160-4120,
<https://doi.org/10.1016/j.envint.2021.106595>.
- Peña, D. K., Toala, M. Y. & Toala, B. A. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *Recimundo*, 6(suppl 1), 29-40.
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1625>
- Pérez, J. (2015). El positivismo y la investigación científica. *Revista empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 9 (3), 29-34.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6419741>

- Pozos, B. E., Plasencia, A. R., Preciado, M. L., Rayas, K. G., & Acosta, M. (2021). Relación de satisfacción laboral y calidad de vida profesional con la percepción de salud en personal de enfermería. *Nure investigación: Revista Científica de enfermería*, 18(115), 1–11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8235261>
- Rivera, A. B. (2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores* [tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional UMNG. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanc he?sequence=1>
- Rivera, D. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28265>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. (82), 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Sainz, M., Delgado, N., & Moriano, J. A. (2021). The link between authentic leadership, organizational dehumanization and stress at work. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(2), 85-92. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a9>
- Sánchez, H. M., Sánchez, E. G. de M., Barbosa, M. A., Guimarães, E. C., & Porto, C. C. (2019). Impact of health on quality of life and quality of working life of university teachers from different areas of knowledge. *Ciência & saúde coletiva*, 24(11), 4111–4123. <https://doi.org/10.1590/1413-812320182411.28712017>
- Shihundla, R. C., Lebesse, R. T., & Maputle, M. S. (2016). Effects of increased nurses' workload on quality documentation of patient information at selected Primary Health Care facilities in Vhembe District, Limpopo Province.

Curationis (Pretoria), 39(1), 1545–1545.
<https://doi.org/10.4102/curationis.v39i1.1545>

Sjöberg, A., Pettersson-Strömbäck, A., Sahlén, KG. et al. (2020). The burden of high workload on the health related quality of life among home care workers in Northern Sweden. *Int Arch Occup Environ Health* 93, 747–764.
<https://doi.org/10.1007/s00420-020-01530-9>

Srimarut, T., Mekhum, W. (2020). The Influence of Workload and Co-Worker Attitude on Job Satisfaction among Employees of Pharmaceutical Industry in Bangkok, Thailand: The Mediating Role of Training. *Sys Rev Pharm* 2020; 11(2): 603 611. DOI: 10.5530/srp.2020.2.88

Tabachnick, B. G. y Fidell, L. S. (2019). *Using Multivariate Statistics*. Pearson. Seventh Edition.

Tello, G. P. (2017). *Carga laboral y calidad de vida profesional de Enfermería del servicio de Cuidados Intensivos Médicos, Quirúrgicos e Intermedios del Centro Médico Naval, 2016* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21842>

Torquati, L., Mielke, G.I., Brown, W.J., Burton, N. W., Kolbe-Alexander, T.L. (2019) Shift work and poor mental health: a meta-analysis of longitudinal studies. *Am J Public Health*. ;109(11) 13-20.DOI: 10.2105/AJPH.2019.305278

Torres, Y. (07 de enero de 2022). OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo. *Medicina y Salud Pública*. Consultado el 02 de abril de 2023. <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>

Valencia-Contrera, M., Valenzuela-Suazo, S., Rodríguez-Campo, V., Valdebenito-Arandela, D., & Valderrama-Alarcón, M. (2022). Psychosocial risks and quality of life in primary care workers: integrative review. *Sanus*, 7, e278. Epub 29 de agosto de 2022. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.278>

Valaitis, R., Meagher-Stewart, D., Martin-Misener, R. et al. (2018). Organizational factors influencing successful primary care and public health collaboration. *BMC Health Serv Res* 18, 420. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3194-7>

- Vidal, C., Palavecino, I., Moya, P., Toro, C. & Hoffmeister, L. (2017). Calidad de vida del personal de salud y su relación con el ausentismo. *Ciencia & trabajo*, 19(60),188-193. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000300188>
- Vidotti, V., Trevisan, J. T., Quina, M. J., Perfeito, R., & Do Carmoi, M. L. (2019). Síndrome de burnout, estresse ocupacional e qualidade de vida entre trabalhadores de enfermagem. *Enfermería Global*, 18(3), 344–354. <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Zhao, Y., Richardson, A., Poyser, C., Butterworth, P., Strazdins, L., Leach, L. (2019) Shift Work and Mental Health: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Int Arch Occup Environ Health*.92(6): 763-93.DOI: 10.1007/s00420-019-01434-3

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de vida profesional y sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023

Autora: Roselhy Juliana Quispe Lizarbe

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
General	General	General	Variable 1			
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida profesional y la sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023?	Determinar la relación existente entre la calidad de vida profesional y la sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.	Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL	D1 – Apoyo directivo	Satisfacción laboral Crecimiento laboral Facultad directiva Participación de los trabajadores	1 - 14
				D2 – Cargas en el trabajo	Desempeño laboral Factores emocionales y estresantes Conflictos Vida personal	15-26
				D3 – Motivación intrínseca	Motivación Compromiso Bienestar laboral	27-37
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
1. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida profesional y la carga física en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023?	1. Establecer la relación entre la calidad de vida profesional y la carga física en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.	1. Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la carga física en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.	SOBRECARGA LABORAL	D1 – Carga física	Postura por largas horas Esfuerzo muscular Ergonomía	1-9
				D2 – Carga mental	Sobrecarga de usuarios Ritmo de trabajo acelerado Trabajo híbrido	10-19

2. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida profesional y la carga mental en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023?
2. Determinar la relación entre la calidad de vida profesional y la carga mental en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.
2. Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la carga mental en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida profesional y el trabajo a turnos en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023?
3. Establecer la relación entre la calidad de vida profesional y el trabajo a turnos en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.
3. Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el trabajo a turnos en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.
4. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida profesional y los factores de organización en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023?
4. Establecer la relación entre la calidad de vida profesional y los factores de organización en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.
4. Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y los factores de organización en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023.

SOBRECARGA LABORAL

D3 – Trabajo a turnos	Turnos rotativos Alimentación Respeto del patrón del sueño	20-29
D4 – Factores de Organización	Preparación Toma de decisiones Clima laboral	30-37

METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. **Tipo de Investigación:** Básica. **Nivel de Investigación:** Correlacional.
Diseño: No experimental. **Corte:** Transversal. **Método:** Hipotético-Deductivo. **Población:** Servidores de la plataforma de orientación y atención al usuario de una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023. **Instrumento:** Cuestionario de la calidad de vida profesional y sobrecarga laboral.

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Calidad de vida profesional y sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023

Autora: Roselhy Juliana Quispe Lizarbe

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL	Es la percepción y experiencia general que tiene un individuo en relación con su bienestar y satisfacción en el ámbito laboral, por lo que al experimentar elevados niveles de demanda en el trabajo y encontrarse en una situación de alta tensión y estrés, puede conllevar a inconvenientes en la salud física y mental (Karasek, 1989).	Es un cuestionario denominado: Calidad de vida profesional cuyo autor es Robert Karasek (1989) donde se evaluará 03 dimensiones: Apoyo directivo, cargas en el trabajo y motivación intrínseca. Fue adaptado por Cabezas (1998) y Quispe (2023) y consta de 37 preguntas.	Apoyo directivo	Satisfacción laboral	1,2,3	Escala Ordinal	Mala 37-74
				Crecimiento laboral	4,5,6,7		
				Facultad directiva	8, 9,10		
				Participación de los trabajadores	11,12,13,14		
				Desempeño laboral	15,16,17		
			Cargas en el trabajo	Factores emocionales y estresantes	18,19,20,21	Escala Ordinal	Regular 75-111
				Conflictos	22,23		
				Vida personal	24,25,26		
				Motivación	27,28,29,30		
				Compromiso laboral	31,32,33, 34		
Motivación Intrínseca	Bienestar laboral	35,36,37	Escala Ordinal	Buena 112-148			
SOBRECARGA LABORAL	La sobrecarga laboral se refiere a una situación en la cual las demandas de trabajo exceden la capacidad de una	Es un cuestionario denominado: Sobrecarga laboral cuyos autores son Hart y Staveland (1988), donde se	Carga física	Postura por largas horas	1,2,3	Escala Ordinal	Baja 37-86
				Esfuerzo muscular	4,5		
				Ergonomía	6,7,8,9		
			Carga mental	Sobrecarga de usuarios	10,11,12,13	Escala Ordinal	Alta 87-136

<p>persona, sea a nivel física, mental o ambas, para llevar a cabo sus actividades de manera efectiva y adecuada (Hart y Staveland, 1988).</p> <p>evaluará 04 dimensiones: Carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización, fue adaptado por Quispe (2023) y cuenta con 37 preguntas.</p>	<p>Trabajo a turnos</p>	Ritmo de trabajo acelerado	14,15,16	3. A veces
		Trabajo híbrido	17,18,19	4. Casi siempre
		Turnos rotativos	20,21,22	5. Siempre
		Alimentación	23,24,25	
		Respeto del patrón del sueño	26,27,28,29	Factores de organización
		Preparación	30,31,32	
		Toma de decisiones	33,34	
		Clima laboral	35,36,37	

ANEXO 3: INSTRUMENTO Y FICHA TÉCNICA DE PRIMERA VARIABLE

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL

Estimado profesional, sírvase contestar el siguiente cuestionario, cuyo carácter es anónimo. Agradezco su colaboración y solicito pueda responder a las interrogantes con sinceridad.

