



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN  
DE SERVICIOS DE LA SALUD**

**Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a  
la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTORA:**

Juarez Quispe, Katherine Yesenia (ORCID:0000-0003-3332-3482)

**ASESORA:**

Mg. Cabrera Santa Cruz, Maria Julia (ORCID:0000-0002-5361-6541)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud.

Lima -Perú

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, nuestro señor, quien siempre me bendice a lo largo de mi vida, de la cual doy gracias por no alejarme de sus manos y otorgarme la sabiduría necesaria en cada trayecto de mi vida.

A mis padres y hermano que son el complemento constante, tales que me impulsan a ser cada día mejor, gracias por todo el apoyo.

A mi hijo y esposo, que son lo mejor que tengo en la vida, gracias por todo el apoyo en cada palabra de aliento y comprensión los adoro.

## **Agradecimiento**

A Dios por haber puesto en mi camino a grandes personas que me ayudaron muchísimo en la realización de este trabajo; principalmente a mi familia y amigos.

A mi asesora, por la dedicación y entendimiento, hasta culminar la investigación.

A mis compañeros de trabajo, por su participación en esta investigación sin ustedes esto no hubiera sido posible.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA .....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	20
3.2 Variables y operacionalización .....	20
3.3 Población, muestra y muestreo .....	22
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos .....	22
3.5 Procedimiento .....	23
3.7 Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	49

## Índice de tablas

Tabla 1 Rangos de interpretación de alfa de Cronbach .....	23
Tabla 2 Niveles de carga laboral y sus dimensiones.....	25
Tabla 3 Niveles de calidad de atención y sus dimensiones .....	25
Tabla 4 Contrastación de la hipótesis general de la investigación .....	26
Tabla 5 Prueba de hipótesis: carga física y calidad de atención .....	27
Tabla 6 Prueba de hipótesis: carga mental y calidad de atención.....	27
Tabla 7 Prueba de hipótesis: carga de factores organizacionales y calidad de atención.....	28

## Resumen

Esta investigación muestra como título: Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021; el objetivo general fue: Evaluar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021. Tipo de investigación aplicada, diseño de investigación descriptivo correlacional, no experimental con corte transversal, de enfoque cuantitativo. Cuya muestra estuvo conformada por 84 trabajadores asistenciales de la Microred Ocobamba. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario el cual fue validada por juicios de expertos, la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach. Los datos obtenidos se procesaron mediante la estadística inferencial los cuales tienen una distribución normal y el coeficiente de correlación que se empleó, por tanto, es la R de Pearson. Se llegó a la conclusión que la relación entre la carga laboral y la calidad de atención es positiva y débil encontrada a través del valor de la R de Pearson.

Palabras clave: Carga laboral, calidad de atención, personal asistencial.

## **Abstract**

This research shows as a title: Workload and quality of care in patients who attend the Ocobamba Health Micronetwork, Apurímac 2021; The general objective was: To evaluate the relationship between the workload and the quality of care in patients who attend the Ocobamba Health Micronetwork, Apurímac 2021. Type of applied research, correlational descriptive research design, non-experimental with cross section, quantitative approach. Whose sample was made up of 84 assistance workers from the Ocobamba Micronetwork. The technique applied was the survey and the instrument was a questionnaire which was validated by expert judgments, reliability was performed using Cronbach's alpha. The data obtained were processed using inferential statistics, which have a normal distribution and the correlation coefficient used, therefore, is Pearson's R. It was concluded that the relationship between workload and quality of care is positive and weak, found through the value of Pearson's R.

Keywords: Workload, quality of care, care staff.

## I. INTRODUCCIÓN

La carga laboral y la calidad de atención se ha convertido en un tema muy importante en las sociedades actuales, motivando de esta manera a muchos estudios sobre las causas y efectos físico - mentales, el mundo actualmente está pasando por un problema serio el cual dificulta el desarrollo de los diferentes países, exponiendo de esta manera la salud de los usuarios que acuden a los diferentes establecimientos.

El SARS-Cov-2 hoy en día es una amenaza escondida, ya que el sector salud está obligado a realizar actividades que aumenten su carga laboral y de esta manera presentando consecuencias en su salud. (Ybaseta Medina & Becerra Canales, 2020) mencionan que la pandemia por COVID19 sitúa en riesgo la salud mental y física del personal asistencial, dando así a contagios por inadecuadas condiciones de seguridad, infraestructura, se presenta una afectación psicológica por la situación de miedo de contraer la enfermedad.

(Perez Cuevas & Svetlana Doubova, 2020) mencionan que en América latina y el caribe el trabajo con pacientes COVID19 es más que una atención directa, ya que consiste en cuidar la salud de la comunidad en base a educación, promoción y prevención, además incremento el trabajo en identificar los casos, buscar sus contactos, analizan pruebas diagnósticas, entre otras actividades que aumentan su trabajo diario, el personal de salud de la primera línea de atención está expuesto a mayores riesgos de infección, largas jornadas laborales, enfrentando angustia, y agotamiento ocupacional. La falta de personal hace que repercuta en la calidad de atención y aumento en la velocidad de incremento del número de casos.

(Ruben Valdes, y otros, 2020), en una revista de la asociación de medicina interna colombiana, manifiestan que la carga laboral que representa la atención a los pacientes COVID-19, quienes sufren de cuadros graves de insuficiencia respiratoria requieren mayor cuidado, mayor monitoreo constante, bajo equipos de protección pesados y meticulosos protocolos de seguridad llevando esto a que el personal de salud asistencial genera desgaste físico y mental. La alta carga laboral del personal asistencial hace que los centros de salud se vean saturados generando sentimientos de angustia, estrés laboral, se evidencio también la



discriminación al personal asistencial demostrando rechazo por la sociedad y así afectando la salud mental del trabajador.

