



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO**

TESIS

Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería y calidad de atención en un
hospital de Lima, 2023

**Para optar el Grado Académico de
Maestro de Gestión en Salud**

Presentado por

Autora: Almeyda Carbajal, Margie Paola

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5218-525X>

Asesor: Dr. Félix Alberto Caycho Valencia

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8241-5506>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, MARGIE PAOLA ALMEYDA CARBAJAL Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "SOBRECARGA LABORAL EN ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023" Asesorado por el docente: Dr. Félix Alberto Caycho Valencia Con DNI 15992567 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8241-5506> tiene un índice de similitud de (05) (CINCO)% con código oid:14912:301930917 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1
 MARGIE PAOLA ALMEYDA CARBAJAL
 DNI: 47694428

.....
Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
Firma
 Félix Alberto Caycho Valencia
 DNI: 15992567

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada con profundo agradecimiento y amor a mi familia, especialmente a mis padres por su apoyo incondicional durante todo mi proceso de desarrollo personal. Siempre demostrando su cariño y confianza, siendo mi fuente de inspiración constante.

Agradecimiento

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis padres, cuyo ejemplo de perseverancia me inspiro a no abandonar mis proyectos de vida.

Agradezco a mis hermanas por estar siempre presentes y por su apoyo incondicional evitando que me rinda ante las dificultades.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice (general, de tablas y gráficos)	v
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPITULO I: EL PROBLEMA	01
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Formulación del problema	03
1.2.1 Problema general	03
1.2.2 Problemas específicos	03
1.3 Objetivos de la investigación	03
1.3.1 Objetivo general	03
1.3.2 Objetivos específicos	03
1.4 Justificación de la investigación	04
1.4.1 Teórica	04
1.4.2 Metodológica	04
1.4.3 Práctica	04
1.5 Limitaciones de la investigación	05
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	06
2.1 Antecedentes de la investigación	06
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Formulación de hipótesis	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19
3.1. Método de investigación	19
3.2. Enfoque investigativo	19
3.3. Tipo de investigación	19
3.4. Diseño de la investigación	19
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1. Técnica	23

3.7.2. Descripción	23
3.7.3. Validación	24
3.7.4. Confiabilidad	25
3.8. Procesamiento y análisis de datos	26
3.9. Aspectos éticos	26
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	28
4.1 Resultados	28
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	28
4.1.2. Análisis descriptivo de resultados	42
4.1.3. Discusión de resultados	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1 Conclusiones	52
5.2 Recomendaciones	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	64
Anexo 1: Matriz de consistencia	64
Anexo 2: Instrumento	66
Anexo 3: Juicio de expertos	71
Anexo 4: Prueba piloto de confiabilidad	84
Anexo 05: Base de datos	86
Anexo 06: Aprobación del Comité de Ética	94
Anexo 07: Formato de consentimiento informado	95
Anexo 08: Informe del asesor de Turnitin	97

Índice de tablas

Tabla 1.	Distribución de datos según la variable sobrecarga laboral en enfermería.	28
Tabla 2.	Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión física.	29
Tabla 3.	Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión psicológica.	30
Tabla 4.	Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión comportamental.	31
Tabla 5.	Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión afrontamiento.	32
Tabla 6.	Distribución de datos según la variable calidad de atención.	33
Tabla 7.	Calidad de atención según dimensión técnica.	34
Tabla 8.	Calidad de atención según dimensión interpersonal.	35
Tabla 9.	Calidad de atención según dimensión entorno.	36
Tabla 10.	Sobrecarga laboral según calidad de atención.	37
Tabla 11.	Sobrecarga laboral física según calidad de atención.	38
Tabla 12.	Sobrecarga laboral psicológica según calidad de atención.	39
Tabla 13.	Sobrecarga laboral comportamental según calidad de atención.	40
Tabla 14.	Sobrecarga laboral de afrontamiento según calidad de atención.	41
Tabla 15.	Prueba de normalidad.	42
Tabla 16.	Prueba de correlación según Spearman entre la sobrecarga laboral en enfermería y la calidad de atención.	43
Tabla 17.	Prueba de correlación según Spearman entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión física y la calidad de atención.	44
Tabla 18.	Prueba de correlación según Spearman entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión psicológica y la calidad de atención.	45
Tabla 19.	Prueba de correlación según Spearman entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión comportamental y la calidad de atención.	46
Tabla 20.	Prueba de correlación según Spearman entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión afrontamiento y la calidad de atención.	47

Índice de gráficos

Gráfico 1.	Distribución de datos según la variable sobrecarga laboral en enfermería.	28
Gráfico 2.	Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión física.	29
Gráfico 3.	Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión psicológica.	30
Gráfico 4.	Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión comportamental.	31
Gráfico 5.	Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión afrontamiento.	32
Gráfico 6.	Distribución de datos según la variable calidad de atención.	33
Gráfico 7.	Calidad de atención según dimensión técnica.	34
Gráfico 8.	Calidad de atención según dimensión interpersonal.	35
Gráfico 9.	Calidad de atención según dimensión entorno.	36
Gráfico 10.	Sobrecarga laboral según calidad de atención.	37
Gráfico 11.	Sobrecarga laboral física según calidad de atención.	38
Gráfico 12.	Sobrecarga laboral psicológica según calidad de atención.	39
Gráfico 13.	Sobrecarga laboral comportamental según calidad de atención.	40
Gráfico 14.	Sobrecarga laboral de afrontamiento según calidad de atención.	41

Resumen

El trabajo plantea como objetivo el poder determinar la relación entre la sobrecarga laboral en enfermería y la calidad de atención, se desarrolló con una metodología descriptiva correlacional aplicada, cuantitativa, con un diseño no experimental método hipotético deductivo, en donde la muestra fueron 85 profesionales de enfermería de un hospital de Lima y en la recolección se aplicó dos cuestionarios, de los cuales se pudo obtener que el 15.3% presentan una sobrecarga laboral en un nivel bajo, el 56.5% nivel medio y el 28.2% nivel alto. Asimismo, el 17.6% presentan una calidad de atención en un nivel malo, el 51.8% nivel regular y el 30.6% nivel bueno. Se concluye que la variable sobrecarga laboral está relacionada de manera inversa y negativa con la variable calidad de atención según la correlación de Spearman de -0.730 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Palabras claves: Sobrecarga laboral, calidad de atención, enfermería.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between work overload in nursing and the quality of care, it was developed with an applied, quantitative, correlational descriptive methodology, with a non-experimental design hypothetical deductive method, where the sample was 85 nursing professionals from a hospital in Lima and in the collection two questionnaires were applied, Of these, it was possible to obtain that 15.3% have a low level of work overload, 56.5% medium level and 28.2% high level. Likewise, 17.6% have a quality of care at a poor level, 51.8% at a fair level and 30.6% at a good level. It is concluded that the variable work overload is inversely and negatively related to the variable quality of care according to Spearman's correlation of -0.730, representing this result as moderate with a statistical significance of $p=0.000$, being less than 0.01.

Keywords: Work overload, quality of care, nursing.

Introducción

Las largas jornadas de trabajo son el principal riesgo ocupacional que enfrenta el mundo laboral a nivel global, por encima del impacto que causa en la salud de las personas trabajadoras la exposición a elementos tóxicos como partículas en suspensión, gases y humo. Todo esto sin considerar todavía el impacto de la pandemia entre la población ocupada. Ciertas profesiones, por su naturaleza, ponen al personal en riesgo de experimentar una carga laboral elevada. Particularmente, el personal de enfermería que labora en los servicios de salud corre este riesgo. Esto se debe a una mayor demanda de atención, oferta inadecuada, reducción del personal, incremento de horas extras e incremento de la estancia hospitalaria del paciente. El personal de enfermería en los servicios de emergencia brinda cuidados integrales y especializados a las personas en estado agudo y/o crítico, garantizando la calidad de la atención que brinda al evitar complicaciones o eventos adversos. Por ende, ante un exceso de carga laboral, el tiempo que una enfermera asigna a cada paciente se reduce, así como el tiempo para ejecutar sus otras actividades, afectando directamente el desarrollo de sus funciones y su relación con el equipo multidisciplinario, usuario y familia. Además de ser un factor que podría contribuir con los errores en el desarrollo de sus tareas; donde se incluyen falencias en las medidas de bioseguridad, incumplimiento de prescripciones o procedimientos sin cumplimiento en la secuencia completa que pueden afectar la calidad y seguridad obteniendo una mala calidad de atención. Es por ello que se diseñó el estudio para determinar la relación entre la sobrecarga laboral en enfermería y la calidad de atención de los profesionales de salud.

Y para ello se sigue la siguiente estructura para la presentación del trabajo:

Capítulo 1: denominado el problema; donde se detalla la problemática de estudio además de la formulación del problema, objetivos y la justificación del estudio además de las limitaciones. Capítulo 2: donde se presenta los antecedentes de estudio, las bases teóricas y la formulación de las hipótesis. Capítulo 3: se presenta el desarrollo de los métodos de

investigación y análisis estadísticos utilizados en la medición de las variables, Capítulo 4; presentación de los resultados además de la discusión. Capítulo 5: se presenta la conclusión por cada objetivo y su respectiva recomendación, finalmente se presenta las referencias y anexos referentes al estudio.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud más de 60% de muertes en territorios de bajos recursos por enfermedades sin acceso al sistema de salud se asocian a las deficiencias y la mala calidad de atención de algunas instituciones de salud, con mayor incidencia países de bajos recursos donde se observa una menor calidad de atención, lo que implica gastos que superan los 1.4 a 1.6 billones de dólares anuales. Mayormente estos bajos niveles de calidad de atención se deben a una sobrecarga de trabajo en el personal principalmente de enfermería quienes son los que tienen un contacto más directo con los pacientes (1).

Por otra parte, la sobrecarga de trabajo es una problemática común en el sistema de salud siendo principalmente causado por la escasez de personal, que impone costos de pérdidas financieras a los establecimientos de salud lo que afecta directamente a la calidad de atención. Un estudio aplicado por Kusterbeck en Estados Unidos encontró que el 29% de 2516 enfermeras encuestadas estaban considerando dejar la profesión por completo, para el 28% de las enfermeras, la insatisfacción con el salario y la gestión fue la razón principal además de la sobrecarga de trabajo(2). Existe evidencia sustancial de que los turnos largos (≥ 12 horas), trabajar más allá de las horas contractuales (horas extra) y los bajos niveles de personal que responde a una alta carga de trabajo, tienen efectos potencialmente perjudiciales en resultados de la calidad de la atención así como en el bienestar de las enfermeras (3).

Las enfermeras necesitan suficiente tiempo para completar actividades en la atención directa, pero las oportunidades para hacerlo pueden verse reducidas para quienes tienen turnos largos, horas extra o una gran carga de pacientes, ya que esta sobrecarga de trabajo puede afectarlos tanto física como mentalmente. Los encargados de la formulación de

políticas y los administradores deben considerar esto detenidamente, ya que tiene implicaciones tanto a corto como a largo plazo para la calidad de la atención (4).

Por otro lado, en Latinoamérica, según la Organización Panamericana de la Salud, todavía hay una escasez de 5,9 millones de profesionales de enfermería en todo el mundo, esto genera una carga de trabajo para los profesionales de enfermería, cada uno con una cantidad desproporcionada de pacientes para atender lo que evidentemente disminuye la calidad del servicio(5). Esto también se observó en un estudio en Chile, donde se encontró que el principal desencadenante del estrés es la sobrecarga de trabajo, lo que condujo a una menor calidad de atención y del cuidado(6). Esto es similar a lo descrito por Acosta y Maya en el 2020 en su estudio donde se mostró altos niveles de sobrecarga entre los profesionales de enfermería, lo que se vio reflejado en un nivel bajo de las competencias de los profesionales en su atención hacia los pacientes (7)

Asimismo a nivel nacional, la pandemia trajo cambios importantes para los profesionales de enfermería, siendo estos los cuidadores de primera línea de los pacientes, que enfrentan situaciones estresantes a diario por el contacto directo que tienen con el paciente, por lo que el desgaste emocional y físico a causa de esta carga laboral los afecta significativamente disminuyendo la calidad de su desempeño en un 63,3% afectando en general a la calidad de atención de las instituciones de salud (8).

Asimismo en un estudio nacional se pudo encontrar que en un 47% del personal de enfermería experimenta un estrés grave, asociado en un 35,3% por la falta de apoyo, 35,3% a problemas con otros compañeros y el 23,5% por la carga laboral, lo que se asoció con un nivel regular en la calidad de atención (9). En el mismo contexto en la región Apurímac, un estudio aplicado a la Microred de Salud Ocobamba encontró en un 47% de enfermería presentaban un nivel moderado de sobrecarga de trabajo, lo que se correlacionó directamente con el nivel de atención que se desarrollaba en la institución de salud (10).

Por otro lado, el estudio se desarrolló en un hospital de Lima, donde se pudo visualizar como el personal de enfermería está teniendo dificultades con sus servicio por la cantidad de paciente excesiva que le toca por atender, pero siempre el personal busca esforzarse a pesar de ello pero esto contrae una elevación de un desgaste físico como mental generando una carga de trabajo que podría afectar su salud y afectar su desempeño.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión física y la calidad de atención?
- ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión psicológica y la calidad de atención?
- ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión comportamental y la calidad de atención?
- ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión afrontamiento y la calidad de atención?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión física y la calidad de atención.

- Identificar la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión psicológica y la calidad de atención.
- Identificar la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión comportamental y la calidad de atención.
- Identificar la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión afrontamiento y la calidad de atención.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

En el trabajo se brinda un análisis de las investigaciones existentes sobre la sobrecarga laboral y la calidad de atención, con lo cual primero es dar a conocer al naturaleza de las variables para poder comprender cual es la relación que surge entre estos dos elementos, y de esta manera aportar en el conocimiento de la problemática planteada y poder cubrir con las dudas respecto a esta relación

1.4.2 Metodológica

El estudio empleó métodos tanto cuantitativos como no experimentales, utilizando herramientas validadas y de alta confiabilidad. Este enfoque servirá como modelo para futuras investigaciones que busquen mejorar los servicios de salud a través de aspectos tan importantes como la calidad de atención y el control de la sobrecarga de trabajo.

1.4.3 Práctica

El trabajo presenta un análisis estadístico sobre la problemática de estudio y observar como el la sobrecarga de labores en el trabajador de enfermería puede relacionarse con el nivel en la calidad que se presenta en la atención de este personal, lo cual no solo aportará al conocimiento de la problemática, también fundamentara las sugerencias que se desarrollen para aportar en la disminución de la problemática.

1.5 Limitaciones de la investigación

Parte de las limitaciones se centraron en el proceso de recolección de los datos, esto porque se tuvo que hacer en grupo y en varios días, para no interrumpir las funciones de los profesionales de enfermería, otro punto es el tema económico por ser un estudio autofinanciado no pudo ser más amplio con más instituciones pero el presupuesto fue manejado adecuadamente obteniendo resultados significativos para el objetivo del estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Gomez et al. (11) en el año 2021 realizó en Colombia su trabajo con el fin de “Determinar los factores asociados a la sobrecarga laboral en personal de enfermería en hospital de tercer nivel de Cartagena, 2021”. Trabajo de enfoque cuantitativo en donde se aplicaron 231 encuestas a persona de salud, en donde se halló que los factores que se relacionan con la sobrecarga de trabajo con tener una edad de 35 a 60 años con un p valor de 0.0001, ser mujeres con un p valor de 0.000, años de experiencia con un p valor de 0.009 jornadas de trabajo mayores a 12 horas con un p valor de 0.013, por lo que se concluye que existe una carga de trabajo alto relacionado con aspectos como el sexo, la edad y la experiencia del personal

Pambaquishpe (12) en el año 2021 realizó en Ecuador un estudio con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería” En este estudio, se incluyeron en la muestra a 71 enfermeras de tres unidades de UCI, bajo un estudio cuantitativo observacional de corte transversal con el uso de cuestionarios en donde se halló que el 84,51% realizaba funciones de enfermería y el 97,18% realizaba 12 horas de entrenamiento. El 36,62% del personal de enfermería presentaba una gran carga de trabajo moderada, encontrándose un nivel bueno en la calidad de atención con un 91.55%. donde se concluye que entre las variables estudiadas el nivel de correlación es significativo.

Del Valle (13) en el año 2021 realizó en Ecuador un estudio con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidado del profesional de enfermería, desde la perspectiva del número de pacientes

atendidos” Las condiciones de trabajo se determinaron mediante un estudio descriptivo de corte transversal utilizando un instrumento TLX de la NASA y dos cuestionarios del INSHT. El estudio reveló que la sobrecarga de trabajo se debe principalmente a dos factores: limitaciones de tiempo y cobertura insuficiente de personal durante los turnos. Aunque el número de pacientes ($p=0.053$) no contribuyó directamente a la sobrecarga, la complejidad ($p=0.001$) y la gravedad ($p=0.003$) fueron lo que generaron más carga. Se llegó a concluir que el nivel de las situaciones de atención al paciente era un factor crucial en la sobrecarga de trabajo.

