

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**SOBRECARGA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL
DE SALUD EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL DE
JAÉN 2022**

Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: JACKELINE ISABEL TARRILLO FERNANDEZ

Asesor:

Dr. TOMÁS PERSHING BUSTAMANTE CHAUCA

Cajamarca, Perú

2023

COPYRIGHT C 2023 by
JACKELINE ISABEL TARRILLO FERNANDEZ
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

SOBRECARGA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE SALUD EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN 2022

Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:
Bachiller: JACKELINE ISABEL TARRILLO FERNANDEZ

JURADO EVALUADOR

Dr. Tomás Pershing Bustamante Chauca
Asesor

Dra. Albila Beatriz Domínguez Palacios
Jurado Evaluador

Dra. Francisca Edita Díaz Villanueva
Jurado Evaluador

Dra. Elena Vega Torres
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2023



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las **9:00 am** horas, del día 22 de junio de dos mil veintitres, reunidos en el Auditorio de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. ALBILA BEATRIZ DOMÍNGUEZ PALACIOS**, **Dra. FRANCISCA EDITA DÍAZ VILLANUEVA**, **Dra. ELENA VEGA TORRES**, y en calidad de Asesor el **Dr. TOMÁS PERSHING BUSTAMANTE CHAUCA**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada **“SOBRECARGA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE SALUD EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN 2022”**, presentada por la **Bach. en Enfermería JACKELINE ISABEL TARRILLO FERNANDEZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBAR**... con la calificación de **EXCELENTE, DIECIOCHO (18)** la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Enfermería JACKELINE ISABEL TARRILLO FERNANDEZ**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD PÚBLICA**.

Siendo las **10:30 am** horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Tomás Pershing Bustamante Chauca
Asesor


.....
Dra. Albila Beatriz Domínguez Palacios
Jurado Evaluador


.....
Dra. Francisca Edita Díaz Villanueva
Jurado Evaluador


.....
Dra. Elena Vega Torres
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre que con su apoyo incondicional me brinda siempre los ánimos y la confianza para lograr mis metas, además me brinda en todo momento la seguridad para alcanzar mis objetivos trazados, por tal razón para ella va dedicado todo mi esfuerzo y esmero por ser mi razón y motivo para hacer realidad todo lo que me propongo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por la vida, por la salud y por todas las cosas que día a día pone en mi camino y me permite aprender y ganar más experiencias en la vida.

A mis hermanos quienes siempre han puesto su confianza en mí, y con sus palabras me brindan ánimos y fuerzas para continuar con mis proyectos.

A mi asesor Dr. Pershing Bustamante Chauca por ser guía fundamental en el desarrollo del presente y orientarme con mucha dedicación para lograr los objetivos trazados.

Agradezco a la Dra. Albila Beatriz Domínguez Palacios y a la Dra. Elena Vega Torres por su capacidad de enseñanza, su dedicación y su comprensión durante el desarrollo de la tesis.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.2 Teoría sobre el tema.....	10
2.3 HIPÓTESIS.....	25
2.4 VARIABLES DE ESTUDIO	25
Definición conceptual de variables.....	25
Sobrecarga laboral: Se define la sobrecarga laboral como un conglomerado de exigencias tanto físicas y cognitivas a los que se ve sujeto un empleado durante la jornada de trabajo (41).....	25
2.5 Operacionalización de los componentes de la hipótesis	27
CAPITULO III	31
MARCO METODOLÓGICO	31
3.1 Tipo y diseño de estudio.....	31
3.2 Población.....	32
a. Criterios de inclusión	33
3.4 unidad de análisis.....	33
3.5 Marco Muestral	34
3.6 Muestra o tamaño muestral (cálculo)	34
3.7 Tipo de muestreo.....	35
3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.9 Procesamiento y análisis de datos.....	39
3.10 Consideraciones éticas	39
3.11 Dificultades y limitaciones para el estudio.....	39
4.1 RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
DISCUSIÓN.....	53
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS	70
ANEXOS 1	70
ANEXO 2	73
ANEXO 3	75

ANEXO 4	76
ANEXO 5	77
ANEXO 6	78
ANEXO 7	79
ANEXO 8	80
EXPERTO 1	80
EXPERTO 2	85
EXPERTO 3	92
ANEXO 9	99

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Sobrecarga laboral y calidad de atención del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022	41
Tabla 2. Sobrecarga laboral del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén, 2022.....	41
Tabla 3. Calidad de atención del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén, 2022.....	42
Tabla 4. Sobrecarga laboral según carga física del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022	43
Tabla 5. Sobrecarga laboral según carga mental del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022	44
Tabla 6. Sobrecarga laboral según trabajo a turno del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022	44
Tabla 7. Sobrecarga laboral según factores de organización del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022.....	45
Tabla 8. Calidad de atención según dimensión humanista del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022.....	46
Tabla 9. Calidad de atención según dimensión tecnológica del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022.....	47
Tabla 10. Calidad de atención según dimensión entorno del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022.....	47
Tabla 11. Nivel de la dimensión de carga física de la variable sobrecarga laboral del personal de salud del Hospital General de Jaén 2022	48
Tabla 12. Nivel de la dimensión de carga mental de la variable sobrecarga laboral del personal de salud del Hospital General de Jaén 2022	49
Tabla 13. Nivel de la dimensión de Trabajo a turno de la variable sobrecarga laboral del personal de salud del Hospital General de Jaén 2022.....	49
Tabla 14. Nivel de la dimensión de Factores de Organización de la variable sobrecarga laboral del personal de salud del Hospital General de Jaén 2022....	50
Tabla 15. Niveles de la variable calidad de atención de los pacientes del Hospital General de Jaén 2022.....	50
Tabla 16. Nivel de la dimensión humana de la variable calidad de atención de los pacientes del Hospital General de Jaén 2022.....	51
Tabla 17. Nivel de la dimensión tecnológica de la variable calidad de atención de los pacientes del Hospital General de Jaén 2022	51
Tabla 18. Nivel de la dimensión entorno de la variable calidad de atención de los pacientes del Hospital General de Jaén 2022.....	52

LISTA DE ANEXOS

ANEXOS 1	70
ANEXO 2.....	73
ANEXO 3.....	75
ANEXO 4.....	76
ANEXO 5.....	77
ANEXO 6.....	78
ANEXO 7.....	79
ANEXO 8.....	80
ANEXO 9.....	99

GLOSARIO

Servicio de emergencia: Es aquella área que cubren las actividades de atención, traslado, y comunicaciones realizados con el fin de proveer servicios de salud en caso de urgencias o emergencias.

Profesional de salud: Son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud.

Salud: Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Usuario de los servicios de salud: Es un ente pasivo; es un objeto en manos del médico como mecánico que se esfuerza por componer las funciones alteradas.

RESUMEN

El objetivo general fue determinar la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención que brindan los profesionales de la salud del área de Emergencia del Hospital General de Jaén, estudio de tipo descriptivo de corte transversal de diseño correlacional; cuya técnica de investigación: la encuesta, como instrumento: el cuestionario. La muestra conformada por 45 profesionales del servicio de emergencia y 277 pacientes, obteniéndose como resultados: el 57% de los profesionales tiene sobrecarga laboral entre nivel medio y alto y en cuanto a la calidad de atención el 87% de los pacientes presenta un nivel de medio y alto; en la sobrecarga laboral según carga física y carga mental el 60,9 y 80% respectivamente los profesionales presentan un nivel alto, según trabajo a turno y factores de organización presentan un nivel bajo con un 70,4% y 79,2% . En las dimensiones de calidad de atención, encontramos que en la dimensión humanística el 45,7% de los pacientes refiere un nivel medio de calidad de atención, según la tecnológica el 76,7% un nivel alto, finalmente en la dimensión entorno el 81,2% un nivel alto; concluyendo que el nivel de sobrecarga laboral de los profesionales tiene relación significativa en calidad de atención de pacientes atendidos en el área de Emergencia del Hospital General de Jaén, ya que la prueba de independencia de criterios Chi cuadrado demuestra que existe relación entre las variables de estudio puesto que $p = 0.002$, por lo tanto, $p < 0.05$.

Palabras clave: Servicio de emergencia, profesionales de la salud, salud, usuarios de servicios de salud.

ABSTRACT

The general objective was to determine the relationship between work overload and the quality of care provided by health professionals in the Emergency area of the General Hospital of Jaén, a descriptive cross-sectional study with a correlational design; whose research technique: the survey, as an instrument: the questionnaire. The sample made up of 45 professionals from the emergency service and 277 patients, obtaining as results: 57% of the professionals have work overload between a medium and high level and in terms of the quality of care, 87% of the patients present a level of medium and high; in work overload according to physical load and mental load, 60.9 and 80% respectively, the professionals present a high level, according to shift work and organizational factors they present a low level with 70.4% and 79.2%. In the dimensions of quality of care, we found that in the humanistic dimension 45.7% of the patients reported a medium level of quality of care, according to the technological one 76.7% a high level, finally in the environment dimension 81.2% a high level; concluding that the level of work overload of professionals has a significant relationship with the quality of care for patients treated in the Emergency area of the General Hospital of Jaén, since the Chi-square criteria independence test shows that there is a relationship between the study variables. since $p = 0.002$, therefore, $p < 0.05$.

Keywords: Emergency service, health professionals, health, users of health services.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La sobrecarga de trabajo en la atención en salud en el área del área de emergencia es una situación que afecta a los profesionales de la salud, por ende, repercute en la salud biológica, psicológica y social, por designación de funciones adicionales, el exceso de pacientes, situaciones altamente estresantes y otros (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) los efectos secundarios de la atención insegura en la relación con la sobrecarga de trabajo se encuentran entre las diez principales causas de muerte y discapacidad en todo el mundo, ya que uno de cada 10 pacientes sufre de estos eventos, considerando que el 50% son prevenibles, por otro lado en los países de ingresos bajos cada año ocurren 134 millones de eventos adversos debido a la atención insegura, por ello estos daños están en relación con el diagnóstico, la prescripción y la administración de medicamentos (2).

La carga laboral o sobrecarga influye en la atención sanitaria ya que es un factor que no permite conseguir respuestas propicias o adecuadas al momento de la atención de los pacientes, por lo que diversas investigaciones han demostrado que una adecuada cantidad de personal asistencial para una determinada cantidad de pacientes mejoraría la calidad de atención (2).

El exceso de trabajo en los profesionales de la salud, puede conducir a un rendimiento laboral reducido, además de diversos síntomas como aumento de la ansiedad, falta de atención, y puede conducir a errores ya que la falta de sueño y la fatiga puede afectar

el desempeño del trabajador de la salud, trayendo consigo “error humano”, lo cual va a influir en la seguridad de los pacientes inclusive en los mismos trabajadores (3).

En cuanto a la atención de calidad se debe implementar alternativas para motivar a los trabajadores de salud incluyendo dotación de personal, capacitaciones, incentivos y reconocimiento del trabajo; para reducir la carga de trabajo y mejorar la satisfacción del personal, los gestores deben tener en cuenta la importancia de fortalecer la satisfacción en el trabajo colocándolo como indicador de calidad que efectivice la eficiencia en el trabajo (4).

La asistencia sanitaria es cada vez más tecnológica y muchas veces menos humana puesto que por el hecho que se tenga los conocimientos tecnológicos necesarios, conlleva a los profesionales de la salud a adoptar una actitud autosuficiente donde las necesidades del paciente no están cubiertas si no que se toman como brindadas en su totalidad lo cual muchas veces no coinciden aumentando de esta manera la ansiedad, la insatisfacción y la frustración del mismo (5).

La evidencia empírica en países latinoamericanos como Ecuador, muestra que las formas inadecuadas de lidiar con la sobrecarga de los trabajadores de la salud, conducen a entornos de trabajo inseguros particularmente en los servicios de emergencia y consultorio externo, donde la mayor cantidad de personal que trabaja en estas áreas evidencia sobrecarga laboral influyendo en la atención directa a los pacientes (6).

En Perú, la carga de trabajo del personal Hospitalario es baja (73%) por ello la satisfacción de los trabajadores logra un nivel Muy satisfecho (66%), precisando que

existe una significativa correlación entre la carga de trabajo y la satisfacción de los empleados, mientras que, con la satisfacción interna, la satisfacción con el ambiente físico y la cantidad como la calidad de producción, no existe relación (7).

A nivel local un estudio demuestra que la calidad de atención tiene como resultado una satisfacción media con tendencia a alta, por lo tanto desde mi percepción la sobrecarga laboral impide que se brinde una atención de calidad ya que estos aspectos afectan a la población; no obstante, es importante precisar que ante la revisión bibliográfica son escasos los estudios a nivel mundial, internacional, nacional y local, por ello se debe tener en cuenta la influencia entre sobrecarga laboral y la calidad de atención para facilitar la interacción oportuna tanto con los pacientes como con los familiares (8).

Por tal razón teniendo en cuenta la realidad mencionada anteriormente se formuló la presente interrogante de investigación ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022?

El estudio de este trabajo se justifica porque siendo el servicio de emergencia del Hospital General de Jaén un área que ofrece atención de salud inmediata las 24 horas a todas las personas que acuden por distintas patologías, con la finalidad de prevenir daños, secuelas o la muerte, cuyo objetivo del personal de dicha área es intervenir inmediatamente para evitar la muerte, secuela o afección de cada uno de ellos, sin embargo se evidencia la sobrecarga laboral por el exceso de pacientes que se atiende, generando un entorno de insatisfacción en la atención inmediata al usuario y malestar en los familiares.

La presente investigación me motivó a realizarla ya que pude evidenciar la situación de manera directa en el servicio de emergencia de este Hospital ya que durante la jornada laboral se generaba bastante sobrecarga, por ello pacientes y familiares referían malestar con la atención, lo que me conllevó a plantearme el objetivo de determinar la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención, así establecer la importancia de la dotación de personal de salud, implementar alternativas de mejora en la atención, plantear sugerencias o recomendaciones de solución, además con los resultados se obtendrá información valiosa para lograr que se brinde una atención de calidad que merecen nuestros pacientes conjuntamente con los familiares.

Además, dentro de los alcances que busca lograr el presente informe de investigación es que pueda servir de base para posteriores estudios además de ello sirva como incentivo a futuros profesionales que busquen profundizar la temática.

En cuanto a las limitaciones se tiene en primera instancia el tamaño de la muestra puesto que se cuenta con 45 trabajadores de la salud que ejercen su labor en el área de emergencia para el estudio de la sobrecarga laboral y una muestra de 277 paciente para evaluar la calidad de atención, también los trámites administrativos para poder acceder a la información, deficiente base teórica asociada a ambas variables del cual se hizo el estudio.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre sobrecarga laboral y la calidad de atención que brindan los profesionales de la salud del área de Emergencia del Hospital General de Jaén.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar el nivel de sobrecarga de trabajo de los profesionales de la salud del área de Emergencia del Hospital General de Jaén.

Identificar el nivel de calidad de atención de los pacientes del área de Emergencia del Hospital General de Jaén.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Sandoval (9) al año 2019 en una evaluación sobre el desempeño de la calidad de atención brindada por el personal de enfermería que labora en el Hospital de Cuilapa encontró que al encuestar a 60 usuarios que visitaron el servicio de emergencia de este Hospital y a 55 paramédicos de este servicio, se logró determinar que el 89% de los usuarios refirieron que se encuentran satisfechos con la atención brindada concluyendo que dicha atención se ubica en los parámetros de buena y Regular.

Guadalupe y Contreras (10) en el año 2019, en un estudio sobre la calidad de Atención que perciben los usuarios del Hospital Gineco-Obstétrico en México se encontró que el 33.7% calificó la atención recibida con nivel regular; el 53,4% calificó la atención que se les brindó como efectiva, el 76% calificó que los servicios podrían mejorarse si se dispusiera de exámenes clínicos y medicamentos, finalmente entre la percepción principal de un servicio no eficiente estuvo el tiempo prolongado de espera con un 35.6%.