Seleccione la opción que le parezca conveniente de acuerdo a la siguiente escala valorativa: **1:** Nunca, **2:** Casi nunca, **3:** A veces, **4:** Casi siempre, **5:** Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	Apoyo directivo					
1	¿Estoy satisfecho con la labor que desempeño?					
2	¿Estoy satisfecho con la remuneración mensual que percibo?					
3	¿Reconocen el esfuerzo que realizo en mis actividades?					
4	¿Existen oportunidades de capacitación y desarrollo continuo en mi centro de trabajo?					
5	¿Mi centro de trabajo busca mejorar las condiciones laborales de mi puesto?					
6	¿Mi centro de trabajo me brinda facilidades de tiempo o permisos para que pueda realizar estudios de postgrado?					
7	¿Tengo posibilidad de crecimiento en mi centro de trabajo?					
8	¿Tengo el apoyo de mi jefe cuando requiero asistencia ante algún interrogante?					
9	¿Soy informado de los resultados de mi trabajo?					
10	¿Me contactan por asuntos laborales fuera de mi turno de trabajo?					
11	¿Realizo distintas actividades en mi trabajo?					
12	¿Tengo oportunidades de ser creativo en mi lugar de trabajo?					
13	¿Puedo expresar mis pensamientos y necesidades laborales?					

14	¿Es viable que mis propuestas sean consideradas y puestas en práctica?					
	Cargas en el trabajo					
15	¿Cumplo con la atención de mis casos dentro de mi horario laboral?					
16	¿Me siento presionado para avanzar con el trabajo asignado?					
17	¿Me siento presionado para conservar la calidad de mi trabajo?					
18	¿Me siento abrumado por la falta de tiempo para completar mi trabajo?					
19	¿Realizo mi trabajo con prisa por la falta de tiempo que tengo?					
20	¿Me siento ansioso por la carga de responsabilidad?					
21	¿Me estreso o sobreesfuerzo emocionalmente a consecuencia de mi trabajo?					
22	¿Presento conflicto con otras personas de mi trabajo?					
23	¿Presento interrupciones en mi trabajo por fallas en el sistema operativo (BPM, SGD)?					
24	¿Dispongo de tiempo libre para mi vida personal?					
25	¿Presento molestias físicas durante mi jornada de trabajo?					
26	¿La labor que realizo está afectando negativamente mi salud?					
	Motivación intrínseca					
27	¿Me siento motivado para esforzarme en mi trabajo?					
28	¿Tengo el respaldo de mi familia para hacer mi trabajo?					
29	¿Me siento inspirado para generar nuevas ideas y soluciones?					
30	¿Mi trabajo contribuye al bienestar de otras personas?					
31	¿Me siento descontento al acabar la jornada laboral?					

32	¿Me desconecto del trabajo al terminar mi jornada laboral?					
33	¿Me siento capacitado para hacer mi trabajo actual?					
34	¿Sigo en constante actualización y capacitación requerida para hacer mi trabajo?					
35	¿Estoy orgulloso del trabajo que realizo en mi equipo?					
36	¿Tengo el apoyo de mis compañeros?					
37	¿Considero que tengo calidad de vida en mi trabajo?					

FICHA TÉCNICA	
Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de vida profesional
Autor	Robert Karasek (1989), modificado por Carmen Cabezas (1998) y adaptado por Roselhy Quispe (2023)
Objetivo del estudio	Evaluar el nivel de calidad de vida profesional
Técnica e instrumento	Encuesta y Cuestionario
Población objeto de estudio	Servidores de la plataforma de orientación y atención al usuario de una entidad pública administrativa de salud de Lima
Ubicación de la población	Distrito de Cercado de Lima, Provincia Lima, Departamento Lima
Total de población	40 servidores
Muestra	Censal
Fecha o período de recolección de información	Junio de 2023
Período de procesamiento de la información	Julio de 2023
Dimensiones que mide	Apoyo directivo, cargas en el trabajo, motivación intrínseca
Rangos o niveles	1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre
Tipo de escala	Escala ordinal
Baremación	Mala (37-74), regular (75-111), buena (112-148), muy buena (149-185)
Método de validez	Juicio de expertos
Método de confiabilidad	Alfa de Cronbach
Observaciones	No corresponde

ANEXO 4: INSTRUMENTO Y FICHA TÉCNICA DE SEGUNDA VARIABLE

CUESTIONARIO DE SOBRECARGA LABORAL

Estimado profesional, sírvase contestar el siguiente cuestionario, que es de carácter anónimo. Agradezco su colaboración y solicito pueda responder a las interrogantes con sinceridad.

Seleccione la opción que le parezca conveniente de acuerdo a la siguiente escala valorativa: **1:** Nunca, **2:** Casi nunca, **3:** A veces, **4:** Casi siempre, **5:** Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	Carga física					
1	¿Es posible alternar la posición entre estar sentado y de pie en el trabajo?					
2	¿Mantiene la espalda erguida mientras trabaja?					
3	¿Trabaja con los brazos en una posición inferior a la de los hombros?					
4	¿Las malas posturas durante el trabajo están afectando su columna?					
5	¿Has sentido tensión en los músculos?					
6	¿Trabajas desde la cama mientras laboras de forma remota?					
7	¿Crees que trabajar desde la cama podría afectar tu postura y tu salud en general?					
8	¿En tu trabajo fomentan la pausa activa durante la jornada laboral?					
9	¿Crees que la sobrecarga laboral afecta tu salud física?					
	Carga mental					
10	¿Su trabajo requiere de alta concentración y atención?					
11	¿Puedes mantener la atención al menos la mitad de tiempo de la jornada laboral?					
12	¿Presentas dificultad para recordar las cosas porque estás cansado o somnoliento?					
13	¿La sobrecarga laboral afecta tu salud mental?					

14	¿Un trabajador con experiencia puede manejar fácilmente el ritmo de trabajo?					
15	¿Crees que te falta tiempo para realizar adecuadamente todas sus actividades?					
16	¿El trabajo se lleva a cabo sin pausas?					
17	¿Crees que el ambiente de la oficina facilita el desarrollo de las tareas?					
18	¿Crees que trabajar desde la casa facilita el desarrollo de las tareas?					
19	¿Consideras que el trabajo híbrido es beneficioso para la ejecución de las tareas?					
	Trabajo a turnos					
20	¿El trabajo que realizas se encuentra programado en turnos?					
21	¿Te encuentras programado para realizar turnos nocturnos?					
22	¿La cantidad de trabajo disminuye durante el turno noche?					
23	¿Dispones de tiempo para ingerir un snack o tomar líquidos dentro de tu jornada laboral?					
24	¿Cumples tu horario habitual para las principales comidas del día?					
25	¿Sufres de algún tipo de trastorno gastrointestinal?					
26	¿Tienes dificultad para quedarte dormido?					
27	¿Estás satisfecho con tus horas de sueño?					
28	¿Tomas medicación para dormir?					
29	¿Duermes más de 07 horas?					
	Factores de organización					
30	¿Recibes capacitación y orientación sobre los procesos y procedimientos en tu centro de trabajo?					
31	¿Prolongas tu horario de trabajo por falta de personal y necesidad institucional?					
32	¿Se conoce con anticipación el rol de turnos?					

33	¿Se suelen tomar decisiones operativas sin preguntar a los trabajadores?					
34	¿Se considera el punto de vista de los servidores para la asignación de tareas?					
35	¿Tienes disponibilidad para cambiar tu horario de trabajo?					
36	¿Consideras que existe un ambiente laboral adecuado?					
37	¿Consideras que existe compañerismo en tu trabajo?					