De Oliveira et al. (14) en el año 2020 realizaron en Brasil un estudio con el objetivo de “Identificar la carga de trabajo de enfermería requerida por pacientes adultos durante su estadía en una UCI y en relación con el desenlace clínico” Estudio de cohorte prospectivo de 53 pacientes ingresados en una UCI de adultos. Se utilizó el Nursing Activity Score (NAS). Al ingreso, se observó que la carga laboral fue superior a la carga durante el resultado clínico ($p<0,001$). Los pacientes que no sobrevivieron a su hospitalización tendieron a tener una puntuación NAS media más alta en comparación con los que sobrevivieron ($p = 0,022$). El estudio concluyeron que la carga laboral se relaciona con la complejidad de la situación del paciente y más tiempo tenga en hospitalización mayor será la carga laboral.

Castro y Chantong (15) en el año 2020 realizó en Ecuador un estudio con el objetivo de “Determinar la influencia de la carga laboral en la calidad de vida del profesional de enfermería” El estudio empleó métodos cualitativos y cuantitativos de corte transversal, obtuvo datos a través de la aplicación de técnicas de encuesta, entre ellas: encuesta y prueba de CVP aplicadas a los enfermeros de la institución donde se analizaron y desarrollaron los temas. Los resultados mostraron que una proporción importante de los cuidadores (45%) percibieron una calidad de vida subóptima, la

ocurrencia de este evento se puede atribuir a múltiples factores. La investigación concluyó que una de las causas contribuyentes a que se genera una carga en las labores del personal fue la falta de análisis situacional para evaluar las responsabilidades laborales de cada profesional de enfermería en las áreas donde ocurrió el evento ($p=0.001$).

Nacional

Mamani (16) en el año 2022 buscó “medir el nivel de relación entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de atención de enfermería brinda en un hospital nacional” Estudio cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, de corte transversal, seleccionado por muestreo probabilístico en una muestra de 45 enfermeras midiendo carga de trabajo y 108 pacientes midiendo calidad de atención. Los resultados indicaron que los enfermeros experimentaron sobrecarga de trabajo moderada (37,8%), dimensión carga física moderada (37,8%), dimensión carga mental moderada (48,9%) y nivel moderado (40%) para la dimensión factor organizacional. La calidad de atención fue rutinaria en sus dimensiones (35,2 %), la capacidad de respuesta observada fue rutinaria (35,2%), la dimensión de empatía fue rutinaria (38 %) y la dimensión de confiabilidad (40,7 %). Se evidenció entre las variables medidas se presenta una asociación inversa significativa ($p=0,004\leq 0,05$; $Rho=-0,418$).

Failoc (17) en el año 2022 realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la carga laboral y calidad del cuidado de enfermería en la unidad crítica de emergencia COVID del Hospital Nacional Alberto Sabogal, Callao 2021” Estudio de tipo básica, cuantitativa, descriptiva, correlativa, no experimental, de corte transversal también contó con 110 enfermeras y una muestra de 50 quienes

resolvieron dos cuestionarios. Los resultados indicaron que a menor nivel de carga de trabajo, físico mental, comportamental mayor calidad de atención. Se concluyó que existía un nivel asociativo inverso entre los elementos en estudio con un coeficiente de correlación de -0.581 y un p valor de 0.003.

Zúñiga (18) en el año 2021 realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidado en profesionales de enfermería” El estudio empleó métodos cuantitativos, observacionales, prospectivos y de rango relevante. La cohorte analizada para este estudio estaba compuesta por 36 enfermeras, a través de dos cuestionarios. Si bien no se descubrió una correlación significativa entre los componentes que constituían las dos variables, hubo evidencia que sugería que ciertos subcomponentes de la tributación mental estaban firmemente correlacionados con dimensiones específicas de la calidad de la atención ($p=0.012$). Por otro lado, se determinó que una subdimensión particular del agotamiento físico estaba positiva y significativamente conectada con el nivel psicológico de la calidad de atención ($p=0.001$). De igual manera, se observaron conexiones notables entre variables como la edad y el tiempo extra atendido y el estándar de atención brindado con valores menores al 0.05 de significancia.

Chacolla (19) en el año 2021 realizó un estudio con el objetivo de “Establecer la relación existente entre la carga laboral y la calidad de las notas de enfermería en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna” Es una investigación de tipo básica con un diseño no experimental con el uso de encuestas y cuestionarios. Se obtuvo como resultados correlacional un valor $p = 0.001$, por lo que se concluyó que la carga laboral es media y de registros se encuentra en un nivel bueno y estandarizado.

Susanibar (20) en el año 2019 realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019”. Estudio de corte transversal no experimental que incluyó una gama descriptiva de tipos básicos. El estudio se realizó en un grupo de 100 enfermeras de una clínica internacional. Para recopilar datos sobre las variables de carga de trabajo, se utilizaron técnicas de encuesta a través de dos cuestionarios. Los resultados revelaron que 67,5% de los enfermeros tenían carga laboral baja en cuanto al afrontamiento y el nivel físico mental, mientras que 32,5% tenían una carga media. Por lo que se concluye que existe una relación inversa entre la carga de trabajo y la calidad en el cuidado de enfermería (-0,574 ;p= 0.001).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Sobrecarga laboral en enfermería

Las exigencias a las actividades o participación que tienen que realizar los profesionales de enfermería se pueden designar como sobrecarga de trabajo, la cual está relacionada con la calidad del servicio y cuidado que deben brindar a sus pacientes, esto implica un esfuerzo mental, físico, emocional y, en la mayoría de los casos, , Las enfermeras son incapaces de cubrir todas las necesidades del área de trabajo e incluso en ocasiones tienen que retrasar algunas de sus funciones por falta de tiempo (21).

En la misma línea, es importante resaltar que la sobrecarga laboral, es cuando el trabajador se exigen tanto mental como físicamente. Donde puede ser por labores netamente física además de trabajo de complejidad, asimismo la sobrecarga de trabajo puede disminuir drásticamente las habilidades del sujeto para su trabajo. Esta

sobrecarga parece estar conscientemente relacionada con el burnout, relacionado principalmente con el agotamiento emocional (22).

Esta sobrecarga laboral es una combinación de demandas tanto a nivel físico como psicológico durante el trabajo. Anteriormente solo se consideraba sobrecarga el trabajo físico, ahora se considera trabajo mental porque produce fatiga (23).

Concluyendo, que el concepto de sobrecarga de trabajo abarca las diversas demandas que se imponen a un empleado o profesional a lo largo de su jornada laboral, incluidas, entre otras, las tareas funcionales, físicas y mentales”. En todos los empleos y actividades coexiste un trabajo psicofísico, cuya proporción varía según el puesto de trabajo (24).

2.2.1.1 Dimensiones de la sobrecarga laboral en enfermería

Física: Se define cumulo de actividad física requerida para una actividad. Todo tipo de actividad realizada por los trabajadores requiere energía derrochada, y cuanto mayor es el esfuerzo requerido, mayor es el agotamiento. Para realizar todo el trabajo muscular se utiliza una determinada cantidad de fuerza, dependiendo de la forma en que se utilice para movilizar el músculo, el trabajo realizado puede considerarse estático o dinámico (25). Asimismo, son aquellas transformaciones o reformas corporales que emprende una persona que generan fatiga física por exigencias del cuerpo (26).

Psicológica: Son necesarios esfuerzos de procesos intelectuales para realizar las tareas, y los profesionales de enfermería principalmente estudian e interpretan la información de cada tarea para que luego puedan realizar sus actividades de manera óptima y correcta para brindar un cuidado de calidad a los pacientes; sin embargo,

para obtener lo mejor Para obtener resultados óptimos, los profesionales de enfermería no deben realizar tareas que provoquen sobrecarga de trabajo (27).

Asimismo, se considera carga mental al conjunto de demandas mentales, intelectuales o cognitivas a las que se enfrenta un trabajador a lo largo de la jornada laboral, es decir, es la magnitud del esfuerzo intelectual o actividad mental requerida para realizar un puesto de trabajo (28).

Comportamental: Las cargas de trabajo son las situaciones generadas en el trabajo diario en que se desenvuelve el individuo, también con especificidades de tipo social, migratorio y académico, generando un comportamiento reactivo que puede mostrar respuestas asertivas y pasivas durante las interacciones (29).

Afrontamiento: El afrontamiento se entiende como las acciones, respuestas y estrategias que adoptan las personas para reducir sus impactos y afrontar los desafíos que plantea la enfermedad (30). El afrontamiento no es un componente estático de la personalidad, sino que es multidimensional, es decir, las personas responden de acuerdo con las circunstancias y los factores estresantes (31).

2.2.2 Calidad de atención

La calidad de la atención se refiere a la expectativa de brindar al usuario el mayor y más completo beneficio con el menor riesgo (32). Para los pacientes, esta calidad es percibida cuando se le brinda una atención oportuna, además de una buena infraestructura hospitalaria, el trato del personal médico y la imagen institucional. Para los proveedores, en cambio, se basa en aspectos científicos, técnicos y

tecnológicos. En cambio, para los pagadores de servicios, se refleja en la efectividad de las intervenciones y el abordaje o prevención de la enfermedad (33).

Asimismo, es todo acto administrativo que realiza el enfermero en la gestión de enfermería, construyendo relaciones para comprender a los usuarios, cualquiera que sea su condición, enfatizando el nivel de prevención, actuando en la enfermedad y en la salud (34).

Es el conjunto de actividades y técnicas que se fundamentan en lo científico, lo que permite que sus acciones sean lógicas y racionales siendo la piedra angular del trabajo de enfermería. Se realizó en situaciones de emergencia (35). La calidad de la atención, en sí misma, se refiere a la implementación de procesos y acciones que devuelvan a cada paciente a un determinado nivel de salud (36).

2.2.2.1. Dimensiones de la calidad de atención

Técnica: Son los requisitos estructurales y de procedimiento básicos que los proveedores de atención de la salud deben cumplir durante la prestación de la atención y se consideran suficientes y necesarios para la prestación eficaz de los servicios de atención de la salud (37). También sigue protocolos y guías de enfermería basados en aspectos científicos y técnicos de la atención al paciente. Tiene elementos fundamentales como la eficacia (referida al ideal de lograr beneficios para la salud mediante el uso preciso de normas técnicas) y la seguridad (referida a la forma en que se brinda la atención y la forma en que se estructura y brinda la atención) para mejorar la salud y reducir los riesgos en el proceso (38).

Interpersonal: Esta se desarrolla en el proceso terapéutico que se presenta entre una persona que necesita asistencia y un profesional de enfermería que busca satisfacer sus necesidades, lo que es aún más importante para los pacientes quirúrgicos porque

antes de todos los procedimientos pasan por una serie. de sentimientos Causas de experimentar ansiedad, miedo, amenazas a su forma de vida, integridad corporal e incluso la vida misma (39).

Entorno: Es el ambiente en el que las organizaciones de salud prestan servicios, brindando a las personas atención médica, comodidad, privacidad y buen ambiente. Las enfermeras fomentarán un entorno de confianza que respete la privacidad mientras realizan los procedimientos de detección necesarios (40).

2.2.3 Teorías

Modelo de Callista Roy Adaptation model (RAM) para la sobrecarga laboral

Según el modelo, existen reacciones específicas que conducen a mantener la coherencia de un individuo. Estas reacciones se centran en objetivos y ayudan en la preservación de la vida, la reproducción y el dominio. El modelo enfatiza la importancia de adherirse a los patrones y programas humanos, con un enfoque particular en la promoción de familias, individuos y comunidades saludables. Además, el modelo reconoce la importancia de la sociedad en su conjunto. Según Callista Roy, el individuo se adapta al medio, es decir, los humanos entienden a las personas como individuos y no como grupos que incluyen familias, comunidades, instituciones y la sociedad en su conjunto (41).

El concepto de salud se refiere al estado y progresión del ser de la persona, así como a su evolución hacia una existencia más integral y armoniosa. En esencia, implica la capacidad de adaptarse a la interacción entre uno mismo y el entorno que lo rodea. Según Roy, todas las limitaciones de un grupo afectan tanto el desarrollo del individuo como el comportamiento del grupo. Los entornos cambiantes hacen que los agentes se adapten. Acciones que puede tomar el personal de salud, como

educar a los sujetos sobre sus respuestas a ciertas motivaciones para iniciar el uso de técnicas que puedan procesar respuestas cerebrales a través de la estimulación nerviosa simpática, como cambios en los signos vitales (41).

El modelo presentado ofrece un instrumento valioso para comprender la función de enfermería y el control que tiene en los inductores de estrés, la carga de trabajo y otros factores que perjudican su profesión y su bienestar. Partiendo de esta base pensamos que este modelo puede convertirse en una herramienta eficaz para afrontar el estrés, a continuación lo expondremos para adentrarnos en él, con el objetivo de adquirir conocimientos del modelo que nos permita la valoración de las conductas generadoras de estrés (42).

Durante su carrera de enfermería, Roy observó la notable resiliencia y adaptabilidad de los niños que cuidaba, particularmente la habilidad que tenían para poder adaptarse a entornos que les exigía física y psicológicamente. Le llamó especialmente la atención su capacidad para responder a lo que ella llama el estímulo focal, que es un tipo de estímulo que se da de manera inmediata en la persona, otro estímulo es el contextual que se enfoca en lo externo en el ambiente, mientras que los estímulos residuales son propios del individuo y le dan significado o esencia. Según la teoría las experiencias de vida dan forma a las reacciones habituales a estímulos específicos. El papel de una enfermera es abordar situaciones en las que las respuestas adaptativas del individuo son ineficaces, utilizando los cuatro modos adaptativos de Roy como guía para evaluar los comportamientos estresantes que presenta el paciente (41).

La enfermera observa los comportamientos y las reacciones fisiológicas de las personas que experimentan estrés como evidencia del modo fisiológico de adaptación. Comprender la explicación teórica de estas reacciones puede ayudar a

tranquilizar al individuo. Una forma en que una enfermera puede ayudar a una persona es a través de la instrucción sobre el reconocimiento de sus propias respuestas a los estímulos y la enseñanza de métodos para manejar la reacción que se podría presentar por el sistema nervioso simpático. Estas reacciones pueden incluir incremento de los latidos, de la respiración, sudor y la PA. Técnicas como la respiración profunda y la relajación pueden ayudar a las personas a desarrollar una mayor conciencia sensorial y establecer una homeostasis interna al activar la reacción parasimpática, permitiéndoles reducir o eliminar estas respuestas. Estas intervenciones de enfermería son cruciales para ayudar a las personas a reconocer y manejar sus propias reacciones estresantes (41).

El método por el cual un grupo adapta su autoconcepto colectivo pone énfasis en las dimensiones psicológicas y espirituales del sistema humano., en particular la autoestima, la percepción que el individuo tiene de sí mismo, su conexión con los demás y su comprensión del significado y el propósito en el mundo. Este modo de adaptación es crucial para que las personas encuentren significado y propósito en sus vidas. Refleja cómo las personas se perciben a sí mismas dentro de un grupo, que está informado por sus reacciones a su entorno. Aquellos con una imagen propia positiva y "autoestima" están mejor equipados para manejar situaciones estresantes. La enfermera puede ayudar a que los individuos reconozcan sus propias fortalezas y recursos, y concentrarse en fortalecer estas áreas al tiempo que reconoce las debilidades y los temores. Es posible transformar una fuente de estrés en una experiencia positiva que permita el crecimiento y desarrollo personal (41)

El modo de adaptación del desempeño del rol es una forma de adaptación social que se centra en el rol de un individuo en la sociedad. Gira en torno a la necesidad de comprenderse a uno mismo en relación con los demás para determinar

cómo comportarse. La enfermera evalúa la carga de trabajo, la rutina diaria y lo que Roy llama "comportamiento expresivo", incluidos los pensamientos, las emociones, los pasatiempos y los factores que afectan el desempeño de su función. A través de técnicas como la identificación de la gestión del tiempo, la priorización de tareas y la colaboración para crear espacios de trabajo.

El Modo de Adaptación gira en torno a dos relaciones clave que son cruciales para las personas. Cuando se enfrentan a circunstancias difíciles, las personas tienden a buscar la ayuda, el apoyo y el afecto de los demás.

Sin duda, el modelo de Roy es aplicable en todas las actividades de enfermería. El papel de la enfermera es esencial para reducir el estrés sin descuidar otros tratamientos más específicos los cuales contribuirán a alcanzar el objetivo principal que va dirigido principalmente al concepto de adaptación de la persona y su entorno (42).

Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian, para la variable calidad de atención.

Según Donabedian, la calidad es el logro de beneficios médicos óptimos minimizando al mismo tiempo el daño al paciente. Esta calidad según el autor se desarrolla en dos componentes lo que implica lo técnico del servicio y las relaciones interpersonales, en el primer caso se refiere a la utilización del conocimiento y la tecnología médicos para lograr los mayores beneficios posibles para la salud sin elevar los riesgos. Lo segundo trata del desarrollo de los valores, normativas y otros aspectos propios de un servicio de salud para lograr la estimación y confianza del paciente. Finalmente, para este modelo, la calidad del servicio está basada fuertemente en un enfoque técnico médico, lo cual deriva que su evaluación sea

competencia de los profesionales de la salud, quedándose corta para medir la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida (43).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión física y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión psicológica y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión comportamental y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión afrontamiento y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método de estudio es el hipotético-deductivo, donde se trata de probar la verdad a través de suposiciones y su validación estadística de lo general a lo específico, lo que lleva a la realidad concreta (44).