Castro y Chantong (11) en el 2019 en su investigación acerca de sobrecarga laboral y su relación con la calidad de vida de los profesionales en enfermería del Hospital General Martín Icaza, encontró que el mayor porcentaje de profesionales en enfermería refieren que poseen un exceso de carga laboral, deficiente motivación por parte de la dirección administrativa, concluyendo que la sobrecarga se genera por que no se ha implementado un análisis situacional que identifique la existencia de sobrecarga

laboral y donde se verifique las actividades laborales que a su cargo tienen los profesionales de enfermería.

Cruz et al. (12) en el año 2019, al realizar un análisis de carga laboral de los trabajadores asistenciales en Bogotá, se encontró que el 40% de actividades se presenta en el turno de la mañana, el 66% percibe estrés en su ambiente laboral, el 47% asume posturas incómodas, el 87% responde que tiene que trabajar muy rápido y el 95% refieren que el trabajo exige realizar dos o más actividades a la vez.

Mejía y Namicela (13) en el año 2019, en un estudio sobre la carga de trabajo y el rol familiar del personal de enfermería en Cuenca Ecuador, encontraron que de los 77 profesionales el 27% presentaron cansancio emocional nivel alto al igual que la despersonalización con un 26,7%, concluyendo que los profesionales tienen sobrecarga laboral, al mismo tiempo que al aplicar el cuestionario se obtuvo datos con un valor de 0,9 lo que indica una interacción negativa trabajo – familia.

A nivel nacional

Campos (14) en el 2019 en un estudio acerca de sobre carga de trabajo y satisfacción del profesional de enfermería del área de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho: encontró que la carga de trabajo tiene un nivel medio en sus dimensiones: física con un 76,2%, psicológica en un 69%, comportamental en un 95,2%, afrontamiento en un 85,7% y satisfacción laboral en un 71,4%; Concluyendo que existe una inversa relación entre la carga de trabajo y satisfacción de los profesionales de enfermería.

Moreno et al (15) en el año 2019, en un estudio sobre la carga de trabajo y satisfacción en el trabajo en el personal del área de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, se encontró que la carga de trabajo tiene relación indirecta y significativa con la satisfacción en el trabajo del personal de enfermería del área de emergencia, la organización de esta área tiene relación indirecta y significativa con la satisfacción en el trabajo, por ende concluyó que existe una relación tanto indirecta como significativa para estas dos variables, puesto que mientras mayor sea la carga de trabajo menor será la satisfacción en el trabajo.

Mejía y Murga (16) en el año 2019 determinaron la relación existente entre la Sobre carga de trabajo y la Calidad de atención desde la perspectiva del paciente del área de Emergencia del HRDT, se encontró que en cuanto la sobrecarga laboral, el 76,6 % de los usuarios manifestaron que recibieron una atención de calidad regular, el 14,4% manifestó una calidad de atención buena y un 8,6% manifestaron una calidad de atención mala ; por ello concluyó que existe relación entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de atención desde la perspectiva del usuario.

Polo (17) en un estudio realizado en el 2019, en cuanto a la sobrecarga de trabajo y la satisfacción de los trabajadores de la salud del Hospital I Pacasmayo, se obtuvo como resultado que la sobrecarga de trabajo es baja en un 73%, por ende, la satisfacción del personal de salud se encuentra en un nivel muy satisfecho con un 66%, concluyendo que si existe una relación significativa entre ambas variables.

Cruz y Rosario (18) en el año 2020 al realizar un análisis sobre el Impacto de la pandemia COVID 19 en la sobrecarga de trabajo de los profesionales de la salud del

cual se obtuvieron 200 artículos, de ellos se eligieron para el análisis crítico un total de 20, teniendo como resultado que el estrés laboral fue severo en 26%, en cuanto a las consecuencias de la sobrecarga relacionado a los eventos adversos con un 75%, la ansiedad con un 70%, miedo en un 40%, un 26% refiere afectación de la salud mental, en las áreas críticas refieren agotamiento con un 66% y en áreas no críticas con un 86%.

A nivel local

Calderón (19) ,en el año 2018 al determinar la satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería del área de medicina del Hospital General de Jaén, Cajamarca – Perú; encontró que los pacientes en esta área tiene una satisfacción en cuanto a la calidad de cuidado del profesional de enfermería en las dimensiones siguientes: accesibilidad, confort / comodidad , mantener una relación de confianza, sin embargo en las dimensiones sobre : explicar y facilitar , se anticipa, monitorea y realiza seguimiento, dan como resultado satisfacción media con tendencia a alta.

Medina y Sánchez (20) en el año 2018, en un estudio se determinó que el nivel de satisfacción del usuario pos operado en cuanto al cuidado por parte del profesional de enfermería en la unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén, encontró: el 60% de los encuestados refieren estar medianamente satisfechos al cuidado del profesional enfermero, al igual que un 70% con el trato, 75% medianamente satisfechos con la disponibilidad y 65% con la continuidad del cuidado, concluyendo que la mayoría de pacientes de esta área se encuentran medianamente satisfechos, así mismo se evidencia un porcentaje alto de insatisfacción con un 17,5% frente al cuidado.

2.2 Teoría sobre el tema

Teoría de la sobrecarga laboral

Teoría del diseño de trabajo equilibrado según Smith y Farallón Salnfort

Esta teoría en su medio de trabajo toma en cuenta elementos indispensables tales como la persona, tarea, herramientas, tecnologías, ambiente físico además considera que la interacción de estos crea mucho estrés en la organización lo que puede tener un efecto positivo o negativo en los profesionales de la salud (21).

Estos factores al interactuar hacen que la sobrecarga de trabajo se pueda dar ya sea en el aspecto físico y también psicosocial; siendo así que estos aspectos de la sobrecarga pueden dar como resultados tanto efectos psicológicas como fisiológicos, estas están relacionadas con el estado de salud, la capacidad física de la persona, incluso la motivación, es por ello que el nivel psicológico está dado por las experiencias, el contexto social y la personalidad donde se desenvuelven los profesionales (21).

En tanto este sistema de trabajo puede provocar consecuencias positivas como una mayor motivación y obtener como resultado una calidad de alto nivel, es así que el sistema está conformado por lo siguiente (21):

El entorno laboral: ciertos aspectos del entorno físico están relacionados con los estresores del campo laboral, como lo son el aire de calidad y la limpieza en general por ende estos aspectos han evidenciado ser factores indispensables para la ocurrencia de la enfermedad psicógena masiva además de otras respuestas al estrés, en tanto por ejemplo el ruido es un aspecto que genera un aumento de la excitación, el aumento del

estado de ánimo, de la presión arterial y las psicoemociones negativas que conjuntamente llegan a generar dificultad al momento de realizar las tareas al incrementar la estimulación emocional causando dificultades para ejecutarlas (21).

La tarea: comprende actividades como el cuidado de los pacientes, su evaluación permanente, las indicaciones médicas, la administración de fármacos y realización de procedimientos, así como otras tareas que puedan provocar tanto cargas físicas, mentales y sociales, lo cual ocasionaría cambios emocionales y psicológicos hasta generar mayor riesgo de patologías, entre ellas principalmente las enfermedades cardiovasculares (21).

Nuevas tecnologías: estas generan sobrecarga y repercuten en el incremento del estrés así causar efectos adversos en su estado de salud de los profesionales, en tanto estos están asociados con ciertos miedos que se producen al momento de usar las habilidades para el uso de estas actuales tecnologías.

De cierto modo, estos permiten lograr una mejora en el desarrollo de las actividades, en tanto estos proporcionan ciertos tipos de retroalimentación que no está a disposición por las tecnologías diferentes (21).

La organización: este aspecto en el cual se desarrollan las actividades a menudo tiene en cuenta los factores que intervienen en dar como resultado el estrés así como el bienestar de los trabajadores. Entre estos aspectos se encuentran la jornada laboral y las horas extras que por ende han influido de manera negativa sobre la salud física y

mental, además de la ineficiente organización de las funciones de los que también tiene efectos emocionales negativos (21).

Las personas: entre estos aspectos individuales encontramos, las habilidades, las destrezas, su condición de salud, como también la experiencia, motivaciones y necesidades de los profesionales (21).

Teoría de la calidad de atención:

Según Avedis Donabedian, la calidad de atención en salud es el grado en que se utilizan los medios que más se requieren con el fin de lograr la mayor mejora posible para la salud (22).

El enfoque de calidad como estrategia de diseño y desarrollo de los servicios busca mejorar un conjunto de servicios que constituyen el proceso de atención donde intervienen en cada dimensión tanto técnica, interpersonal y ambiental de la calidad, en tal sentido en estos servicios se evidencia el eficaz desempeño tanto humano y ético de los diferentes profesionales que la proveen, además del diseño eficaz tanto de los procesos y la tecnología dotada como también los recursos precisos para brindar la atención (22).

El grado de calidad es la medida esperada ante la atención brindada y este alcance el equilibrio más propicio de beneficios y riesgos para el paciente” (22).

Así mismo Donabedian Avedis, plantea la calidad como:

A nivel social: la sociedad tiene bienes comunes y recursos que están destinados para gastarlos en bien de la salud de la población, del cual por el hecho de que se brinde

atención a un usuario ya no va a estar disponible para el siguiente, por ende Donabedian refiere que para esta definición social se busca conseguir un beneficio, pero ello puede implicar que algunos usuarios puedan que no lleguen a recibir todos estos beneficios, ya que este es un beneficio de la mayoría de la sociedad (23).

Dimensiones de la calidad de atención

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, a lo cual Donabedian Avedis propone tres dimensiones:

1. Dimensión técnica – científico

Referida a los aspectos científicos, aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son: Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población; Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas; Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados (24).

La continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias; Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario y la Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante (24).

2. Dimensión humana

Referida al aspecto interpersonal de la atención y que a su vez tiene las siguientes características: respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona, información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella, interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno, amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención, ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud (24).

3. Dimensión del entorno

Hace referencia a todas las facilidades que la entidad dispone para brindar la mejor prestación de los servicios y que provean un valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, este implica un nivel básico de limpieza, comodidad, privacidad, orden y un elemento importante de confianza que percibe el paciente por el servicio (24).

Por ello tomando como base las dimensiones anteriormente mencionadas, la calidad imprescindiblemente depende: del desempeño de las personas o trabajadores de la salud o ambos y de la estructura, es decir recursos disponibles.

En conclusión, se puede afirmar que el proceso de calidad en el servicio es el conjunto de actividades que juntas producen un resultado de valor para el paciente, familiar o trabajador (24).

Marco conceptual

Sobrecarga laboral

Se define como una actividad excesiva durante un periodo de tiempo determinado, es decir que el tiempo destinado para realizar las actividades es limitado en relación a la sobrecarga, de esta manera los trabajadores aumentan la intensidad de realización de las tareas para hacer frente a estas cargas, el trabajador se ve obligado a intensificar el tiempo de trabajo o incluso extender su horario de trabajo para lograr con lo establecido, por consiguiente da como resultado una afección negativa a su estado físico, mental y social en su conjunto (25).

La sobrecarga de trabajo según su fisiología son todas aquellas actividades laborales en el interior de la empresa que requieren de determinados esfuerzos físicos, que incluyen la estimulación del sistema músculo esquelético (25).

Durante el desarrollo de actividades se activan las contracciones musculares que determinan el soporte del sistema respiratorio y del sistema circulatorio para que se ejecute el transporte del oxígeno y también sustancias que se han ido metabolizando por los músculos. Por ello el efecto de estos sistemas está asociada con el nivel de intensidad de la ejecución de las actividades que se realizan. Técnicamente, se puede considerar al trabajo como la carga y sus consecuencias fisiológicas como el esfuerzo al que se somete (25).

A demás hace mención a dos clases de contracción muscular: como el Trabajo dinámico, que implica contracciones rítmicas de la mayoría de grupos musculares lo que es conocido como trabajo isotónico y también el trabajo estático, que implica

contracciones extensas donde no hay variedad en cuanto a la longitud de los músculos a esto se denomina trabajo isométrico (25).

En cuanto a la contracción muscular su efecto fisiológico es distinto, y en efecto estos aspectos también lo son para el diseño de las actividades y del descanso.

El estado mental además es importante para el trabajador puesto que si se producen problemas sobre todos contratiempos va a dar como resultado una sobrecarga de trabajo, ante ello las personas comienzan a percibir molestias a nivel fisiológico convirtiéndose estos de manera inmediata en efectos psicológicos, resultando como: ansiedad, fatiga, cansancio y otros problemas adicionales (26).

Dentro de los tipos de la sobrecarga laboral encontramos:

Sobrecarga cuantitativa: esta se genera en el momento en que se debe realizar gran cantidad de procedimientos en un corto periodo de tiempo por un volumen alto de trabajo, generando como consecuencia una eficiencia disminuida en el trabajador (27).

Sobrecarga cualitativa: hace referencia a elevadas demandas tanto intelectuales o mentales relacionados con los conocimientos y habilidades del trabajador, en sí, no quiere decir que existe una excesiva cantidad de trabajo, sino que existen múltiples dificultades para su ejecución. Por ende, en cuanto al aspecto psicológico, la sobrecarga cuantitativa se relaciona con la tensión y la opinión negativa de sí mismo; y la sobrecarga cualitativa se relaciona con la irritación, la depresión y alteraciones psicosomáticas (27).

Dentro de la sobrecarga laboral se encuentran los siguientes factores:

Aumento de tareas: el tiempo laboral está asociado directamente con la realización de las actividades, por ello para garantizar los estándares mínimos de calidad es necesario una alta cualificación de profesionales, asimismo el tiempo de contacto con los pacientes y su complejidad requieren de la organización del tiempo disponible y del tiempo que precisa, ya que se brinda un cuidado prolongado e intensivo y por ello se necesita de una alta concentración, responsabilidad y compromiso por ende como consecuencia acarrea un desgaste físico y mental para los profesionales (27).

Intensificación del ritmo de trabajo: Uno de los factores que más condiciona la aparición de sobre esfuerzo y fatiga es la manipulación y transportes ya que se realiza movimientos, levantamientos y cambios posturales por jornadas (27).

En general los trabajadores de salud realizan sus actividades de pie siendo esta la posición más frecuente además que va acompañado de aplicación de una alta demanda de esfuerzo muscular, manipulación de carga y desplazamiento (27).

Horario extendido de trabajo: las horas extras al final del turno son voluntarias y a menudo se da como consecuencia por la ausencia de personal sanitario en las instituciones. Los servidores laboran con altas cargas de trabajo como resultado de una deficiente dotación de personal por lo que no llega a completar la demanda de atenciones de manera eficaz; hechos como estos, en referencia a las demanda, las licencias por temas de salud, vacaciones, pasantías, falta de compromiso, impuntualidad, etc.

Estos aspectos dan como resultado la necesidad de cubrir turnos, programando horas complementarias, retenes de acuerdo a las necesidades y sobretiempos, además de ello que son cubiertas por los mismos trabajadores que laboraron en el turno anterior, entendiéndose que el número de horas se distribuye en conformidad a las normas legales y también de acuerdo a las necesidades y disponibilidad de cada uno y su situación económica (27).

Existen cinco etapas evolutivas de la sobrecarga laboral, las cuales se describen a continuación:

Etapas de entusiasmo: esta se da cuando frente a un nuevo puesto laboral se genera, entusiasmo, mucha energía y se producen expectativas positivas y por ello no se da importancia a la prolongación de la jornada laboral (28).

Etapas de estancamiento: esta se genera cuando no se logran las expectativas profesionales, aquí se empieza a dar valor las contraprestaciones del trabajo, generando la percepción de que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no concuerdan.

En esta etapa existe un desequilibrio entre las demandas y los recursos generando estrés en el trabajador; por tanto, en conclusión el profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz por el problema psicosocial generado (28).

Etapas de frustración: Se puede especificar esta etapa en la que tanto la frustración, desilusión o baja moral se hace presente en el individuo, el cual da como resultado la percepción que el trabajo adolece de sentido, cualquier motivo causa irritación y da como resultado conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede comenzar a

deteriorarse y puede ocurrir aparecer problemas emocionales, físicos y de comportamiento (28).