A inicios de la década de los 80, Avedis Donavedian enunció una teoría general para aprender sobre la calidad de la atención en salud. Este modelo tiene como fundamento la teoría general de sistemas y se manipula muy seguido en las instituciones públicas. El doctor Donavedian publicó su primer apartado sobre calidad de atención en 1966, con eso realizó una importante investigación de campo con un carácter multifactorial e indica que la calidad se puede analizar en la medida en la que es idóneo de alcanzar el equilibrio más favorable entre beneficios y riesgos. (Donavedian, 1966)

(Chavarria Cosar, 1986), precisa la carga laboral como un conjunto de exigencias psicofísicas a los que el profesional está expuesto durante su jornada laboral, estos aspectos están definidos de manera física y mental.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) en España menciona que sobrecarga laboral es un tema sumamente importante, pues esto afecta los escenarios del trabajador, ya sea esto por carga contabilizada en horas y horarios inseguros del trabajador inquietando diversas veces el bienestar mental y físico del personal asistencial más aun en estos tiempos de pandemia. (INSST, 2020)

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT menciona que la sobrecarga laboral se define como la agrupación de necesidades mentales y físicas a los que está expuesto el profesional a lo largo del trabajo. Por otro lado, podemos mencionar que, la sobrecarga de trabajo es el vinculado de necesidades psicofísicas a los que se ve expuesto el trabajador a lo largo de su actividad laboral. (INSHT, 1998)

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2016, menciona que sobrecarga laboral del trabajador causa un estrés de respuesta física y emocional, ocasionando la inestabilidad entre los requerimientos observados, los recursos y las capacidades de un trabajador, esto está definitivo por la organización del empleo, las relaciones laborales y el diseño, causando un peligro para la salud ya que afecta de manera física y mental. (OIT O. i., 2016)

Autores internacionales mencionan que en este momento la pandemia Covid19, ha adicionado muchos retos para el trabajador de la salud, estos se relacionan con el aumento de carga laboral, el miedo al contagio ante la enfermedad, la adaptación a nuevos cambios, las modificaciones constantes de protocolos de cuidado, el uso excesivo de dispositivos de protección personal, las nuevas formas de comunicación entre compañeros, la adaptación a la nueva forma de atención al usuario. (Walton, Murray, & D Cristian, 2020)

En países de América Latina como Venezuela, Colombia, Perú y Ecuador la situación que se forjan en emergencias y urgencias por la afluencia se contextualiza en complicaciones de la carga laboral concerniente con los requerimientos físico y mental por el tipo de complicación en salud, frente a este escenario de buscar una atención apropiada por parte del equipo de salud, en específico del profesional de enfermería que por sus variadas funciones administrativas y asistenciales efectúan dedicación y tiempo. (OPS, 2016)

(Acosta Romo & Maya Pantoja, 2020), en su investigación realizada en Colombia menciona que la sobrecarga laboral del profesional asistencial de enfermería ha sido identificada como un principal problema la carga mental ocasionando el estrés por la alta responsabilidad, de los cuidados a pacientes enfermos, también nos habla que la carga laboral puede ser un factor sumamente importante en la ocurrencia de incidencias en los horarios de trabajo relacionado con un mínimo número de enfermeras asistenciales disminuyendo de esta manera la calidad de atención.

En el análisis de la facultad de medicina del Perú, realizada por (Gutierrez Aguado, Pinares Bonnett, Salazar Panta, & Guerrero Cruz, 2021), mencionan que si pretendemos asegurar una adecuada calidad de atención en cada establecimiento de salud y optimizar la calidad de los servicios, primero debemos de contar con la contratación de personal asistencial de manera oportuna, segundo contar con insumos y/o materiales biomédicos, medicamentos y vacunas, tercero tener equipamiento e infraestructura, y por ultimo y no menos importante contar asignación presupuestal destinado para el sector salud enfocado en la pandemia COVID-19.

(Campos Taquire, 2018), en su estudio en un hospital peruano llega a la conclusión de que existe una analogía invertida entre la carga laboral y la satisfacción de los enfermeros y sugiere al director de recursos humanos contratar mayor cantidad de profesionales para de esta manera reducir la carga laboral y mejorar la calidad de atención y la satisfacción del profesional de enfermería.

Como profesional del área de enfermería del primer nivel de atención cabe mencionar que en la Microred de salud Ocobamba existen profesionales de la salud que asumen funciones que no se encuentran dentro de su perfil de puesto y que estos son presionados por los representantes administrativos para la ejecución de metas y objetivos no teniendo en cuenta las necesidades básicas requeridas por el personal de salud, como la sobre carga laboral física, mental y de organización, motivo por el cual no se cumple con la calidad de la atención en los servicios sanitarios para usuarios y la población, evitando de esta manera lograr los resultados deseados en salud pese a los conocimientos científicos del personal asistencial.

Los trabajadores asistenciales del primer nivel de atención desempeñan un rol importante, porque no solo realizan la actividad recuperativa sino la actividad preventivo/promocional, donde se ofrecen los servicios básicos intramurales y extramurales, es decir que existen puestos o centros de salud comunitarios lugar donde el trabajador de la salud presenta una carga laboral mayor a la de otros establecimientos del segundo o tercer nivel de atención, aquí un trabajador de la salud en cumplimiento de las funciones asistenciales y administrativas realizan esfuerzos de manera física (se trasladan de un lugar a otro realizando mayor esfuerzo muscular dinámico y estático), presentan posturas incorrectas por la falta de equipamientos ergonómicos en las diferentes atenciones a los usuarios que acuden a los distintos servicios de salud. Realizan esfuerzos mentales como actividades administrativas (entregan informes mensuales de los diferentes programas presupuestales, llenado de formatos únicos de atención FUA, sistema de información hospitalaria HIS, todas estas actividades de acuerdo al perfil de puesto de cada trabajador asistencial. (MINSA, Seguro integral de salud, 2021)

De igual forma se ha observado que existen ciertas falencias en temas organizacionales, estos por falta de asignación de presupuesto para la adquisición

de insumos y/o materiales, contratación de recursos humanos según los niveles de atención de acuerdo a la cartera de servicios que ofrece el establecimiento de salud (EE.SS), motivo por el cual el trabajador asume las diferentes funciones sin estar dentro de sus competencias laborales generando de esta manera la sobrecarga laboral y disminuyendo la calidad de atención.

Por lo expuesto anteriormente podemos formular entonces nuestro problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021?; los problemas específicos a presentar son: a. ¿Cuál es relación que existe entre la carga física con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud de Ocobamba Apurímac, 2021?, b. ¿Cuál es la relación que existe entre la carga mental con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud de Ocobamba, Apurímac 2021?, c. ¿Cuál es la relación que existe entre la carga de factores organizacionales con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021?.