3.2. Enfoque investigativo

El estudio utilizó un enfoque cuantitativo ya que la medición de las variables se realizó a través de la cuantificación estadística y fáctica (45).

3.3. Tipo de investigación

La investigación propuesta es de tipo aplicada, porque su propósito es dar como resultado una solución a un problema observado a través del conocimiento (46).

3.4. Diseño de la investigación

El estudio fue de diseño no experimental, correlacional de corte transversal, porque se realizó sin manipular variables, describiéndolas como eran en la realidad, correlacional porque se buscó medir la relación entre las variables y de corte transversal porque se realizó en un solo momento y lugar(47).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población representa el número total que precede al fenómeno en estudio en el que se analiza, cuantifica y se suma N a un conjunto, teniendo en cuenta las características de la población descrita en el estudio (48) La población estuvo constituida por 85 profesionales de enfermería de un hospital de Lima.

Criterios de inclusión

Trabajadores de salud que tuvieron la voluntad de participar

Trabajadores de salud con más de seis meses en la institución

Trabajadores de salud licenciados

Criterios de exclusión

Trabajadores de salud que no firmen el documento del consentimiento informado

Trabajadores de salud que estén de vacaciones.

Trabajadores de salud administrativos

Muestra

Fracción representativa de la totalidad de una población investigada. (48). En el caso del presente se trabajó con toda la población como muestra, lo cual se conformó de 85 profesionales de enfermería de un hospital de Lima.

Muestreo

Las muestras se tratan como muestreo censal no probabilístico porque la probabilidad no se utiliza como fórmula para obtener el tamaño de la muestra y el censo, ya que todos los miembros de la población se consideran la muestra de estudio (48).

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	ESCALA DE MEDICIÓN
Sobrecarga laboral en enfermería	El concepto de carga de trabajo se refiere a la combinación de estrés físico y psicológico que se desarrolla a lo largo de la jornada laboral. Mientras que en el pasado solo se consideraba el esfuerzo físico al evaluar el nivel de tensión, hoy en día también se tiene en cuenta el esfuerzo mental, ya que puede provocar sentimientos de agotamiento (49).	La variable 1 será medido por un cuestionario de 37 ítems que considera las dimensiones; física, psicológica, comportamental, afrontamiento (50)	Física	Posición del cuerpo Traslado de pacientes Cargas pesadas Conductas Problemas de sueño Dolores Descansos Resistencia física	Cualitativa Ordinal	Alta (136-185) Media (86-135) Baja (37-85)
			Psicológica	Enfoque Adaptación a la presión Control Agotamiento mental Falta de control de temperamento Ambiente de trabajo		
			Comportamental	Errores Falta de experiencia Conflictos Falta de unión del personal		
			Afrontamiento	Adaptación Manejo de demanda Trabajo en equipo Elogios Valores		
Calidad de atención	Procesos estandarizados que tienen las características necesarias para brindar al usuario un servicio de calidad y seguro (51).	La variable 2 será medido por un cuestionario de 25 ítems que consideran las dimensiones; técnica, interpersonal, entorno (52).	Técnica	Fiabilidad Seguridad Profesionalidad Credibilidad Efectividad Accesibilidad	Cualitativa Ordinal	Buena (92-125) Regular (58-91) Mala (25-57)
			Interpersonal	Confianza Empatía		

				Comunicación efectiva Valores Proactividad		
			Entorno	Oportunidad laboral Integración de equipo Enfoque de continuidad Información segura Limpieza		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Como técnica de recopilación de datos, se utilizó la encuesta, el cual tiene un formato estructurado y ordenado y se utilizan principalmente en investigación social para una recolección de datos más práctica y eficiente (53).

3.7.2 Descripción

a) Instrumento para medir la variable Sobrecarga laboral en enfermería:

En este caso se utilizó para medir la variable 1 el cuestionario de Sotelo (50), en el año 2018 en Perú.

Contiene 37 ítems, distribuido en 4 dimensiones: física (12 ítems), psicológica (8 ítems), comportamental (8 ítems) y afrontamiento (9 ítems).

Las opciones de respuesta tuvo una escala tipo Likert de 5 puntos. Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Alta (136-185)

Media (86-135)

Baja (37-85)

b) Instrumento para medir la variable calidad de atención:

Para medir la “calidad de atención”, se utilizó el cuestionario de Juarez (52) en el año 2022 en Perú.

El cual tiene 25 ítems dividido en 3 dimensiones: “Técnica” (8 ítems), “Interpersonal” (8 ítems) y “Entorno” (9 ítems).

Las opciones de respuesta tuvo una escala tipo Likert de 5 puntos.

Para la categorización de la variable, se utilizó las siguientes escalas de evaluación:

Buena (92-125)

Regular (58-91)

Mala (25-57)

3.7.3. Validación

a) Validación de la variable sobrecarga laboral en enfermería:

En cuanto a la validez Sotelo (50) confirma que el valor calculado es inferior a 0,5.

Este resultado lleva a la conclusión de que existe una concurrencia significativa y por lo tanto prueba la validez del instrumento, con base en las opiniones de 3 jueces expertos.

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario de sobrecarga laboral
Autor(a):	Adaptado de Sotelo (50) 2018
Objetivo del estudio:	Determinar el sobrecarga laboral
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	20 minutos
Muestra:	Trabajadores de salud
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Fisca (12 Ítems), - Psicológica (8 Ítems), Comportamental (8 Ítems) - Afrontamiento (9 ítems).
Escala valorativa:	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca (1) - Casi nunca (2) - Algunas veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)
Validez	3 Juicios de expertos
Confiabilidad	Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.907$
Rangos y niveles:	<p>Alta (136-185)</p> <p>Media (86-135)</p> <p>Baja (37-85)</p>

b) Validación de la variable calidad de atención:

Juarez (52) lo sometió a validez del juicio de tres expertos con un 95% de concordancia.

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	del Cuestionario de calidad de atención
Autor(a):	Adaptado de Juarez (52) 2022
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de la calidad de atención
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	20 minutos
Muestra:	Trabajadores de salud
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - “Técnica” (8 ítems), - “Interpersonal” (8 ítems) - “Entorno” (9 ítems).
Escala valorativa:	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)
Validez	3 Juicios de expertos
Confiabilidad	Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.926$
Rangos y niveles:	<p>Buena (92-125)</p> <p>Regular (58-91)</p> <p>Mala (25-57)</p>

3.7.4. Confiabilidad

a) Confiabilidad de la variable sobrecarga laboral en enfermería:

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 20 personas, obteniendo un resultado de 0.907 de alfa de Cronbach (50).

b) Confiabilidad de la variable calidad de atención:

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 15 personas, obteniendo un resultado de 0.926 de alfa de Cronbach (52).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

a) Plan de procesamiento de datos:

Después que se produjo la aprobación ética del trabajo por el departamento correspondiente de investigación, este emitió una carta de aprobación para adjuntar a la solicitud dirigida a la autoridad de la institución que fue investigada.

El uso de las herramientas se ejecutó teniendo en cuenta los criterios designados para la selección. Antes de ello cada integrante de la muestra firmó el consentimiento informado. Cada participante seleccionado fue sometido a una encuesta de 30 minutos.

b) Análisis de datos:

Una vez que los datos fueron obtenidos, se sometieron a procesamiento y escrutinio mediante análisis estadístico. Este análisis estadístico incluyó una descripción detallada que categorizó los resultados en base a niveles, utilizando tablas y figuras para facilitar la comprensión e interpretación. Por la parte de estadística inferencial se procedió con la examinación de la normalidad de los datos resultando en no paramétricos, por lo cual se eligió la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para la corroboración de las hipótesis de estudio.

3.9. Aspectos éticos

El principio de la justicia: Cada participante fue tratado con respeto e imparcialidad. Siendo fundamental que la información recopilada durante la investigación sea genuina y esté destinada únicamente para un fin académico.

El principio de la autonomía: Se reconoció el derecho a tomar una decisión informada y participar con la firma del consentimiento de la muestra de estudio

El principio de la beneficencia: En este punto los participantes recibieron toda la información necesaria y los resultados igualmente estarán disponibles para su conocimiento.

El principio de la no maleficencia: este punto fue respetado porque no se perjudico ni a los sujetos muestrales ni a la entidad en la cual el estudio fue desarrollado.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1.

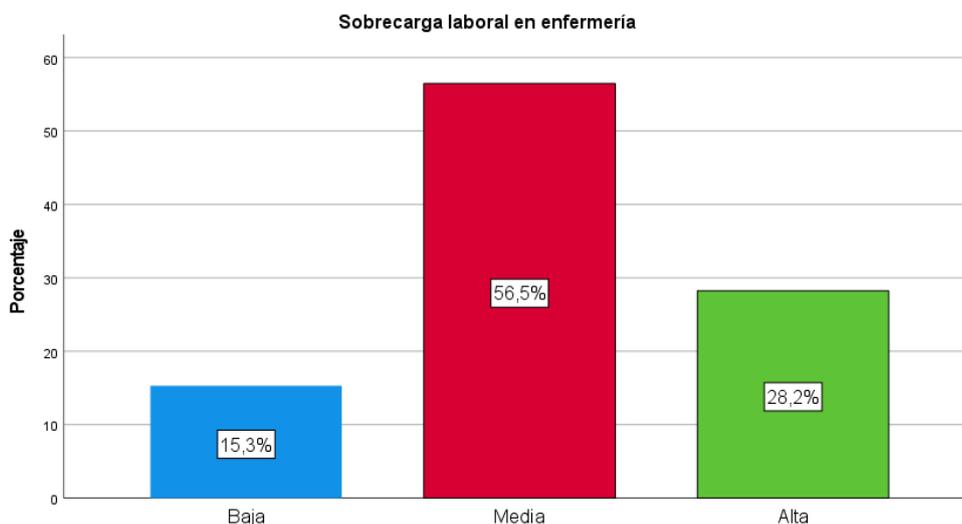
Sobrecarga laboral en enfermería.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	13	15,3
Media	48	56,5
Alta	24	28,2
Total	85	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 1.

Sobrecarga laboral en enfermería.



Según con lo que se puede observar, en la tabla 1 el 15.3% refiere que la sobrecarga de trabajo es baja, el 56.5% media y el 28.2% alta. Lo que nos indica que la sobrecarga laboral experimentada por el personal es de nivel medio con una tendencia a un nivel alto, debido a ciertos factores y condiciones que mayormente se abarcan en la falta de personal.

Tabla 2.

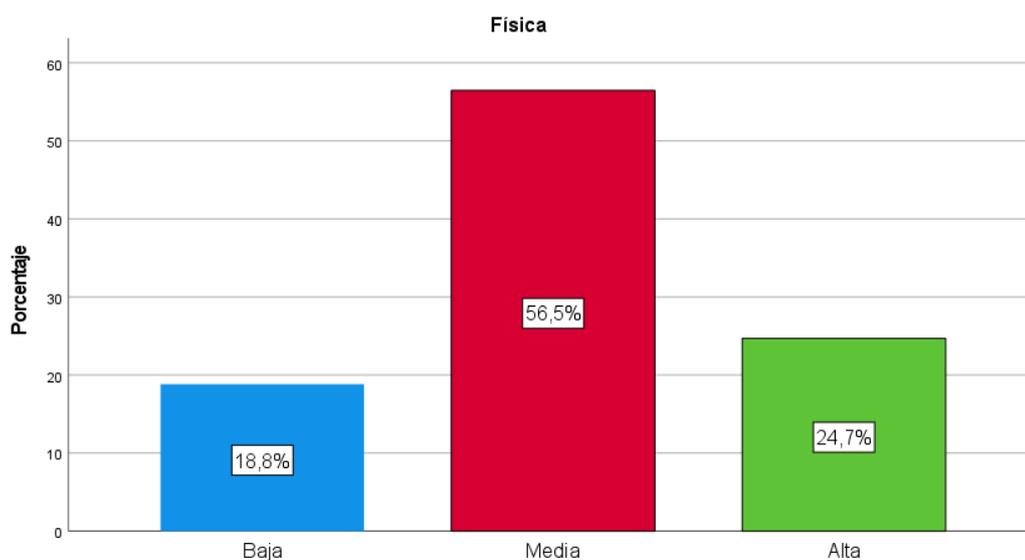
Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión física.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	16	18,8
Media	48	56,5
Alta	21	24,7
Total	85	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 2.

Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión física.



Según con lo que se puede observar, en la tabla 2 el 18.8% refiere que la sobrecarga de trabajo física es baja, el 56.5% media y el 24.7% alta. En este caso la dimensión física o la sobrecarga física refleja un nivel medio claro que indica que hay mucha presión física, como carga de material pesado, traslado de pacientes entre otros que el personal tiene que realizar en ocasiones sin ayuda lo que le exige a un nivel físico afectando en ocasiones su estructura musculoesquelética.

Tabla 3.

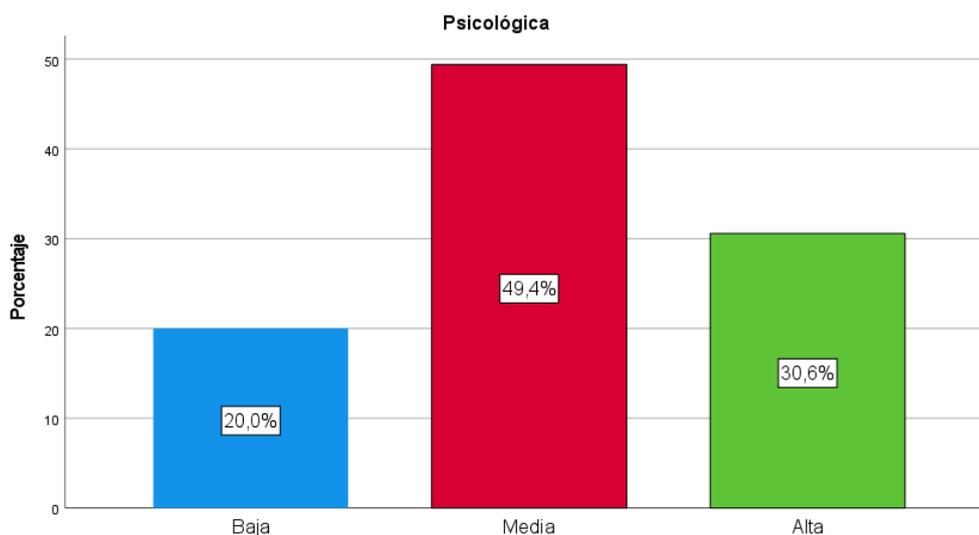
Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión psicológica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	17	20,0
Media	42	49,4
Alta	26	30,6
Total	85	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 3.

Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión psicológica.



Según con lo que se puede observar, en la tabla 3 el 20.0% refiere que la sobrecarga de trabajo psicológica es baja, el 49.4% media y el 30.6% alta. En este caso la presión psicológica de la sobrecarga en el trabajo del personal de enfermería es de un nivel medio, esto por la constante presión de atender a la cantidad de pacientes con poco personal, además de ello tratar con los pacientes ya es un procesos complejo que agota emocionalmente al personal, por lo que esta carga es relativamente media a alta.

Tabla 4.

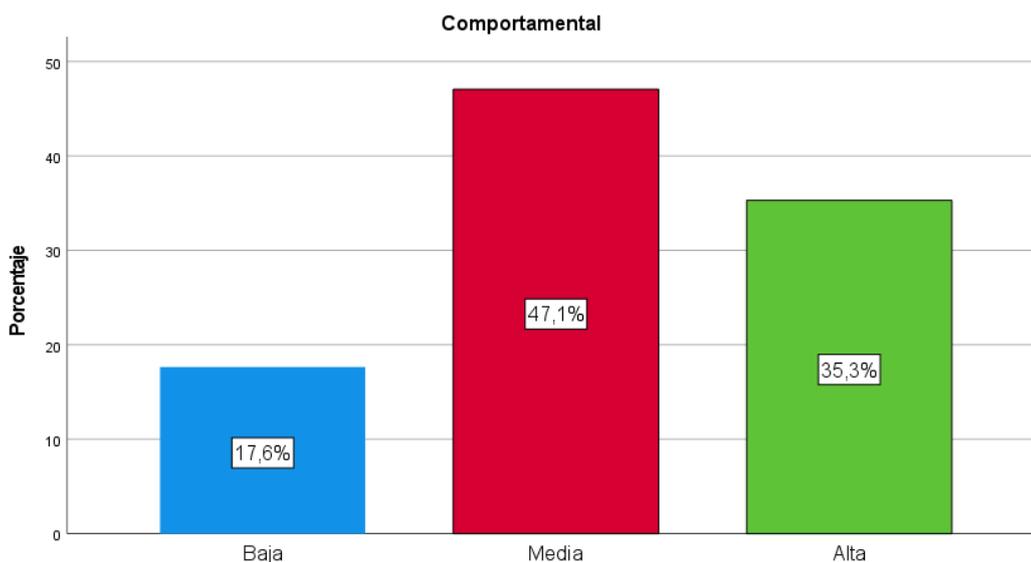
Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión comportamental.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	15	17,6
Media	40	47,1
Alta	30	35,3
Total	85	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 4.

Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión comportamental.