Etapa de apatía: en esta etapa ocurren una serie de alteraciones de actitud y comportamiento como el afrontamiento defensivo, por ello se tiende a tratar a los clientes de manera distanciada y mecanizada, la anteposición cínica de la satisfacción de las necesidades propias al mejor servicio brindado al cliente y por un afrontamiento defensivo evitativo de las tareas que ocasionan estrés, generando mecanismos propios de defensa ante ello (28).

Etapa de quemado: ante esta descripción de la evolución de sobrecarga de trabajo se tiene en cuenta que este tiene carácter cíclico, es decir, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral (28).

La sobrecarga laboral presenta las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Carga física

Esta se define como el requerimiento o la exigencia física y esta puede ser dinámica o estática, esta se refleja en la adopción de forzadas posturas, en movimientos repetitivos y la desorganización en cuanto a la falta de pausas, siendo así que entre otros factores estas pueden dar lugar a la presencia de afecciones osteo-musculares entre otras alteraciones (29).

Entre los tipos de carga física se encuentran:

El Esfuerzo físico. Para el desarrollo de las actividades o para la ejecución de esfuerzos físicos, es necesario el funcionamiento muscular, y este puede ser:

a) Estático: este se refiere al desarrollo de un trabajo continuo o sostenido donde los músculos corporales permanecen contraídos por un tiempo determinado tal es el caso como permanecer de pie.

b) Dinámico: este se produce cuando la tensión y la relajación muscular involucrados en el ejercicio ocurren periódicamente uno tras otro, como es el caso de la marcha o la actividad de caminar (29).

La postura de trabajo. Cada empleado requiere o hace uso de una postura para realizar sus actividades. Ante ello cuando estas se realizan con una postura incorrecta y por tiempo prolongado genera en el trabajador un adicional esfuerzo según esto lo requiera, Así por ejemplo la postura de sentado supone ser la más confortable y la posición de pie la más incómoda, sin embargo ambas posturas en una posición inadecuada pone en riesgo los músculos de las piernas, los hombros y la espalda (29).

La Manipulación manual de cargas. Esta es una operación o actividad de transporte realizada ya sea por uno o varios trabajadores, como: colocación, empuje, levantamiento o tracción, cuyas características inadecuadas suponen un riesgo en consecuencia puede generar dolor de espalda para los empleados (29).

Dimensión 2: Carga mental

La carga de trabajo mental ahora se considera un riesgo psicosocial creciente que inclusive los expertos reconocen dos enfoques que se describen a continuación:

En primer lugar se considera la carga de trabajo mental como la interrelación entre las demandas de la tarea con los recursos cognitivos del individuo.

En segundo lugar este se entiende como las exigencias externas de la tarea que debe afrontar la persona, cuyas características y recursos individuales incluye aspectos emocionales, cognitivos y sociales (29).

Desde una perspectiva interaccional la carga mental retribuye al nivel de recursos de atenciones necesarias para lograr un equilibrio entre los criterios de desempeño objetivos y subjetivos, que pueden ser modificados por las exigencias de las tareas, la experiencia y el apoyo externo (29).

Dimensión 3: Trabajo a turnos

El horario laboral es la parte más indispensable de las características de trabajo, y este tiene un impacto directo en la vida, la salud y el bienestar de los empleados, como por ejemplo, el exceso de horas de trabajo debe limitarse para garantizar periodos de descanso, pausas y una adecuada recuperación frente a tareas repetitivas o prolongadas (29).

El trabajo por turnos tiene efectos significativos en los rangos normales de la presión arterial, enfermedades gastrointestinales, frecuencia cardiaca inclusive el cáncer de mama, tal es el caso de la realización del turno noche puesto que tiene implicancia de tipo familiar y social, al mismo tiempo provoca muchos estados emocionales entre ellos por ejemplo la depresión y la tristeza (29).

Dimensión 4: Factores de la organización

Los factores de la organización de carga de trabajo: **Política y filosofía organizacional:** relaciones trabajo-familia, gestión de la persona, política de seguridad

y salud ocupacional, responsabilidad social corporativa y estrategia empresarial, **cultura organizacional:** política de empleo, comunicación organizacional, información organizacional, justicia organizacional y supervisión, dirección y liderazgo, **relaciones industriales:** entorno laboral, representación sindical y convenios colectivos (30).

La sobrecarga de trabajo presenta las siguientes consecuencias:

La sobrecarga laboral provoca una serie de efectos en los empleados, como: tensión física y psicológica, estrés, la sensación de amenaza y malestar, la disminución motivación laboral y la satisfacción laboral baja, la tendencia a abandonar el empleo, las alteraciones fisiológicas y psicosomáticas, el agotamiento físico y emocional, la adicción al alcohol y el consumo de tabaco incrementado, inclusive se produce un riesgo aumentado de patologías coronarias (32).

Además a la sobrecarga laboral se le atribuye algunos factores conductuales como: el cinismo, que involucra el aspecto cognitivo, que se manifiesta en la autocrítica radical, el déficit de valorización personal que puede conllevar al “auto sabotaje”, la falta de confianza y la indiferencia al trabajo (33).

En el dominio conductual, el efecto más destacado es la despersonalización, las consecuencias de la sobrecarga de trabajo en cuanto a este aspecto se sintetizan en este sentido: pérdida de función proactiva, las soluciones que conducen a un mayor consumo de estimulantes como abuso de sustancias promoviendo hábitos dañinos para la salud (33).

Calidad de atención

Este aspecto se refiere a la medida en que las características de un servicio o un producto cumplen con los fines para los que fue creado. Sin embargo, dado que las consecuencias de la atención se producen con frecuencia en un futuro que resulta difícil de conocer, lo que muchas veces es difícil identificar, por ello se evalúan expectativas de resultado que podrían estar relacionadas con la atención en el presente (34).

La calidad de atención es esencialmente un servicio prestado a la salud de cada usuario, asimismo exige principalmente el cumplimiento de las normas y protocolo de cada servicio de salud, tanto público como privado, por otro lado se evalúa esta calidad en todas las instituciones de salud, lo que garantiza su pleno beneficio y seguridad generando confianza en sus necesidades de cada paciente (35).

Dentro de los enfoques de calidad se encuentran:

La integración del paradigma de la calidad de atención en salud, implica diversos enfoques que se complementan entre sí, lo que permite un enfoque holístico, siendo los más importantes los siguientes (36):

Calidad de la salud como manifestación del desarrollo humano: La calidad en salud debe ser considerada como una medida de la calidad de vida por lo que es una condición básica para el desarrollo humano. Esta mejora en la calidad de vida ha creado una tendencia en la historia de la humanidad y se desarrolla independientemente de la cosmovisión y del estatus social, económica y cultural de los colectivos sociales; esta perspectiva expresa el propósito firme de los individuos por acrecentar en dignidad y realización tanto individual y colectiva (36).

Calidad en salud como expresión de derecho a la salud: Una de las mejores manifestaciones de modernidad fue sin duda, el surgimiento y consolidación del principio de ciudadanía que se manifiesta en el ejercicio de los derechos y deberes como base de las relaciones interpersonales. En este sentido, la salud y el cuidado es un lugar privilegiado de ejercicio de ciudadanía, la salud es un derecho imprescindible e inalienable al que todos deben tener acceso independientemente de las diferencias y sin barreras de ningún tipo (36).

Un compromiso con el acceso equitativo a la atención, aceptando y respondiendo a las diferentes necesidades y expectativas de salud de las personas, reclama a la calidad como una característica integral de la atención, que se puede resumir en la expresión: “ el derecho a la salud de calidad”, así como se afirma en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, reconociendo que el derecho a la salud incluye cuatro elementos esenciales e interrelacionados: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad (36).

Calidad en salud como estrategia para el desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud: la consolidación y desarrollo de los servicios de salud bajo la estrategia de la calidad, parte del reconocimiento de que la prestación del servicio es una experiencia real, objetiva y concreta que crea un vínculo directo con los prestadores y usuarios del servicio e implementar procesos para la atención. (36).

Definición de términos básicos

-Servicio de emergencia: es aquella área donde se desarrollan las actividades, comunicación, traslado entre otras acciones con la finalidad de brindar servicios de salud ya sea en circunstancias de emergencias o urgencias (37).

-Profesional de salud: son aquellas personas que realizan tareas o actividades con el principal objetivo de promover la salud (38).

-Salud: Estado de completo bienestar físico, mental, social y espiritual y no únicamente la carencia de enfermedades o afecciones (39).

-Usuario de los servicios de salud: es aquella persona que hace referencia a un ente pasivo, es decir, que se encuentra sometido a la atención de un médico, donde esta ejecuta acciones como un mecánico dedicado a componer las alteradas funciones (40).

2.3 HIPÓTESIS

H₁: La relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención del profesional de salud es directa y estadísticamente significativa.

H₀: La relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención del profesional de salud no es directa ni estadísticamente significativa.

2.4 VARIABLES DE ESTUDIO

Definición conceptual de variables

Sobrecarga laboral: Se define la sobrecarga laboral como un conglomerado de exigencias tanto físicas y cognitivas a los que se ve sujeto un empleado durante la jornada de trabajo (41).

Calidad de atención: Es la medida en que los servicios en salud proporcionados a individuos y poblaciones, incrementa la posibilidad de obtener en salud los resultados esperados (42).

Definición operacional de variables

Sobrecarga laboral: Todos aquellos métodos previamente organizados para calcular la variable sobrecarga laboral con cada una de sus dimensiones como: carga física, mental, trabajo a turnos y factores de la organización (43).

Calidad de atención: La práctica del personal del campo de la salud debe conllevar hacia un buen trato, el trato humanístico, como también a una relación con el paciente donde debe resaltar el respeto, la claridad del lenguaje, la amabilidad, la confianza, la empatía de tal manera que se mantenga una adecuada relación interpersonal (44).

2.5 Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables				Escala de medición	Fuente o instrumento de recolección de datos.
		VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	ITEM		
<p>H1: La relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención del profesional de salud es directa y estadísticamente significativa.</p> <p>H0: La relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención del profesional de salud no es directa ni estadísticamente significativa.</p>		SOBRECARGA LABORAL	CARGA FISICA	¿Su trabajo le exige mantenerse de pie por muchas horas durante de la jornada laboral?	1 - 10	ORDINAL NIVEL BAJO : 0 -3 NIVEL MEDIO: 4 - 6 NIVEL ALTO : 7 - 10	
				¿Las actividades le permiten combinar la posición de pie – sentado?			
¿La jornada de trabajo le permite conservar la columna en posición firme?							
¿El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro por periodos prolongados durante de la jornada laboral?							
Su trabajo le exige a levantar o desplazar cargas pesadas.							
EL volumen, la forma , peso y tamaño de la carga física le posibilita utilizarla con facilidad (electrocardiógrafos, otros)							
¿El trabajo le obliga a realizar esfuerzo muscular durante la jornada laboral?							
¿El entorno físico del hospital facilita el adecuado desplazamiento que debe realizar durante su jornada laboral?							
¿En el trabajo se le ha capacitado sobre correcta manipulación de carga física?							
¿En su trabajo se supervisa que se manejen las cargas físicas de forma correcta?							
		CARGA MENTAL	¿El nivel de atención asistencial requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado?	11 - 30	ORDINAL NIVEL BAJO : 0 - 6 NIVEL MEDIO: 7 - 13 NIVEL ALTO : 14 - 20		
	¿El nivel de carga administrativa es elevado?						
	¿Su trabajo le permite realizar alguna pausa o descanso?						
	¿En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez?						
	¿Se puede cometer algún error sin que afecte a la institución y a las personas?						
	¿El trabajo le produce mucho cansancio?						
	¿La cantidad de información con la que trabaja es excesiva?						

	SOBRECARGA LABORAL: Es el exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo.			¿En su trabajo se evita la memorización excesiva de datos?					
				¿Existe en el hospital una política para limitar la programación continua de guardias?					
				¿En su trabajo se cumple con limitar la programación continua de guardias?					
				¿Su ritmo de trabajo es rápido?					
				¿Le es difícil seguir el ritmo de trabajo en el área donde se desenvuelve?					
				¿Su ritmo de trabajo se incrementa con la cantidad de pacientes que atiende?					
				¿El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador nuevo?					
				Se atiende a los usuarios y familiares con facilidad y principios éticos.					
				La cantidad de información que recibe durante el cambio de turno es necesaria para realizar las actividades de la nueva jornada.					
				Los procedimientos que realiza exigen mucha concentración y esfuerzo mental.					
				Conoce o tiene la experiencia para manipular los equipos.					
				¿Las tareas que realiza hacen que se sienta irritado o inseguro?					
				¿Su trabajo suele realizarse sin interrupciones?					
				TRABAJO A TURNOS					
		La programación de trabajo (horario) se comunica con anticipación.							
		¿Se tiene en cuenta su opinión al momento de realizar la programación de turnos?							
		¿Durante el receso se facilita un tiempo adecuado para una comida caliente y equilibrada?							
		¿A Ud. le realizaron una evaluación de salud previa a la incorporación al trabajo?							
		El trabajo que realiza incluye turnos nocturnos							
		El número de guardias nocturnas consecutivas es el mínimo posible.							
				¿Los equipos de trabajo son estables?			ORDINAL NIVEL BAJO : 0 - 3		
				¿En el trabajo te exigen la ejecución de varios procedimientos dentro de su turno?					

			ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS	¿El trabajo que desarrolla incluye la realización continua de tareas exigentes? ¿El ambiente laboral permite que exista una relación amistosa? ¿Conoce la totalidad de funciones que debe realizar? ¿La institución le capacita en relación con el trabajo que realiza? ¿Te permiten tomar iniciativa en la resolución de incidencias? ¿Te permiten elegir tus propios métodos para organizar su trabajo? ¿Las órdenes de trabajo que recibe son claramente definidas? ¿Las órdenes de trabajo que recibe son comunicadas oportunamente? ¿Para la asignación de tareas se tiene en cuenta tu opinión? ¿Se le informa sobre la calidad del trabajo realizado? ¿Está establecido algún protocolo de acción en la exposición a conductas violentas de personal externo?	38 – 50	NIVEL MEDIO: 4 - 8 NIVEL ALTO : 9 - 13	
	CALIDAD DE ATENCIÓN Grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones, aumentan la probabilidad de que se produzcan los efectos buscados en la salud.	CALIDAD DE ATENCIÓN	HUMANA	¿El profesional de salud le atiende con cuidado y precaución? ¿El profesional de salud se presenta al momento de la atención? ¿El profesional de salud le brinda un trato amable y cortés? ¿El profesional de salud respeta la confidencialidad y actúa con discreción? ¿El profesional de salud respeta la hora de llegada de los pacientes? ¿El profesional de salud se encuentra correctamente uniformado y aseado? ¿El profesional de salud respeta su privacidad? ¿El profesional de salud le brinda confianza al momento de la atención? ¿El profesional de salud se dispone a escuchar sus inquietudes? ¿El profesional de salud explica a sus familiares con cordialidad sobre su enfermedad? ¿El profesional de salud explica a sus familiares con cordialidad sobre su enfermedad?	1 - 11	ORDINAL NIVEL BAJO : 11 - 20 NIVEL MEDIO : 21 - 30 NIVEL ALTO : 31 - 40	Fuente: pacientes. Cuestionario de calidad de atención basado en satisfacción al usuario. (20 ítems)
					¿El profesional de salud demuestra seguridad al realizar los procedimientos? ¿El profesional de salud le explica sobre los procedimientos a realizar?	12 - 20	

			TECNOLOGICA - CIENTIFICA	¿El profesional de salud le orienta sobre los medicamentos a administrar?		NIVEL MEDIO: 18 - 27 NIVEL ALTO : 28 - 36	
				¿El profesional de salud le orienta sobre su enfermedad mientras lo atiende?			
				¿El profesional de salud demuestra seguridad y dominio con respecto a la medicación que se está administrando?			
				¿El profesional de salud le explica sobre las posibles reacciones a los medicamentos?			
				¿El profesional de salud ofrece alternativas de tratamiento?			
				¿El profesional de salud ofrece información preventiva?			
			ENTORNO	¿Considera que su ambiente está limpio?	21 – 25	ORDINAL NIVEL BAJO : 5 - 9 NIVEL MEDIO : 10 - 14 NIVEL ALTO : 15 - 20	
				¿Considera que su ambiente está ordenado?			
				¿Considera que su ambiente está iluminado?			
				¿Considera que su ambiente está ventilado?			
				¿Considera que su ambiente posee avisos que facilitan su ubicación y/o información.			