La investigación presenta como justificación la utilidad de informar la manera como se presentan las variables de estudio en cuanto a la carga laboral y la calidad de atención, desde el punto de vista teórico los instrumentos aplicados en el presente estudio aportaran conocimientos que se relacionan a la carga laboral que presenta el personal asistencial y su relación con la calidad de atención al paciente que acude la Microred de salud Ocobamba en busca de una atención con calidad, pero por condiciones de carga laboral estos vienen siendo afectados.

Desde el punto de vista práctico para el personal de salud involucrado será una herramienta de primer orden, para conocer cómo se encuentran los trabajadores asistenciales y cuál es la calidad de atención que brindan a los pacientes que acuden a los diferentes establecimientos de salud, estos resultados le servirá de base para poder planificar actividades preventivas que conlleven a mitigar o disminuir la carga laboral del personal asistencial y así formular estrategias destinadas a brindar una calidad de atención, aumentando el compromiso de los trabajadores, en cuanto a cumplimiento de indicadores, objetivos propuestos durante sus actividades laborales y brindando una adecuada calidad de atención al usuario y desde el punto de vista teórico nos valdremos de

estudios bibliográficos ya sean internacionales, nacionales y regionales que valdrán de fundamento con la descripción de las variables de estudios y esto llevando a la destreza para una adecuada reflexión y organización institucional.

De la investigación expuesta anteriormente podemos definir que el objetivo principal de la investigación que fue: Evaluar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021., los objetivos específicos fueron: a. Describir la relación que existe entre la carga física con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud de Ocobamba, Apurímac 2021., b. Analizar la relación que existe entre la carga mental con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud de Ocobamba, Apurímac 2021. y c. Conocer la relación que existe entre la carga de factores organizacionales con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021.

La Hipótesis general planteada es lo siguiente - Existe una relación positiva entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021. Las Hipótesis específicas fueron: a. Existe una relación positiva entre la carga física con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021. b. Existe una relación positiva entre la carga mental con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021. c. Existe una relación positiva entre la carga de factores organizacionales con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Analizando los antecedentes internacionales tenemos los siguientes estudios; (Acosta Romo & Maya Pantoja, 2020), en la investigación publicada en una revista colombiana, tienen como objetivo de describir las competencias clínicas y la relación de la carga laboral de la enfermera asistencial en la unidad de cuidados intensivos (UCI). El tipo de investigación fue de corte transversal observacional, el método de recolección de datos fue mediante una encuesta conformado por un cuestionario relacionados a sus variables, su población fue de 40 enfermeras que quisieron participar en el estudio. Llegaron a la conclusión en relación a la carga laboral del profesional de enfermería, que aquellos que laboran en la UCI presentan mayor carga laboral, y estos fueron diferenciados en los turnos mañana donde no se presenta mayor carga laboral, pero en los turnos tardes y noches hay sobrecarga laboral haciendo un 16.7%.

(Cruz Guavita, Rodriguez Martinez, & Ruiz Saavedra, 2019) realizan su estudio con el objetivo principal de examinar el nivel de carga laboral del personal de una clínica occidental de Bogotá, teniendo en cuenta una distribución de sus colaboradores en hospitalización al fin de poder evaluar el impacto en la seguridad del paciente. La metodología de estudio fue descriptiva-analítica, el instrumento fue una encuesta al personal que labora en dicha institución un total de 62 personas. En el estudio llegaron a la conclusión que la clínica no cuenta con sobre carga laboral, pero es importante que se apliquen guías de buenas prácticas de seguridad, ya que la carga mental como el cansancio mental, el estrés y cansancio laboral afecta de manera directa la seguridad del paciente.

(Saltos Rivas, Pérez Cardoso, Suárez Mella, & Linares Giler, 2018), su investigación publicada en la revista cubana, donde plantean el objetivo principal de estudiar la carga laboral del profesional según el compromiso del usuario. El método de estudio fue descriptivo, con corte transversal, la población fue de 25 usuarios de la unidad de cuidados intensivos, se utilizó el Score TISS 28 como herramienta de recolección de datos. Llegaron a la conclusión que se evidencia un exceso de carga laboral según la relación paciente-enfermera que afecta la calidad de atención a los usuarios de este servicio.

(Arias Barrera, Niño Cardozo, & Sanjuanelo Corredor, 2018), en su tesis tiene como propósito analizar la carga mental en enfermeras de un hospital de Bogotá. El método de investigación fue cuantitativo, descriptivo, la muestra estuvo conformada por 77 enfermeros de esta institución, la recopilación de datos se realizó mediante un instrumento NASA-TLX de acuerdo a sus variables de estudio, llegando a la conclusión de que el servicio de medicina interna presentó gravedad en los indicadores de la carga mental.

(Barrios, y otros, 2017) en su investigación el objetivo principal fue determinar la carga laboral de la enfermera según el perfil de dependencia y riesgo de los pacientes en Chile. El tipo de estudio fue de corte transversal, la selección de muestra fue de manera intencionada, con una población de 595 usuarios. Como conclusión llegaron a mencionar que la carga laboral de la enfermera se ha distribuido en un 60% en cuidados directos y 40% en cuidados indirectos.

(Carrasco Hernández, 2017), en su tesis tuvo como propósito de determinar la asociación entre la carga mental, el apoyo social y los problemas musculoesqueléticos en un centro de salud de Chile, su estudio fue descriptivo, correlacional y transversal. La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores asistenciales compuesta por 25 personas, como instrumento se utilizó un cuestionario de acuerdo a sus variables de estudio. Llegó a la conclusión de que los trabajadores presentaron niveles de carga mental alta y mediana, al mismo tiempo menciona que existe un riesgo crítico para la salud en temas de carga postural.

(Venegas Ramos, 2016), en su tesis realizada en Chile, mantuvo como propósito primordial determinar la influencia de la carga a nivel organizacional con el estrés laboral en el personal asistencial de salud. La tesis fue de tipo no experimental, correlacional y explicativo de corte transversal, la muestra se conformó por los trabajadores del servicio de urgencias, la recolección de datos fue mediante tests especializados para evaluar la relación trabajo-familia, estrés y sistema de turnos. Llegando a la conclusión se determinó que coexiste una relación positiva entre el estrés laboral y el conflicto familia trabajo y la medición del estrés agudo organizacional fueron los enfermeros, choferes y los paramédicos.