FICHA TÉCNICA	
Nombre del instrumento	Cuestionario de sobrecarga laboral
Autor	Hart y Staveland (1988), adaptado por Quispe (2023)
Objetivo del estudio	Evaluar el nivel de sobrecarga laboral
Técnica e instrumento	Encuesta y Cuestionario
Población objeto de estudio	Servidores de la plataforma de orientación y atención al usuario de una entidad pública administrativa de salud de Lima
Ubicación de la población	Distrito de Cercado de Lima, Provincia Lima, Departamento Lima
Total de población	40 servidores
Muestra	Censal
Fecha o período de recolección de información	Junio de 2023
Período de procesamiento de la información	Julio de 2023
Dimensiones que mide	Carga física, carga mental, trabajo a turnos, factores de organización.
Rangos o niveles	1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre
Tipo de escala	Escala ordinal
Baremación	Baja (37-86), media (87-136, alta (137-185)
Método de validez	Juicio de expertos
Método de confiabilidad	Alfa de Cronbach
Observaciones	No corresponde

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CUESTIONARIOS DE CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y SOBRECARGA LABORAL

Estimado (a) participante:

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante. La presente investigación titulada "Calidad de vida profesional y sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023" es desarrollada por Roselhy Juliana Quispe Lizarbe, estudiante de Posgrado de la Universidad César Vallejo. El estudio tiene por objetivo la obtención de información acerca de la relación existente entre la calidad de vida profesional y la sobrecarga laboral en los trabajadores de la plataforma de orientación y atención al usuario de la entidad a investigar.

Si Ud. accede a participar del estudio se le pedirá responder dos (02) cuestionarios de manera online, esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos. La participación en el estudio es voluntaria y la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

De tener alguna duda o consulta sobre el estudio, agradeceré se comunique con mi persona al teléfono celular 974214049; agradecida por anticipado su gentil colaboración.

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Una vez leído el consentimiento informado acepto participar de la recolección de datos. *

SI

NO

ANEXO 6: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE JUICIOS DE EXPERTOS

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora: XIOMARA VELAZCO CARPIO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023 - I, aula 9, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Calidad de vida profesional y sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de maestros especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Roselhy Juliana Quispe Lizarbe

DNI 46666194

<p align="center">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p align="center">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de Vida Profesional

Definición de la variable:

Es la sensación de confort derivado del balance que se tiene entre las necesidades laborales y las herramientas físicas, psicológicas y organizacionales que se cuentan para abordar estos requerimientos (Fernández et al., 2007).

Dimensión 1: Apoyo directivo

Es el soporte necesario que brindan los jefes a los trabajadores sea mediante la provisión de recursos y herramientas, información necesaria y retroalimentación efectiva, así como promoción de un ambiente laboral óptimo para que estos cumplan con sus responsabilidades laborales y alcancen las metas propuestas (Kanika y Mahfooz, 2007).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción laboral	1. ¿Estoy satisfecho con la labor que desempeño?	4	4	4	
	2. ¿Estoy satisfecho con la remuneración mensual que percibo?	4	4	4	
	3. ¿Reconocen el esfuerzo que realizo en mis actividades?	4	4	4	
Crecimiento laboral	4. ¿Existen oportunidades de capacitación y desarrollo continuo en mi centro de trabajo?	4	4	4	
	5. ¿Mi centro de trabajo buscar mejorar las condiciones laborales de mi puesto?	4	4	4	
	6. ¿Mi centro de trabajo me brinda facilidades	4	4	4	

	de tiempo o permisos para que pueda realizar estudios de postgrado?				
	7. ¿Tengo posibilidad de crecimiento en mi centro de trabajo?	4	4	4	
Facultad directiva	8. ¿Tengo el apoyo de mi jefe cuando requiero asistencia ante algún interrogante?	4	4	4	
Facultad directiva	9. ¿Soy informado de los resultados de mi trabajo?	4	4	4	
	10. ¿Me contactan por asuntos laborales fuera de mi turno de trabajo?	4	4	4	
Participación de los trabajadores	11. ¿Realizo distintas actividades en mi trabajo?	4	4	4	
	12. ¿Tengo oportunidades de ser creativo en mi lugar de trabajo?	4	4	4	
	13. ¿Puedo expresar mis pensamientos y necesidades laborales?	4	4	4	
	14. ¿Es viable que mis propuestas sean consideradas y puestas en práctica?	4	4	4	

Dimensión 2: Cargas en el trabajo

Definición de la dimensión:

Se refiere al total de quehaceres o responsabilidad laboral que un servidor tiene que realizar durante un lapso de tiempo, se considera que puede ser predictor sustancial de la productividad y satisfacción laboral (Srimarut y Mekhum, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño laboral	15. ¿Cumplo con la atención de mis casos dentro de mi horario laboral?	4	4	4	
	16. ¿Me siento presionado para avanzar con el trabajo asignado?	4	4	4	
	17. ¿Me siento presionado para conservar la calidad de mi trabajo?	4	4	4	
	18. ¿Me siento abrumado por la falta de tiempo para completar mi trabajo?	4	4	4	

Factores emocionales y estresantes	19. ¿Realizo mi trabajo con prisa por la falta de tiempo que tengo?	4	4	4	
	20. ¿Me siento ansioso por la carga de responsabilidad?	4	4	4	
	21. ¿Me estreso o sobreesfuerzo emocionalmente a consecuencia de mi trabajo?	4	4	4	
Conflictos	22. ¿Presento conflicto con otras personas de mi trabajo?	4	4	4	
	23. ¿Presento interrupciones en mi trabajo por fallas en el sistema operativo (BPM, SGD)?	4	4	4	
Vida Personal	24. ¿Dispongo de tiempo libre para mi vida personal?	4	4	4	
	25. ¿Presento molestias físicas durante mi jornada de trabajo?	4	4	4	
	26. ¿La labor que realizo está afectando negativamente mi salud?	4	4	4	

Dimensión 3: Motivación intrínseca

Es aquel impulso o comportamiento interno que lleva a las personas a participar en una actividad sin esperar algo a cambio, tan solo por la satisfacción inherente y recompensa interna que brinda (Aguilar et al., 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	27. ¿Me siento motivado para esforzarme en mi trabajo?	4	4	4	
	28. ¿Tengo el respaldo de mi familia para hacer mi trabajo?	4	4	4	
	29. ¿Me siento inspirado para generar nuevas ideas y soluciones?	4	4	4	
	30. ¿Mi trabajo contribuye al bienestar de otras personas?	4	4	4	
	31. ¿Me siento descontento al acabar la jornada laboral?	4	4	4	
	32. ¿Me desconecto del trabajo al terminar mi jornada laboral?	4	4	4	

Compromiso laboral	33.- ¿Me siento capacitado para hacer mi trabajo actual?	4	4	4	
	34. ¿Sigo en constante actualización y capacitación requerida para hacer mi trabajo?	4	4	4	
Bienestar laboral	35. ¿Estoy orgulloso del trabajo que realizo en mi equipo?	4	4	4	
	36. ¿Tengo el apoyo de mis compañeros?	4	4	4	
	37. ¿Considero que tengo calidad de vida de mi trabajo?	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Sobrecarga Laboral

Definición de la variable:

Grupo de demandas o exigencias físicas y mentales a los cuales el trabajador se enfrenta en un tiempo determinado en su centro de trabajo (Abassi, 2015).