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de estudio.

Tipo de Investigación.

Descriptivo: Conocido como estudio estadístico que describe los datos y características, aspectos, propiedades y dimensiones de la población o fenómeno que se estudia, este nivel de investigación responde a la pregunta: quién, qué, cuándo, cómo y dónde (45).

Este estudio de métodos cuantitativo, ya que sus variables fueron medidas a través de datos estadísticos además, de ser descriptivo y correlacional, puesto que evalúa dos variables teniendo como finalidad determinar su grado de correlación entre ellas, este tipo de estudio se realizó en el servicio de emergencia del Hospital General de Jaén 2022.

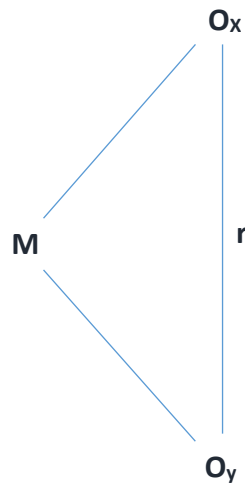
Es en el primer nivel de conocimiento científico, Hernández, Fernández y Baptista, que sustentan el propósito que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, es decir es descriptiva porque se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad y busca especificar propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (45).

Diseño de estudio:

El diseño de Investigación es no experimental porque se realizó sin manipular en forma deliberada las variables además es de corte transversal por su alcance temporal, el corte de la metodología de recolección de datos fue transversal, por lo tanto en este diseño solo se observa las situaciones que existen y tiene como finalidad establecer el grado de relación o

asociación entre sobrecarga laboral y calidad de atención. Se caracteriza porque primero se miden las variables y luego mediante pruebas de hipótesis correlacionales más la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación (45).

En ese sentido se sigue el esquema siguiente:



Donde:

M=muestra

O_x=Sobrecarga Laboral

O_y=Calidad de atención

3.2 Población

La población para esta investigación fueron los profesionales de salud como médicos, obstetras y enfermeros y los pacientes que acuden al área de emergencia del Hospital General de Jaén, 2022.

Los profesionales de salud es en número de 45 (Médicos: 15, Enfermeras: 20 y Obstetras: 10) y para obtener el número de pacientes se tomó el total de pacientes atendidos al mes en el servicio de emergencia del Hospital General de Jaén que en total son 980 pacientes.

a. Criterios de inclusión

- Profesionales de salud (médico, de enfermeros y obstetras)

- Profesional médico, de enfermería y obstetricia que dan su consentimiento para ser encuestados.

- Profesional de salud que labora más de 6 meses en el Hospital General de Jaén.

- Pacientes que den su consentimiento para aplicar la encuesta.

- Pacientes en buen estado de conciencia.

Criterios de exclusión

- Personal técnico.

- Profesionales que no accedan a responder la encuesta.

- Pacientes que no accedan a responder la encuesta.

- Pacientes menores de 16 años.

3.4 unidad de análisis

Unidad de análisis: La unidad de análisis estuvo conformada por los profesionales de salud del área de emergencia del Hospital General de que cumplieron los criterios de inclusión, siendo: Médicos, enfermeras (os), obstetras y pacientes que acuden al área de emergencia del Hospital General de Jaén.

3.5 Marco Muestral

Para la variable sobrecarga laboral, se obtuvo la relación de profesionales que laboran en el servicio de emergencia, el mismo que fue facilitado por el área de Recursos Humanos del Hospital General de Jaén, lo mismo que constaba de 45 profesionales de la salud entre ellos 15 Médicos, 20 Enfermeros y 10 Obstetras. Para la variable calidad de atención se verificó el registro de atenciones de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia durante los meses de enero a marzo a través del sistema de información HIS MINSA, encontrando un total de 980 pacientes atendidos, el cual nos sirvió para tener una referencia y calcular la muestra a ser estudiada.

3.6 Muestra o tamaño muestral (cálculo)

La muestra para estudiar la calidad de atención se obtuvo utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N - 1) + z^2pq}$$

Donde:

N= tamaño de la población = 980

$Z_{(1-\alpha/2)}$ = 95% = 1.96 nivel de confianza

p = 0.5 probabilidad del evento (se encuentra dentro de la población)

q = 0.5 probabilidad del evento (que no se encuentra dentro de la población)

e = error máximo admisible en términos de proporción = 5% = 0.05

Entonces:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N - 1) + z^2pq}$$

$$n = \frac{980 * (1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(980 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 277$$

La muestra es de 277 pacientes del área de emergencia del Hospital General de Jaén.

3.7 Tipo de muestreo

Para el profesional asistencial del área de emergencia del Hospital General de Jaén, el tipo de muestreo empleado es no probabilístico por conveniencia, según Sánchez y Reyes (2015) es “cuando no se conoce la probabilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionado en una muestra”. Es intencional porque el investigador selecciona la muestra que sea representativa de la población por lo que se consideró toda la población de estudio (45 profesionales asistenciales destacando médicos, enfermeros y obstetras).

Para estudiar la variable calidad de atención en el área de emergencia del hospital de Jaén en los pacientes, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, según Andrés Muguirra (2015) “cuando en una muestra de una población grande cada individuo se elige al azar o por casualidad, además tiene la misma probabilidad de ser elegido en cualquier etapa del proceso”, además con un nivel de significancia del 5% y error de muestreo del 5% obteniendo una muestra de 277 pacientes, (ver sub numeral 3.6)

3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

La encuesta: se hizo uso de esta técnica con la finalidad de conocer la información concreta de cada una de las variables de estudio, la cual estuvo dirigida a los profesionales de salud y pacientes que acuden al área de Emergencia del Hospital General de Jaén, así determinar la relación de la sobrecarga laboral y la calidad de atención.

Instrumentos:

El Cuestionario: Es una herramienta que facilitó a la obtención de información mediante preguntas que guardan relación entre las variables estudiadas, de esta forma garantice que los resultados sean los precisos (46).

La aplicación de la encuesta que estuvo estructurada en 4 aspectos: Datos Generales, objetivos, instrucciones, datos sociodemográficos, recogió información sobre la carga laboral del personal asistencial en el área de emergencia del hospital general de Jaén. Las preguntas en esta encuesta se estructuraron previamente de acuerdo con el detalle de la información requerida, lo cual nos permitió recoger información de los profesionales de la salud y los pacientes en cuanto a la sobrecarga laboral y la calidad de atención que se pretendió recibir.

Para la medición de cada una de las variables se utilizó como instrumento de medición en cuanto a sobrecarga laboral, un cuestionario conformado por 50 ítems, considerando las dimensiones de carga física (1- 10), carga mental (11 – 30), trabajo a turnos (31 – 37) y factores de organización (38 – 50).

La variable fue medida como: nivel bajo, nivel medio y nivel alto de carga laboral el cual se obtuvo de la suma de cada uno de sus ítems.

Dimensión Nivel de Carga Laboral Bajo: de 0 – 14 puntos.

Dimensión Nivel de Carga Laboral Medio: de 15 -30 puntos

Dimensión Nivel de Carga Laboral Alto: de 31 – 50 puntos

Según sus dimensiones fue:

Dimensiones	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
Carga física	0 al 3	4 al 6	7 al 10
Carga mental	0 al 6	7 al 13	14 al 20
Trabajo a turnos	0 al 2	3 al 5	6 al 7
Factores de organización.	0 al 3	4 al 8	9 al 13

Para evaluar la calidad de atención basado en la satisfacción al usuario en el servicio de emergencia del Hospital General de Jaén, se utilizó un cuestionario conformado por 25 ítems, el cual es adaptado de Barrientos J. Lima 2018. Considerando las dimensiones: humana (1 – 11), tecnológica – científica (12 – 20), del entorno: (21 – 25), del cual se obtiene como escala: 1 -4

Cada categoría tiene un determinado número de preguntas y cada una de ellas tiene cinco posibles respuestas.

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Poco satisfecho
4. Insatisfecho
5. Muy insatisfecho

Para determinar el nivel bajo, nivel medio y nivel alto, se suma el total de las respuestas de cada ítem que evalúan la categoría y se multiplica por el valor asignado a cada una para determinar cuántos pacientes del servicio de emergencia tienen un nivel bajo, un nivel medio y un nivel alto de calidad de atención de los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital General de Jaén.

Dimensiones	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Humana	11 al 20	21 al 30	31 al 44
Tecnológica	9 al 17	18 al 27	28 al 36
Entorno	5 al 9	10 al 14	15 al 20
Calidad de atención	25 al 49	50 al 74	75 al 100

Validez

La validez quiere decir que las preguntas deben tener relación directa con los objetivos de la investigación, por ende en este caso el instrumento de medición de la variable sobrecarga laboral fue sometido a criterio a un grupo de jueces expertos, conformado por 3 especialistas, quienes validaron el instrumento de investigación considerándolo como aplicable.

El instrumento de medición para medir la variable de la calidad de atención fue también sometido a criterio de juicio de expertos, constituido por tres especialistas obteniendo como resultado: aplicable (Ver anexo 9).

Confiabilidad

Para obtener la confiabilidad del instrumento de sobrecarga laboral se aplicó una prueba piloto a 15 profesionales de un establecimiento de salud con similares condiciones de trabajo, donde el valor Kr – 20 para el instrumento fue de 0.88 , lo que significa que esta prueba tiene un nivel de confiabilidad muy buena.

Para obtener la confiabilidad de la calidad de atención se hizo uso del parámetro estadístico alfa de Cronbach, el cual de una prueba piloto dirigido a 15 usuarios, donde el valor Kr – 20 para el instrumento fue de 0.92 , lo que significa que esta prueba tiene un nivel de confiabilidad alta.

3.9 Procesamiento y análisis de datos

La información recolectada a través de los instrumentos descritos fue ingresada y procesada en el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS Versión 26. Los resultados se presentaron en tablas de una y doble entrada, de forma numérica y porcentual. Para determinar si existe relación entre variables, se hizo uso de la prueba de independencia de criterios “Chi - cuadrado” que mide la relación entre dos variables; considerando que existen evidencias suficientes de significación estadística si la probabilidad de equivocarse es menor o igual al 5 por ciento ($p \leq 0.05$).

3.10 Consideraciones éticas

En la realización de la siguiente investigación se respetaron los principios éticos enmarcados en el reporte de Belmont, como son el consentimiento informado donde se explicó previamente la finalidad de la investigación, el respeto a la privacidad manteniendo el anonimato de los cuestionarios, la confidencialidad, ya que se utilizó los datos solo con fines de la investigación y el principio de beneficencia tomando las precauciones necesarias para evitar cualquier tipo de daños físicos o psicológicos (46).

Así mismo se tendrá en cuenta la originalidad de la investigación bajo el programa de anti plagio (URKUND) una herramienta que controla el plagio mediante la comparación de los documentos enviados con varias bases de datos, mostrando coincidencias de texto.

3.11 Dificultades y limitaciones para el estudio

En cuanto a estos aspectos se tiene en cuenta en primera instancia el proceso de trámite para la obtención de la autorización por parte de la institución donde se realizó el estudio, haciendo más prolongado la aceptación de su ejecución por parte de dicha entidad, otro

aspecto también por el tamaño de la muestra para estudiar la sobre carga laboral por ser un muestra pequeña y una muestra grande para estudiar calidad de atención y finalmente fue la falta de disponibilidad de tiempo de los profesionales de la salud, puesto que es un área saturada para la atención de los pacientes de manera inmediata.

CAPITULO IV

4.1 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla1. Sobrecarga laboral y calidad de atención del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022

	Niveles	Dimensión calidad de atención						Total		p*
		nivel alto		nivel medio		nivel bajo		N	%	
		n	%	N	%	n	%			
Dimensión sobre carga laboral	Nivel alto	45	40,2	55	47,8	20	40,0	120	43,3	p<0.002
	Nivel medio	43	3,4	34	29,6	16	32,0	93	33,6	
	Nivel bajo	24	21,4	26	2,6	14	28,0	64	23,1	
Total		112	100,0	115	100,0	50	100,0	277	100,0	

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,56.

En la tabla 1 observamos que el 40,2 % de los participantes tienen un nivel alto en cuanto a la calidad de atención y la sobrecarga laboral seguido del nivel medio con un 38.4% en cuanto a la sobrecarga laboral y a la calidad de atención el 21,4% presenta un nivel bajo de sobrecarga laboral y alto en la calidad de atención.

Al someter estos resultados entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención de los profesionales del área de emergencia del Hospital General de Jaén, a la prueba de independencia de criterios Chi cuadrado observamos que es significativo, porque existe relación entre las variables de estudio puesto que $p = 0.002$, por lo tanto, $p < 0.05$.

Tabla 2. Evaluación de Sobrecarga laboral del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel alto	14	31,1	31,1
Nivel medio	12	26,7	57,8
Nivel bajo	19	42,2	100
Total	45	100,0	

En la tabla N° 2 se observa que los profesionales de la salud del área de Emergencia del Hospital General de Jaén en su mayoría presenta un nivel bajo de sobrecarga laboral el mismo que representa al 42,2% (19) del total de participantes, seguido del 31% (14) que refieren que tienen sobrecarga laboral alto; sin embargo, el 26% (12) tienen un nivel medio; Asimismo, podemos apreciar que más del 57% de los profesionales tienen una sobrecarga laboral entre nivel medio y alto.

Tabla 3. Evaluación de Calidad de atención del profesional de salud en el área de Emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel alto	112	40,4	40,4
Nivel medio	129	46,6	87
Nivel bajo	36	13,0	100
Total	277	100	

En la tabla N° 3 podemos apreciar que los pacientes atendidos en el área de Emergencia del Hospital General de Jaén en su mayoría presenta un nivel medio de calidad de atención, el mismo que representa al 46,6% (129) del total de participantes, seguido del 40,4% (112) que refieren que tienen un nivel de calidad de atención alto; sin embargo, el 13% (36) representa un nivel bajo. Asimismo, podemos apreciar que más del 87% de los pacientes presenta nivel de calidad de atención de medio y alto.

Tabla 4. Sobrecarga laboral según carga física del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

	Niveles	Dimensión Carga Física				Total		P*
		Nivel Alto		Nivel Medio		N	%	
		N	%	N	%			
Dimensión Sobrecarga Laboral	Nivel Alto	14	60,9	0	0,00	14	31,1	P<0,000
	Nivel Medio	9	39,1	3	13,6	12	26,7	
	Nivel Bajo	0	0,00	19	86,4	19	42,2	
Total		23	100	22	100	45	100	

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,87.

Al realizar el análisis estadístico se observa que el nivel de sobrecarga laboral de los profesionales del servicio de emergencia del Hospital General de Jaén 2022, influye significativamente en la carga física dado que $p = 0.000$, por tanto $p < 0.05$.

Además al correlacionar la sobrecarga laboral con la carga física, se encontró que del grupo que tiene un nivel alto de sobrecarga laboral, el 60.9% presenta un nivel de carga física de nivel alto, el 39.1% presenta un nivel de carga laboral alta y carga física de nivel medio, y finalmente el 86.4% de los participantes presentan un nivel bajo de sobre carga laboral; sin embargo presentan un nivel medio de carga física.

Tabla 5. Sobrecarga laboral según carga mental del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

	Niveles	Dimensión Carga mental						Total		p*
		Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo		n	%	
		n	%	n	%	n	%			
Dimensión de Sobrecarga laboral	Nivel Alto	12	80,0	2	18,2	0	0,00	14	31,1	P<0,000
	Nivel Medio	3	20,0	9	81,8	0	0,00	12	26,7	
	Nivel Bajo	0	0,00	0	0,00	19	100	19	42,2	
Total		15	100	11	100	19	100	45	100	

5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,93.