Como referencias nacionales encontramos los siguientes estudios; (Zuñiga Chavez, 2021), en su trabajo de investigación tiene como objetivo principal, determinar la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de medicina del Hospital dos de mayo, el estudio fue de enfoque cuantitativo, observacional, prospectivo y relacional. La muestra estuvo conformada por 36 enfermeros, para la recolección de datos utilizó un cuestionario, estos datos fueron procesados en el programa SPSS versión 25, llegó a la conclusión de que no existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidado.

(Sánchez Calongos, 2020), en su tesis menciona el objetivo principal, determinar la relación que existe entre la carga laboral y el bienestar psicológico del trabajador de enfermería en un Hospital de Lima. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal correlacional, participaron en la investigación 75 profesionales, se usó como instrumento un cuestionario de acuerdo a sus variables de estudio. Llegando a la conclusión de que existe relación entre la sobrecarga laboral y el bienestar psicológico del trabajador de enfermería.

(Mejía Solano & Murga Luis, 2019), en su investigación resaltan como finalidad principal determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado del profesional de enfermería al usuario en el servicio de emergencia del hospital docente de Trujillo 2018. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, la muestra fue obtenida de 175 pacientes hospitalizados, se obtuvo mediante muestreo aleatorio simple significancia del 5% y error de 7%, se utilizó dos instrumentos de evaluación, la escala de valoración Therapeutic Intervention System TISS 28 y la escala sobre la calidad del cuidado del enfermero. Llegaron a una conclusión que la sobrecarga laboral del personal de enfermería es de clase III y la prueba de correlación de Spearman resultó de manera inversa, significa que a mayor carga laboral menor cuidado del paciente.

(Lopez Shapiama & Moreno Nuñez , 2019), en su investigación tienen como objetivo principal de establecer la relación entre la carga laboral y la satisfacción en profesionales en el servicio de enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2019, el tipo de investigación fue cuantitativo, investigación básica no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 149



profesionales que laboran en el servicio de enfermería, se aplicó un muestro probabilístico dando como resultado 108 profesionales para el estudio. Concluyeron que existe una relación significativa e indirecta entre la carga laboral y la satisfacción laboral de los profesionales en estudio, es decir que, a mayor carga laboral, menor satisfacción laboral.

(Susanibar Villavicencio, 2019), en su estudio menciona su objetivo general de determinar la carga laboral del profesional de enfermería y el cuidado en la atención al usuario de una clínica privada. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, de alcance correlación descriptivo, la población estuvo conformada por 100 enfermeras, la técnica de recolección de datos fue mediante una encuesta y el instrumento un cuestionario. Llego a la conclusión que existe una relación inversa entre la carga laboral y el cuidado de atención al usuario, teniendo en consideración que el nivel bajo de carga laboral fue de un 67.5% y el 32.5% presenta un nivel medio de carga laboral.

(Campos Taquire, 2018), en su investigación el objetivo fue establecer la relación que presenta entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del Hospital San Juan de Lurigancho, realizó una investigación descriptiva correlacional, no experimental, su población en estudio fue de 42 trabajadores su tipo de muestra fue censal, se realizó una recolección de datos mediante el instrumento Oneys del Carmen De Arco Canoles, llegando a la conclusión que existe una relación confrontada entre la carga laboral y la satisfacción de los trabajadores y existe una relación inversa de manera moderada entre la dimensión física de la carga laboral y la satisfacción del trabajador.

(Yalta Gomez , 2017), su trabajo de tesis tiene por objetivo principal determinar la carga laboral en enfermeras del área de emergencia en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión 2017. El tipo de metodología que se utilizó en su estudio fue de enfoque cuantitativo, estudio descriptivo no experimental, su población estuvo conformada por enfermeras del servicio de emergencia, su muestra fue de tipo no probabilístico, constituida por 53 licenciados, los resultados que obtuvo fue el 37% presentan sobrecarga laboral moderada, 34% sobrecarga laboral alta y solo el 29% presentan sobrecarga laboral baja. Como conclusión llego

a que el gran porcentaje de enfermeras de esta institución muestran carga laboral moderada con tendencia a ser alta.

(Aquiye Campos, 2016), en su investigación tiene como objetivo establecer si la carga laboral implica en el rendimiento profesional en los servicios asistenciales de un Hospital de Andahuaylas. El tipo de metodología fue de investigación científica, la población de estudio fue de 95 enfermeras, la muestra se obtuvo de manera aleatoria simple, la técnica de recolección de datos fue una encuesta y el instrumento un cuestionario conformado por preguntas cerradas. Por último, llegó a la conclusión de que la carga laboral del profesional de enfermería índice directamente sobre el rendimiento profesional en el Hospital de Andahuaylas, como al mismo tiempo el aumento mental, físico y emocional incide en la actitud del personal de salud.

(Garma Zambrano & Vivanco Vivanco , 2021), en su investigación tienen como objetivo de establecer la relación que existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño profesional del profesional de enfermería en un hospital nacional de Lima. El tipo de estudio fue básico, correlacional y descriptivo, no experimental y transversal, la muestra se obtuvo mediante la aplicación de dos cuestionarios a un total de 56 trabajadores del departamento de enfermería en el servicio de emergencia y fueron medidos mediante la escala de Likert. Por último los resultados obtenidos fueron, que el 46.43% presentan una sobrecarga laboral de nivel mediano, el 39.29% de nivel bajo y tan solo el 14,29% de nivel alto, motivo por el cual se llega a la conclusión que la sobrecarga laboral se relaciona de manera directa e inversa con el desempeño profesional.

Cuando nos referimos a los conceptos de carga laboral, tenemos que remontarnos a los orígenes de esta definición, (Chavarria Cosar, 1986), define a la carga laboral como un conjunto de exigencias físico mentales a los que el trabajador se ve expuesto a lo largo de su jornada laboral, para la evaluación correcta de dicha carga se tiene que conocer de manera correcta la actividad del trabajador frente a la tarea que realiza, son aspectos reflejados en su definición ya sea de aspecto mental y aspecto físico.