Según con lo que se puede observar, en la tabla 4 el 17.6% refiere que la sobrecarga de trabajo comportamental es baja, el 47.1% media y el 35.3% alta. En estoy caso a nivel comportamental el nivel medio hacia alto, lo que se origina por algunos conflictos entre los compañeros, errores de personal con poca experiencia, falta de cooperación entre el personal, entre otros, lo que genera aún más carga laboral.

Tabla 5.

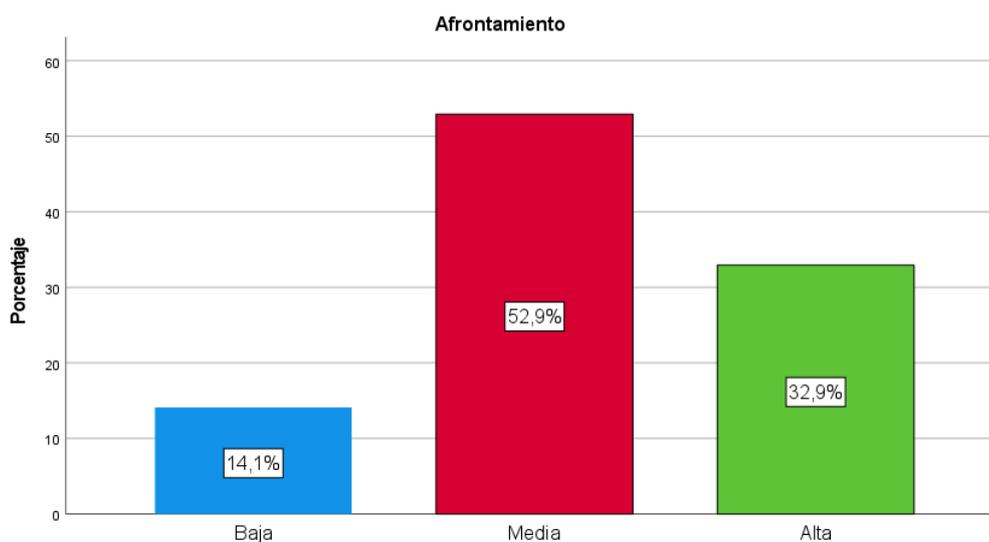
Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión afrontamiento.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	12	14,1
Media	45	52,9
Alta	28	32,9
Total	85	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 5.

Sobrecarga laboral en enfermería según dimensión afrontamiento.



Según con lo que se puede observar, en la tabla 5 el 14.1% refiere que la sobrecarga de trabajo afrontamiento es baja, el 52.9% media y el 32.9% alta. A nivel de afrontamiento vemos que el personal tiene un nivel medio en su mayoría los que se debe a una falta de adaptación a ciertas circunstancias, falta de reconocimiento por los superiores, etc.

Tabla 6.

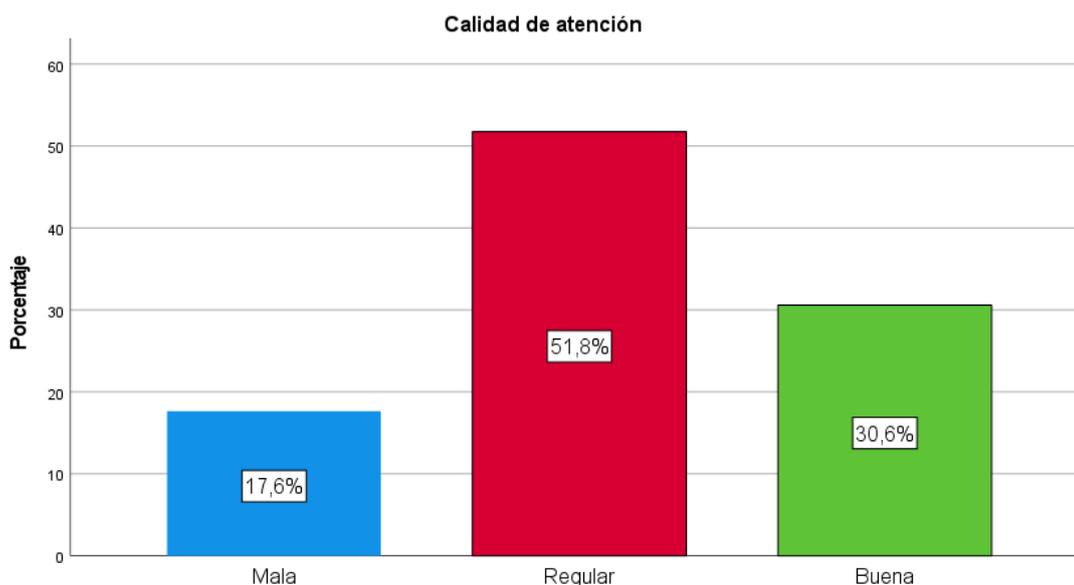
Distribución de datos según la variable calidad de atención.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	15	17,6
Regular	44	51,8
Buena	26	30,6
Total	85	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 6.

Distribución de datos según la variable calidad de atención.



Según con lo que se puede observar, en la tabla 6 el 17.6% presenta una calidad de atención mala, el 51.8% regular y el 30.6% buena. Se observa que la calidad de atención según los datos es regular, por lo que se requiere de una mejor supervisión de sus procesos que están siendo deficientes como una falta de comunicación entre enfermera paciente, falta de apoyo del personal entre otros que está afectando a la calidad de atención.

Tabla 7.

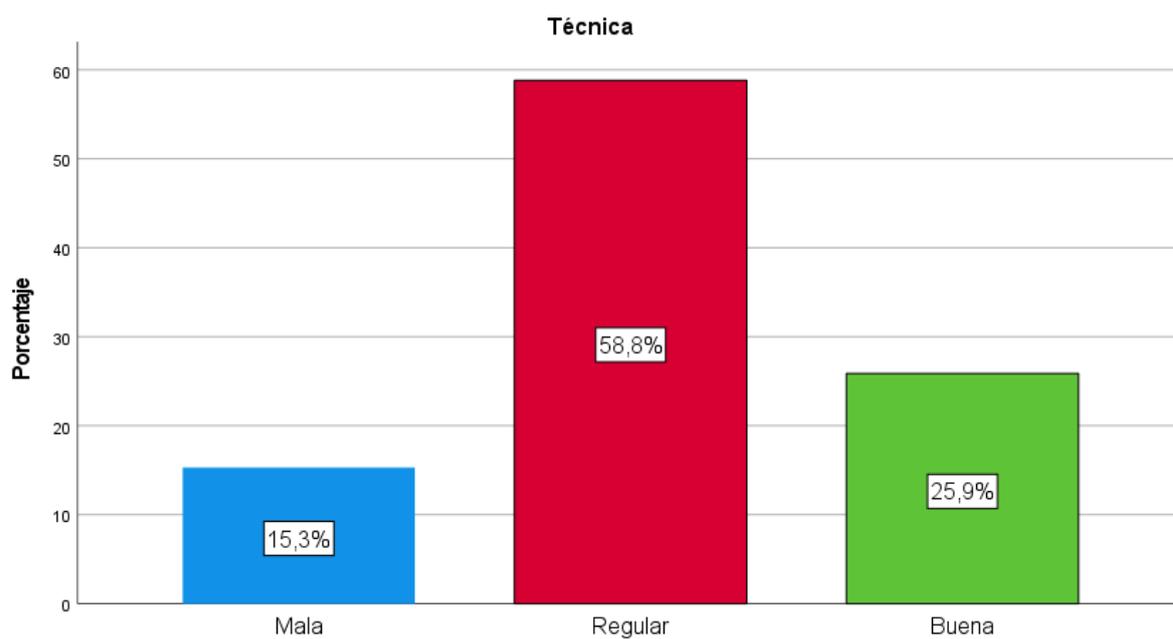
Calidad de atención según dimensión técnica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	13	15,3
Regular	50	58,8
Buena	22	25,9
Total	85	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 7.

Calidad de atención según dimensión técnica.



Según con lo que se puede observar, en la tabla 7 el 15.3% presenta una calidad de atención técnica mala, el 58.8% regular y el 25.9% buena. En este punto la dimensión técnica presentó un contundente nivel regular, lo que indica que hace falta una mayor preparación por parte del personal en cuanto a sus habilidades técnicas para mejorar la calidad del atención.

Tabla 8.

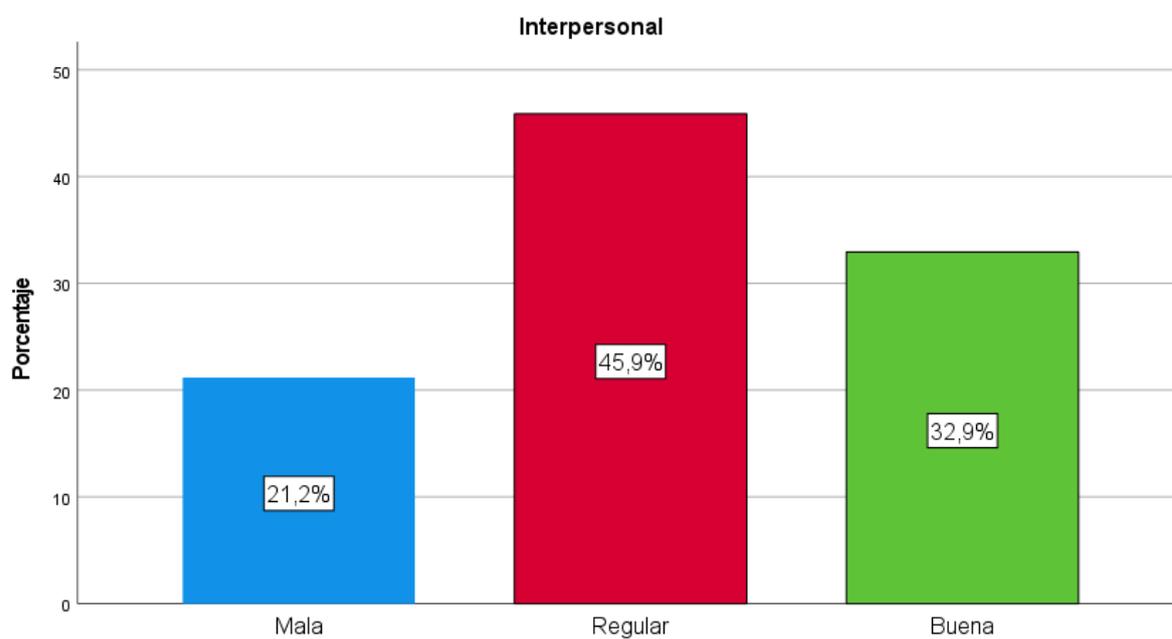
Calidad de atención según dimensión interpersonal.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	18	21,2
Regular	39	45,9
Buena	28	32,9
Total	85	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 8.

Calidad de atención según dimensión interpersonal.



Según con lo que se puede observar, en la tabla 8 el 21.2% presenta una calidad de atención interpersonal mala, el 45.9% regular y el 32.9% buena. En el nivel interpersonal hay un nivel regular y bueno, siendo el mejor calificado, por lo que la relación del personal con el paciente es adecuada.

Tabla 9.

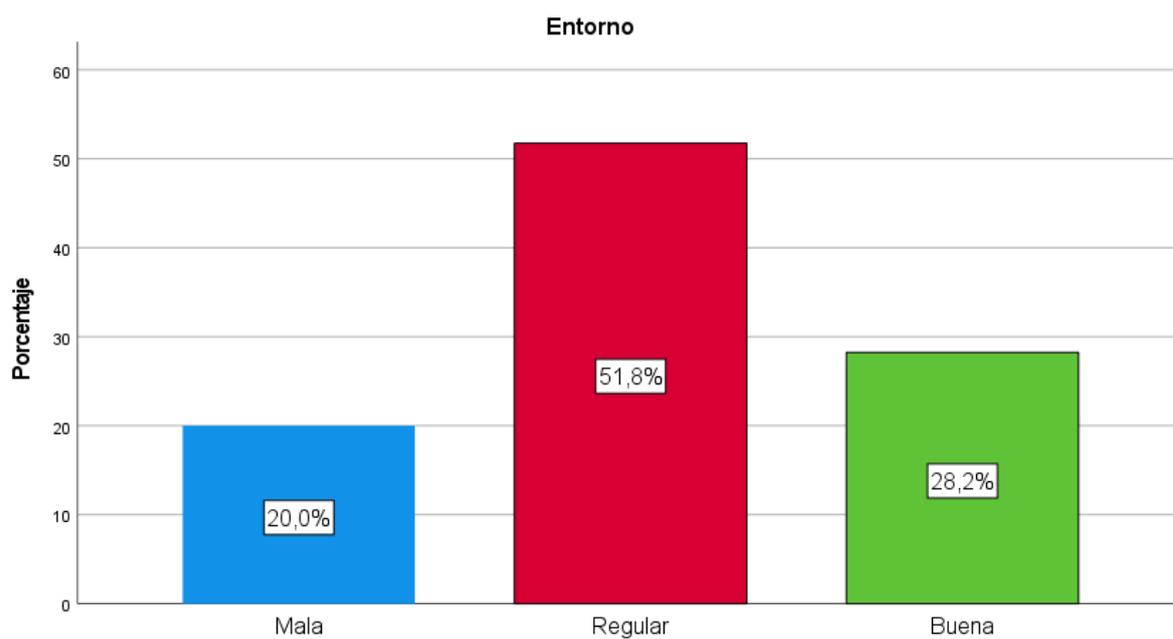
Calidad de atención según dimensión entorno.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	17	20,0
Regular	44	51,8
Buena	24	28,2
Total	85	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 9.

Calidad de atención según dimensión entorno.



Según con lo que se puede observar, en la tabla 9 el 20.0% presenta una calidad de atención sobre el entorno mala, el 51.8% regular y el 28.2% buena. En el caso del entorno el nivel medio es comprensible por la falta de inversión en cuanto a los equipos, materiales etc. Que son esenciales para un mejor desarrollo de la calidad de atención.

Tabla 10.

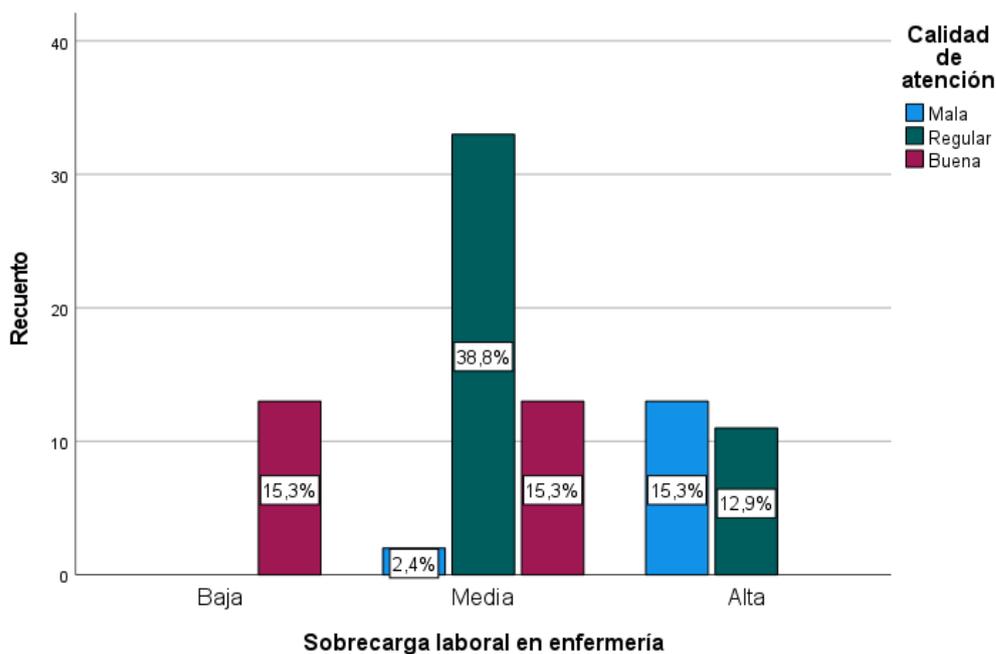
Sobrecarga laboral según calidad de atención.

			Calidad de atención			
			Mala	Regular	Buena	Total
Sobrecarga laboral en enfermería	Baja	R	0	0	13	13
		%	0,0%	0,0%	15,3%	15,3%
	Media	R	2	33	13	48
		%	2,4%	38,8%	15,3%	56,5%
	Alta	R	13	11	0	24
		%	15,3%	12,9%	0,0%	28,2%
Total	R	15	44	26	85	
	%	17,6%	51,8%	30,6%	100,0%	

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 10.

Sobrecarga laboral según calidad de atención.



En la tabla número 10 se observa que la sobrecarga de trabajo en un nivel bajo, presenta una calidad de atención buena con un 15.3%, también se analiza que la sobrecarga media de trabajo presenta una calidad de atención regular con un 38.8%, asimismo, una sobrecarga alta de trabajo presenta una calidad de atención mala en un 15.3%.

Tabla 11.