En la tabla N° 5 al realizar el análisis estadístico se puede observar que el nivel de sobrecarga laboral de los profesionales del área del servicio de emergencia influye significativamente en la carga mental de los profesionales de salud del Hospital General de Jaén, 2022, dado que $p = 0.000$, por tanto $p < 0.05$.

Además, al correlacionar la sobrecarga laboral con la carga mental, se encontró que el 80% presenta un nivel de carga laboral muy alto al igual que la carga mental, el 20% un nivel medio de sobrecarga laboral y alto de carga mental y ningún profesional refirió un nivel de carga mental bajo, tampoco sobrecarga laboral de nivel bajo.

Tabla 6. Sobrecarga laboral según trabajo a turno del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

	Niveles	Dimensión Trabajo a turno						Total		p*
		Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo		N	%	
		n	%	N	%	n	%			
Dimensión Sobrecarga laboral	Nivel Alto	8	100,0	1	10,0	5	18,5	14	31,1	P<0,000
	Nivel Medio	0	0,0	9	90,0	3	11,1	12	26,7	
	Nivel Bajo	0	0,0	0	0,0	19	70,4	19	42,2	
Total		8	100,0	10	100,0	27	100,0	45	100,0	

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,13.

En la anterior tabla al realizar el análisis estadístico se puede observar que el nivel de sobrecarga laboral de los profesionales del servicio de emergencia influye significativamente en el trabajo de turno de los profesionales de salud del Hospital General de Jaén, 2022 dado que $p = 0.000$, por tanto $p < 0.05$.

Además, al correlacionar la sobrecarga laboral con el trabajo de turno, se encontró que del grupo que tiene un nivel alto de sobrecarga laboral el 18,5% presenta un nivel alto; el 11,1% un nivel medio y el 70,4% presenta un nivel bajo, por ende analizando la tabla en su conjunto podemos apreciar que la mayoría de profesionales de la salud presenta carga baja en cuanto al trabajo a turnos.

Tabla 7. Sobrecarga laboral según factores de organización del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

	Niveles	Dimensión Factores de organización						Total	p*	
		Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo				
		N	%	n	%	n	%			
Dimensión de Sobrecarga laboral	Nivel Alto	8	100,0	6	46,2	0	0,00	14	31,1	p<0,000
	Nivel Medio	0	0,00	7	53,8	5	20,8	12	26,7	
	Nivel Bajo	0	0,00	0	0,00	19	79,2	19	42,2	
Total		8	100,0	13	100,0	24	100,0	45	100,0	

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,13.

En la tabla N° 7, se puede observar que el nivel de sobrecarga laboral de los profesionales del área de emergencia influye significativamente en el factor de organización de los profesionales de salud del Hospital General de Jaén, 2012, dado que $p = 0.000$, por tanto $p < 0.05$.

Además, al correlacionar la sobrecarga laboral con el factor de organización, se encontró que del grupo que tiene un nivel alto de sobrecarga laboral, el 20,8% presenta un nivel de

organización bajo y nivel medio se sobrecarga laboral; sin embargo, el 79,2% presenta un nivel bajo de organización y bajo nivel de sobrecarga laboral.

Tabla 8. Calidad de atención según dimensión humanista del profesional de salud en el área de Emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

	Nivel	Dimensión humana						Total		P*
		Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo		N	%	
		n	%	N	%	n	%	N	%	
Dimensión Calidad de atención	Nivel Alto	17	100	84	44,7	11	15,3	112	40,4	p<0,000
	Nivel Medio	0	0,00	86	45,7	43	59,7	129	46,6	
	Nivel Bajo	0	0,00	18	9,6	18	25,0	36	13,0	
Total		17	100,0	188	100,0	72	100,0	277	100,0	

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,21.

En la tabla 8, se puede observar que, el nivel de calidad de atención de los profesionales del área de emergencia influye significativamente en Dimensión Humana de los pacientes atendidos en el Hospital General de Jaén, 2012, dado que $p = 0.002$, por tanto $p < 0.05$.

Además, al correlacionar la calidad de atención con la dimensión humanística, se encontró que del grupo que el 59,7% de los participantes refieren una calidad de atención de nivel medio y bajo en la dimensión humana, el 25% refiere nivel bajo en la calidad de atención y bajo nivel en la dimensión humana, finalmente el 84% refiere un nivel alto en la calidad de atención y alto en la dimensión humana.

Tabla 9. Calidad de atención según dimensión tecnológica del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

	Nivel	Dimensión Tecnológica						Total		p*
		Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo		n	%	
		N	%	N	%	n	%			
Dimensión Calidad de atención	Nivel Alto	112	76,7	0	0,00	0	0,00	112	40,4	p<0,002
	Nivel Medio	34	23,3	95	76,0	0	0,00	129	46,6	
	Nivel Bajo	0	0,00	30	24,0	6	100,0	36	13,0	
Total		146	100,0	125	100,0	6	100,0	277	100,0	

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,78.

En la tabla 9, se puede observar que, el nivel de calidad de atención de los profesionales del área de emergencia influye significativamente en Dimensión Tecnológica, dado que $p = 0.002$, por tanto $p < 0.05$.

Además, al correlacionar la calidad de atención con la dimensión tecnológica, se encontró que el 76,7% presenta un nivel alto en la calidad de atención y alto en la dimensión tecnológica, el 23,3% presenta un nivel medio en la calidad de atención y alto en la dimensión tecnológica, finalmente ningún participante refirió baja calidad de atención y un nivel alto en la dimensión tecnológica.

Tabla 10. Calidad de atención según dimensión entorno del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

	Niveles	Dimensión Entorno						Total		p*
		Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo		n	%	
		n	%	n	%	N	%			
Dimensión Calidad de Atención	Nivel Alto	69	81,2	43	34,1	0	0,00	112	40,4	p<0,002
	Nivel Medio	16	18,8	77	61,1	36	54,5	129	46,6	
	Nivel Bajo	0	0,00	6	4,8	30	45,5	36	13,0	
Total		85	100,0	126	100,0	66	100,0	277	100,0	

0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,58.

En la tabla N° 10 se puede observar que, el nivel de calidad de atención de los profesionales del área del servicio de emergencia influye significativamente en Dimensión Entorno. Dado que $p = 0.000$, por tanto $p < 0.05$.

Además, al correlacionar la calidad de atención con la dimensión entorno, se encontró que el 81,2% presenta un nivel de alto en la calidad de atención y alto en la dimensión entorno, el 18,8% presenta un nivel medio en la calidad de atención y un nivel medio en la dimensión entorno; finalmente ninguno de los participantes refirió una calidad de atención de bajo nivel y el 45,5% refirió un nivel bajo en la dimensión entorno.

Tabla 11. Nivel de dimensión carga física de la variable sobrecarga laboral del profesional de salud del área de Emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

Niveles de carga física	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel alto	23	51,1	51,1
Nivel medio	22	48,9	100
Total	45	100,0	

En la tabla N° 11 se observa que en cuanto a la dimensión de carga física del profesional de salud del área de Emergencia del Hospital General de Jaén 2022, el 51,1% presenta un nivel alto de carga física, el 48,9% un nivel medio y ningún profesional refirió carga física de nivel bajo, Asimismo, podemos apreciar que existe carga física alta en la mayoría de profesionales de la salud que laboran en esta área.

Tabla 12. Nivel de dimensión de carga mental de la variable sobrecarga laboral del personal de salud del área de Emergencia del Hospital General de Jaén 2022

Niveles de carga mental	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel alto	15	33,3	33,3
Nivel medio	11	24,4	57,7
Nivel bajo	19	42,3	100,0
Total	45	100,0	100,0

En la tabla anterior se observa que en cuanto a la dimensión de carga mental del profesional de salud del área de Emergencia del Hospital General de Jaén 2022, el 42,3% presenta un nivel bajo de carga mental, el 33,3% presenta un nivel alto y el 24,4% un nivel medio de carga mental, asimismo podemos apreciar que existe carga mental de nivel medio y alto en la mayoría de profesionales de la salud que laboran en esta área.

Tabla 13. Nivel de dimensión Trabajo a turno de la variable sobrecarga laboral del personal de salud del Área de Emergencia del Hospital General de Jaén 2022

Niveles de trabajo a turno	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel alto	8	17,8	17,8
Nivel medio	10	22,2	40,0
Nivel bajo	27	60,0	100,0
Total	45	100,0	100,0

En la tabla N°13 se observa que en cuanto a la dimensión trabajo a turno del profesional de salud del área de Emergencia del Hospital General de Jaén 2022, el 60% refirió tener trabajo a turno de nivel bajo; el 22,2% un nivel medio y el 17,8% presenta un nivel alto de trabajo a turno; asimismo podemos apreciar que no existe carga de trabajo a turnos en la mayoría de profesionales de la salud que laboran en esta área.

Tabla 14. Nivel de dimensión Factores de Organización de la variable sobrecarga laboral del personal de salud del Hospital General de Jaén 2022

Niveles de factores de organizaciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel alto	8	17,8	17,8
Nivel medio	13	28,9	46,7
Nivel bajo	24	53,3	100,0
Total	45	100,0	

En la tabla anterior se observa que en cuanto a la dimensión trabajo a turno del profesional de salud del área de Emergencia del Hospital General de Jaén 2022; el 53,3% refirió tener trabajo a turno de nivel bajo; el 28,9% un nivel medio y el 17,8% presenta un nivel alto de trabajo a turno; asimismo podemos apreciar que no existe carga por factores de organización en la mayoría de profesionales de la salud que laboran en esta área.

Tabla 15. Niveles de la variable calidad de atención de los profesionales del área de Emergencia del Hospital General de Jaén 2022

Niveles de dimensión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel alto	112	40,4	40,4
Nivel medio	129	46,6	87,0
Nivel bajo	36	13,0	100,0
Total	277	100,0	

En la tabla anterior se observa que en cuanto a la dimensión trabajo a turno del profesional de salud del área de Emergencia del Hospital General de Jaén 2022, el 46,6% un nivel medio, el 40,4% presenta un nivel alto de calidad de atención y el 13% de los pacientes refirió recibir una atención de calidad en un nivel bajo, asimismo podemos apreciar que los profesionales de la salud que laboran en esta área brindan una buena atención de calidad a sus pacientes.

Tabla 16. Nivel de la dimensión humana de la variable calidad de atención de los profesionales del área de Emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

Niveles de dimensión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel alto	17	6,1	6,1
Nivel medio	188	67,9	74,0
Nivel bajo	72	26,0	100,0
Total	277	100,0	

En la tabla N° 16 se observa que en cuanto a la dimensión Humana en la calidad de atención del área de Emergencia del Hospital General de Jaén 2022; el 67,9% presenta un nivel medio de calidad de atención; el 26% representa nivel bajo y el 6,1% representa un nivel alto de calidad de atención; por ello, asimismo podemos apreciar que la mayoría de pacientes refieren recibir un nivel medio de calidad de atención en la dimensión humana por parte de los profesionales de la salud que laboran en esta área.

Tabla 17. Nivel de la dimensión tecnológica de la variable calidad de atención de los profesionales del Área de Emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

Niveles de dimensión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel alto	146	52,7	52,7
Nivel medio	125	45,1	97,8
Nivel bajo	6	2,2	100,0
Total	277	100,0	

En la tabla anterior se observa que en cuanto a la dimensión tecnológica en la calidad de atención del área de Emergencia del Hospital General de Jaén 2022; el 52,7% representa un nivel alto de calidad de atención; el 45,1% un nivel medio y el 2,2 % representa nivel

bajo de calidad de atención; asimismo podemos apreciar que la mayoría de pacientes refieren recibir alto nivel de calidad de atención en la dimensión tecnológica por parte de los profesionales de la salud que laboran en esta área.

Tabla 18. Nivel de la dimensión entorno de la variable calidad de atención de los profesionales del área de Emergencia del Hospital General de Jaén, 2022

Niveles de dimensión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel alto	85	30,7	30,7
Nivel medio	126	45,5	76,2
Nivel bajo	66	23,8	100,0
Total	277	100,0	

En la tabla N° 18 se observa que en cuanto a la dimensión entorno en la calidad de atención del área de Emergencia del Hospital General de Jaén 2022; el 45,5% representa un nivel medio, el 30,7% representa un nivel alto y el 23,8% representa nivel bajo de calidad de atención; asimismo podemos apreciar que la mayoría de pacientes refieren recibir un nivel alto y medio de calidad de atención en la dimensión entorno por parte de los profesionales de la salud que laboran en esta área.

DISCUSIÓN

Al analizar la sobrecarga laboral en relación con la calidad de atención se ha encontrado que el nivel de sobrecarga de los profesionales del servicio de emergencia influye significativamente en calidad de atención de los pacientes atendidos en el Hospital General de Jaén, puesto que $p = 0.002$, por tanto $p < 0.05$. Es decir que mientras mayor sea el nivel de sobrecarga laboral menor es el nivel de calidad de atención, puesto que el personal de salud que atiende a los pacientes tendrá mayor disponibilidad de tiempo y organización para ejecutar sus actividades e intervenciones requeridas de manera eficaz y oportuna logrando de esta manera brindar una atención de calidad y por ende los pacientes se sientan satisfechos, tal es el caso del presente estudio donde la mayoría de profesionales refiere tener una sobrecarga de nivel bajo e intermedio, por ello los resultados evidencian que los pacientes se encuentran satisfechos con la atención en sus tres dimensiones: humana, técnica y del entorno.

Además al contrastar el presente con un estudio realizado por Mejía y Murga en el año 2019 al determinar la relación que existe entre la Sobrecarga Laboral y la Calidad de Cuidado desde la perspectiva del usuario en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, se encontró que en cuanto a la sobrecarga laboral, el 76,6 % de pacientes presentan una calidad de cuidado regular; el 14,4% presentan una buena calidad y un 8,6% presentan una mala calidad; por lo que existe relación entre las variables sobrecarga laboral y la calidad de cuidado desde la perspectiva del usuario (16).

Por lo tanto este estudio no concuerda con el presente ya que el 42,2% de los profesionales de la salud presentan un nivel bajo de sobrecarga laboral por ende el 40,4 % de los pacientes atendidos en el Hospital General de Jaén presentan un nivel medio de calidad de atención y el 13% presenta un nivel bajo; por ello podemos decir que estos estudios no concuerdan

en cuanto a los resultados obtenidos, puesto que mientras exista menos sobrecarga laboral mejor calidad de atención se brindará al paciente.

También al comparar los resultados obtenidos por parte de Moreno et al. en el año 2019, en un estudio sobre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, el cual encontró que la carga laboral se relacionó indirecta y significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, la organización del servicio se relacionó indirecta y significativamente con la satisfacción laboral, concluyendo que existe relación indirecta y significativa entre estas dos variables es decir, a mayor carga laboral menor satisfacción laboral (15). En tanto este estudio concuerda con el presente puesto que se determinó que existe relación estadísticamente significativa, por ende se toma en cuenta que los profesionales de la salud se encuentran más satisfechos cuando la carga laboral no es elevada.

En cuanto a los resultados obtenidos en el presente estudio se encontró que el 57,8 % presenta un nivel entre medio a alto de sobrecarga laboral y el 40,4% de los pacientes atendidos en el Hospital General de Jaén presentan un nivel alto de calidad de atención por ello al contrastar estos resultados con un estudio realizado por Polo en el año 2019, en cuanto a la sobrecarga laboral y satisfacción del personal de salud del Hospital I Pacasmayo, se encontró que la sobrecarga laboral es baja en un 73%, la satisfacción de los trabajadores alcanza un nivel muy satisfecho 66%.

Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables, por ello podemos destacar que existe concordancia entre ambos estudios, ya que cabe precisar la importancia

de hacer énfasis a las dimensiones que permiten alcanzar una atención de calidad a los usuarios como son la parte humana, técnica y del entorno.

En tanto con los resultados obtenidos del presente estudio no ha permitido contrastar con estudios semejantes que tengan las mismas variables a relacionar ya que generalmente estos se han enfocado en estudios que relacionan la sobrecarga laboral con la satisfacción del profesional, por ende el presente queda como aporte fundamental para posteriores estudios.