Dimensión 1: Carga física

La carga física se define como el grupo de exigencias físicas que una persona se ve afecto durante su periodo laboral, en la cual adopta movimientos involuntarios, posturas estáticas, manipulación de cargas o desplazamientos para el cumplimiento de las actividades asignadas (Parra,2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Postura por largas horas	1. ¿Es posible alternar la posición entre estar sentado y de pie en el trabajo?	4	4	4	
	2. ¿Mantiene la espalda erguida mientras trabaja?	4	4	4	
	3. ¿Trabaja con los brazos en una posición inferior a la de los hombros?	4	4	4	
Esfuerzo muscular	4. ¿Las malas posturas durante el trabajo están afectando su columna?	4	4	4	
	5. ¿Has sentido tensión en los músculos?	4	4	4	
Ergonomía	6. ¿Trabajas desde la cama mientras laboras de forma remota?	4	4	4	
	7. ¿Crees que trabajar desde la cama podría afectar tu postura y tu salud en general?	4	4	4	

	8. ¿En tu trabajo fomentan la pausa activa durante la jornada laboral?	4	4	4	
	9. ¿Crees que la sobrecarga laboral afecta tu salud física?	4	4	4	

Dimensión 2: Carga mental

Es aquella diferencia existente entre las aptitudes de un individuo para realizar una tarea y los requisitos y medios indispensables para continuarla (Ceballos et al., 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sobrecarga de usuarios	10. ¿Su trabajo requiere de alta concentración y atención?	4	4	4	
	11. ¿Puedes mantener la atención al menos la mitad de tiempo de la jornada laboral?	4	4	4	
	12. ¿Presentas dificultad para recordar las cosas porque estás cansado o somnoliento?	4	4	4	
	13. ¿La sobrecarga laboral afecta tu salud mental?	4	4	4	
Ritmo de trabajo acelerado	14. ¿Un trabajador con experiencia puede manejar fácilmente el ritmo de trabajo?	4	4	4	
	15. ¿Crees que te falta tiempo para realizar adecuadamente todas sus actividades?	4	4	4	
	16. ¿El trabajo se lleva a cabo sin pausas?	4	4	4	
Trabajo híbrido	17. ¿Crees que el ambiente de la oficina facilita el desarrollo de las tareas?	4	4	4	
	18. ¿Crees que trabajar desde la casa facilita el desarrollo de las tareas?	4	4	4	
	19. ¿Consideras que el trabajo híbrido es beneficioso para la ejecución de las tareas?	4	4	4	

Dimensión 3: Trabajo a turnos

Es el total del tiempo trabajado y su organización afecta al tipo de existencia y bienestar laboral y personal, repercutiendo de manera directa al ritmo de vida. (Hart y Staveland, 1988).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Turnos rotativos	20. ¿El trabajo que realizas se encuentra programado en turnos?	4	4	4	
	21. ¿Te encuentras programado para realizar turnos nocturnos?	4	4	4	
	22. ¿La cantidad de trabajo disminuye durante el turno noche?	4	4	4	
Alimentación	23. ¿Dispones de tiempo para ingerir un snack o tomar líquidos dentro de tu jornada laboral?	4	4	4	
	24. ¿Cumples tu horario habitual para las principales comidas del día?	4	4	4	
	25. ¿Sufres de algún tipo de trastorno gastrointestinal?	4	4	4	
Respeto del patrón del sueño	26. ¿Tienes dificultad para quedarte dormido?	4	4	4	
	27. ¿Estás satisfecho con tus horas de sueño?	4	4	4	
	28. ¿Tomas medicación para dormir?	4	4	4	
	29. ¿Duermes más de 07 horas?	4	4	4	

Dimensión 4: Factores de organización

Definición de la dimensión:

Los factores de organización se refieren a aquellos componentes de riesgo que tiene la organización y repercute en la actividad laboral de las personas, los cuales, por una débil organización, toma de decisiones, inconvenientes en la programación de turnos, monotonía del trabajo, así como limitantes en el clima organizacional causan daños en la institución y los trabajadores (Patlán, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Preparación	30. ¿Recibes capacitación y orientación sobre los procesos y procedimientos en tu centro de trabajo?	4	4	4	
	31. ¿Prolongas tu horario de trabajo por falta de	4	4	4	

	personal y necesidad institucional?				
	32. ¿Se conoce con anticipación el rol de turnos?	4	4	4	
Toma de decisiones	33. ¿Se suelen tomar decisiones operativas sin preguntar a los trabajadores?	4	4	4	
	34. ¿Se considera el punto de vista de los servidores para la asignación de tareas?	4	4	4	
Clima laboral	35. ¿Tienes disponibilidad para cambiar tu horario de trabajo?	4	4	4	
	36. ¿Consideras que existe un ambiente laboral adecuado?	4	4	4	
	37. ¿Consideras que existe compañerismo en tu trabajo?	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Registro en SUNEDU: Mg. Xiomara Velazco Carpio



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VELAZCO CARPIO, XIOMARA DNI 41771838	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2015 Fecha egreso: 10/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
VELAZCO CARPIO, XIOMARA DNI 41771838	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 10/04/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
VELAZCO CARPIO, XIOMARA DNI 41771838	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 26/03/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora: AIDA ROSANA HUAMANI VILLAGOMEZ

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023 - I, aula 9, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Calidad de vida profesional y sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de maestros especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Roselhy Juliana Quispe Lizarbe

DNI 46666194

<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de Vida Profesional

Definición de la variable:

Es la sensación de confort derivado del balance que se tiene entre las necesidades laborales y las herramientas físicas, psicológicas y organizacionales que se cuentan para abordar estos requerimientos (Fernández et al., 2007).

Dimensión 1: Apoyo directivo

Es el soporte necesario que brindan los jefes a los trabajadores sea mediante la provisión de recursos y herramientas, información necesaria y retroalimentación efectiva, así como promoción de un ambiente laboral óptimo para que estos cumplan con sus responsabilidades laborales y alcancen las metas propuestas (Kanika y Mahfooz, 2007).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción laboral	1. ¿Estoy satisfecho con la labor que desempeño?	4	4	4	
	2. ¿Estoy satisfecho con la remuneración mensual que percibo?	4	4	4	
	3. ¿Reconocen el esfuerzo que realizo en mis actividades?	4	4	4	
Crecimiento laboral	4. ¿Existen oportunidades de capacitación y desarrollo continuo en mi centro de trabajo?	4	4	4	
	5. ¿Mi centro de trabajo buscar mejorar las condiciones laborales de mi puesto?	4	4	4	
	6. ¿Mi centro de trabajo me brinda facilidades	4	4	4	

	de tiempo o permisos para que pueda realizar estudios de postgrado?				
	7. ¿Tengo posibilidad de crecimiento en mi centro de trabajo?	4	4	4	
Facultad directiva	8. ¿Tengo el apoyo de mi jefe cuando requiero asistencia ante algún interrogante?	4	4	4	
Facultad directiva	9. ¿Soy informado de los resultados de mi trabajo?	4	4	4	
	10. ¿Me contactan por asuntos laborales fuera de mi turno de trabajo?	4	4	4	
Participación de los trabajadores	11. ¿Realizo distintas actividades en mi trabajo?	4	4	4	
	12. ¿Tengo oportunidades de ser creativo en mi lugar de trabajo?	4	4	4	
	13. ¿Puedo expresar mis pensamientos y necesidades laborales?	4	4	4	
	14. ¿Es viable que mis propuestas sean consideradas y puestas en práctica?	4	4	4	

Dimensión 2: Cargas en el trabajo

Definición de la dimensión:

Se refiere al total de quehaceres o responsabilidad laboral que un servidor tiene que realizar durante un lapso de tiempo, se considera que puede ser predictor sustancial de la productividad y satisfacción laboral (Srimarut y Mekhum, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño laboral	15. ¿Cumplo con la atención de mis casos dentro de mi horario laboral?	4	4	4	
	16. ¿Me siento presionado para avanzar con el trabajo asignado?	4	4	4	
	17. ¿Me siento presionado para conservar la calidad de mi trabajo?	4	4	4	
	18. ¿Me siento abrumado por la falta de tiempo para completar mi trabajo?	4	4	4	

Factores emocionales y estresantes	19. ¿Realizo mi trabajo con prisa por la falta de tiempo que tengo?	4	4	4	
	20. ¿Me siento ansioso por la carga de responsabilidad?	4	4	4	
	21. ¿Me estreso o sobreesfuerzo emocionalmente a consecuencia de mi trabajo?	4	4	4	
Conflictos	22. ¿Presento conflicto con otras personas de mi trabajo?	4	4	4	
	23. ¿Presento interrupciones en mi trabajo por fallas en el sistema operativo (BPM, SGD)?	4	4	4	
Vida Personal	24. ¿Dispongo de tiempo libre para mi vida personal?	4	4	4	
	25. ¿Presento molestias físicas durante mi jornada de trabajo?	4	4	4	
	26. ¿La labor que realizo está afectando negativamente mi salud?	4	4	4	

Dimensión 3: Motivación intrínseca

Es aquel impulso o comportamiento interno que lleva a las personas a participar en una actividad sin esperar algo a cambio, tan solo por la satisfacción inherente y recompensa interna que brinda (Aguilar et al., 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	27. ¿Me siento motivado para esforzarme en mi trabajo?	4	4	4	
	28. ¿Tengo el respaldo de mi familia para hacer mi trabajo?	4	4	4	
	29. ¿Me siento inspirado para generar nuevas ideas y soluciones?	4	4	4	
	30. ¿Mi trabajo contribuye al bienestar de otras personas?	4	4	4	
	31. ¿Me siento descontento al acabar la jornada laboral?	4	4	4	
	32. ¿Me desconecto del trabajo al terminar mi jornada laboral?	4	4	4	

Compromiso laboral	33.- ¿Me siento capacitado para hacer mi trabajo actual?	4	4	4	
	34. ¿Sigo en constante actualización y capacitación requerida para hacer mi trabajo?	4	4	4	
Bienestar laboral	35. ¿Estoy orgulloso del trabajo que realizo en mi equipo?	4	4	4	
	36. ¿Tengo el apoyo de mis compañeros?	4	4	4	
	37. ¿Considero que tengo calidad de vida de mi trabajo?	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Sobrecarga Laboral

Definición de la variable:

Grupo de demandas o exigencias físicas y mentales a los cuales el trabajador se enfrenta en un tiempo determinado en su centro de trabajo (Abassi, 2015).