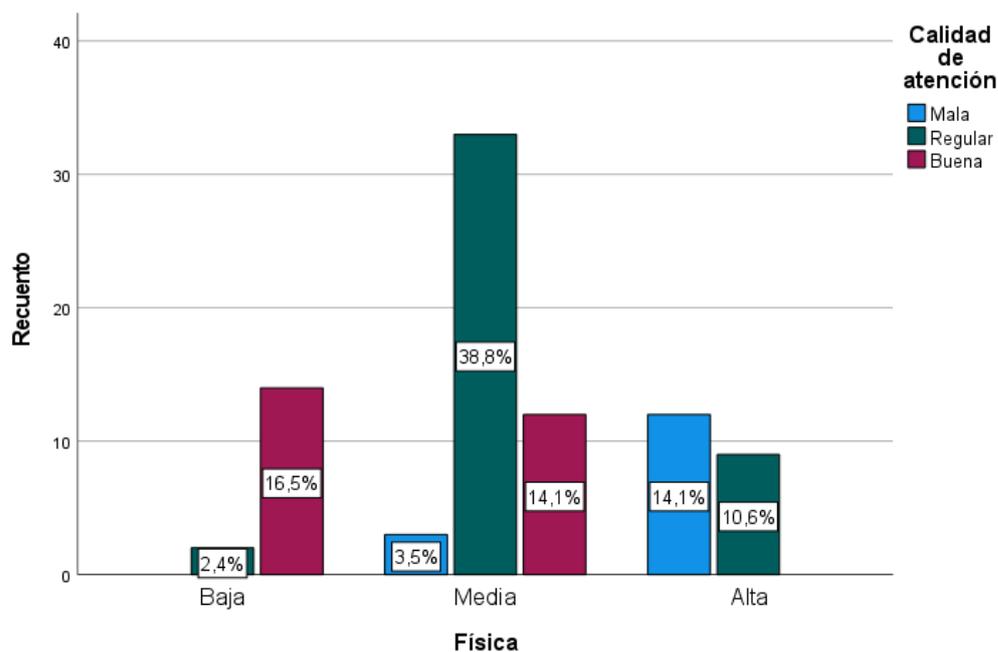
Sobrecarga laboral física según calidad de atención.

			Calidad de atención			
			Mala	Regular	Buena	Total
Física	Baja	R	0	2	14	16
		%	0,0%	2,4%	16,5%	18,8%
	Media	R	3	33	12	48
		%	3,5%	38,8%	14,1%	56,5%
	Alta	R	12	9	0	21
		%	14,1%	10,6%	0,0%	24,7%
Total	R		15	44	26	85
	%		17,6%	51,8%	30,6%	100,0%

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 11.

Sobrecarga laboral física según calidad de atención.



En la tabla número 11 se observa que la sobrecarga de trabajo física en un nivel bajo, presenta una calidad de atención buena con un 16.5%, también se analiza que la sobrecarga física media de trabajo presenta una calidad de atención regular con un 38.8%, asimismo, una sobrecarga alta presenta una calidad de atención mala en un 14.1%.

Tabla 12.

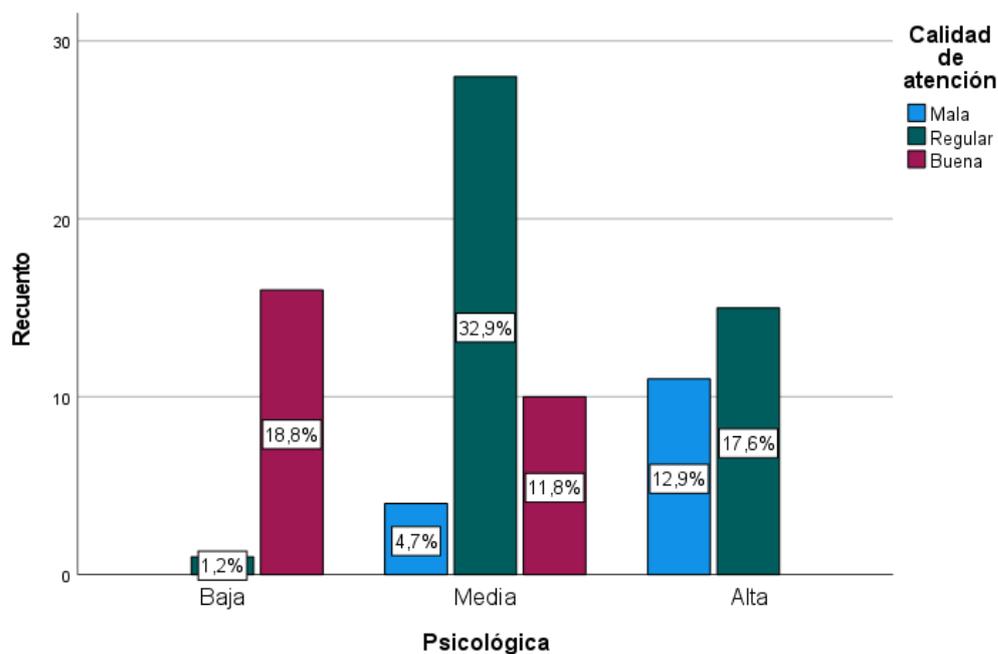
Sobrecarga laboral psicológica según calidad de atención.

			Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Psicológica	Baja	R	0	1	16	17
		%	0,0%	1,2%	18,8%	20,0%
	Media	R	4	28	10	42
		%	4,7%	32,9%	11,8%	49,4%
	Alta	R	11	15	0	26
		%	12,9%	17,6%	0,0%	30,6%
Total	R	15	44	26	85	
	%	17,6%	51,8%	30,6%	100,0%	

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 12.

Sobrecarga laboral psicológica según calidad de atención.



En la tabla número 12 se observa que la sobrecarga de trabajo psicológica en un nivel bajo, presenta una calidad de atención buena con un 18.8%, también se analiza que la sobrecarga psicológica media presenta una calidad de atención regular con un 32.9%, asimismo, una sobrecarga alta presenta una calidad de atención regular en un 17.6%.

Tabla 13.

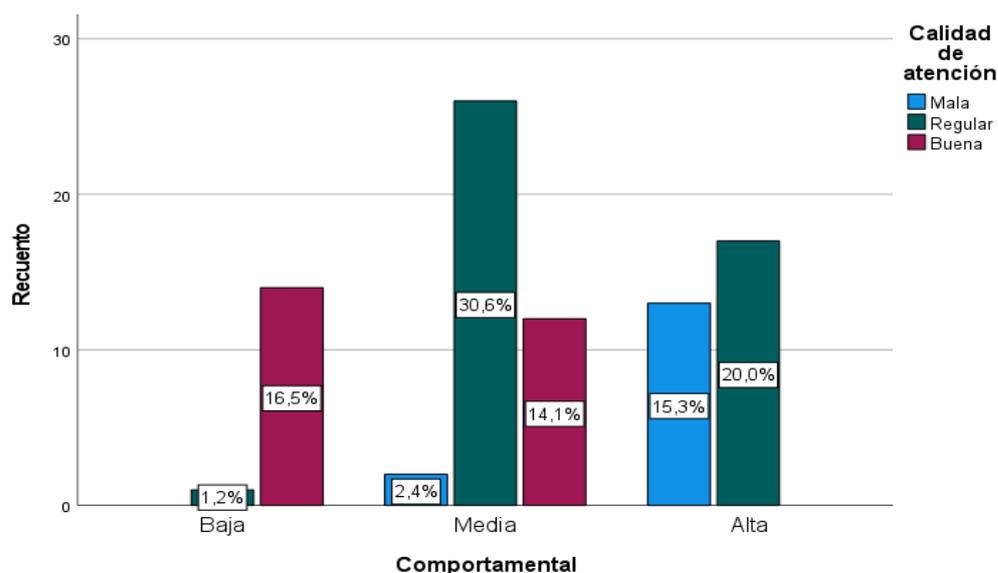
Sobrecarga laboral comportamental según calidad de atención.

			Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Comportamental	Baja	R	0	1	14	15
		%	0,0%	1,2%	16,5%	17,6%
	Media	R	2	26	12	40
		%	2,4%	30,6%	14,1%	47,1%
	Alta	R	13	17	0	30
		%	15,3%	20,0%	0,0%	35,3%
Total		R	15	44	26	85
		%	17,6%	51,8%	30,6%	100,0%

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 13.

Sobrecarga laboral comportamental según calidad de atención.



En la tabla número 13 se observa que la sobrecarga de trabajo comportamental en un nivel bajo, presenta una calidad de atención buena con un 16.5%, también se analiza que la sobrecarga comportamental media presenta una calidad de atención regular con un 30.6%, asimismo, una sobrecarga alta presenta una calidad de atención regular en un 20.0%.

Tabla 14.

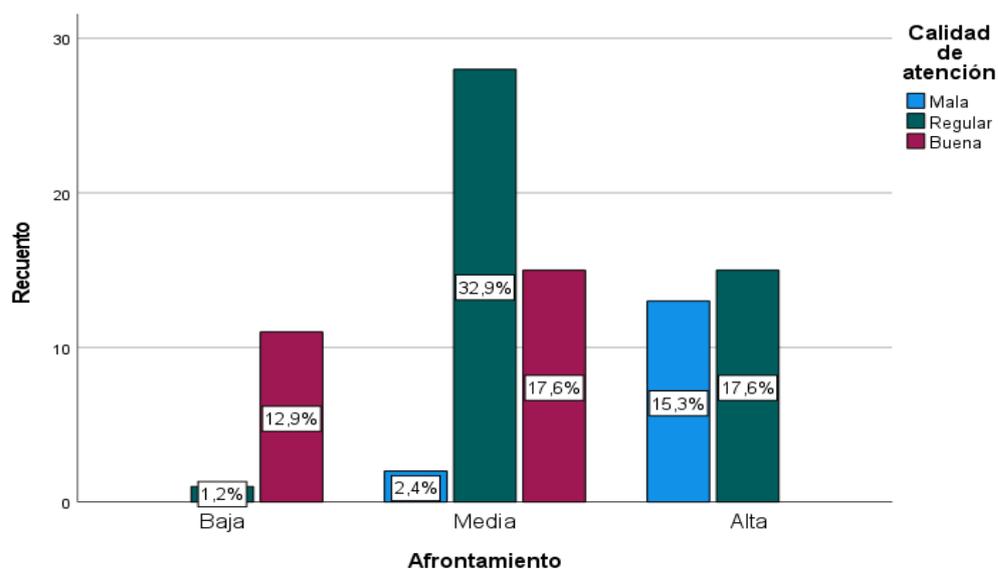
Sobrecarga laboral de afrontamiento según calidad de atención.

			Calidad de atención			
			Mala	Regular	Buena	Total
Afrontamiento	Baja	R	0	1	11	12
		%	0,0%	1,2%	12,9%	14,1%
	Media	R	2	28	15	45
		%	2,4%	32,9%	17,6%	52,9%
	Alta	R	13	15	0	28
		%	15,3%	17,6%	0,0%	32,9%
Total	R	15	44	26	85	
	%	17,6%	51,8%	30,6%	100,0%	

Fuente: Base de datos del SPSS, 2023.

Gráfico 14.

Sobrecarga laboral de afrontamiento según calidad de atención.



En la tabla número 14 se observa que la sobrecarga de trabajo de afrontamiento en un nivel bajo, presenta una calidad de atención buena con un 12.9%, también se analiza que la sobrecarga de afrontamiento media presenta una calidad de atención regular con un 32.9%, asimismo, una sobrecarga alta presenta una calidad de atención regular en un 17.6%.

4.1.2. Análisis inferencial de resultados

Tabla 15

Prueba de normalidad

H₀ : Los datos de la variables y dimensiones se aproximan a una distribución paramétrica.

H₁ : Los datos de la variables y dimensiones no se aproximan a una distribución no paramétrica.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sobrecarga laboral	,205	85	,000	,803	85	,000
Física	,224	85	,000	,804	85	,000
Psicológica	,230	85	,000	,808	85	,000
Comportamental	,215	85	,000	,803	85	,000
Afrontamiento	,289	85	,000	,794	85	,000
Calidad de atención	,264	85	,000	,804	85	,000
Técnica	,245	85	,000	,809	85	,000
Interpersonal	,224	85	,000	,804	85	,000
Entorno	,219	85	,000	,809	85	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Base de datos del SPSS, 2023.

Regla de decisión

Si $p < \alpha$ se rechaza H₀

Si $p > \alpha$ se aprueba H₀

De acuerdo a la tabla número 15 se observa que Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 50 elementos, de la prueba de normalidad indica, que los resultados son menores al 0.05 por lo tanto son datos no normales, dando a escoger una prueba de la misma naturaleza como los es el Rho de Spearman, el cual fue utilizado para corroborar la veracidad de las hipótesis., además de considerar que la naturaleza de las variables es ordinal.

Comprobación de hipótesis

Nivel de significación

$$\alpha = 0.05$$

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor p es menor de 0.05

Hipótesis principal

Ha: Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en enfermería y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en enfermería y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 16

Prueba de correlación según Spearman entre la sobrecarga laboral en enfermería y la calidad de atención.

			Sobrecarga laboral en enfermería	Calidad de atención
Rho de Spearman	Sobrecarga laboral en enfermería	CC	1,000	-,730**
		Sig.	.	,000
		N	85	85
	Calidad de atención	CC	-,730**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	85	85

Interpretación:

En la prueba de Spearman se halló un coeficiente de correlación de -0.730 lo que significa una asociación de tipo inversa que se presenta entre los fenómenos estudiados logrando un valor p de 0.000, lo que comprueba la hipótesis alterna y se desestima la nula.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión física y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión física y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 17

Prueba de correlación según Spearman entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión física y la calidad de atención.

			Física	Calidad de atención
Rho de Spearman	Física	CC	1,000	-,699**
		Sig.	.	,000
		N	85	85
	Calidad de atención	CC	-,699**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	85	85

Interpretación:

En la prueba de Spearman se halló un coeficiente de correlación de -0.699 lo que significa una asociación de tipo inversa que se presenta entre los fenómenos estudiados logrando un valor p de 0.000, lo que comprueba la hipótesis alterna y se desestima la nula.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión psicológica y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión psicológica y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 18

Prueba de correlación según Spearman entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión psicológica y la calidad de atención.

			Psicológica	Calidad de atención
Rho de Spearman	Psicológica	CC	1,000	-,694**
		Sig.	.	,000
		N	85	85
	Calidad de atención	CC	-,694**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	85	85

Interpretación:

En la prueba de Spearman se halló un coeficiente de correlación de -0.694 lo que significa una asociación de tipo inversa que se presenta entre los fenómenos estudiados logrando un valor p de 0.000, lo que comprueba la hipótesis alterna y se desestima la nula.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión comportamental y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión comportamental y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 19

Prueba de correlación según Spearman entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión comportamental y la calidad de atención.

			Comportamental	Calidad de atención
Rho de Spearman	Comportamental	CC	1,000	-,710**
		Sig.	.	,000
		N	85	85
	Calidad de atención	CC	-,710**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	85	85

Interpretación:

En la prueba de Spearman se halló un coeficiente de correlación de -0.710 lo que significa una asociación de tipo inversa que se presenta entre los fenómenos estudiados logrando un valor p de 0.000, lo que comprueba la hipótesis alterna y se desestima la nula.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión afrontamiento y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión afrontamiento y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 20

Prueba de correlación según Spearman entre la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión afrontamiento y la calidad de atención.

			Afrontamiento	Calidad de atención
Rho de Spearman	Afrontamiento	CC	1,000	-,684**
		Sig.	.	,000
		N	85	85
	Calidad de atención	CC	-,684**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	85	85

Interpretación:

En la prueba de Spearman se halló un coeficiente de correlación de -0.684 lo que significa una asociación de tipo inversa que se presenta entre los fenómenos estudiados logrando un valor p de 0.000, lo que comprueba la hipótesis alterna y se desestima la nula.

4.1.3. Discusión de resultados

Se evidenció que la sobrecarga laboral de enfermería se asocio de forma inversa con el proceso de calidad de atención. Lo que **concuerta** con el estudio de con el estudio de Pambaquishpe (12) en Ecuador en donde se halló que existió una correlación significativa entre las variables carga laboral y la calidad de atención con un $p=0.001$, también se **concuerta** con lo obtenido por Del Valle (13) en Ecuador en donde reveló que la sobrecarga de trabajo se debe principalmente a dos factores como las limitaciones de tiempo y cobertura insuficiente de personal durante los turnos. No se hallo significancias altas en el número de pacientes pero si se hallo significancia menores al 0.05 en la gravedad y complejidad de la situación del paciente. Se llego a concluir que el nivel de las situaciones de atención al paciente era un factor crucial en la sobrecarga de trabajo, asimismo, se coincide con Mamani (16) quien encontró que el nivel asociativo entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de atención que el personal de enfermería brinda en un hospital nacional presenta un correlación inversa significativa ($p=0,004\leq 0,05$; $Rho=-0,418$). Igualmente se **concuerta** con Failoc (17) quien encontró que a menor nivel de carga de trabajo Mayor calidad de atención en la dimensión, evidenciando que existía una relación inversa, moderada ($Rho= -.581$) y significativa (valor p-medido = .0032) entre la carga de trabajo de la UCI y la calidad de la atención.

Cabe mencionar que la sobrecarga laboral en enfermería, son las exigencias a las actividades o participación que tienen que realizar los profesionales de enfermería se pueden designar como sobrecarga de trabajo, la cual está relacionada con la calidad del servicio y cuidado que deben brindar a sus pacientes, esto implica un esfuerzo mental, físico, emocional y, en la mayoría de los casos, las enfermeras son incapaces de cubrir todas las necesidades del área de trabajo e incluso en

ocasiones tienen que retrasar algunas de sus funciones por falta de tiempo (21). Asimismo la calidad de la atención se refiere a la expectativa de brindar al usuario el mayor y más completo beneficio con el menor riesgo (51).