A su vez Campos en el 2019 en un estudio acerca de sobre carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho: la carga laboral tiene un nivel medio en sus dimensiones: física con un 76,2%, psicológica en un 69%, comportamental en un 95,2%, afrontamiento en un 85,7% y satisfacción laboral en un 71,4%.

Concluyendo que existe relación inversa entre la carga laboral y satisfacción de los enfermeros. En tanto este estudio no concuerda con el presente ya que en relación al nivel de sobrecarga laboral en el presente estudio se encontró que el 42,2% de los profesionales de la salud presenta un nivel bajo con respecto a la sobrecarga en el área de emergencia del Hospital General de Jaén, sin embargo si existe una demanda de actividades en un periodo de tiempo, por tal razón hace que en los trabajadores aumente la intensidad en la realización de actividades, de los cuales destaca en la dimensión de carga física se encuentra entre los niveles alto con un 60,9%, es decir que se ve reflejada en la adopción de posturas forzadas, movimientos repetitivos y falta de pausas dando lugar a la presencia de enfermedades osteomusculares.

Y en la dimensión de carga mental con el 80% en un muy nivel alto pero en cuanto a la dimensión de trabajo a turno se encuentra el 18,5% en nivel bajo, finalmente en cuanto a la dimensión de factores de organización se encuentra el 79,2% en nivel bajo.

Por otro lado en comparación con otro estudio, Mejía y Namicela en el año 2019, en un estudio sobre la carga laboral y rol familiar del profesional de enfermería en Cuenca Ecuador, encontraron que de los 77 los profesionales el 27% presentaron cansancio emocional nivel alto al igual que la despersonalización con un 26,7%, concluyendo que los profesionales tienen sobrecarga laboral (13); este estudio concuerda con el presente ya que al estudiar la dimensión de carga mental este se encuentra en un nivel alto y medio con un 57,7%, en tanto los profesionales de la salud si presentan sobrecarga laboral en cuanto a esta dimensión considerando el acumulativo en ambos niveles.

Por su lado Sandoval en el año 2019 al evaluar el desempeño en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del Hospital de Cuilapa encontró que al encuestar a 60 pacientes que visitaron la emergencia del Hospital y a 55 paramédicos del servicio de emergencia concluye que existe un porcentaje de 89% de satisfacción del usuario con respecto a la atención, ubicándose en los parámetros de buena y Regular(9), este estudio concuerda con el presente puesto que la Calidad de Atención de los pacientes del Hospital General de Jaén se encuentran en los niveles: alto con 40,2% , destacando que en dicho Hospital se cumple con las exigencias, normas y protocolos, garantizando su beneficio, seguridad y recuperación de la salud de loa pacientes.

En tanto Guadalupe y Contreras en el año 2019, en un estudio sobre la calidad de Atención Percibida por Usuarios de un Hospital Gineco-Obstétrico de la Ciudad de México se

encontró que el 33,7% percibieron la atención recibida como regular; el 53,4% percibió la atención recibida como efectiva, el 76% consideraron que el servicio podría mejorar si se disponía de estudios paraclínicos y medicamentos, la principal percepción de un mal servicio fueron los tiempos de espera prolongados hasta en un 35,6% (10), destacando que se ve afectada la integralidad, puesto que el usuario o paciente debe recibir atenciones de salud que requiera en su momento, asimismo se exprese un interés por la condición de salud del acompañante, este estudio en cuanto a esta dimensión técnico científica difiere del presente ya que la Calidad de Atención de los pacientes del Hospital General en referencia de esta dimensión se encuentra en un 76.7% con un nivel alto.

Así mismo por su parte Calderón, en el año 2018 al determinar la satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital General de Jaén, Cajamarca – Perú; encontró que el paciente en esta área tiene una satisfacción acerca de la calidad de cuidado enfermero en las dimensiones: accesibilidad, confort, mantiene relación de confianza, pero en las dimensiones: explica y facilita, se anticipa, monitorea y hace seguimiento, muestra una satisfacción media con tendencia (19).

Este estudio concuerda con el presente puesto que con los resultados obtenidos se determina que en cuanto a la calidad de atención en la dimensión humana se encuentra un nivel medio 67,9%, en la dimensión técnica se encuentran niveles, alto 52,7%, nivel medio 45,1% y finalmente dimensión entorno se encuentran niveles, alto 30,7%, nivel medio 45,5%.

En ese sentido Medina y Sánchez en el año 2018, al determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en la unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén, encontró que el 60% de los encuestados se encuentran medianamente

satisfechos al cuidado enfermero, al igual que un 70% con el trato, 75% medianamente satisfechos con la disponibilidad y 65% con la continuidad del cuidado, concluyendo que la mayoría de pacientes de esta área se encuentran medianamente satisfechos, sin embargo se evidencia un alto porcentaje de 17,5% de insatisfacción frente al cuidado (20). Con los resultados obtenidos este estudio no concuerda con el presente ya que en cuanto a la calidad de los pacientes en el área de emergencia en la dimensión humana se encuentra un nivel medio con un 67,9%, es decir que dicho dato refleja el respeto a los derechos, la cultura y características individuales de cada persona; en la técnica en un nivel alto 52,7%, concluyendo que en este servicio se brinda una atención de calidad.

Es decir que con estos resultados refleja que se cumplen con los aspectos técnico científicos de la atención los cuales son: la efectividad, la eficacia, eficiencia, seguridad, integralidad y continuidad; y finalmente dimensión entorno: alto en un 81,2% lo que refleja que la entidad brinda una mejor prestación de servicios haciendo énfasis de una mejora en la comodidad, limpieza, privacidad, orden, iluminación adecuada, ventilación y confianza que percibe el paciente durante su estadía hospitalaria.

Además de ello cabe precisar que para el presente estudio surgieron muchas limitaciones entre ellas establecer el marco muestral, ya que se trabajó con una población pequeña de profesionales de la salud para estudiar el nivel de sobrecarga laboral y con una población grande de pacientes para determinar el nivel la calidad de atención, así mismo establecer el momento para realizar la encuesta ya que no todos los pacientes en este servicio son dados de alta a su domicilio, sino que son derivados a otras áreas como por ejemplo sala de operaciones u hospitalización.

Asimismo, no existen muchos estudios en el que se tomen en cuenta ambas variables de estudio para establecer comparaciones y discutir los resultados, además de ello que el presente se aplicó en dos poblaciones diferentes haciendo más complejo la asociación entre las dimensiones de cada uno tanto de sobrecarga laboral como de calidad de atención.

CONCLUSIONES

Se logró determinar que existe relación significativa entre la sobrecarga laboral de los profesionales de la salud con la calidad de atención de los pacientes que son atendidos en el área de Emergencia del Hospital General de Jaén; puesto que la mayoría de profesionales de la salud refieren una baja sobrecarga laboral en este servicio brindando por ende una adecuada calidad de atención a los pacientes cuyos resultados evidencian que se encuentran satisfechos con la atención.

La mayoría de los profesionales de la salud del área de Emergencia presenta un nivel bajo de sobrecarga laboral según los resultados obtenidos, sin embargo en la dimensión de carga física presentan un alto nivel ya que el trabajo les exige mantenerse de pie por muchas horas, les exige desplazarse de un lugar a otro, realizar esfuerzo muscular, es más no se han brindado capacitaciones ni se ha supervisado en cuanto al manejo y manipulación de carga física; en cuanto a la dimensión de carga mental se encuentra en un nivel alto ya que el trabajo exige la ejecución elevada de actividades y procedimientos, el trabajo produce mucho cansancio, se requiere mucho esfuerzo y concentración y la realización de más de una tarea a la vez, en cuanto a la dimensión de trabajo a turno se encuentra en un nivel bajo y finalmente también en cuanto a la dimensión de factores de organización se encuentra en nivel bajo.

La mayoría de pacientes del área de Emergencia del Hospital General de Jaén refieren sentirse satisfechos con la atención brindada por parte de los profesionales de la salud, asimismo en cuanto a la dimensión humana refieren un nivel medio, en la dimensión tecnológica un nivel alto y finalmente refieren sentirse satisfechos en cuanto a la atención de calidad en la dimensión entorno.

Finalmente se concluye que en el presente trabajo de investigación se rechaza la hipótesis nula ya que con los resultados obtenidos se evidencia que existe relación directa y estadísticamente significativa entre las variables sobrecarga laboral y calidad de atención.

RECOMENDACIONES

Realizar estudios de sobrecarga laboral en todos los grupos ocupacionales del Hospital General de Jaén, con el fin de mejorar la calidad de atención de los pacientes.

El Hospital General de Jaén debe realizar un estudio de brechas de recursos humanos para la incorporación de personal de salud con buena distribución de acuerdo a las necesidades de cada servicio y evitar de esta manera la sobrecarga laboral.

El Hospital General de Jaén debe incluir programas de capacitación y supervisión en cuanto a la correcta manipulación, desplazamiento y manejo de cargas físicas de esta manera contribuir a la prevención de lesiones osteomusculares u otras alteraciones en los profesionales de la salud.

Se recomienda que la institución brinde capacitaciones continuas sobre el cuidado y atención a los pacientes, así mismo promover estrategias de organización y disponibilidad de equipos y materiales que propicien la atención inmediata y oportuna de los pacientes.

Al área de calidad del Hospital General de Jaén, debe implementar una política de organización, promoviendo el desarrollo de técnicas y habilidades de comunicación, para mejorar las relaciones interpersonales y la identificación oportuna e inmediata de necesidades de los pacientes y familiares.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Becerra, B. sobrecarga laboral y bienestar psicológico del personal de enfermería del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima. [acceso 6 de Mayo 2021, [internet]. 2020, Disponible en: [dihttps://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40649/Huam%c3%a1n_VRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40649/Huam%c3%a1n_VRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente [sede Web]. Ginebra-Suiza: OMS; 2019 [actualizado febrero de 2019; acceso 6 de mayo del 2021]. [Internet]. Disponible en: https://www.who.int/topics/patient_safety/es/
3. Mejía S, Murga S. Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. Univ Nac Trujillo [Internet]. 2019;94. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11644>
4. Alcayaga, A. 2016. LA SOBRECARGA LABORAL: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. HSEC, 44-45.
5. Pérez, A. Gremios de la salud piden aplicación de jornadas especiales de trabajo. 2018, febrero, Disponible en: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/gremios-de-la-saludpiden-aplicacion-de-jornadas-especiales-de-trabajo>
6. Guerra, M. Afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Diteca S.A. (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador, 2018.
7. Polo, N. Sobrecarga Laboral y Satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, Perú, [acceso 6 de Mayo 2021], [internet]. 2018 Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31075/nieto_ps.pdf?sequence=1

8. Calderón, M. Satisfacción del paciente acerca de la calidad dl cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital General De Jaén, Cajamarca – Perú, 2018. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2096>
9. Sandoval, Mejía. Impacto de la evaluación del desempeño en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del Hospital de Cuilapa. 2019, Revista Naturaleza, Sociedad Y Ambiente, 6(1), 41–56. Disponible en: <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.40>
10. Guadalupe Alvarado D, Agustín Contreras N. Calidad de Atención Percibida por Usuarios de un Hospital Gineco-Obstétrico de la Ciudad de México. [acceso 6 de Mayo 2021], [internet]. 2019, Disponible en: <https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/download/153/126/>
11. Castro F, Chantog K. Carga laboral y su influencia en la calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza. [acceso 10 de Mayo 2021], [internet]. 2020, Disponible en: utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8000/P-UTB-FCS-ENF-000203.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Cruz Guavita D, Ramirez Rodríguez M, Ruiz Saavedra LK. Como impacta el volumen de carga laboral en el personal de hospitalización respecto a la seguridad del paciente. [acceso 10 de Mayo 2021], [internet]. 2019, Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/46188/Trabajo%20Final%20Clinica%20del%20Occidente.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
13. Mejía C, Namicela V. Carga laboral y rol familiar del profesional de enfermería del Distrito de Salud, Cuenca. [acceso 10 de Mayo 2021], [internet]. 2019, Disponible en: <https://1library.co/document/z1dxve8z-carga-laboral-familiar-profesional-enfermeria-distrito-salud-cuenca.html>
14. Campos T, Bridth M. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho. 2018, [acceso 12 de Mayo 2021], [internet]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4696>

15. Moreno N, Lopez CH. Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara-ESSALUD. [acceso 12 de Mayo 2021], [internet]. 2019, Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/3222/TESES%20Lopez%20Charly%20-%20Moreno%20Ericson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Mejía S, Murga L. Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. [acceso 12 de Mayo 2021], [internet]. 2019, Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11644>

17. Polo, N. sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo. [acceso 12 de Mayo 2021], [internet]. 2019, Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31075/nieto_ps.pdf?sequence=1

18. Cruz R, Rosario Y. Impacto de la pandemia COVID 19 en la sobrecarga laboral del personal de salud. [acceso 12 de Mayo 2021], [internet]. 2020, Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57262>

19. Calderón, J. Satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermo en el servicio de medicina del Hospital General de Jaén Cajamarca. [acceso 13 de Mayo 2021], [internet]. 2018, Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2096>

20. Medina C, Medina I. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén. [acceso 13 de Mayo 2021], [internet]. 2016, Disponible en: [https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/3897#:~:text=Se%20concluye%20que%20la%20mayor%20C3%ADa,embargo%20un%20porcentaje%20considerable%20\(17.5](https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/3897#:~:text=Se%20concluye%20que%20la%20mayor%20C3%ADa,embargo%20un%20porcentaje%20considerable%20(17.5)

21. Smith M, Carayon P. 2010. Using the "Balance Model" for Occupational Safety and Health Promotion. *Ergonomics and Health Aspects*, 105-114. Disponible en :

http://www.sinab.unal.edu.co:2483/content/pdf/10.1007%2F9783-642-02731-4_13.pdf

22. Donabedian, A. La definición de calidad y enfoques para su valoración. Exploraciones en evaluación y seguimiento de la calidad. Vol.I. Prensa de la Administración de Salud. Ann Arbor. Michigan, 1980.
23. De Salud. Política nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N°727-2009/MINSA) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud, 2009. [Fecha de consulta: 19-05-2021], [internet]. 2009. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
24. Zurita, B. Calidad de la atención de la salud: de la Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Vol. 57, N°4, Perú. 1996.
25. Aquije, B. Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. (Tesis de maestría). 2016, Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
26. López, V. Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de Burnout, 2013. (Tesis Doctoral). Universidad Complutense Madrid, España.
27. Blanco, J. El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en gerocultoras y docentes: evaluación, prevalencia y proceso de desarrollo. 2014. (Tesis doctoral). Universidad de Valencia, España.
28. De Arco, O. Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012. (Tesis Doctoral). 2013. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

29. OIT. Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. 1997, Disponible en: <http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/85thSession/lang--es/index.htm>
30. Mayorga, D. Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20, 40, 159-172. 2017, Disponible en. <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
31. Jex, M. Claridad y sobrecarga de roles asignados. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores psicosociales y de organización*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.2000.
32. Cardona, M.A., Castillo, S. J., y Villanueva, M. E. Diagnóstico del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de 85 la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador. (Tesis de maestría). 2017. Universidad de El Salvador.
33. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Perú, 2007.
34. Lerner, S y Szasz I. Salud reproductiva y condiciones de vida en México. Mexico 2008 [revisión 2018; consultado 2021 Mayo. 19].
35. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo INSHT. VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. España: INSHT. INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. NTP: Carga de trabajo y embarazo. España: INSHT,2005.
36. Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. Respuesta a la Influenza Pandémica (H1N1) 2009 en las Américas: Lecciones y desafíos. Miami, Florida, 15–17 de septiembre de 2009. Informe de una reunión

- Disponible en: [http://new.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=7661&Itemid=.](http://new.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=7661&Itemid=)
37. Informe sobre la salud en el mundo 2000 – Mejorar el desempeño de los sistemas de salud. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2000.
 38. Organización Mundial de la Salud. Constitución de la Organización Mundial de la Salud [Documento en línea]. 1948. Disponible: http://www.who.int/gb/bd/PDF/bd46/s-bd46_p2.pdf [Consulta: 2021, Mayo 24].
 39. Fernández, J. La relación médico-paciente en el sistema de salud. En: Filosofía y Medicina. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales, 1987:164-77.
 40. ISO 9000:2015 (es). Sistemas de Gestión de la Calidad: fundamentos y vocabulario. [Online Browsing Platform (OBP)]. [Lugar desconocido] 2015. [Fecha de consulta: 01-09-2021]. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed4:v1:es:term:3.6.4>
 41. Hart, S. Desarrollo de Nasa-Tlx (índice de carga de tareas): resultados de la investigación empírica y teórica. En Hancock, P.A. y Meshkati.
 42. Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Carga de trabajo mental. Holanda Septentrional, Amsterdam. 139-183, 1988. [Lugar: España] 1983. [Fecha de consulta: 01-09-2021]. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_179.pdf
 43. Aquije, E. Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. (Tesis de maestría). 2016, Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
 44. Ramírez, N. Turnos de trabajo en el personal de Enfermería de una unidad de cuidados intensivos. Enfermería en Costa Rica, 33 (2), 74 – 80, 2013.