Dimensión 1: Carga física

La carga física se define como el grupo de exigencias físicas que una persona se ve afecto durante su periodo laboral, en la cual adopta movimientos involuntarios, posturas estáticas, manipulación de cargas o desplazamientos para el cumplimiento de las actividades asignadas (Parra,2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Postura por largas horas	1. ¿Es posible alternar la posición entre estar sentado y de pie en el trabajo?	4	4	4	
	2. ¿Mantiene la espalda erguida mientras trabaja?	4	4	4	
	3. ¿Trabaja con los brazos en una posición inferior a la de los hombros?	4	4	4	
Esfuerzo muscular	4. ¿Las malas posturas durante el trabajo están afectando su columna?	4	4	4	
	5. ¿Has sentido tensión en los músculos?	4	4	4	
Ergonomía	6. ¿Trabajas desde la cama mientras laboras de forma remota?	4	4	4	
	7. ¿Crees que trabajar desde la cama podría afectar tu postura y tu salud en general?	4	4	4	

	8. ¿En tu trabajo fomentan la pausa activa durante la jornada laboral?	4	4	4	
	9. ¿Crees que la sobrecarga laboral afecta tu salud física?	4	4	4	

Dimensión 2: Carga mental

Es aquella diferencia existente entre las aptitudes de un individuo para realizar una tarea y los requisitos y medios indispensables para continuarla (Ceballos et al., 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sobrecarga de usuarios	10. ¿Su trabajo requiere de alta concentración y atención?	4	4	4	
	11. ¿Puedes mantener la atención al menos la mitad de tiempo de la jornada laboral?	4	4	4	
	12. ¿Presentas dificultad para recordar las cosas porque estás cansado o somnoliento?	4	4	4	
	13. ¿La sobrecarga laboral afecta tu salud mental?	4	4	4	
Ritmo de trabajo acelerado	14. ¿Un trabajador con experiencia puede manejar fácilmente el ritmo de trabajo?	4	4	4	
	15. ¿Crees que te falta tiempo para realizar adecuadamente todas sus actividades?	4	4	4	
	16. ¿El trabajo se lleva a cabo sin pausas?	4	4	4	
Trabajo híbrido	17. ¿Crees que el ambiente de la oficina facilita el desarrollo de las tareas?	4	4	4	
	18. ¿Crees que trabajar desde la casa facilita el desarrollo de las tareas?	4	4	4	
	19. ¿Consideras que el trabajo híbrido es beneficioso para la ejecución de las tareas?	4	4	4	

Dimensión 3: Trabajo a turnos

Es el total del tiempo trabajado y su organización afecta al tipo de existencia y bienestar laboral y personal, repercutiendo de manera directa al ritmo de vida. (Hart y Staveland, 1988).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Turnos rotativos	20. ¿El trabajo que realizas se encuentra programado en turnos?	4	4	4	
	21. ¿Te encuentras programado para realizar turnos nocturnos?	4	4	4	
	22. ¿La cantidad de trabajo disminuye durante el turno noche?	4	4	4	
Alimentación	23. ¿Dispones de tiempo para ingerir un snack o tomar líquidos dentro de tu jornada laboral?	4	4	4	
	24. ¿Cumples tu horario habitual para las principales comidas del día?	4	4	4	
	25. ¿Sufres de algún tipo de trastorno gastrointestinal?	4	4	4	
Respeto del patrón del sueño	26. ¿Tienes dificultad para quedarte dormido?	4	4	4	
	27. ¿Estás satisfecho con tus horas de sueño?	4	4	4	
	28. ¿Tomas medicación para dormir?	4	4	4	
	29. ¿Duermes más de 07 horas?	4	4	4	

Dimensión 4: Factores de organización

Definición de la dimensión:

Los factores de organización se refieren a aquellos componentes de riesgo que tiene la organización y repercute en la actividad laboral de las personas, los cuales, por una débil organización, toma de decisiones, inconvenientes en la programación de turnos, monotonía del trabajo, así como limitantes en el clima organizacional causan daños en la institución y los trabajadores (Patlán, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Preparación	30. ¿Recibes capacitación y orientación sobre los procesos y procedimientos en tu centro de trabajo?	4	4	4	
	31. ¿Prolongas tu horario de trabajo por falta de	4	4	4	

	personal y necesidad institucional?				
	32. ¿Se conoce con anticipación el rol de turnos?	4	4	4	
Toma de decisiones	33. ¿Se suelen tomar decisiones operativas sin preguntar a los trabajadores?	4	4	4	
	34. ¿Se considera el punto de vista de los servidores para la asignación de tareas?	4	4	4	
Clima laboral	35. ¿Tienes disponibilidad para cambiar tu horario de trabajo?	4	4	4	
	36. ¿Consideras que existe un ambiente laboral adecuado?	4	4	4	
	37. ¿Consideras que existe compañerismo en tu trabajo?	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Registro en SUNEDU: Mg. Aida Rosana Huamaní Villagomez



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
HUAMANI VILLAGOMEZ, AIDA ROSANA DNI 42077263	Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud Fecha de diploma: 13/03/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/04/2021 Fecha egreso: 17/10/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
HUAMANI VILLAGOMEZ, AIDA ROSANA DNI 42077263	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 21/06/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
HUAMANI VILLAGOMEZ, AIDA ROSANA DNI 42077263	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 10/01/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora: KAREN ELIZABETH MADRID ROBLES

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023 - I, aula 9, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Calidad de vida profesional y sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de maestros especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Roselhy Juliana Quispe Lizarbe

DNI 46666194

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	KAREN ELIZABETH MADRID ROBLES		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión en salud		
Institución donde labora:	SUSALUD		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			
Nro. DNI:	45957957		
Firma del experto			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de vida profesional
Autor (a):	Robert Karasek (1989), adaptado por Carmen Cabezas (1998) y por Roselhy Quispe (2023)
Objetivo:	Evaluar el nivel de calidad de vida profesional
Administración:	-
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Distrito de Cercado de Lima, Provincia Lima, Departamento Lima
Dimensiones:	Apoyo directivo, Cargas en el trabajo y Motivación intrínseca
Confiabilidad:	Prueba piloto
Escala:	Escala ordinal
Niveles o rango:	1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre
Cantidad de ítems:	37
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Calidad de vida profesional elaborado por Robert Karasek (1989), adaptado por Carmen Cabezas (1998) y por Roselhy Quispe en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de Vida Profesional

Definición de la variable:

Es la sensación de confort derivado del balance que se tiene entre las necesidades laborales y las herramientas físicas, psicológicas y organizacionales que se cuentan para abordar estos requerimientos (Fernández et al., 2007).