Según el Instituto Navarro de Salud Laboral de España establecen la carga de trabajo como un conjunto de exigencias mentales y físicas que realiza el

trabajador dentro de su jornada laboral y esto puede diferenciar entre la carga física y mental. (Instituto Navarro de Salud Laboral, 1998)

Mencionar que la carga laboral es el producto de la cantidad de pacientes atendidos, según la dependencia del equipo de enfermería, la sobrecarga laboral también incluye demandas cualitativas y cuantitativas que van relacionadas con el trabajo, tales como trabajo estresante, trabajo bajo presión. La carga laboral cuantitativa hace mención de hacer cuantioso trabajo en poco tiempo y la cualitativa va relacionado con la dificultad de las labores y el procesamiento de la información. (Gil Monte, García Juesas, & Caro Hernandez, 2008)

La carga laboral se define como la interacción entre el nivel de exigencia del trabajo y el grado de movilización de las competencias del trabajador para realizar su actividad laboral. (Calderón De la Cruz, Merino Soto, Juárez García, & Jimenez Clavijo, 2018)

La (OMS, 2019) mencionada la sobrecarga laboral o agotamiento laboral es un problema de salud en la era moderna, dentro de la clasificación internacional de enfermedades el agotamiento está catalogado como un síndrome ocupacional, esto debido al estrés laboral ocasionado por la sobrecarga laboral en el trabajo, esto puede ser por el aumento de la distancia mental en el trabajo, el negativismo o cinismo y la reducción de la eficiencia del trabajador.

A lo largo de la pandemia la carga laboral ha ido en aumento relacionado con la falta de materiales suficiente de trabajo para una buena calidad de atención, motivo por el cual se ha derivado situaciones de exposición estresantes afectando la carga mental. ( Estévez & Goicoechea Ramón, 2020)

(Chavarria Cosar, 1986), menciona como dimensiones de la carga laboral, a la carga mental y física, esta ultima la como toda actividad que requiere gasto de energía tanto mayor sea el esfuerzo será mayor lo solicitado ya que implica poner en trabajo varios músculos que aportan fuerzas necesarias para el trabajador, según la forma que se produzcan estas pueden ser dinámicas o estático.

(Claude Normand, 1997), menciona que el trabajo físico no desapareció desde el desarrollo industrial del siglo XIX, más aún ahora en la actualidad esta modificado por dos fenómenos como el crecimiento del sector industrial y la

automatización, paralelamente aparecieron deberes específicas prolongado a ciertas posturas, movimientos repetidos, dicho esto se puede mencionar que toda actividad física o carga laboral física corresponde a un gasto de energía dada por la alimentación, luego de cada actividad laboral se puede distinguir dos tipos de actividad muscular como son: el trabajo estático y el trabajo dinámico.

(Del Prado, 2014), enuncia que la carga física es un conjunto de necesidades físicas a los que se ve expuesto el trabajador durante su jornada laboral, esto conlleva a una serie de esfuerzos que tienen mayor consumo de energía a mayor esfuerzo, esto se puede dividir en carga física estática que se refiere que el musculo debe contenerse y mantenerse en contracción por un tiempo variable, esto puede ocurrir cuando sostenemos peso en una postura determinada causando fatiga muscular.

(Herrera C, 2011), menciona la carga física como las exigencias a los que se ve expuesto el trabajador en su jornada laboral, abarcando las posturas estáticas como los movimientos, el desplazamiento y manipulación de cargas físicas, que esto puede ser por esfuerzo físico estático y esfuerzo físico dinámico, llegando así a obtener la fatiga física que consiste en disminución de la capacidad física del trabajador después de un tiempo determinado.

(Espinoza Maldonado, 2017), cuando habla de carga física se refiere a un trabajo donde predomina el requerimiento físico a los que está sometido el trabajador, estos a su vez pueden conjeturar riesgo en los trabajadores, las cuales son: los esfuerzos físicos, la postura de trabajo y el manejo de cargas. Los trabajos físicos son cuando se realiza actividad muscular y estos pueden ser estáticos y dinámicos; en cuanto a las posturas de trabajo que son diferentes a la jornada laboral, podría ser estar de pie por varias horas, o sentados adoptando posturas forzadas, las posturas inadecuadas pueden hacer que nuestro trabajo sea más incómodo que se manifiesten en fatigas y/o cansancio que a lo largo pueda perjudicar nuestra salud. En caso a la manipulación de cargas se refiere a los trabajos derivados de manipulación que hoy en día está reconocido como una de las causantes del abandono laboral.

Como segunda dimensión tenemos la carga laboral mental, (Espinoza Maldonado, 2017), menciona que la carga mental está definitiva por el conjunto de

información que se debe de desarrollar en su lugar de trabajo, es decir el grado de captación de información que realiza un trabajador para realizar su labor, los factores que indican en esta carga son: la cantidad de información que se recibe, la complejidad de la información, las capacidades individuales, las malas relaciones laborales, ritmo de trabajo, el salario, la tecnología, este último hace que el trabajador tenga exigencias elevadas e integración rápida en procesar la información. Otro de los componentes que influyen en la carga mental es el horario de trabajo.

(Mondelo, Gregori , & Barrau, 2000), mencionan que la carga mental viene determinada principalmente por el aumento de información que debe tener el trabajador. Esto se define por número de etapas de procesos requeridos para realizar una actividad en función al tiempo a su memoria y respuesta del trabajador, esto influye dos elementos como son la cantidad y calidad de información.

(Aranguren Álvarez, 2014), menciona que la carga laboral está asociada a la fatiga que experimentan las personas o los trabajadores, las cuales se acompañan de exigencias físicas, sedentarismo postural, aplicación de funciones cognitivas como actividades mentales de comprensión, solución de problemas, razonamiento, la concentración, la memoria.

(González Muñoz & Gutierrez Martínez, 2006), menciona que la carga mental presenta como efectos psicológicos, de conducta a corto, mediano y largo plazo, fisiológicos, que impiden el desenvolvimiento de las personas presentándose de gran impacto el cambio de humor, la ansiedad, el aumento de la presión arterial, incremento del ritmo cardiaco durante las labores de trabajo.

(Sebastián García & del Hoyo Delgado, 2002), define que la sobrecarga mental son los requerimientos cognitivos, mentales, o intelectuales a los que se ve expuesto el trabajador a lo largo de su actividad laboral, ya sea de nivel mental o esfuerzo intelectual para realizar sus actividades. Podemos mencionar que existen factores determinantes de trabajo como son: el contenido de trabajo, aspectos psicosociales y organizativos, condiciones de ambiente, el diseño de puesto y la capacidad de la respuesta del trabajador. Entre los aspectos de esta carga tenemos, la sobrecarga mental cuantitativa, que se produce cuando se realizan varias actividades en poco tiempo y cualitativa cuando el trabajador tiene dificultad

en realizar el trabajo. Los efectos de la carga mental pueden producir fatiga fisiológica y fatiga crónica en el trabajador, estos pueden tener la desmotivación de los trabajadores al momento de realizar sus actividades.