Por lo tanto, se encuentra que la sobrecarga repercute negativamente en la calidad de los servicios, por lo que se deben realizar esfuerzos en controlar la sobrecarga para obtener mejores resultados en los servicios que brinda la institución.

Según objetivo específico 1, la sobrecarga física en las labores de enfermería se asocia inversamente con la calidad de atención. Lo que **concuerta** con el estudio de Zúñiga (18) donde se determinó que una subdimensión particular del agotamiento físico estaba positiva y significativamente conectada con una subdimensión de la calidad de la atención ($p=0.001$). hallándose asociación con la edad, los tiempos extra significativa al 0.001. Similar al estudio de Susanibar (20) donde sus resultados revelaron que 67,5% de los enfermeros tenían carga laboral baja, mientras que 32,5% tenían una carga media. Donde un incremento de la carga laboral disminuye la calidad en los cuidados, con una correlación de $-0,574$; $p= 0.001$. Similar al estudio de Mamani (16) , donde los resultados indicaron que los enfermeros experimentaron sobrecarga de trabajo moderada (37,8%), dimensión carga física moderada (37,8%), dimensión carga mental moderada (48,9%) Se evidenció entre las variables medidas se presenta una asociación inversa significativa ($p=0,004 \leq 0,05$; $Rho=-0,418$).

Asimismo, se menciona que para realizar todo el trabajo muscular se utiliza una determinada cantidad de fuerza, dependiendo de la forma en que se utilice para movilizar el músculo, el trabajo realizado puede considerarse estático o dinámico (25).

En el caso del objetivo específico 2, se halló que la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión psicológica se relacionó de manera inversa con la calidad de atención de los profesionales de salud, lo que concuerda con el estudio de Zúñiga (18) que evidencia que una subdimensión particular del agotamiento físico estaba positiva y significativamente conectada con una subdimensión de la calidad de la atención al igual que a un nivel psicológico. Asimismo, se considera carga mental al conjunto de demandas mentales, intelectuales o cognitivas a las que se enfrenta un trabajador a lo largo de la jornada laboral, es decir, es la magnitud del esfuerzo intelectual o actividad mental requerida para realizar un puesto de trabajo (28).

También se logra evidencia que la sobrecarga comportamental se asoció de manera inversa con la calidad de atención. Lo que **concuierda** con el estudio de Failoc (17) donde los resultados indicaron que a menor nivel de carga de trabajo, físico mental, comportamental mayor calidad de atención. Evidenciando que la correlación fue de -0.581 significativa al 0.003 entre variables. Cabe decir que las cargas de trabajo son las situaciones generadas en el trabajo diario en que se desenvuelve el individuo, también con especificidades de tipo social, migratorio y académico, generando un comportamiento reactivo que puede mostrar respuestas asertivas y pasivas durante las interacciones (29).

En el caso del objetivo específico 4, se halló que la sobrecarga laboral en enfermería en su dimensión afrontamiento se relacionó de manera inversa con la calidad de atención de los profesionales de salud, lo que concuerda con el estudio de Susanibar (20) donde los resultados revelaron que 67,5% de los enfermeros tenían carga laboral baja en cuanto al afrontamiento y el nivel físico mental, mientras que 32,5% tenían una carga media hallándose correlación negativa con un coeficiente de correlación de Spearman es -0,574 ;p= 0.001 con la calidad de atención. Evidenciando una

relación inversa. Cabe decir que el afrontamiento se entiende como las acciones, respuestas y estrategias que adoptan las personas para reducir sus impactos y afrontar los desafíos que plantea la enfermedad (30). El afrontamiento no es un componente estático de la personalidad, sino que es multidimensional, es decir, las personas responden de acuerdo con las circunstancias y los factores estresantes (31).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera** Según resultados la sobrecarga del trabajo de la enfermera se asocia inversamente ($R_s = -0.730$ $p = 0.000$) con la calidad del servicio.
- Segunda** Según resultados la sobrecarga del trabajo física de la enfermera se asocia inversamente ($R_s = -0.699$ $p = 0.000$) con la calidad del servicio.
- Tercera** Según resultados la sobrecarga del trabajo psicológica de la enfermera se asocia inversamente ($R_s = -0.694$ $p = 0.000$) con la calidad del servicio.
- Cuarta** Según resultados la sobrecarga del trabajo comportamental de la enfermera se asocia inversamente ($R_s = -0.710$ $p = 0.000$) con la calidad del servicio.
- Quinta** Según resultados la sobrecarga del trabajo de afrontamiento de la enfermera se asocia inversamente ($R_s = -0.684$ $p = 0.000$) con la calidad del servicio.

5.2 Recomendaciones

- Primera** A los directores y jefes desarrollar un protocolo que precise la función de cada personal, con una actualización de MOF anualmente y si la situación lo requiere cada seis meses, para que las actividades en la calidad de atención se realicen con eficiencia disminuyendo los riesgos en el proceso además de aligerar la sobrecarga laboral del personal cumplimentado sus funciones correspondientes.
- Segunda** A la directiva evaluar constantemente la carga laboral física en la institución, poner énfasis en capacitar sobre los riesgos ergonómicos, como prevenir lesiones a través de la correcta técnica en el manejo de cargas pesadas como trasladar a un paciente, favoreciendo además la calidad de atención.
- Tercera** A la jefatura de enfermería desarrollar un plan que incluya un respaldo estratégico psicológico, para prevenir que la carga psicológica afecte al personal y a sus funciones, estrategias como la inteligencia emocional y el manejo de las emociones, lo que a su vez también favorece la calidad y humanismo que se le brinda al paciente durante su atención.
- Cuarta** A la jefa del departamento de enfermería realizar reuniones quincenales donde se discuta sobre la implementación precisa de los procedimientos y actividades del personal de enfermería considerando los aspectos interpersonales y el trabajo en equipo para mejorar el comportamiento como grupo hacia una excelencia en la calidad de atención.
- Quinta** A la directiva planificar sesiones de coaching con la jefa de enfermería para fomentar un mejor trabajo en equipo que distribuya mejor la sobrecarga laboral. Durante estas sesiones, el objetivo es identificar y evaluar

estrategias alternativas para gestionar las cargas de trabajo y afrontar eficazmente los posibles desafíos. Al hacerlo, el equipo puede trabajar en conjunto de manera más eficiente y armoniosa con una gestión adecuada y motivadora para afrontar cualquier situación inesperada, brindando un alta calidad del servicio.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. [citado el 1 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Kusterbeck S. The nursing shortage: Looking ahead to 2023 [Internet]. 2022 [citado el 1 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.nurse.com/blog/the-nursing-shortage-looking-ahead-to-2023/>
3. Shin S, Park J-H, Bae S-H. Nurse staffing and nurse outcomes: A systematic review and meta-analysis. Nurs Outlook [Internet]. 2018;66(3):273–82. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.outlook.2017.12.002>
4. Nursing Times. Working patterns and patient loads: the influence on good nursing practice [Internet]. Nursing Times. 2023 [citado el 1 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.nursingtimes.net/clinical-archive/wellbeing-for-nurses/working-patterns-and-patient-loads-the-influence-on-good-nursing-practice-03-01-2023/>
5. Molina PM, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Med Segur Trab (Madr) [Internet]. 2019 [citado el 1 de noviembre de 2023];65(256):177–85. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es.
6. Crivillero O, Saavedra E, Sánchez R, Alfaro C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19 [Internet]. 2020. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/scielopreprints.1468>
7. Acosta M, Maya G. Competencias clínicas y carga laboral del profesional de Enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivo adulto. Rev Cienc Cuid [Internet]. 2020;17(2):22–32. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22463/17949831.1698>

8. Sanchez K, Loli R, Sandoval M. Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias - Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). Revista Enfermería Herediana [Internet]. 19ene.2016 [citado 31oct.2023];8(2):115. Available from: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/2691>
9. García A. Estrés laboral y cuidado de enfermería, centro quirúrgico del hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica- 2016. Revista Enfermería la Vanguardia [Internet]. 2020;6(1):10-7. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35563/revan.v6i1.214>
10. Juarez K. Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021. Universidad César Vallejo; 2022. [citado el 1 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84925/Juarez_QKY-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
11. Román V. Sobrecarga laboral en el personal de enfermería de cuidados intensivos en el hospital general Dr. Liborio Panchana Sotomayor 2021. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022; 2022 [citado el 1 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7119>
12. Pambaquishpe C. Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social 2021. Universidad Técnica del Norte; 2022 [citado el 1 de noviembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11541>
13. Del Valle K. Sobrecarga laboral por cantidad de pacientes atendidos que influye en la calidad de atención del profesional de enfermería. RSAN [Internet]. 2021 [citado 1 de noviembre de 2023];1(47). Disponible en:

<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1966>

14. De Oliveira P, De Fátima C, Vieira L, Miranda L, Sérvio T, Tavares G. Carga de trabalho da enfermagem requerida por pacientes durante internação numa UTI: estudo de coorte. *Enferm Glob* [Internet]. 2020;19(3):450–78. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.400781>
15. Castro F, Chantong K. Carga laboral y su influencia en la calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza, periodo octubre 2019-marzo 2020. Babahoyo: UTB-FCS, 2020; 2020. [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8000>
16. Mamani B. Sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención del paciente en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú, 2022. Universidad César Vallejo; 2022. [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108952>
17. Failoc A. Carga laboral y calidad del cuidado de enfermería en la emergencia Covid de un Hospital Nivel IV EsSalud, Callao. Universidad César Vallejo; 2022. [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83436>
18. Zúñiga K. Sobre carga laboral y calidad del cuidado en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2020. Universidad Nacional del Callao; 2021. [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5609>
19. Chacolla Y. Carga Laboral y Calidad de las Notas de Enfermería en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna. 2018. Universidad Privada de Tacna; 2019. [citado 1 de

- noviembre de 2023] Disponible en:
<https://revistas.qualitasin.com/index.php/qualitasin/article/view/31>
20. Susanibar G. Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019. Universidad César Vallejo; 2019. [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39140>
21. Cortaza L., Francisco M. Estrés Laboral en Enfermeros de un Hospital de Veracruz. México. Rev Ibe de Edu. e Inv. en Enf. (ALADEFE) [Internet] 2014; 4(1). [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en:
<http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>.
22. Patlán J. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Estudios gerenciales, [Internet] 2018; 29(129), 445–455. [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>
23. Alcayaga A. La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Universidad San Sebastián, Chile; 2016 [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
24. Fundación para la prevención de riesgos laborales. Riesgos relacionados con la ergonomía. Carga de trabajo. [Internet] 2018 [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-hergonomia/carga-de-trabajo/>
25. Nieto M. Sobrecarga Laboral Y Satisfacción Del Personal Del Hospital I Pacasmayo, 2018. Universidad César Vallejo; 2019 [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31075>
26. Silvera A, Prol S, Gallardo Y. Situación de carga física y mental en enfermería de Uruguay durante la pandemia Covid 19. RUE [Internet]. 2022; 17(2) [citado 1 de

- noviembre de 2023] Disponible en:
<http://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/359>
27. Guerrero L., Manrique C., Huamán C. Carga laboral y actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos adultos de una clínica privada. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/718>
28. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. La carga mental de trabajo. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. [Internet]. 2018 [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en:
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>
29. Campos B. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2019. [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4696>
30. Doria S, Jiménez N, Montes J. Condiciones de vida y estrategias de afrontamiento de las mujeres con cáncer de mama en Córdoba, Colombia. An Psicol [Internet]. 2020 [citado el 1 de noviembre de 2023];36(1):46–55. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s0212-97282020000100006&script=sci_arttext&tlng=es
31. Solberg L, Ehlers S, Patten C, Gastineau D. Self-regulatory fatigue, quality of life, health behaviors, and coping in patients with hematologic malignancies. Ann Behav Med [Internet]. 2014;48(3):411–23. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.1007/s12160-014-9621-z>

32. Melo C., Gutierrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021 [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n,usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis>.
33. Lizana D., Quichiz S., Piscocoya F. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3908>
34. Codem. El proceso de atención de enfermería en urgencias extrahospitalarias. Colegio Oficial de Enfermería de Madrid, España. [Internet] 2018. [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093-66eae984e3da/TRABAJO_CONGRESO_GRAFICA_AJUSTADA.pdf.
35. Cobeñas C., García J., Cardenas R. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>
36. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad nacional de Colombia, 2014 [citado 1 de noviembre de 2023]

- Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
37. García A, Camargo M, Fajardo M. Calidad técnico científica del cuidado de enfermería en el programa de planificación familiar. Rev Univ Ind Santander Salud [Internet]. 2018 [citado 1 de noviembre de 2023] 50(1):47–57. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v50n1-2018005>
38. Araujo M, da Silva D, Wilson A. Nursing interventions in palliative care in the intensive care unit: A systematic review. Enferm Intensiva [Internet]. 2023;34(3):156–72. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfi.2022.04.001>
39. Larios B., Quispe M. Relación interpersonal enfermera - paciente en centro quirúrgico según la teoría de Hildergard Peplau en un hospital nacional : abril 2016 - abril 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/817>
40. Cerna L., Ruiz Y. Relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco - 2020. Universidad César Vallejo; 2020 [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60683>
41. Jiménez S., Laredo J. Nivel de estrés laboral y su relación con la sobrecarga laboral en las enfermeras en el Hospital María Auxiliadora, 2020. Universidad César Vallejo; 2020 [citado 1 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58151>
42. Bonfill E, Lleixa M, Sáez F, Romaguera S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. Index Enferm [Internet]. 2010;19(4). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/s1132-12962010000300010>

43. Samuel T. INFOcalSER: Investigación en Calidad del Servicio, Información y Productividad [Internet]. 2018 [citado el 31 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
44. Ñaupas H.; Mejía E.; Novoa E., Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 6era edición. 2018. Perú.
45. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas – República; 2012.
46. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana, 2014.
47. Dzul M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2015 [citado el 31 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
48. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p, 2018.
49. Alcayaga A. La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Universidad San Sebastián, Chile; 2016[citado el 31 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
50. Sotelo I. (2018). Carga laboral y rendimiento académico en los internos de enfermería, facultad de enfermería, Universidad Inca Garcilaso de la Vega 2018. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 Universidad Inca Garcilaso de la Vega <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3384>
51. Melo C., Gutierrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021[citado 1 de

noviembre de 2023] Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n,usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis.>

52. Juárez K. Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021. Universidad César Vallejo; 2022. [citado el 1 de noviembre de 2023]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84925/Juarez_QKY-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
53. Carrasco S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado el 1 de noviembre de 2023]. Disponible en:
https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería y calidad de atención en un hospital de Lima, 2023”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.</p>	<p>GENERAL</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Sobrecarga laboral en enfermería</p> <p>Dimensiones</p> <p>Física</p> <p>Psicológica</p> <p>Comportamental</p> <p>Afrontamiento</p>	<p>Tipo de investigación. Aplicada</p> <p>Enfoque Cuantitativo.</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p>
<p>ESPECÍFICO</p> <p>¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión física y la calidad de atención?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión psicológica y la calidad de atención?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión comportamental y la calidad de atención?</p>	<p>ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión física y la calidad de atención. Identificar la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión psicológica y la calidad de atención. Identificar la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión comportamental y la calidad de atención. 	<p>ESPECÍFICAS:</p> <p>Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión física y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión psicológica y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión comportamental y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión afrontamiento y la calidad de atención en un hospital de Lima, 2023.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <p>Técnica</p> <p>Interpersonal</p> <p>Entorno</p>	<p>de</p> <p>Diseño No experimental de corte transversal descriptivo correlacional</p> <p>Población y muestra Población: 85 profesionales de enfermería</p> <p>Muestra: 85 profesionales de enfermería</p> <p>Muestreo: muestreo censal no probabilístico</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión afrontamiento y la calidad de atención?	• Identificar la relación entre la sobrecarga laboral en profesionales enfermería en su dimensión afrontamiento y la calidad de atención
--	--

Anexo N° 2 Instrumento

CUESTIONARIO DE SOBRECARGA LABORAL EN ENFERMERÍA

I. Datos generales

1. Género

- a) Femenino ()
b) Masculino ()

2. Edad

- a) De 20 a 30 años ()
b) De 31 a 40 años ()
c) De 41 a 50 años ()
d) De 51 a más ()

Indicaciones: Este instrumento nos permitirá recopilar información sobre la sobre carga laboral que usted presenta por lo cual se le solicita que responda con total claridad y honestidad, sus datos y respuestas serán respetados. Asimismo, dicho instrumento tiene un tiempo de 20 a 25 minutos. Gracias

Instrucciones: A continuación, Ud. tiene que marcar la respuesta que mejor considere, en los casilleros con una (X).