Dimensión 1: Apoyo directivo

Es el soporte necesario que brindan los jefes a los trabajadores sea mediante la provisión de recursos y herramientas, información necesaria y retroalimentación efectiva, así como promoción de un ambiente laboral óptimo para que estos cumplan con sus responsabilidades laborales y alcancen las metas propuestas (Kanika y Mahfooz, 2007).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción laboral	1. ¿Estoy satisfecho con la labor que desempeño?	4	4	4	
	2. ¿Estoy satisfecho con la remuneración mensual que percibo?	4	4	4	
	3. ¿Reconocen el esfuerzo que realizo en mis actividades?	4	4	4	
Crecimiento laboral	4. ¿Existen oportunidades de capacitación y desarrollo continuo en mi centro de trabajo?	4	4	4	
	5. ¿Mi centro de trabajo busca mejorar las condiciones laborales de mi puesto?	4	4	4	
	6. ¿Mi centro de trabajo me brinda facilidades	4	4	4	

	de tiempo o permisos para que pueda realizar estudios de postgrado?				
	7. ¿Tengo posibilidad de crecimiento en mi centro de trabajo?	4	4	4	
Facultad directiva	8. ¿Tengo el apoyo de mi jefe cuando requiero asistencia ante algún interrogante?	4	4	4	
Facultad directiva	9. ¿Soy informado de los resultados de mi trabajo?	4	4	4	
Facultad directiva	10. ¿Me contactan por asuntos laborales fuera de mi turno de trabajo?	4	4	4	
Participación de los trabajadores	11. ¿Realizo distintas actividades en mi trabajo?	4	4	4	
	12. ¿Tengo oportunidades de ser creativo en mi lugar de trabajo?	4	4	4	
	13. ¿Puedo expresar mis pensamientos y necesidades laborales?	4	4	4	
	14. ¿Es viable que mis propuestas sean consideradas y puestas en práctica?	4	4	4	

Dimensión 2: Cargas en el trabajo

Definición de la dimensión:

Se refiere al total de quehaceres o responsabilidad laboral que un servidor tiene que realizar durante un lapso de tiempo, se considera que puede ser predictor sustancial de la productividad y satisfacción laboral (Srimarut y Mekhum, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño laboral	15. ¿Cumplo con la atención de mis casos dentro de mi horario laboral?	4	4	4	
	16. ¿Me siento presionado para avanzar con el trabajo asignado?	4	4	4	
	17. ¿Me siento presionado para conservar la calidad de mi trabajo?	4	4	4	
	18. ¿Me siento abrumado por la falta de tiempo para completar mi trabajo?	4	4	4	

Factores emocionales y estresantes	19. ¿Realizo mi trabajo con prisa por la falta de tiempo que tengo?	4	4	4	
	20. ¿Me siento ansioso por la carga de responsabilidad?	4	4	4	
	21. ¿Me estreso o sobreesfuerzo emocionalmente a consecuencia de mi trabajo?	4	4	4	
Conflictos	22. ¿Presento conflicto con otras personas de mi trabajo?	4	4	4	
	23. ¿Presento interrupciones en mi trabajo por fallas en el sistema operativo (BPM, SGD)?	4	4	4	
Vida Personal	24. ¿Dispongo de tiempo libre para mi vida personal?	4	4	4	
	25. ¿Presento molestias físicas durante mi jornada de trabajo?	4	4	4	
	26. ¿La labor que realizo está afectando negativamente mi salud?	4	4	4	

Dimensión 3: Motivación intrínseca

Es aquel impulso o comportamiento interno que lleva a las personas a participar en una actividad sin esperar algo a cambio, tan solo por la satisfacción inherente y recompensa interna que brinda (Aguilar et al., 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	27. ¿Me siento motivado para esforzarme en mi trabajo?	4	4	4	
	28. ¿Tengo el respaldo de mi familia para hacer mi trabajo?	4	4	4	
	29. ¿Me siento inspirado para generar nuevas ideas y soluciones?	4	4	4	
	30. ¿Mi trabajo contribuye al bienestar de otras personas?	4	4	4	
	31. ¿Me siento descontento al acabar la jornada laboral?	4	4	4	
	32. ¿Me desconecto del trabajo al terminar mi jornada laboral?	4	4	4	

Compromiso laboral	33.- ¿Me siento capacitado para hacer mi trabajo actual?	4	4	4	
	34. ¿Sigo en constante actualización y capacitación requerida para hacer mi trabajo?	4	4	4	
Bienestar laboral	35. ¿Estoy orgulloso del trabajo que realizo en mi equipo?	4	4	4	
	36. ¿Tengo el apoyo de mis compañeros?	4	4	4	
	37. ¿Considero que tengo calidad de vida de mi trabajo?	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Sobrecarga Laboral

Definición de la variable:

Grupo de demandas o exigencias físicas y mentales a los cuales el trabajador se enfrenta en un tiempo determinado en su centro de trabajo (Abassi, 2015).

Dimensión 1: Carga física

La carga física se define como el grupo de exigencias físicas que una persona se ve afecto durante su periodo laboral, en la cual adopta movimientos involuntarios, posturas estáticas, manipulación de cargas o desplazamientos para el cumplimiento de las actividades asignadas (Parra,2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Postura por largas horas	1. ¿Es posible alternar la posición entre estar sentado y de pie en el trabajo?	4	4	4	
	2. ¿Mantiene la espalda erguida mientras trabaja?	4	4	4	
	3. ¿Trabaja con los brazos en una posición inferior a la de los hombros?	4	4	4	
Esfuerzo muscular	4. ¿Las malas posturas durante el trabajo están afectando su columna?	4	4	4	
	5. ¿Has sentido tensión en los músculos?	4	4	4	
Ergonomía	6. ¿Trabajas desde la cama mientras laboras de forma remota?	4	4	4	
	7. ¿Crees que trabajar desde la cama podría afectar tu postura y tu salud en general?	4	4	4	
	8. ¿En tu trabajo fomentan la pausa activa durante la jornada laboral?	4	4	4	

	9. ¿Crees que la sobrecarga laboral afecta tu salud física?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Dimensión 2: Carga mental

Es aquella diferencia existente entre las aptitudes de un individuo para realizar una tarea y los requisitos y medios indispensables para continuarla (Ceballos et al., 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sobrecarga de usuarios	10. ¿Su trabajo requiere de alta concentración y atención?	4	4	4	
	11. ¿Puedes mantener la atención al menos la mitad de tiempo de la jornada laboral?	4	4	4	
	12. ¿Presentas dificultad para recordar las cosas porque estás cansado o somnoliento?	4	4	4	
	13. ¿La sobrecarga laboral afecta tu salud mental?	4	4	4	
Ritmo de trabajo acelerado	14. ¿Un trabajador con experiencia puede manejar fácilmente el ritmo de trabajo?	4	4	4	
	15. ¿Crees que te falta tiempo para realizar adecuadamente todas sus actividades?	4	4	4	
	16. ¿El trabajo se lleva a cabo sin pausas?	4	4	4	
Trabajo híbrido	17. ¿Crees que el ambiente de la oficina facilita el desarrollo de las tareas?	4	4	4	
	18. ¿Crees que trabajar desde la casa facilita el desarrollo de las tareas?	4	4	4	
	19. ¿Consideras que el trabajo híbrido es beneficioso para la ejecución de las tareas?	4	4	4	

Dimensión 3: Trabajo a turnos

Es el total del tiempo trabajado y su organización afecta al tipo de existencia y bienestar laboral y personal, repercutiendo de manera directa al ritmo de vida. (Hart y Staveland, 1988).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Turnos rotativos	20. ¿El trabajo que realizas se encuentra programado en turnos?	4	4	4	
	21. ¿Te encuentras programado para realizar turnos nocturnos?	4	4	4	
	22. ¿La cantidad de trabajo disminuye durante el turno noche?	4	4	4	
Alimentación	23. ¿Dispones de tiempo para ingerir un snack o tomar líquidos dentro de tu jornada laboral?	4	4	4	
	24. ¿Cumples tu horario habitual para las principales comidas del día?	4	4	4	
	25. ¿Sufres de algún tipo de trastorno gastrointestinal?	4	4	4	
Respeto del patrón del sueño	26. ¿Tienes dificultad para quedarte dormido?	4	4	4	
	27. ¿Estás satisfecho con tus horas de sueño?	4	4	4	
	28. ¿Tomas medicación para dormir?	4	4	4	
	29. ¿Duermes más de 07 horas?	4	4	4	

Dimensión 4: Factores de organización

Definición de la dimensión:

Los factores de organización se refieren a aquellos componentes de riesgo que tiene la organización y repercute en la actividad laboral de las personas, los cuales, por una débil organización, toma de decisiones, inconvenientes en la programación de turnos, monotonía del trabajo, así como limitantes en el clima organizacional causan daños en la institución y los trabajadores (Patlán, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Preparación	30. ¿Recibes capacitación y orientación sobre los procesos y procedimientos en tu centro de trabajo?	4	4	4	
	31. ¿Prolongas tu horario de trabajo por falta de	4	4	4	

	personal y necesidad institucional?				
	32. ¿Se conoce con anticipación el rol de turnos?	4	4	4	
Toma de decisiones	33. ¿Se suelen tomar decisiones operativas sin preguntar a los trabajadores?	4	4	4	
	34. ¿Se considera el punto de vista de los servidores para la asignación de tareas?	4	4	4	
Clima laboral	35. ¿Tienes disponibilidad para cambiar tu horario de trabajo?	4	4	4	
	36. ¿Consideras que existe un ambiente laboral adecuado?	4	4	4	
	37. ¿Consideras que existe compañerismo en tu trabajo?	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Registro en SUNEDU: Mg. Karen Elizabeth Madrid Robles



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MADRID ROBLES, KAREN ELIZABETH DNI 45957957	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/04/2017 Fecha egreso: 11/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MADRID ROBLES, KAREN ELIZABETH DNI 45957957	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 17/10/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MADRID ROBLES, KAREN ELIZABETH -	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 22/11/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

ANEXO 7: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Estadísticas de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	No. de elementos
Calidad de vida profesional	0,802	37
Sobrecarga laboral	0,846	37

ANEXO 8: PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de vida profesional	,948	39	,022
Sobrecarga laboral	,911	39	,005

ANEXO 9: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



PERÚ
Ministerio de Salud

Superintendencia Nacional de Salud



Proceso digitalizado por SMI
SUSALUD
Dirección General de Gestión de Personas
Fecha: 15.06.2023 09:20:32 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Santiago De Surco, 13 de Junio del 2023

OFICIO N° 000218-2023-SUSALUD-OGPER

Magister

RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos

Presente.