(Castillo Pérez, Varela Juárez, & Manzanilla López de Llergo, 2013), menciona que los factores organizacionales están conformados por elementos que se desarrolló dentro de la institución laboral, entre estos se encuentran; la comunicación, la creatividad, las relaciones interpersonales, las relaciones laborales, conciencia de productividad, la mejora continua, la solución de los problemas y la capacitación.

(Navarrete Espinoza, Feliu Saavedra, & Bahamondes Valenzuela, 2017), en su investigación menciona que la carga organizacional evalúa áreas importantes como: el impacto del trabajo en las personas según sus turnos y los factores psicosociales, cuando este último son disfuncionales inducen a respuestas de adaptación, de estrés, tensión, afectando la salud de los trabajadores y el bienestar laboral. Desde el punto de vista laboral se pueden mencionar factores como: demandas de trabajo, desempeño de roles, ambiente físico, las relaciones interpersonales, formulaciones de turnos rotativos.

Según la organización internacional del trabajo (OIT, 2013) menciona que la carga organizacional son componentes de riesgos psicosociales, peculiaridades de las situaciones laborales que perjudican la salud de los trabajadores a través de mecanismos fisiológicos y psicológicos a los que puede dar como resultado estrés laboral, menciona esto puede ocasionar la falta de influencia, control y desarrollo del trabajo, la inexistencia de apoyo social y la calidad de liderazgo, doble jornada laboral, la escasa compensación del trabajo, estructura organizacional deficiente, ausencia de cultura y prevención de riesgos, discriminación y supervisión y estilo de dirección inadecuadas.

Existen distintas teorías sobre la calidad de atención una de ellas es de la, Donabedian (1984), menciona a la calidad como los mayores logros conseguidos por la atención médica con los menores riesgos, menciona que existe dos dimensiones la técnica y la interpersonal, la atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y tecnología de manera que rinda al máximo los beneficios

en salud, la atención interpersonal mide el grado de los valores, las normas, las aspiraciones.

Mencionar también que la calidad de atención radica en la aplicación de la ciencia y la tecnología de manera que mejore los beneficios de la salud sin incrementar al mismo tiempo los riesgos, la base fundamental de la calidad de atención es la estructura, el proceso y el resultado que van ligados a la evaluación de la calidad de atención. El modelo de estructura describe las características físicas del sistema asistencial, la organización y de entorno; el proceso se refiere como se trata al paciente mediante las acciones del personal asistencial, la aplicación de procedimientos, la comunicación, y el resultado se refiere a lo que uno quiere conseguir en mejora de la salud. (Donavedian, 1966)

La calidad de atención definida Grönroos en 1988 se refiere al resultado de poder integrar los tres tipos de dimensiones, la calidad funcional que se refiere del cómo se da, la calidad técnica que se refiere de que se da, y la imagen corporativa que se refiere a la percepción del usuario, que a su vez se relaciona con las actividades propias del mercadeo y el trato con los consumidores. (Colmenares & Saavedra, 2007)

(Aguirre, 1990), señala que conocer la calidad de atención es una necesidad del acto médico, esto se enfoca mediante tres ángulos diferentes acorde a la satisfacción el usuario, del trabajador y de la institución.

(Martínez Ramírez, y otros, 1996), en su estudio menciona que la definición operación de la calidad de atención fue, obtener al máximo el beneficio con un mínimo riesgo, con la utilización de recursos adecuados y una tecnología vigente y así de esta manera lograr satisfacer las necesidades del usuario, en un marco de equidad, humanismo y democracia.

(Deming, 1989), se refiera a la calidad de atención con una definición segura y homogénea, que debe de ser de bajo costo, y adaptarse al usuario y a sus necesidades, de igual manera plantea la teoría que todas las instituciones deberían de adaptarse de acuerdo a su nivel de atención, y de esta manera se logre mayor competitividad, dentro de los principios fundamentales que menciona Deming es: optimar el sistema de los servicios y la producción, adoptar nuevas filosofías,

mejorar la calidad de servicio que se ofrece, utilizar diferentes maneras de capacitarse.

Para la (Organización Mundial de la Salud, 2020), la calidad de atención es el nivel que los servicios de salud para los usuarios incrementan las posibilidades de tener resultados sanitarios deseados, mediante los conocimientos de los profesionales asistenciales basados en datos demostrativos, esto puede abarcar la atención en promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y la paliación, puede medirse de manera constante mediante la calidad de atención brindada en las prestaciones de salud a la persona, familia y comunidad. En los últimos años se han mencionado diferentes elementos de la calidad dentro de estos deben ser: eficientes, íntegros, equitativos, oportunos, seguros, centrados en la persona y eficaces.

La (Organización Mundial de la Salud, 2020), menciona que a nivel mundial las organizaciones de la calidad de atención son insuficientes: ya que de 8 centro de salud 1 no tiene agua, 1 de cada 5 no tiene saneamiento básico y 1 de cada 6 establecimientos de salud no brinda espacios para lavarse las manos. El 60% de muertes en los países medianos y bajos la calidad de atención es defectuosa.

En el Perú el sistema de calidad de atención planteado por el ministerio de salud (MINSAL, Sistema de gestión de la calidad de salud, 2008), menciona que la calidad implica la transformación de la organización mediante la mejora continua y el aprendizaje como respuesta a las necesidades de los usuarios, se mide a través de estándares e indicadores de una organización, esto a través de la promoción, prevención y recuperación, mediante tres dimensiones, la técnica, las de relaciones interpersonales, las de entorno de atención.

(Santamaria, y otros, 2018) en su investigación menciona que la calidad de atención es un requisito fundamental de las prestaciones de servicio de la salud, lo que lleva a la necesidad de instaurar un sistema que garantice la atención de calidad en todos los establecimientos de salud. El conocimiento del paciente representa un criterio básico fundamental de las características típicas de su cultura en la ciudad de México.