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- Algunas veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSIÓN FÍSICA						
1	A Ud. sobrecarga laboral de enfermería le permite combinar la posición de pie-sentado					
2	Ud. Mantiene la columna en posición recta durante su labor					

3	Ud. Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros.					
4	Para Ud. la tarea de interna de enfermería le exige desplazamientos					
5	Para Ud. El desplazamiento en tiempo inferior al 25% de la jornada laboral					
6	A Ud. la enfermería le genera esfuerzo muscular					
7	Ud. Con frecuencia tiene el hábito de rascarse y morderse la uña					
8	Ud. Durante su labor como interna de enfermería tiene mucho sueño					
9	Ud. Luego de terminar su jornada como interna de enfermería se siente cansada con ganas de querer dormir					
10	Ud. El trabajo de interna de enfermería le genera dolor de cabeza					
11	Ud. Tiene descansos reglamentarios para ingerir sus alimentos					
12	Para Ud. Los pesos que se manipulan son inferiores a 25 kg.					
DIMENSIÓN PSICOLÓGICA						
13	Para Ud. El nivel de atención requerido para la ejecución de trabajo como interna es elevado.					
14	Ud. Siente mucha presión como interna de parte de las enfermeras					
15	Ud. Puede relajarse estar tranquila con facilidad en cualquier momento					
16	Ud. Tiene problema para concentrarse en su labor como interna de enfermería					
17	Para Ud. Su labor le genera desgaste mental					
18	Para Ud. La cantidad de documentos que se genera por cada paciente es demasiado.					
19	Para Ud. El procesar la información es sencilla, se evita la memorización.					
20	Para Ud. El entorno físico le facilita el desarrollo trabajo como interna de enfermería					
DIMENSIÓN COMPORTAMENTAL						
21	Ud. Puede cometer algún error recibe mucha crítica					
22	Ud. El trabajo que me encomiendan hago de manera correcta.					
23	Ud. Como interna percibe que le falta experiencia práctica.					
24	Ud. Suele realizar su labor de interna de enfermería sin interrupciones					
25	Ud. Durante su jornada laboral experimenta sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad					
26	Ud. Durante su jornada laboral tiene conflictos o tendencia a polemizar o discutir.					
27	Ud. Durante su jornada laboral tiende al aislamiento de los demás					

28	Ud. durante su jornada laboral tiene desgano para cumplir sus funciones.					
DIMENSIÓN DE AFRONTAMIENTO						
29	Ud. En el entorno laboral se adapta al rigor del trabajo					
30	A Ud. recibió capacitación de la correcta manipulación de cargas					
31	Para Ud. El ritmo de trabajo es demandante					
32	Ud. Entiende las indicaciones con facilidad					
33	Para Ud. La rutina de trabajo es manejable.					
34	Ud. Percibe que es mejor organizarse en el trabajo					
35	Ud. recibe elogios por cumplir su jornada laboral					
36	Ud. Busca información sobre lo que desconoce					
37	Ud. considera que es importante observar los valores y confidencialidad					

Rangos y niveles

Alta
(136-185)
Media
(86-135)
Baja
(37-85)

Fuente:

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3384/TESIS_SOTELLO%20RUIZ%2c%20IBONE.pdf?sequence=2&isAllowed=y

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Indicaciones: este instrumento nos permitirá recopilar información sobre la calidad de atención que usted brinda por lo cual se le solicita que responda con total claridad y honestidad, sus datos y respuestas serán respetados. Asimismo, dicho instrumento tiene un tiempo de 20 a 25 minutos. Gracias

Instrucciones: A continuación, Ud. tiene que marcar la respuesta que mejor considere, en los casilleros con una (X).

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

N	ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN TÉCNICA						
1	En el área que usted trabaja se cumplen los protocolos de bioseguridad					
2	Existen protocolos atención al usuario según etapas de vida					
3	Se realizan capacitaciones al personal para el desarrollo de las habilidades y aptitudes acorde a la realidad diaria de su labor					
4	Se percibe por parte de los pacientes confianza en los profesionales asistenciales					
5	Las relaciones entre los trabajadores asistenciales y los pacientes son con respeto y consideración					
6	Existe alguna diferencia en la atención al usuario según el tipo de seguro (SIS, ESSALUD, no SIS, otros)					
7	Toda información brindada al paciente sobre el estado de salud es clara y precisa					
8	La atención brindada se realizó conforme al horario publicado en el establecimiento de salud					
DIMENSIÓN INTERPERSONAL						
9	Se establecen reglas que limitan al acceso de la información personal del paciente					
10	Existe la identificación personal previa a la atención del usuario					
11	Se practica la interacción profesional con los pacientes					
12	Se brinda confianza, trato amable entre el usuario y el responsable de la atención					
13	Se realizan esfuerzos para reducir las diferencias sanitarias entre los grupos ocupacionales					
14	Se brindan charlas educativas sobre salud, mientras el paciente espera la atención en los diferentes consultorios					
15	Se brinda al usuario la oportunidad de exponer su malestar sin retrasar la consulta que requiere					

16	Se pone en práctica toda iniciativa que permita mejorar la percepción de los usuarios					
DIMENSIÓN ENTORNO						
17	Considera que se brinda una atención oportuna, eficiente y de calidad					
18	Los equipos y el material que se utilizan para la atención al usuario se encuentran operativos y en buen estado					
19	Se cumple con las expectativas que el usuario requiere a la hora de su atención					
20	Respecto al equipamiento son actuales y modernos					
21	Se toman acciones para asegurar la continuidad de la atención a los pacientes, hasta la solución de su problema de salud					
22	Considera usted que se practica el secreto profesional a la hora de la atención					
23	Existe una adecuada ventilación e iluminación en los consultorios y ambientes de atención					
24	Ha observado un adecuado orden y limpieza durante la jornada labora					
25	Cree usted que la cantidad de personal es adecuada para su institución					

Rangos y niveles

Buena

(92-125)

Regular

(58-91)

Mala

(25-57)

Fuente: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84925/Juarez_QKY-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Anexo 3: Juicio de expertos

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr:

DELIA LUCILA CHACALIZA PURILLA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Posgrado requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de **Maestra en Gestión de la Salud**.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "**Sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención de los profesionales de salud de un hospital de Lima, 2023**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de salud y metodología.

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.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Bach. Almeyda Carbajal, Margie Paola



Margie Almeyda Carbajal
D.N.I: 47694428

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr:

MONICA SUSANA AGUIRRE BRAVO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Posgrado requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de **Maestra en Gestión de la Salud**.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “**Sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención de los profesionales de salud de un hospital de Lima, 2023**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de salud y metodología.

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.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Bach. Almeyda Carbajal, Margie Paola



Margie Almeyda Carbajal
D.N.I: 47694428

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr:

YESENIA LIZBETH VERA MORY

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Posgrado requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr:

ROSA DAYANNA CARQUIN VARGAS

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Posgrado requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de **Maestra en Gestión de la Salud**.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “**Sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención de los profesionales de salud de un hospital de Lima, 2023**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de salud y metodología.

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.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Bach. Almeyda Carbajal, Margie Paola



Margie Almeyda Carbajal
D.N.I: 47694428

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr:

MARIA ELIZABETH REGALADO CUEVA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Posgrado requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de **Maestra en Gestión de la Salud**.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “**Sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención de los profesionales de salud de un hospital de Lima, 2023**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de salud y metodología.

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.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Bach. Almeyda Carbajal, Margie Paola



Margie Almeyda Carbajal
D.N.I: 47694428

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Sobrecarga laboral en enfermería

La sobrecarga de trabajo del personal de enfermería será medido por un cuestionario de 37 ítems que considera las dimensiones; física, psicológica, comportamental, afrontamiento (Sotelo, 2018)

Dimensiones de las variables:**Dimensión 1: Física (Definición operacional)**

La sobrecarga física de trabajo del personal de enfermería será medido por 12 ítems, que considera indicadores como: Postura desplazamiento esfuerzo hábitos sueño dolor descanso resistencia

Nº	Variable 1: Sobrecarga laboral en enfermería	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIONES / ítems							
	Variable 1: Sobrecarga laboral en enfermería							
	DIMENSIÓN 1: Física							
1	A Ud. sobrecarga laboral de enfermería le permite combinar la posición de pie-sentado	✓		✓				
2	Ud. Mantiene la columna en posición recta durante su labor	✓		✓		✓		
3	Ud. Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros.	✓		✓		✓		
4	Para Ud. la tarea de interna de enfermería le exige desplazamientos	✓		✓		✓		
5	Para Ud. El desplazamiento en tiempo inferior al 25% de la jornada laboral	✓		✓		✓		
6	A Ud. la enfermería le genera esfuerzo muscular	✓		✓		✓		
7	Ud. Con frecuencia tiene el hábito de rascarse y morderse la uña	✓		✓		✓		
8	Durante su labor como interna de enfermería tiene mucho sueño	✓		✓		✓		
9	Ud. Luego de terminar su jornada como interna de enfermería se siente cansada con ganas de querer dormir	✓		✓		✓		
10	Ud. El trabajo de interna de enfermería le genera dolor de cabeza	✓		✓		✓		
11	Ud. Tiene descansos reglamentarios para ingerir sus alimentos	✓		✓		✓		
12	Para Ud. Los pesos que se manipulan son inferiores a 25 Kg.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Psicológica							
13	Para Ud. El nivel de atención requerido para la ejecución de trabajo como interna es elevado.	✓		✓		✓		
14	Ud. Siempe mucha presión como interna de parte de las enfermeras	✓		✓		✓		
15	Ud. Puede relajarse estar tranquila con facilidad en cualquier momento	✓		✓		✓		
16	Ud. Tiene problema para concentrarse en su labor como interna de enfermería	✓		✓		✓		
17	Para Ud. Su labor le genera desgaste mental	✓		✓		✓		
18	Para Ud. La cantidad de documentos que se genera por cada paciente es demasiado.	✓		✓		✓		
19	Para Ud. El procesar la información es sencilla, se evita la memorización.	✓		✓		✓		
20	Para Ud. El entorno físico le facilita el desarrollo trabajo como interna de enfermería	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Comportamental							

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Chacaliza Puxillo Deza F.
DNI: 21462682

Especialidad del validador: Enfermería con mención en la Salud de la Mujer, del Niño y del Adolescente

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

15 de Mayo del 2023


Lic. Debra Lucía Chacaliza Puxillo
C.E.P. 24626
HOSPITAL "AUGUSTO MENDOZA MENDOZA"
SERVICIO ENFERMERÍA
RED ASISTENCIAL ICA

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Aguirre Bravo de Cerezo Susana
DNI: 2.142.9748

Especialidad del validador: Psicología General del adulto y Adulto Mayor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

15 de 05 del 2018



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vera Mory Yesenia Lizbeth
DNI: 76203393

Especialidad del

validador: Especialista en cuidados nefrológicos.

..... Maestría en gestión en los servicios de salud.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....15 de 05 del 2023.


YESENIA LIZBETH VERA MORY
Lic. Enfermería
CEP 86560 RNE 23575
Mg. N°1453

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Ninguno

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Rosa Dayanna Carquin Vargas.....

DNI: 73231386.....

Especialidad del

validador: Gerencia de Servicios de Salud.....

.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

..17.....de Mayo...del 2023


ROSA DAYANNA CARQUIN VARGAS
Lic. en Enfermería
CEP. 096173

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MG. MARIA ELIZABETH REGALADO CUEVA
DNI: 46089052.....

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

17 MAYO 23
.....de.....del 20.....


Maria Elizabeth Regalado Cueva
LIC. EN ENFERMERIA
CEP. 92608 RNE. 12984

Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Prueba piloto de confiabilidad

Confiabilidad Alfa de Crombach de la variable sobrecarga laboral

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
				Alfa de Cronbach	N de elementos
		N	%	,817	37
Casos	Válido	20	100,0		
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	20	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
ITEM01	106,70	325,063	,164	,817	
ITEM02	105,80	329,747	,107	,818	
ITEM03	106,45	326,787	,133	,818	
ITEM04	106,20	347,326	-,265	,829	
ITEM05	106,55	322,261	,203	,816	
ITEM06	106,05	342,366	-,153	,826	
ITEM07	105,80	333,011	,021	,822	
ITEM08	105,70	326,642	,158	,817	
ITEM09	105,75	317,461	,372	,810	
ITEM10	106,25	335,882	-,025	,823	
ITEM11	106,05	306,471	,576	,803	
ITEM12	106,30	317,168	,309	,812	
ITEM13	106,10	324,095	,212	,815	
ITEM14	105,95	322,050	,295	,813	
ITEM15	106,50	320,895	,334	,812	
ITEM16	106,15	313,397	,429	,808	
ITEM17	106,30	300,537	,613	,801	
ITEM18	106,50	318,579	,346	,811	
ITEM19	106,35	305,292	,545	,803	
ITEM20	106,45	329,839	,110	,818	
ITEM21	106,30	331,905	,059	,820	
ITEM22	106,80	316,063	,344	,811	
ITEM23	106,05	317,945	,422	,809	
ITEM24	105,95	331,524	,103	,817	
ITEM25	106,15	318,766	,317	,812	
ITEM26	106,20	309,011	,638	,803	
ITEM27	106,20	324,168	,262	,814	
ITEM28	105,65	310,871	,482	,806	
ITEM29	106,10	302,095	,726	,799	
ITEM30	106,15	304,450	,584	,802	
ITEM31	106,05	317,103	,391	,810	
ITEM32	105,80	315,642	,387	,810	
ITEM33	105,75	320,197	,290	,813	
ITEM34	105,95	315,945	,438	,808	
ITEM35	106,45	319,313	,289	,813	
ITEM36	106,30	314,221	,397	,809	
ITEM37	105,85	313,082	,476	,807	

Confiabilidad Alfa de Crombach de la variable calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	20	100,0	,837	25
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	20	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	65,65	241,187	-,006	,844
ITEM02	65,55	216,997	,578	,823
ITEM03	65,80	224,905	,333	,833
ITEM04	65,70	233,484	,160	,839
ITEM05	65,45	231,734	,253	,835
ITEM06	66,00	230,737	,292	,834
ITEM07	65,65	231,924	,207	,837
ITEM08	65,80	213,853	,571	,823
ITEM09	66,00	221,579	,495	,827
ITEM10	65,85	212,976	,619	,821
ITEM11	66,10	222,305	,458	,828
ITEM12	65,90	228,095	,304	,834
ITEM13	66,30	221,168	,435	,829
ITEM14	66,05	225,839	,382	,831
ITEM15	65,90	228,095	,304	,834
ITEM16	66,30	221,168	,435	,829
ITEM17	65,55	224,050	,505	,827
ITEM18	66,00	230,737	,292	,834
ITEM19	65,65	231,924	,207	,837
ITEM20	65,80	213,853	,571	,823
ITEM21	66,00	221,579	,495	,827
ITEM22	65,85	212,976	,619	,821
ITEM23	65,95	230,261	,281	,834
ITEM24	65,80	232,484	,209	,837
ITEM25	65,80	225,326	,379	,831

Anexo 05: Base de datos

VARIABLE SOBRECARGA LABORAL

ENCUESTADOS	FÍSICA											PSICOLÓGICA								COMPORTAMENTAL								AFRONTAMIENTO											
	It em 01	It em 02	It em 03	It em 04	It em 05	It em 06	It em 07	It em 08	It em 09	It em 10	It em 11	It em 12	It em 13	It em 14	It em 15	It em 16	It em 17	It em 18	It em 19	It em 20	It em 21	It em 22	It em 23	It em 24	It em 25	It em 26	It em 27	It em 28	It em 29	It em 30	It em 31	It em 32	It em 33	It em 34	It em 35	It em 36	It em 37		
1	3	5	3	3	5	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	3	3	5	5	3	5	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3		
2	3	3	5	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	5	5	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	3	5	5	3	3	5	5		
4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3		
5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	3	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5		
6	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	3	3	5	3	5	3	3	5	4	4		
7	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	3	5	3	5		
8	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	5	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	
9	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	3	4	5	3	5	3	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3		
10	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3	4
11	3	5	5	5	3	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	
12	3	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	5	
13	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	5	4	3	3	4	5	3	3		
14	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5
15	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5		
16	4	5	5	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4		
17	2	1	1	1	1	3	3	3	5	2	3	3	4	1	1	3	4	3	3	3	2	3	4	5	3	1	3	4	4	2	5	3	2	1	3	5	1		