Asunto : Sobre la solicitud de autorización para realizar trabajo de tesis

Referencia : Carta P.0107-2023-UCV-EPG-OP

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia, mediante el cual se solicita se brinde facilidades a la Srta. Roselhy Juliana Qulspe Lizarbe, estudiante del programa de Maestría en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener información para realizar trabajos de análisis en:

"Calidad de vida profesional y sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023".

Finalmente, manifestaría que la entidad estará brindando las facilidades requeridas para el desarrollo del trabajo señalado, toda vez que, los resultados y recomendaciones que se obtengan deberán ser compartidos con SUSALUD.

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente,

EDMUNDO LUIS SAN MARTIN BARRIENTOS

DIRECTOR GENERAL

OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS

ESB/jec



Proceso digitalizado por SMI
SUSALUD
Dirección General de Gestión de Personas
Fecha: 15.06.2023 09:20:32 -05:00



Proceso digitalizado por SMI
SUSALUD
Dirección General de Gestión de Personas
Fecha: 15.06.2023 09:20:32 -05:00
Lima 33, Perú
T(511) 372-6127

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://egd.susalud.gob.pe/d333/egdInterno/invdo/detalle.jsf> e ingresando la siguiente clave: MYMDHC

Gobierno del Perú



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

ANEXO 10: NIVELES DE MEDICIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Rango de Correlación	Descripción
$r=-1,00$	Correlación negativa perfecta
$r=-0,90$	Correlación negativa muy fuerte
$r=-0,75$	Correlación negativa considerable
$r=-0,50$	Correlación negativa media
$r=-0,10$	Correlación negativa débil.
$r=0,0$	No existe correlación alguna entre las variables
$r=+0,10$	Correlación positiva débil
$r=+0,50$	Correlación positiva media
$r=+0,75$	Correlación positiva considerable
$r=+0,90$	Correlación positiva muy fuerte
$r=+1,00$	Correlación positiva perfecta

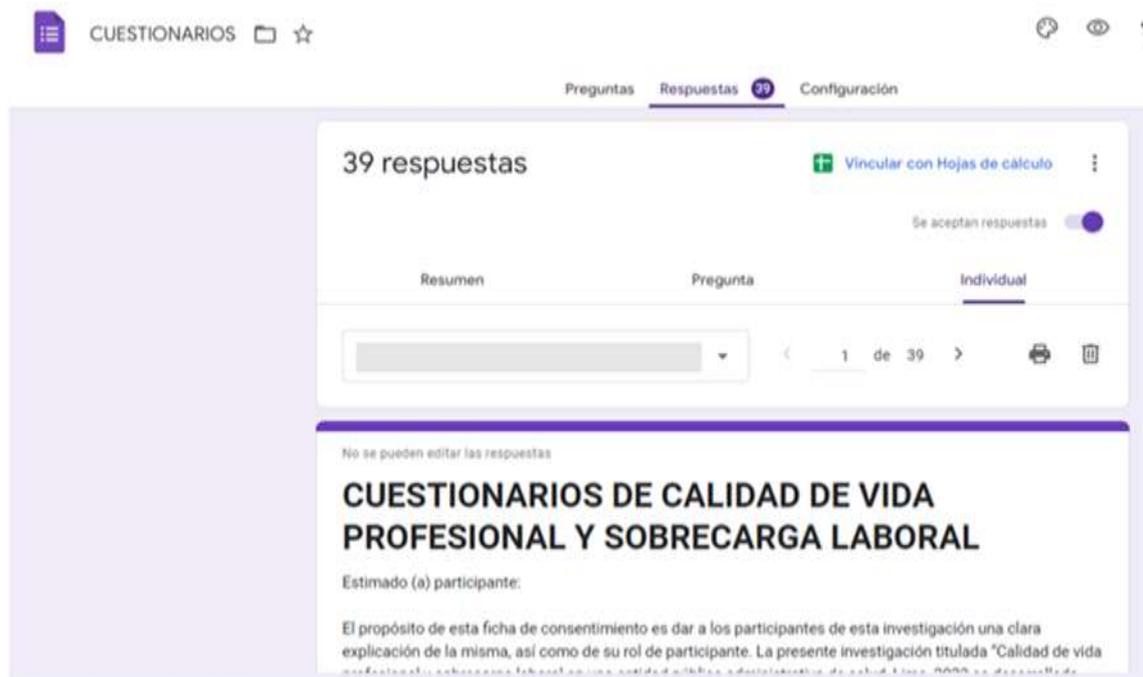
Hernández, Fernández y Batista, (2014).

ANEXO 11: EVIDENCIAS DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Creación de grupo de whats app para aplicación de cuestionario