Podemos definir algunos conceptos sobre las dimensiones de la calidad, la dimensión técnica, hace referencia a la aplicación de la ciencia y tecnología de salud que se brinda mediante los conocimientos y habilidades que permiten analizar los procedimientos clínicos adecuados según la necesidad del paciente; la dimensión interpersonal: es la interacción social, lo que llega a ocurrir entre el usuario y el prestador de servicios, la atención que se le brinda a la actividad realizada junto al respeto mutuo y por último la dimensión de entorno, que se refiere a las características de infraestructura, condiciones físicas, de limpieza, ventilación del ambiente, iluminación, todo aquello que no ponga en peligro al usuario. (Márquez Pariente & Auccasi Rojas, 2003)

Existen diferentes modelos para evaluar calidad de atención, podemos mencionar entre las primordiales uno de ellos es el modelo (Grönroos, 1984), menciona el modelo de percepción de la calidad, este indica que es un modelo teórico, este modelo explica que la calidad de servicio es el resultado de la combinación de la calidad total en tres dimensiones que son: la calidad técnica se refiere a la asistencia que recibe el cliente, calidad funcional, hace hincapié en como el cliente recibe el servicio y por último la imagen corporativa, que es la percepción del cliente ante una empresa.

En la revisión bibliográfica podemos destacar el modelo de calidad SERVQUAL que fue propuesta por Parasuraman, Zethaml y Berry, con el fin de describir la calidad de atención en 5 dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad y elementos tangibles, esta encuesta menciona lo que el usuario espera en la consulta que percibe de la institución, esto fue validado inicialmente en Latinoamérica por el instituto Latinoamericano de calidad de servicios y Michael Consulting en 1992, posiblemente fue creado para la evaluación de empresas pero también es aplicable en el sector salud. (Numpaque Pacabaque & Rocha Buelvas, 2016)

Podemos indicar el modelo SERVQHOS, modelo que abarca los elementos básicos en una atención hospitalaria, el que se refiere a la composición de las percepciones y la expectativa a fin de obtener la valoración de la calidad con un número de ítems reducidos en comparación al modelo SERVQUAL. Este modelo va enfocado más en los aspectos subjetivos y objetivos concernientes con la

estructura tangible y el proceso intangible de la atención en los servicios de salud. (Numpaque Pacabaque & Rocha Buelvas, 2016)

El modelo SERVPERF (service performance), que fue hecho por autores (Cronin & Taylor, 1994), indica que este modelo busca destacar las deficiencias del modelo SERVQUAL, tiene como base las percepciones por lo que hace exclusión las expectativas a estudiar, esto se relaciona con los diversos problemas al momento de interpretar la significación de expectativa, este modelo SERVPERF muestra datos más reales sobre la evaluación del servicio prestado.

(Brady & Cronin, 2001), diseñaron el modelo de calidad Jerárquico Multidimensional, que esto fue obtenido de los conocimientos de algunos autores a lo largo de los años, se evalúa en base al desempeño de múltiples variables, estos autores mantienen que su oferta de medición es la mejor manera de explicar la magnitud de las percepciones de los usuarios, teniendo en cuenta el concepto de la calidad de servicio con una visión multinivel y estructural de lo percibido. Esta opción de modelo suele realizarse en situaciones donde se analizan las relaciones causa/efecto.

### **III. MÉTODOLÓGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El estudio presenta un tipo de investigación aplicada, porque se basa en una investigación básica y con la formulación de la hipótesis se resolverán los problemas de la investigación de acuerdo a sus variables. (Rodríguez Araínga, 2011)

El diseño de investigación fue de nivel descriptivo y correlacional, debido a que se caracterizó con medir la información encontrada de acuerdo a las variables de estudio y a la vez se relacionó con dichos hallazgos para luego analizarlas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

El estudio fue de enfoque cuantitativo la cual tiene como base a la estadística para encontrar a los patrones de comportamientos de los fenómenos en estudio y extraer las conclusiones respecto a la hipótesis. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

#### **3.2 Variables y operacionalización**

En esta investigación se planteó dos variables, como primera variable mencionaremos a la carga laboral y la segunda variable a la calidad de atención. Estas dos variables de estudio están emparentadas de manera estrecha con el tipo de instrumento que se podrá utilizar para la obtención de datos la cual será de acuerdo a los objetivos planteados.

##### **3.2.1 Variable 1: Carga laboral**

Le definición conceptual presentada por Chavarría (1986) define a la carga laboral como un conjunto de requerimientos psicofísicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de su jornada laboral, para la valoración correcta de dicha carga se tiene que conocer de manera correcta la actividad del individuo frente a la tarea que realiza, son aspectos reflejados en su definición ya sea de aspecto mental y aspecto físico.

Según la organización internacional del trabajo OIT (2013 ) menciona que la carga organizacional son factores de riesgo psicosociales características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de los trabajadores a través de

mecanismos fisiológicos y psicológicos a los que puede dar como resultado estrés laboral, menciona esto puede ocasionar la falta la influencia, control y desarrollo de trabajo, la falta de apoyo social y la calidad de liderazgo, doble jornada laboral, la escasa compensación del trabajo, estructura organizacional deficiente, ausencia de cultura y prevención de riesgos, discriminación y supervisión y estilo de dirección inadecuadas.

Como definición operacional la variable carga laboral es naturaleza cualitativa, que se operacionaliza en sus dimensiones, carga física, carga mental y carga por factores de organización, y a su vez en sus indicadores como postura correcta, esfuerzo muscular dinámico, esfuerzo muscular estático, manipulación de equipos/materiales pesados, ritmo de trabajo, experiencia del trabajador, complejidad del trabajo, presión de tiempos, atención y concentración, fatiga percibida, monotonía, informes de desempeño, beneficios sociales, calidad de tareas, iniciativa y manejo, estilos de mando, estabilidad, conflictos interno, y horario de trabajo, para lo cual se utilizara la escala de Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) Nunca.

### **3.2.2 Variable 2: calidad de atención**

La definición conceptual presentada por Donabedian (1990) menciona que es la aplicación de la ciencia y la tecnología de manera que incremente los beneficios de la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos, la base fundamental de la calidad de atención es la estructura, el proceso y el resultado que van ligados a la evaluación de la calidad de atención. El modelo de estructura describe las características físicas del sistema asistencias, la organización y de entorno; el proceso se refiere como se trata al paciente mediante las acciones del personal asistencial, la aplicación de procedimientos, la comunicación, y el resultado se refiere a lo que uno quiere conseguir en mejora de la salud.