18	5	5	3	3	4	3	1	4	4	3	1	3	5	5	3	4	2	3	2	1	3	1	5	5	1	5	2	4	4	4	5	3	2	4	3	4	3
19	3	4	4	3	5	3	2	2	3	3	1	5	1	1	5	3	1	2	4	3	5	1	1	1	3	4	3	2	1	3	3	2	2	5	1	3	2
20	3	5	4	3	3	2	1	4	1	2	1	3	4	2	3	3	5	4	3	2	3	3	4	3	4	5	4	2	5	2	4	1	4	1	5	1	2
21	2	3	4	5	2	3	2	1	2	5	2	1	2	1	3	1	3	2	5	2	4	2	2	2	5	2	5	5	2	5	5	3	1	5	1	1	5
22	1	4	1	4	4	4	2	2	4	2	3	5	2	2	2	2	2	5	1	4	3	4	5	3	1	3	4	5	2	3	4	3	5	4	4	3	4
23	5	3	5	1	3	1	2	1	3	1	4	5	3	2	2	1	1	5	5	1	4	3	4	2	3	3	5	5	3	1	2	1	3	2	4	4	2
24	2	5	5	1	4	3	4	5	3	5	3	3	1	5	4	4	2	1	1	2	4	5	5	4	4	5	4	1	3	5	3	5	2	1	5	2	1
25	5	1	2	5	3	1	1	4	1	2	3	3	2	5	4	1	3	4	4	1	5	4	3	2	4	4	1	5	2	1	5	2	1	2	3	4	4
26	3	4	3	3	2	3	3	5	1	3	3	1	5	4	2	5	1	5	2	1	2	5	5	1	5	4	2	1	2	3	1	3	1	4	2	5	5
27	3	2	3	2	3	1	2	5	5	4	5	3	1	2	1	5	2	5	4	1	5	4	2	1	4	2	5	3	4	2	5	4	5	1	1	3	4
28	4	1	5	2	5	1	2	4	1	3	3	1	3	3	4	3	3	5	1	2	1	4	1	2	3	3	3	5	3	4	2	1	1	5	4	4	5
29	4	2	1	3	3	3	5	4	2	3	1	2	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	1	3	3	5	3	5	2	1	2	1	2	1
30	1	5	4	3	5	4	1	2	2	1	2	2	1	4	5	5	2	4	4	1	2	2	2	3	2	1	4	4	2	1	5	5	1	5	2	5	1
31	3	5	1	4	1	5	2	2	1	4	1	5	2	3	2	4	2	3	5	1	5	3	5	3	2	3	2	5	5	2	1	3	5	1	5	5	1
32	4	3	5	4	2	4	1	2	4	3	4	2	5	2	5	1	2	3	4	3	2	3	5	3	5	5	3	3	3	5	2	4	2	2	2	3	2
33	1	5	5	5	1	5	1	4	1	1	4	5	5	2	5	4	2	2	4	3	5	1	4	3	1	1	2	1	4	3	5	4	2	4	5	5	4
34	2	5	2	4	4	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	5	1	2	1	5	4	3	1	5	2	1	2	3	3	5	1	3	3	4	5	3
35	2	3	4	2	4	2	5	2	1	4	5	2	3	4	3	1	1	1	3	4	4	1	1	4	3	1	4	2	1	4	2	3	3	2	3	2	1
36	2	2	3	1	4	2	5	3	2	5	1	3	1	5	4	4	5	2	5	1	3	4	3	5	3	2	5	2	1	5	3	3	1	1	5	3	2
37	5	2	3	3	4	1	1	1	1	1	3	5	2	2	1	3	3	5	5	2	3	3	5	3	2	2	2	3	3	2	2	5	1	2	2	3	1
38	5	1	5	4	3	2	1	3	5	4	4	4	4	3	3	1	4	3	5	5	1	4	4	2	2	5	2	1	4	4	2	4	4	3	4	1	1
39	1	1	1	4	5	3	4	1	3	3	1	5	4	4	3	4	2	5	2	1	2	1	1	1	4	5	1	1	5	3	5	5	5	4	2	3	1
40	4	3	4	3	2	4	1	5	4	2	1	5	2	4	1	3	5	5	2	4	3	5	2	3	5	3	2	4	5	3	4	2	5	4	2	1	5
41	5	1	5	2	5	3	2	4	3	2	1	1	5	4	2	1	3	2	4	2	1	3	5	1	4	1	3	5	1	4	2	4	4	5	4	1	4
42	3	1	3	3	4	5	3	2	2	3	2	3	5	2	5	1	5	4	3	3	1	2	3	5	4	5	4	4	2	1	3	5	3	5	5	4	3

43	2	5	3	4	3	2	3	4	5	2	1	1	2	4	1	2	5	5	5	3	3	5	3	2	5	4	1	2	1	5	4	4	5	1	2	2	5
44	5	5	1	5	1	1	4	1	5	2	2	2	4	5	2	2	3	2	4	1	2	1	3	5	5	1	4	1	2	3	4	4	2	2	1	4	3
45	3	4	3	1	1	1	5	3	3	2	4	4	2	3	3	2	2	4	4	1	5	5	4	2	5	4	1	2	4	2	3	4	3	3	5	4	5
46	5	4	4	4	5	3	4	1	2	3	4	5	4	1	4	3	5	3	4	3	1	4	5	5	1	1	5	5	3	5	1	4	4	5	3	1	5
47	4	4	1	4	1	2	3	3	5	1	5	4	5	2	2	1	4	5	5	5	5	5	2	1	5	5	1	2	3	2	1	3	4	2	4	4	5
48	2	1	1	3	3	4	5	4	1	2	1	3	4	4	2	5	3	4	2	4	2	5	3	3	3	3	2	4	5	1	2	1	1	5	4	3	5
49	2	1	3	3	1	2	4	5	5	2	3	2	2	3	3	5	3	2	5	4	4	5	3	3	5	4	5	1	2	5	3	2	2	3	2	4	1
50	5	3	4	3	4	2	2	5	2	1	3	1	2	5	3	4	3	1	2	3	4	2	1	4	5	5	1	1	2	1	4	3	5	4	2	3	4
51	3	3	3	3	3	5	1	4	4	4	1	5	5	3	3	4	2	5	3	1	2	1	4	1	1	1	3	4	1	4	4	3	5	2	5	5	5
52	3	2	1	1	1	3	4	1	5	3	1	5	2	4	2	4	1	3	1	4	2	4	5	3	4	5	1	2	3	5	5	5	2	1	3	4	2
53	3	3	5	2	3	1	3	3	1	4	5	5	4	5	1	5	5	3	3	3	4	4	5	5	1	3	1	1	5	4	3	3	3	4	2	4	4
54	1	4	5	2	3	5	3	2	2	1	3	4	3	1	2	2	3	3	4	1	3	2	1	2	2	3	1	4	2	5	3	2	3	1	5	3	4
55	4	3	3	4	3	3	4	1	3	1	5	2	5	1	5	3	1	3	5	5	5	2	3	1	5	2	3	1	4	5	1	1	1	3	5	1	5
56	1	2	3	4	3	4	4	2	2	1	5	5	4	2	1	1	3	3	3	1	1	1	5	3	5	5	2	4	2	3	4	4	4	4	2	4	1
57	5	3	4	2	2	5	1	4	1	1	1	4	4	1	4	1	3	3	2	3	4	2	1	1	4	2	5	2	2	2	3	3	4	4	3	1	2
58	3	4	4	5	4	4	1	3	4	5	5	1	2	3	1	3	3	1	5	2	2	5	3	3	4	2	1	4	1	1	4	3	5	4	2	1	1
59	2	3	5	3	5	1	1	3	1	4	2	5	1	2	3	5	1	1	3	5	5	3	2	2	1	3	3	4	5	3	2	5	3	5	2	1	1
60	2	4	1	4	1	3	1	2	5	5	4	1	4	3	5	1	1	2	3	1	5	3	4	2	4	5	2	3	1	3	4	1	2	4	5	1	1
61	4	4	3	3	4	5	3	1	3	2	4	2	4	3	3	2	4	5	1	3	2	2	4	3	3	1	2	4	5	2	5	5	2	1	4	1	2
62	5	3	3	4	3	2	2	3	2	4	2	1	3	5	2	2	3	1	5	2	2	2	3	3	1	2	4	4	2	2	3	2	1	3	1	5	2
63	4	4	2	4	3	3	1	2	3	1	3	4	2	5	4	1	4	3	5	4	1	4	5	3	5	4	5	3	5	4	2	4	4	1	5	3	2
64	3	4	3	1	4	3	2	3	4	2	4	3	3	5	2	5	1	5	2	1	1	4	3	2	1	5	4	3	3	3	5	2	2	5	5	5	2
65	2	2	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	1
66	1	3	2	1	3	3	2	3	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	1	1	2	1	1	3	1	2	1	2	3
67	1	2	1	3	3	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	1	1	1	2	3

68	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	1	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	1	1	3
69	2	3	3	2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	3	3	1	1	1	3	1	3	1	2	2	3	1	1	3	2	2	3	1	1	2	1
70	1	1	2	3	3	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3
71	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	3	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	3	3
72	1	1	3	1	1	3	3	3	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1
73	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	3	2	2	3	3	2	1	3
74	1	3	2	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	3	2	2	1	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	3
75	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2
76	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1
77	1	1	3	1	1	2	3	1	3	2	2	2	1	1	2	2	3	1	3	2	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2
78	3	3	3	3	1	2	2	3	1	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2
79	3	3	1	2	3	1	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1
80	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	1	1	2	3	1	1	3
81	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1	3	3	1	1
82	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	3	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2
83	2	2	1	1	1	3	3	1	1	1	3	2	1	3	1	3	2	1	2	3	1	1	3	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	3	2	3
84	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	3
85	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

ENCUESTADOS	TÉCNICA								INTERPERSONAL								ENTORNO								
	Ite m01	Ite m02	Ite m03	Ite m04	Ite m05	Ite m06	Ite m07	Ite m08	Ite m09	Ite m10	Ite m11	Ite m12	Ite m13	Ite m14	Ite m15	Ite m16	Ite m17	Ite m18	Ite m19	Ite m20	Ite m21	Ite m22	Ite m23	Ite m24	Ite m25
1	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	3	1	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	2	2
2	2	1	1	3	3	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	1
3	2	3	3	1	3	1	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	1	1
4	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	3	1	3	1
5	1	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	1	1	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	1
6	3	1	2	3	3	1	1	2	3	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	1	1	2	1
7	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2
8	2	1	1	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2
10	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	3	1	3	3	2	1	1	1	1
11	2	3	2	3	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	2	1	3	1	1	3	3	3	3	1	1
12	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
13	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2	1	1	3	1	2	2	3	2	1	3	2	3
14	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	2	2
15	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	3	2	3	1	1	2	2	3	1	2	3	1	3	2
16	5	3	1	5	1	2	4	1	1	5	4	1	5	1	2	4	2	2	3	3	1	4	2	3	3
17	5	5	4	2	4	4	4	2	5	2	4	3	1	3	2	2	4	4	1	3	2	4	1	5	3
18	1	4	4	1	4	5	2	1	3	3	3	3	2	4	3	2	4	1	2	1	4	5	5	3	3
19	2	5	2	4	3	1	1	5	4	4	2	5	1	4	5	2	1	1	4	5	3	1	4	2	1
20	1	3	1	3	3	5	4	2	4	5	5	5	1	4	2	2	4	4	3	5	1	1	5	1	1

21	1	2	2	3	5	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	1	4	5	1	5	3	4	5	4	4
22	1	1	2	3	5	1	5	4	4	2	2	1	3	5	3	1	2	5	5	4	1	1	3	3	4
23	3	5	4	2	3	3	5	1	3	4	4	5	4	5	3	5	3	3	5	5	4	5	2	2	4
24	3	2	2	4	5	5	5	1	4	2	2	3	5	3	2	1	1	5	5	3	5	2	3	1	4
25	2	3	1	2	3	4	5	1	3	2	3	4	5	3	5	2	3	3	2	3	3	5	5	2	4
26	4	2	1	4	1	4	3	1	3	3	3	2	5	2	5	1	1	2	3	1	1	2	3	3	4
27	3	2	3	3	2	3	4	5	2	1	2	5	4	2	5	2	2	4	5	4	4	2	2	2	4
28	2	2	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	1	4	3	2	5	4	1	5
29	3	5	5	3	4	4	2	5	2	5	2	2	1	1	1	1	1	5	2	5	2	4	4	2	3
30	3	5	2	2	3	4	3	4	2	1	5	4	3	5	1	5	5	5	5	4	1	2	1	5	3
31	4	5	5	3	4	5	3	1	5	2	5	2	4	5	4	5	4	1	1	4	5	3	3	4	4
32	3	3	1	3	4	3	4	2	3	5	1	1	3	2	4	4	3	5	2	5	5	2	3	2	1
33	2	1	1	4	1	2	4	3	5	1	4	3	4	5	3	5	5	2	2	1	3	4	2	4	1
34	1	5	1	5	1	4	4	2	2	4	4	4	4	2	5	3	1	4	5	3	4	2	1	1	5
35	3	5	3	3	5	2	4	2	3	1	3	2	1	5	5	4	4	3	3	5	1	1	1	4	2
36	5	4	4	5	4	4	1	5	5	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	5	4	4	4	5	4
37	2	3	4	1	2	3	1	5	1	1	3	1	3	4	5	1	1	3	1	5	3	4	3	3	2
38	2	1	5	4	3	2	1	1	2	5	5	2	3	3	5	5	5	2	3	1	4	1	1	1	1
39	1	2	4	5	3	4	2	5	2	1	1	2	5	1	3	3	4	5	5	2	3	3	1	4	5
40	5	4	1	1	5	2	5	5	4	4	1	3	5	3	5	3	5	3	5	2	5	4	3	3	5
41	2	5	4	2	4	1	4	1	4	5	3	1	3	3	1	4	2	4	3	5	3	2	4	1	4
42	1	5	3	4	1	5	3	5	5	2	2	1	5	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	2	2
43	3	3	5	3	4	4	2	3	4	3	5	5	2	4	1	1	4	5	3	5	4	4	3	5	3
44	5	4	3	3	4	1	3	1	4	5	2	4	1	3	4	3	1	2	3	5	1	5	1	2	3
45	1	1	2	1	1	3	2	3	3	3	1	2	1	1	1	2	1	1	4	2	5	1	4	2	2

46	2	1	4	1	1	2	2	1	5	4	3	1	1	4	1	3	4	2	4	4	2	4	3	2	2
47	1	3	3	2	2	1	5	2	3	2	4	4	3	1	2	4	2	5	2	3	1	3	5	4	5
48	2	5	1	2	5	5	5	1	1	4	1	2	3	3	2	2	1	5	5	1	2	2	2	5	5
49	5	5	2	4	5	4	5	3	5	2	2	1	5	2	1	5	2	4	2	3	4	4	3	2	5
50	5	1	3	3	2	3	2	1	3	1	1	3	5	3	1	4	1	5	4	1	2	2	2	3	3
51	4	1	2	2	4	2	1	4	2	4	4	1	1	3	5	5	2	4	3	5	4	3	5	4	5
52	1	3	2	1	2	1	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	2	5	2	1	5	4	3	3	4
53	1	1	3	2	2	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	1	1	2	2	3	5	5	4	2	1
54	2	3	1	3	1	4	2	4	3	3	1	1	1	3	2	4	1	3	4	5	1	5	2	5	2
55	2	5	2	4	4	4	3	3	2	5	1	1	2	1	5	2	5	2	4	5	1	2	5	5	1
56	2	1	3	4	4	2	4	1	1	4	5	1	3	1	5	4	2	4	4	3	1	5	5	4	5
57	2	1	1	5	5	3	4	2	1	2	1	1	2	5	5	3	3	3	3	5	4	4	1	1	1
58	1	3	4	1	5	2	3	1	1	4	5	5	1	1	1	1	4	5	3	3	4	1	3	3	4
59	1	4	4	2	1	2	3	4	1	5	4	1	5	5	5	4	5	1	1	1	4	2	5	4	2
60	1	4	3	3	3	5	1	4	3	3	3	1	1	3	5	3	5	3	1	4	3	1	3	4	4
61	4	4	2	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	2	5	5	2	1	2	2	4
62	2	1	3	2	3	1	1	1	3	3	5	4	3	2	2	2	5	5	2	1	1	3	1	5	1
63	5	4	5	5	2	4	4	2	2	4	1	5	2	4	4	3	4	1	2	3	1	2	4	2	2
64	2	4	4	3	3	4	4	2	4	3	1	4	3	2	1	4	3	4	2	3	3	1	4	2	2
65	3	5	2	3	4	5	4	3	3	3	5	4	2	1	3	1	3	5	4	1	2	2	3	4	4
66	5	1	3	5	1	5	3	4	5	3	1	1	4	5	4	1	1	1	1	2	5	4	3	2	1
67	1	5	4	5	2	1	3	5	1	5	1	1	2	3	5	3	3	3	5	2	2	4	4	5	1
68	4	3	2	2	2	4	4	4	3	5	2	4	5	3	2	4	5	3	5	3	4	5	2	4	3
69	1	1	2	3	1	3	5	1	3	5	3	5	4	1	1	1	2	3	4	3	5	4	3	3	2
70	4	5	3	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	3	3	5	3	3	3

71	3	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	3	3	5	3	4	3	3
72	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5
73	4	3	4	3	5	3	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4
74	5	5	3	4	5	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3
75	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4
76	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4
77	5	5	5	4	3	3	5	3	3	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3
78	4	5	3	5	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5
79	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	3	4	5	3	3	3	5
80	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	3	3
81	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	3	5	5	5
82	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4
83	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4
84	3	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	5	3	4
85	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5

Anexo 06: Aprobación del Comité de Ética

Anexo 07: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “Sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención de los profesionales de salud de un hospital de Lima, 2023”.

Nombre del investigador principal: Almeyda Carbajal, Margie Paola

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la sobrecarga laboral en enfermería y la calidad de atención de los profesionales de salud de un hospital de Lima, 2023.

Participantes: Profesionales de salud de un hospital de Lima, 2023.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios por participar: Los participantes del estudio podrán acceder a los resultados de la investigación.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Remuneración por participar: Ninguna es voluntaria.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca del estudio, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Presidente del Comité de Ética de la ubicada en la 4, correo electrónico:

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional:

Firma

Anexo 08: Informe del asesor de Turnitin

● 5% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2023-12-08 Submitted works	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
3	uwiener on 2023-11-21 Submitted works	<1%
4	unicef.org Internet	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
6	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%