45. Peña, M. Metodología de la investigación. Sesión 4. 2012. Disponible en:http://www.une.edu.pe/Sesion04Metodologia_de_la_investigacion.pdf
46. Morales J, Nava G, Esquivel J, Díaz L. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre [Internet]. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre. 2011. 24 p. [recuperado el 24 de noviembre del 2015]. Disponible en:https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4821/libro_principios_de_etica.pdf

ANEXOS

ANEXOS 1

CUESTIONARIO PARA MEDIR SOBRECARGA LABORAL EN

PROFESIONALES DE LA SALUD

Instrucciones:

Estimado profesional el presente cuestionario solo tiene fines académicos.

Edad: _____ sexo: _____

Marque con una X en el casillero que considere conveniente.

N°	DIMENSIÓN CARGA FÍSICA	SI	NO
1	¿Su trabajo le exige mantenerse de pie por muchas horas durante de la jornada laboral?		
2	¿Las actividades le permiten combinar la posición de pie – sentado?		
3	¿Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta?		
4	¿El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro por periodos prolongados durante de la jornada laboral?		
5	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.		
6	La forma, el volumen, peso y tamaño de la carga física le permiten manipularla con facilidad (electrocardiógrafos, otros)		
7	¿El trabajo le obliga a realizar esfuerzo muscular durante la jornada laboral?		
8	¿El entorno físico del hospital facilita el adecuado desplazamiento que debe realizar durante su jornada laboral?		
9	¿En el trabajo se le ha capacitado sobre correcta manipulación de carga física?		
10	¿En su trabajo se supervisa que se manejen las cargas físicas de forma correcta?		
	DIMENSIÓN CARGA MENTAL	SI	NO
11	¿El nivel de atención asistencial requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado?		
12	¿El nivel de carga administrativa es elevado?		
13	¿Su trabajo le permite realizar alguna pausa o descanso?		
14	¿En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez?		
15	¿Se puede cometer algún error sin que afecte a la institución y a las personas?		
16	¿El trabajo le produce mucho cansancio?		
17	¿La cantidad de información con la que trabaja es excesiva?		
18	¿En su trabajo se evita la memorización excesiva de datos?		
19	¿Existe en el hospital una política para limitar la programación continuade guardias?		

20	¿En su trabajo se cumple con limitar la programación continua de guardias?		
21	¿Su ritmo de trabajo es rápido?		
22	¿Le es difícil seguir el ritmo de trabajo en el área donde se desenvuelve?		
23	¿Su ritmo de trabajo se incrementa con la cantidad de pacientes que atiende?		
24	¿El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador nuevo?		
25	Se atiende a los usuarios y familiares con facilidad y principios éticos.		
26	La cantidad de información que recibe durante el cambio de turno es necesaria para realizar las actividades de la nueva jornada.		
27	Los procedimientos que realiza exigen mucha concentración y esfuerzo mental.		
28	Conoce o tiene la experiencia para manipular los equipos.		
29	¿Las tareas que realiza hacen que se sienta irritado o inseguro?		
30	¿Su trabajo suele realizarse sin interrupciones?		
	DIMENSIÓN TRABAJO A TURNOS	SI	NO
31	¿La programación de trabajo es por turnos de 6 y 12 horas?		
32	La programación de trabajo (horario) se comunica con anticipación.		
33	¿Se tiene en cuenta su opinión al momento de realizar la programación de turnos?		
34	¿Durante el receso se facilita un tiempo adecuado para una comida caliente y equívoca?		
35	¿A Ud. le realizaron una evaluación de salud previa a la incorporación al trabajo?		
36	El trabajo que realiza incluye turnos nocturnos		
38	El número de guardias nocturnas consecutivas es el mínimo posible.		
	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	SI	NO
39	¿Los equipos de trabajo son estables?		
40	¿En el trabajo te exigen la ejecución de varios procedimientos dentro de un turno?		
41	¿El trabajo que desarrolla incluye la realización continua de tareas exigentes?		
42	¿El ambiente laboral permite que exista una relación amistosa?		
43	¿Conoce la totalidad de funciones que debe realizar?		
44	¿La institución le capacita en relación con el trabajo que realiza?		
45	¿Te permiten tomar iniciativa en la resolución de incidencias?		

46	¿Te permiten elegir tus propios métodos para organizar su trabajo?		
47	¿Las órdenes de trabajo que recibe son claramente definidas?		
48	¿Las órdenes de trabajo que recibe son comunicadas oportunamente?		
49	¿Para la asignación de tareas se tiene en cuenta tu opinión?		
50	¿Se le informa sobre la calidad del trabajo realizado?		
51	¿Está establecido algún protocolo de acción en la exposición a conductas		

Fuente: Adaptado de Nieto M. hospital I - Pacasmayo, 2018.

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES.

Instrucciones:

El presente cuestionario solo tiene fines académicos.

Edad: _____ sexo: _____

Marque con una X en el casillero que considere conveniente.

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Muy de	De acuerdo	Poco De	Desacuerdo	Muy desacuerdo
DIMENSION HUMANA						
1	¿El profesional de salud le atiende con cuidado y precaución?					
2	¿El profesional de salud se presenta al momento de la atención?					
3	¿El profesional de salud le brinda un trato amable y cortés?					
4	¿El profesional de salud respeta la confidencialidad y actúa con discreción?					
5	¿El profesional de salud respeta la hora de llegada de los pacientes?					
6	¿El profesional de salud se encuentra correctamente uniformado y aseado?					
7	¿El profesional de salud respeta su privacidad?					
8	¿El profesional de salud le brinda confianza al momento de la atención?					
9	¿El profesional de salud se dispone a escuchar sus inquietudes?					
10	¿El profesional de salud explica a sus familiares con cordialidad sobre su enfermedad?					
11	¿El profesional de salud explica a sus familiares sobre su tratamiento?					
DIMENSION TECNOLÓGICA - CIENTÍFICA.						
12	¿El profesional de salud demuestra seguridad al realizar los procedimientos?					
13	¿El profesional de salud le explica sobre los procedimientos a realizar?					
14	¿El profesional de salud le orienta sobre los medicamentos a administrar?					
15	¿El profesional de salud le orienta sobre su enfermedad mientras lo atiende?					

16	¿El profesional de salud demuestra seguridad y dominio con respecto a la medicación que se está administrando?					
17	¿El profesional de salud le explica sobre las posibles reacciones a los medicamentos?					
18	¿El profesional de salud ofrece alternativas de tratamiento?					
19	¿El profesional de salud ofrece información preventiva?					
20	¿El profesional de salud ofrece información sobre su nutrición?					
DIMENSIÓN: ENTORNO						
21	¿Considera que su ambiente está limpio?					
22	¿Considera que su ambiente está ordenado?					
23	¿Considera que su ambiente está iluminado?					
24	¿Considera que su ambiente está ventilado?					
25	¿Considera que su ambiente posee avisos que facilitan su ubicación y/o información.					

Fuente: Adaptado de Barrientos J. Lima; 2018.

ANEXO 3

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO.

	SOLICITO: Autorización para aplicar estudio de prueba piloto en el área de emergencia.
---	---

SR. DIRECTOR DEL HOSPITAL I SANTIAGO APOSTOL – BAGUA GRANDE

YO Jackeline Isabel Tarrillo Fernández, estudiante de Maestría de la Universidad Nacional de Cajamarca, identificada con DNI: 72044642, Domiciliada en la calle Prolongación Mariano Melgar N°619 - JAÉN; ante Ud. me presento con el debido respeto y expongo:

Que por motivo de estar estudiando la Maestría en Salud Pública, cursando el último ciclo y desarrollando el proyecto de tesis Sobrecarga laboral y calidad de atención del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022, solicito aplicar un estudio de prueba piloto en el área de emergencia del HOSPITAL I SANTIAGO APOSTOL, tanto a profesionales de salud como médicos, enfermeras, obstetras y pacientes de esta manera obtener la prueba de confiabilidad que mi estudio requiere, al mismo tiempo por ser un requisito necesario para la ejecución del mismo.

POR LO EXPUESTO

Pido a usted acceder a mi solicitud y en tanto agradecer el apoyo que brinda para la ejecución de estudios de investigación en cuanto a un aspecto importante como la salud.

Jaén, 4 de Enero 2022



Lic. Enf. Jackeline Isabel Tarrillo Fernández
DNI: 72044642

ANEXO 4

AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO.



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
Gerencia Regional de Desarrollo Social
Dirección Regional de Salud Amazonas
Red de Salud Utcubamba

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CARTA N° 016 - 2022-GRA/DRSA/RSU/HAISA-U/RRHH. /DE.

Bagua Grande, enero 18 del 2022.

Señorita:
JACKELINE ISABEL TARRILLO FERNÁNDEZ.

Cludad. -

**ASUNTO : AUTORIZO APLICAR ESTUDIO DE PRUEBA PILOTO
EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HAISA-U.**

REF : EXP. N° 034-2022 DE FECHA 04/01/2022.



Mediante el presente me dirijo a usted, expresándole mi cordial y atento saludo y al mismo tiempo en atención al documento indicado en la referencia, el **DESPACHO** a mi cargo **AUTORIZA** a usted, realizar Estudio de Prueba Piloto en el área de Emergencia de nuestro nosocomio; y así pueda desarrollar el proyecto de tesis sobre carga laboral y calidad de atención del profesional de la salud.

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente,



JEMM/D-HAISAU
MLLN./J.RR. HH
Dis/Secretaría.

C.c
Archivo

"Kuelap, Joya Milenaria De La Arqueología Peruana...Maravilla Del Perú"
Jr. San Felipe Santiago N°. 111 Telefax. 041-474634 – EMAIL, haisau01@gmail.com

ANEXO 5

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS DE INVESTIGACIÓN

**Universidad Nacional de Cajamarca**
ENCUADRA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 086-2015-EDUC/D
LICENCIADA CON REGULACIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 040-2010-EDUC/D
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Jaén, 22 de febrero del 2022.

OFICIO N° 002 - 2022- EPG - UNC

Señora:
DRA. DIANA MERCEDES BOLIVAR JOO
DIRECTORA DEL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN



ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.

Es grato dirigirme al Despacho de su digno cargo para expresarle mi cordial saludo al mismo tiempo manifestarle que la Lic. Jackeline Isabel Tarrillo Fernández alumna de la Maestría en Salud Pública de la Universidad Nacional de Cajamarca, está realizando el trabajo de investigación titulado: "SOBRECARGA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE SALUD EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN 2022".

En tal sentido, solicito brinde las facilidades a la mencionada alumna para la aplicación del instrumento. Para efectos de coordinación sírvase contactarse con el número teléfono 976437106 o al correo electrónico: jtarrillof_epg20@unc.edu.pe.

Agradeciendo anticipadamente por la atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

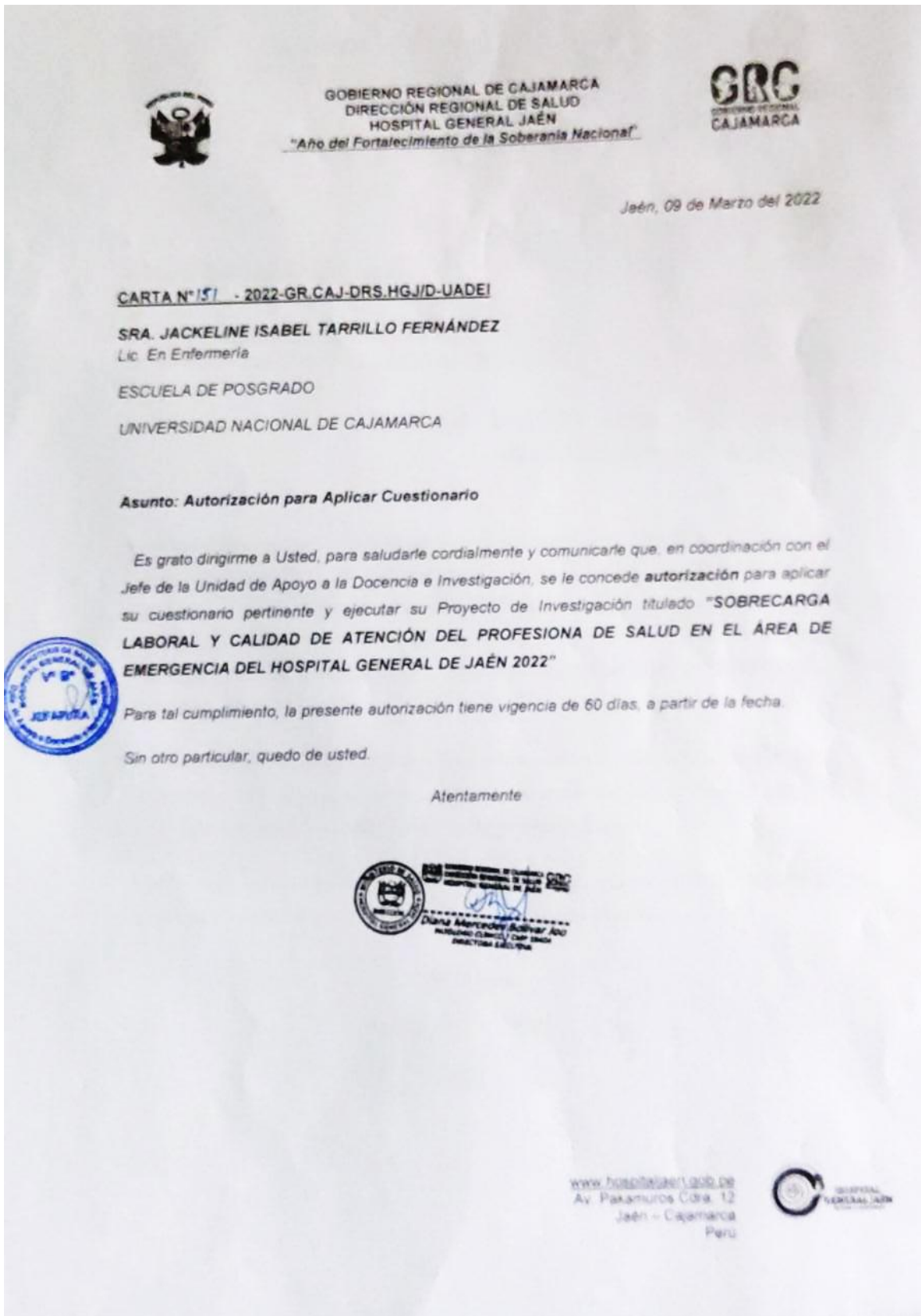
Atentamente,


Dra. Elvira López Torres
COORDINADORA

Cc
Antonio
EVT/eg

ANEXO 6

AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS DE INVESTIGACIÓN



ANEXO 7

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
MENCION SALUD PUBLICA



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... Con DNI:

Acepto participar en la investigación científica "Sobrecarga laboral y calidad de atención del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022", realizado por la alumna de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la salud de la Universidad Nacional De Cajamarca: Jackeline Isabel Tarrillo Fernández.

El investigador me ha explicado con claridad los objetivos del estudio, estoy consciente que el informe final de la investigación será publicado. No se mencionan los nombres de los participantes, teniendo libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio sin que esto me genere algún perjuicio.