Verificación de obtención de datos de 39 servidores



ANEXO 12: BASE DE DATOS

Participantes	VARIABLE 1: CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL																																	V1	D1	D2	D3					
	D1- Apoyo Directivo														D2- Cargas en el Trabajo										D3- Motivación intrínseca																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37					
1	2	1	2	1	2	1	4	2	2	2	3	2	1	4	3	2	2	3	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	4	2	1	3	2	4	2	3	78	29	23	26	
2	2	1	1	1	1	2	3	3	2	2	4	3	1	1	4	2	1	4	2	2	4	1	1	1	2	2	4	3	4	2	2	2	1	4	2	2	80	27	25	28		
3	3	1	4	2	1	4	1	2	1	3	2	4	4	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	5	1	2	1	5	2	2	1	5	2	4	5	1	2	88	34	24	30	
4	1	2	4	2	4	3	2	2	4	4	2	4	2	4	3	1	4	4	2	3	3	2	2	2	4	5	2	2	5	2	5	1	2	4	2	2	104	40	35	29		
5	2	4	4	3	3	1	2	1	2	1	2	3	3	2	4	4	2	2	4	4	3	4	2	4	1	4	1	3	2	4	2	3	3	3	2	1	4	99	33	38	28	
6	1	4	3	1	2	1	4	3	4	4	2	1	3	3	1	1	1	2	1	3	1	5	1	2	1	1	4	4	2	1	3	5	2	1	4	4	5	91	36	20	35	
7	2	2	1	2	5	2	3	1	1	3	1	1	1	4	2	1	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	4	4	2	1	1	1	71	29	19	23	
8	1	3	3	1	1	1	5	5	2	5	1	5	5	1	1	2	5	5	5	5	1	1	5	5	2	3	2	5	1	5	5	1	1	5	2	1	5	3	114	39	41	34
9	2	1	5	1	3	5	1	5	5	3	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	1	2	1	1	2	2	1	5	3	3	117	47	47	23	
10	3	1	2	1	2	2	3	5	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	2	5	2	1	1	67	29	21	17	
11	1	1	1	5	3	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5	2	3	2	1	1	1	5	5	5	1	2	3	5	5	1	3	2	1	5	3	5	2	96	28	33	35	
12	1	5	5	3	5	1	3	3	5	5	5	1	1	1	1	1	2	5	2	1	5	1	3	2	5	1	1	5	2	5	3	3	5	5	1	3	5	111	44	29	38	
13	5	5	5	1	5	2	2	1	5	1	2	5	3	1	3	5	5	5	1	1	5	1	1	2	2	3	5	1	2	1	2	5	5	2	3	3	1	107	43	34	30	
14	5	1	1	1	3	3	3	1	1	1	5	2	2	5	2	1	1	3	3	5	2	5	2	1	1	1	3	3	1	5	2	1	5	1	5	1	1	89	34	27	28	
15	5	5	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	2	5	3	1	1	1	2	5	1	5	1	5	3	3	1	3	1	3	5	1	1	3	92	34	29	29	
16	1	2	1	3	3	2	3	1	3	3	5	2	5	5	1	1	5	1	1	5	3	1	5	5	1	2	2	1	1	5	1	1	1	3	5	3	5	98	39	31	28	
17	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	66	25	21	20	
18	2	3	1	1	2	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	3	3	2	1	5	4	1	1	2	1	5	1	2	1	71	24	23	24	
19	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	5	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	72	28	21	23		
20	2	1	1	5	1	1	3	1	1	5	2	5	1	1	5	5	5	1	1	3	1	5	2	1	3	5	5	5	1	5	5	1	5	2	3	1	5	105	30	37	38	
21	1	5	1	2	3	2	1	1	5	1	1	1	3	3	1	3	2	1	2	1	3	5	1	2	1	3	1	1	1	5	2	3	1	3	1	2	5	80	30	25	25	
22	2	1	5	5	1	3	3	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	5	3	2	5	3	2	1	5	2	1	3	2	2	5	2	5	91	32	29	30
23	1	5	1	2	2	2	2	3	1	5	3	1	1	2	3	1	3	1	5	5	5	1	3	1	3	5	2	1	1	1	5	1	2	5	3	1	5	94	31	36	27	
24	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	3	3	1	1	61	24	19	18	
25	1	3	1	5	3	2	1	1	2	3	1	1	5	2	3	5	2	1	3	2	3	3	1	1	5	1	3	3	1	5	3	2	5	5	1	1	3	93	31	30	32	
26	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	5	2	5	1	1	5	1	1	3	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	69	23	28	18	
27	1	1	2	3	1	1	1	2	1	5	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	2	1	5	3	1	3	5	3	1	1	5	2	5	2	5	85	24	28	33		
28	2	1	1	1	3	5	2	3	5	3	3	1	1	1	5	1	2	1	5	3	5	5	2	3	3	1	5	5	1	5	5	5	1	2	1	3	3	104	32	36	36	
29	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	1	1	2	5	2	2	2	3	5	3	2	5	1	1	1	1	3	2	1	3	5	2	5	2	5	2	91	31	29	31		
30	2	5	1	1	1	3	3	1	1	5	1	1	5	2	3	5	5	2	5	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	5	5	5	3	5	3	5	1	98	32	28	38	
31	3	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	5	3	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	64	24	23	17	
32	2	1	3	2	5	2	5	1	1	2	5	1	5	5	1	5	5	1	5	3	1	1	1	1	5	5	1	1	3	5	3	1	2	3	1	2	3	99	40	34	25	
33	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	62	24	17	21
34	5	1	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	5	3	2	1	1	3	2	1	2	5	2	2	5	3	3	1	1	5	5	5	1	1	92	32	28	32	
35	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	61	23	18	20	
36	4	3	1	1	3	3	2	2	4	3	1	1	4	1	3	2	2	2	3	3	4	2	2	4	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	4	2	3	89	33	32	24	
37	1	1	1	4	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	3	61	23	18	20	
38	1	3	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2	1	2	70	27	21	22			
39	4	3	4	4	2	3	3	2	3	1	4	3	1	3	2	2	2	3	4	2	4	1	3	2	2	2	4	3	1	3	4	2	2	3	2	1	2	96	40	29	27	

VARIABLE 2: SOBRECARGA LABORAL																																											
Participantes	D1- Carga física							D2- Carga mental											D3- Trabajo a turnos							D4- Factores de organización							V2	D1	D2	D3	D4						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32						P33	P34	P35	P36	P37	
1	2	5	4	3	3	2	4	4	5	4	2	5	4	3	5	2	4	5	2	2	5	4	3	4	4	2	3	4	5	2	4	3	4	4	5	2	2	130	32	36	36	26	
2	4	4	1	4	2	3	2	4	4	5	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	5	3	2	5	4	5	5	4	3	2	5	130	28	36	33	33	
3	2	4	5	4	3	5	1	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	2	4	2	3	121	32	25	37	27	
4	4	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	5	3	5	2	5	4	4	4	4	5	4	2	3	3	3	4	3	4	3	125	24	35	41	25		
5	5	2	2	4	3	2	4	2	4	3	4	3	5	4	5	4	5	3	2	3	4	2	3	5	2	5	4	3	4	5	5	3	2	4	4	4	132	28	38	35	31		
6	2	4	4	3	3	4	5	2	5	1	4	2	3	2	4	2	5	3	5	3	3	3	4	3	5	5	4	2	2	3	4	4	3	5	2	4	127	32	31	37	27		
7	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	2	2	4	4	3	4	2	5	5	5	2	5	5	5	150	35	46	32	37		
8	2	4	4	2	4	3	5	3	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	5	4	4	5	4	4	120	31	29	28	32		
9	4	5	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	1	3	4	4	2	3	3	5	2	2	4	2	2	4	5	5	4	4	5	2	2	2	3	4	121	31	30	35	25		
10	2	4	5	5	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	3	2	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	157	34	41	43	39		
11	5	3	3	3	5	2	5	2	4	4	2	4	3	5	5	4	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	5	4	2	3	5	3	129	32	38	32	27
12	2	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	5	2	5	3	3	3	4	3	4	5	2	2	4	4	5	4	5	2	2	5	131	33	36	33	29		
13	5	4	5	4	5	2	3	2	5	5	4	3	2	5	4	2	1	4	4	4	5	2	4	4	4	2	4	2	5	4	4	3	2	5	4	2	4	133	35	34	36	28	
14	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	5	2	4	5	3	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	2	2	3	4	4	5	4	143	37	37	40	29		
15	2	3	3	5	4	5	2	4	4	4	5	3	4	5	5	3	3	2	4	5	3	3	5	5	4	2	2	4	5	2	5	4	2	4	3	5	2	135	32	38	38	27	
16	4	4	2	5	4	2	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	5	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	134	34	34	38	28		
17	4	3	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170	33	49	48	40		
18	3	4	5	3	4	2	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	168	32	48	48	40	
19	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	2	5	5	3	4	4	4	5	5	3	3	153	34	47	41	31	
20	2	2	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	2	5	4	2	4	5	2	3	2	5	4	2	4	4	5	2	3	4	2	4	5	128	32	34	33	29	
21	2	3	5	4	2	3	2	4	2	4	5	2	3	4	2	5	4	3	4	5	4	3	5	4	2	3	4	5	2	5	2	5	2	2	3	4	3	126	27	36	37	26	
22	4	2	2	4	4	2	3	2	4	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	5	1	5	2	4	2	4	2	5	3	4	4	116	27	27	34	28		
23	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	2	2	2	3	3	4	4	4	5	2	3	3	4	5	2	5	3	2	2	4	4	3	4	4	3	132	37	33	36	26	
24	3	4	4	4	3	4	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170	33	47	50	40	
25	5	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	5	2	3	5	4	5	5	2	2	5	5	3	4	3	4	2	2	3	5	4	4	3	2	4	4	134	32	39	33	30		
26	4	5	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	171	33	50	48	40		
27	4	3	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	2	2	2	1	3	4	5	3	4	4	5	2	4	5	3	3	2	3	5	122	25	37	33	27	
28	5	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	1	3	2	4	4	5	4	3	3	4	5	2	4	2	3	5	2	5	3	5	4	5	4	5	4	132	31	33	33	35	
29	4	5	3	3	3	4	2	5	4	1	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	2	127	33	30	38	26	
30	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	2	2	4	4	5	4	2	3	3	3	2	129	31	40	32	26		
31	5	5	4	5	4	2	4	4	5	4	2	2	3	2	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	155	38	36	44	37				
32	3	2	2	3	4	5	5	3	2	4	4	5	3	4	3	4	4	4	2	2	5	4	2	3	2	4	4	2	4	2	4	5	4	4	3	4	2	126	29	37	32	28	
33	2	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	2	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	159	37	42	42	38		
34	1	5	2	5	2	1	3	2	5	2	2	4	1	5	1	5	3	2	2	3	3	5	4	2	4	3	4	4	1	2	5	4	4	1	2	5	3	111	26	26	33	26	
35	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	157	32	43	43	39		
36	3	2	4	2	5	4	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	5	133	30	38	35	30		
37	4	5	2	4	4	5	2	3	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	164	33	45	47	39		
38	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	2	4	2	4	155	36	49	42	28		
39	2	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	108	27	26	30	25



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de vida profesional y sobrecarga laboral en una entidad pública administrativa de salud, Lima, 2023", cuyo autor es QUISPE LIZARBE ROSELHY JULIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 01-08-2023 13:01:27

Código documento Trilce: TRI - 0623473