Finalmente declaro que después de las aclaraciones convenientes tengo a bien participar en dicho estudio.

Fecha:

Firma del investigador

Firma y huella del participante

ANEXO 8

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO 1

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Jaén, 03 de Diciembre del 2021

Estimado (a) validador (a): M.Cs. LEYDER GERRRERO QUIROZ

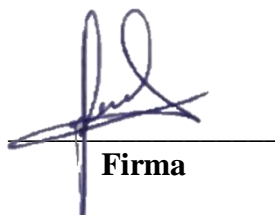
PRESENTE

Me dirijo a usted, para saludarle y a la vez manifestarle que, dada su experiencia en el área temática: Sobrecarga laboral y calidad de atención, solicito su colaboración, con la revisión, evaluación y validación del instrumento de recolección de datos, que será aplicada para realizar el trabajo de investigación titulado: **Sobrecarga laboral y calidad de atención del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022.**

Para ello adjunto, un resumen del proyecto de investigación, y la constancia de validación.

Agradezco anticipadamente su atención.

Atentamente,



Firma

ESCALA DICOTOMICA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del profesional experto
Guerrero Quiñones, Leyder

Cargo e institución donde labora
Enfermero asistencial de la Unidad de Cuidados Intensivos, Adulto Hospital
General Jaén


ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	Criterios	Indicadores	Sí	No
1.	Claridad	Los términos utilizados en las preguntas son formulados con lenguaje claro y comprensible.	X	
		El lenguaje es apropiado para el nivel de los participantes de investigación.	X	
		El grado de complejidad de las preguntas es aceptable.	X	
2.	Organización	Las preguntas tienen organización lógica.	X	
3.	Pertinencia	Las preguntas permiten resolver el problema de investigación.	X	
		Las preguntas permitirá contrastar la hipótesis		
4.	Coherencia Metodológica	Las preguntas permitirán recoger la información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
5.	Objetividad	El instrumento abarca el objeto de investigación de manera clara y precisa.	X	
6.	Consistencia	Las preguntas se basan en los aspectos teóricos científicos.	X	

SUGERENCIAS y OPINIONES (recomendaciones, críticas, modificaciones o añadidas en el instrumento)

Tener cuidado con la ortografía y signos de interrogación

FECHA: 4/12/2021

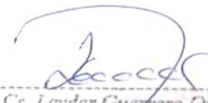

M.Cs. Leyder Guerrero Quiñones
CEP: N° 22957 / RNE: N° 3915
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - ADULTO

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X		X			
5	X		X		X		X		X			
6	X		X		X		X		X			
7	X		X		X		X		X			
8	X		X		X		X		X			
9	X		X		X		X		X			
10	X		X		X		X		X			
11	X		X		X		X		X			
12	X		X		X		X		X			
13	X		X		X		X		X			
14	X		X		X		X		X			
15	X		X		X		X		X			
16	X		X		X		X		X			
17	X		X		X		X		X			
18	X		X		X		X		X			
19	X		X		X		X		X			
20	X		X		X		X		X			
21	X		X		X		X		X			
22	X		X		X		X		X			
23	X		X		X		X		X			
24	X		X		X		X		X			
25	X		X		X		X		X			
26	X		X		X		X		X			
27	X		X		X		X		X			
28	X		X		X		X		X			
Aspectos generales										Si	No	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTO

Ítem	CRITERIOS PARA EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	x		X		X		x		x		
Aspectos generales									Si	No	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir									X		


 M.Cs. Leyder Guerrero Quiñones
 CEP: N° 22957 / RNE: N° 3915
 UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - ADULTO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: Leyder Guerrero Quiñones	D.N.I: 27996133		Fecha:4/12/2021
Firma:  <small>M.C. Leyder Guerrero Quiñones CEP: N° 22957 / RNE: N° 3915 UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - ADULTO</small>	Teléfono:920138204		E-mail: lguerrero unc.edu.pe
Tomado de Yadira Corral en validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos			

EXPERTO 2

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Jaén, 03 de diciembre del 2021

Estimado (a) validador (a): Mg. Marlet Aguilar Carrión

PRESENTE

Me dirijo a usted, para saludarle y a la vez manifestarle que, dada su experiencia en el área temática: Sobrecarga laboral y calidad de atención, solicito su colaboración, con la revisión, evaluación y validación del instrumento de recolección de datos, que será aplicada para realizar el trabajo de investigación titulado: **Sobrecarga laboral y calidad de atención del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022.**

Para ello adjunto, un resumen del proyecto de investigación, y la constancia de validación.

Agradezco anticipadamente su atención.

Atentamente,



Firma

ESCALA DICOTOMICA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del profesional experto Mg.

Marlet Aguilar Carrión

Cargo e institución donde labora: Coordinador

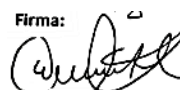
Regional de Categorización – DIRESA Amazonas

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	Criterios	Indicadores	Sí	No
1.	Claridad	Los términos utilizados en las preguntas son formulados con lenguaje claro y comprensible.	✓	
		El lenguaje es apropiado para el nivel de los participantes de investigación.	✓	
		El grado de complejidad de las preguntas es aceptable.	✓	
2.	Organización	Las preguntas tienen organización lógica.	✓	
3.	Pertinencia	Las preguntas permiten resolver el problema de investigación.	✓	
		Las preguntas permitirá contrastar la hipótesis		
4.	Coherencia Metodológica	Las preguntas permitirán recoger la Información para alcanzar los objetivos de la investigación.	✓	
5.	Objetividad	El instrumento abarca el objeto de Investigación de manera clara y precisa.	✓	
6.	Consistencia	Las preguntas se basan en los aspectos Teóricos científicos.	✓	

II. SUGERENCIAS y OPINIONES (recomendaciones, críticas, modificaciones o añadidas en el instrumento)

FECHA: 13-12-2021

Firma: 


FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

SOBRECARGA LABORAL

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	SI	No	SI	No	SI	No	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6			✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		
11	✓		✓			✓	✓		✓		
12	✓		✓			✓	✓		✓		
13	✓		✓			✓	✓		✓		
14	✓		✓			✓	✓		✓		
15	✓		✓			✓	✓		✓		
16	✓		✓			✓	✓		✓		
17	✓		✓			✓	✓		✓		
18	✓		✓			✓	✓		✓		
19	✓		✓			✓	✓		✓		
20	✓		✓			✓	✓		✓		
21	✓		✓			✓	✓		✓		
22	✓		✓			✓	✓		✓		
23	✓		✓			✓	✓		✓		
24	✓		✓			✓	✓		✓		
25	✓		✓			✓	✓		✓		
26	✓		✓			✓	✓		✓		
27	✓		✓			✓	✓		✓		
28	✓		✓			✓	✓		✓		
29	✓		✓			✓	✓		✓		
30	✓		✓			✓	✓		✓		
31	✓		✓			✓	✓		✓		
32	✓		✓			✓	✓		✓		
33	✓		✓			✓	✓		✓		
34	✓		✓			✓	✓		✓		
35	✓		✓			✓	✓		✓		
36	✓		✓			✓	✓		✓		
37	✓		✓			✓	✓		✓		
38	✓		✓			✓	✓		✓		
39	✓		✓			✓	✓		✓		

41	✓		✓		✓	✓		✓		
42	✓		✓		✓	✓		✓		
43	✓		✓		✓	✓		✓		
44	✓		✓		✓	✓		✓		
45	✓		✓		✓	✓		✓		
46	✓		✓		✓	✓		✓		
47	✓		✓		✓	✓		✓		
48	✓		✓		✓	✓		✓		
49	✓		✓		✓	✓		✓		
50	✓		✓		✓	✓		✓		
51	✓		✓		✓	✓		✓		
Aspectos								Si	No	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario								✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación								✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial								✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir								✓		

Firma:



FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTO

CALIDAD DE ATENCIÓN

CRITERIOS PARA EVALUAR

Ítem	Lenguaje										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		
11	✓		✓			✓	✓		✓		
12	✓		✓			✓	✓		✓		
13	✓		✓			✓	✓		✓		
14	✓		✓			✓	✓		✓		
15	✓		✓			✓	✓		✓		
16	✓		✓			✓	✓		✓		
17	✓		✓			✓	✓		✓		
18	✓		✓			✓	✓		✓		
19	✓		✓			✓	✓		✓		
20	✓		✓			✓	✓		✓		
21	✓		✓			✓	✓		✓		
22	✓		✓			✓	✓		✓		
89											

23	✓	✓	✓	✓	✓
24	✓	✓	✓	✓	✓
25	✓	✓	✓	✓	✓

Aspectos generales

Si

No

El instrumento contiene instrucciones claras y precisas

✓

Para responder el cuestionario.

Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación

✓

Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial

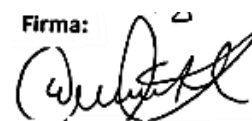
✓

El número de ítems es suficiente para recoger la información.

✓

En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems que añadió. .

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ		
APLICABLE	X	NO APLICABLE
APLICABLE ENTENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
VALIDADO POR : MARLET AGUILAR CARRIÓN	DNI: 41184477	FECHA: 10/12/2021
Firma: 	TELÉFONO: 949472326	E MAIL: mrlith@gmial.com
Validado de Yadira Corral en validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos		

EXPERTO 3

Jaén, 03 de diciembre del 2021


Estimado (a) validador (a): Mg. Piter Wilfredo Quintanilla Guillén

PRESENTE

Me dirijo a usted, para saludarle y a la vez manifestarle que, dada su experiencia en el área temática: Sobrecarga laboral y calidad de atención, solicito su colaboración, con la revisión, evaluación y validación del instrumento de recolección de datos, que será aplicada para realizar el trabajo de investigación titulado: **Sobrecarga laboral y calidad de atención del profesional de salud en el área de emergencia del Hospital General de Jaén 2022.**

Para ello adjunto, un resumen del proyecto de investigación, y la constancia de validación.

Agradezco anticipadamente su atención.


Acentamente

ESCALA DICOTOMICA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del profesional experto

Mg. QUINTANILLA GUILLÉN, Piter Wilfredo

Cargo e institución donde labora

Coordinador Regional de Categorización – DIRESA Amazonas

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	Criterios	Indicadores	Sí	No
1.	Claridad	Los términos utilizados en las preguntas son formulados con lenguaje claro y comprensible.	✓	
		El lenguaje es apropiado para el nivel de los participantes de investigación.	✓	
		El grado de complejidad de las preguntas es aceptable.	✓	
2.	Organización	Las preguntas tienen organización lógica.	✓	
3.	Pertinencia	Las preguntas permiten resolver el problema de investigación.	✓	
		Las preguntas permitirá contrastar la hipótesis		
4.	Coherencia Metodológica	Las preguntas permitirán recoger la información para alcanzar los objetivos de la investigación.	✓	
5.	Objetividad	El instrumento abarca el objeto de investigación de manera clara y precisa.	✓	
6.	Consistencia	Las preguntas se basan en los aspectos teóricos científicos.	✓	

II. SUGERENCIAS y OPINIONES (recomendaciones, críticas, modificaciones o añadidas en el instrumento), Se sugiere incluir una pregunta en DIMENSIÓN TRABAJO A TURNOS ¿Realiza turnos de 24 horas ?

FECHA : 13-12-2021

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AMAZONAS
DIRECCIÓN DE SERVICIO DE SALUD

Mg. PITER W. QUINTANILLA GUILLÉN
CATEGORIZADOR

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

SOBRECARGA LABORAL

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	SI	No	SI	No	SI	No	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6			✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		
11	✓		✓			✓	✓		✓		
12	✓		✓			✓	✓		✓		
13	✓		✓			✓	✓		✓		
14	✓		✓			✓	✓		✓		
15	✓		✓			✓	✓		✓		
16	✓		✓			✓	✓		✓		
17	✓		✓			✓	✓		✓		
18	✓		✓			✓	✓		✓		
19	✓		✓			✓	✓		✓		
20	✓		✓			✓	✓		✓		
21	✓		✓			✓	✓		✓		
22	✓		✓			✓	✓		✓		
23	✓		✓			✓	✓		✓		
24	✓		✓			✓	✓		✓		
25	✓		✓			✓	✓		✓		
26	✓		✓			✓	✓		✓		
27	✓		✓			✓	✓		✓		
28	✓		✓			✓	✓		✓		
29	✓		✓			✓	✓		✓		
30	✓		✓			✓	✓		✓		
31	✓		✓			✓	✓		✓		
32	✓		✓			✓	✓		✓		
33	✓		✓			✓	✓		✓		
34	✓		✓			✓	✓		✓		
35	✓		✓			✓	✓		✓		
36	✓		✓			✓	✓		✓		
37	✓		✓			✓	✓		✓		
38	✓		✓			✓	✓		✓		
39	✓		✓			✓	✓		✓		
40	✓		✓			✓	✓		✓		

41	✓		✓			✓	✓		✓		
42	✓		✓			✓	✓		✓		
43	✓		✓			✓	✓		✓		
44	✓		✓			✓	✓		✓		
45	✓		✓			✓	✓		✓		
46	✓		✓			✓	✓		✓		
47	✓		✓			✓	✓		✓		
48	✓		✓			✓	✓		✓		
49	✓		✓			✓	✓		✓		
50	✓		✓			✓	✓		✓		
51	✓		✓			✓	✓		✓		
Aspectos									Si	No	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir									✓		

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTO

CALIDAD DE ATENCIÓN

Ítem	CRITERIOS PARA EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		
11	✓		✓			✓	✓		✓		
12	✓		✓			✓	✓		✓		
13	✓		✓			✓	✓		✓		
14	✓		✓			✓	✓		✓		
15	✓		✓			✓	✓		✓		
16	✓		✓			✓	✓		✓		
17	✓		✓			✓	✓		✓		
18	✓		✓			✓	✓		✓		
19	✓		✓			✓	✓		✓		
20	✓		✓			✓	✓		✓		
21	✓		✓			✓	✓		✓		

22	✓	✓	✓	✓	✓
23	✓	✓	✓	✓	✓
24	✓	✓	✓	✓	✓
25	✓	✓	✓	✓	✓

Aspectos generales

Si No *****

El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	✓	
El número de ítems es suficiente para recoger la información.		
En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	✓	

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS
 DIRECCION DE SERVICIO DE SALUD

 Mg. PITER W. QUINTAVILLA GUILLEN
 CATEGORIZADOR

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ		
APLICABLE	✓	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
Validado por: Mg. Piter Wilfredo Quintanilla Guillén	D.N.I: 33423312	Fecha: 13-12-21
Firma:  <p>GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS DIRECCION DE SERVICIO DE SALUD</p> <p>Mg. PITER W. QUINTANILLA GUILLEN CATEGORIZADOR</p>	Teléfono: 941992114	E-mail: pguillen2004@yahoo.es
Tomado de Yadira Corral en validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos		

ANEXO 9

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE PRUEBA PILOTO

SOBRECARGA LABORAL

Dimensión	Criterio a validar					Total
	Claridad en la redacción	Coherencia interna	Inducción - Sesgo	Lenguaje adecuado	Mide lo que pretende	
CARGA FÍSICA	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
CARGA MENTAL	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
TRABAJO A TURNOS	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
Total	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0

CALIDAD DE ATENCION

Dimensión	Criterio a validar					Total
	Claridad en la redacción	Coherencia interna	Inducción - Sesgo	Lenguaje adecuado	Mide lo que pretende	
HUMANA	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
TECNOLÓGICA - CIENTÍFICA	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
ENTORNO	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
Total	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0

Coefficiente de validez V de Aiken

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

Donde:

S: Sumatorias de si

n: Numero de expertos

c: Valores de escala de valoración (2 en teste caso)

El coeficiente de validez: V de Aiken, para los dos instrumentos de investigación, Sobrecarga laboral y calidad de atención, tienen un valor de 1.0 al igual para cada una de sus dimensiones, debido a que hay una coincidencia en la valoración del criterio a evaluar, en todos los Items, por los 3 expertos. Por lo tanto estos instrumentos tienen la validez necesaria y suficiente para ser aplicado en nuestro estudio de investigación.