Como definición operacional la variable calidad de atención es de naturaleza cualitativa que se operacionaliza en sus dimensiones, técnico, interpersonal, de entorno y a su vez en sus indicadores; fiabilidad, seguridad, profesionalidad, credibilidad, efectividad, accesibilidad, confidencialidad, comprensión, comunicación, cortesía, equidad, participación, oportunidad, integridad,

continuidad, privacidad y limpieza, para la cual se utilizara la escala de Likert: (5) siempre (4) casi siempre (3) algunas veces (2) casi nunca (1) Nunca

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

El tamaño de la población en estudio estuvo conformado por los trabajadores asistenciales de la Microred de salud Ocobamba que suman un total de 84.

La muestra fue de tipo censal, según (Ramirez Gonzales, 1997), establece que la muestra censal es aquella proporción que representa la población o donde todas las unidades de investigación se consideran parte de la muestra. Dicho esto, la muestra será un total de 84 trabajadores asistenciales.

La unidad de análisis fue el personal asistencial que labora en la Microred de salud Ocobamba.

### **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos**

- **Técnica:** Para poder medir las variables se utilizó la encuesta en base al personal asistencial ya que con esto ayudará a identificar las características de los diferentes hechos a través de preguntas cerradas, dentro de una determinada muestra.
- **Instrumento:** La recopilación de datos se dio mediante un cuestionario para la variable carga laboral se utilizó el: Instrumento elaborado por (ZEVALLOS SINCHITULLO & SUAREZ RAMOS, 2017)El síndrome de burnout relacionado con la carga laboral de los profesionales de enfermería del hospital regional Miguel ángel Mariscal Llerena de Ayacucho. Adaptado por el autor de la investigación, el cual estuvo basado mediante la escala Likert, estructurado con preguntas relacionadas a las variables un total de 31 preguntas. Y para la variable calidad de atención se realizó mediante un cuestionario de 25 preguntas según las variables de estudio elaboradas por el autor de la investigación y se midió mediante la escala de Likert.

### 3.5 Procedimiento

Para poder dar inicio al estudio se ejecutó la prueba piloto a través del alfa de Cronbach a fin de garantizar la confiabilidad de los dos instrumentos a utilizar, el total de trabajadores serán 15 de otros establecimientos de salud con las mismas características que la población en estudio que pertenecen al mismo distrito.

La validez del instrumento se ejecutó mediante el juicio de tres expertos, al mismo tiempo mencionar que se presentó la solicitud de autorización de aplicación del instrumento de investigación y poder dar uso al nombre de la institución. Para la confiabilidad del instrumento, se realizó a través del método de alfa de Cronbach en una muestra piloto de 15 encuestados. La interpretación de dicho resultado se realizará según los definidos por (Ruiz Bolivar, Instrumentos y Tecnicas de Investigación Educativa: Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos, 2013)

**Tabla 1 Rangos de interpretación de alfa de Cronbach**

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.01 – 0.20	Muy baja
0.21 – 0.40	Baja
0.41 – 0.60	Moderada
0.61 – 0.80	Alta
0.81 – 1.00	Muy alta

Nota. Tomado de (Ruiz Bolivar , Instrumento y tecnicas de investigacion educativa, 2013)

El análisis de confiabilidad se realizó con el software estadístico SPSS v25, obteniéndose los siguientes resultados:

- Análisis de fiabilidad para variable carga laboral, resultado del alfa de Cronbach = 0.69, significa que tiene una magnitud alta de confiabilidad.
- Análisis de fiabilidad para variable calidad de atención, resultado del alfa de Cronbach = 0.92, significa que tiene una magnitud de confianza muy alta.

Luego de cumplir con los requisitos de autorización para la aplicación de instrumentos, se realizó la encuesta a los 84 trabajadores de la Microred de salud Ocobamba, donde tuvieron un tiempo determinado para el llenado de las encuestas.

Terminado el proceso de recolección de datos, se realizó el análisis de los datos de los 84 encuestados con la ayuda del programa SSPS versión v25.0 y por último se evidencio el resultado mediante cuadros estadísticos los que estuvieron de acuerdo a los objetivos y las hipótesis diseñadas.

### **3.6 Modo de análisis de datos**

Los resultados de los datos obtenidos de los cuestionarios se analizaron mediante la estadística inferencial y descriptiva, el programa que más se utilizo es el Excel para generar la dinámica de las tablas con los resultados de los datos obtenidos y así llegar a analizar en el programa SSPS v25.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación cumple con las normas determinadas por la Universidad Cesar Vallejos, además de eso se aplicó los principios bioéticos para los trabajadores que participaron dentro de la muestra de investigación y se contó con la autorización de la institución para el uso del nombre y la aplicación del instrumento.

Los trabajadores asistenciales recibieron la orientación correspondiente sobre el objetivo de la investigación la cual fue confiable, fidedigna, valida y veraz.

En cumpliendo a los principios de bioéticas tenemos: el principio de confidencialidad que refiere a respetar el derecho de la persona quien forme parte de la muestra, motivo por el cual el cuestionario fue de manera anónima; el principio de autonomía que se manifiesta en la capacidad de decisión de los trabajadores asistenciales en formar parte de la muestra y el derecho a que se respete su decisión (consentimiento informado); el principio de no maleficencia el que hace hincapié a no provocar daño, en cumplimiento a este principio la investigación no brindó calificaciones a los participantes ni provocó acciones perjudiciales hacia ellos y por ultimo y no menos importante el principio de justicia en el cual se instituyó de manera equitativa los beneficios de la colaboración, teniendo en consideración la protección correcta y adecuada a los participantes de este trabajo de investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivos

#### 4.1.1. Descripción de los niveles de carga laboral

**Tabla 2 Niveles de carga laboral y sus dimensiones**

		Leve		Moderado		Intenso		Total
		N°	%	N°	%	N°	%	
Variable	Carga laboral	0	0.0%	6	7.1%	78	92.9%	84
	Carga física	5	6.0%	40	47.6%	39	46.4%	84
Dimensión	Carga mental	0	0.0%	12	14.3%	72	85.7%	84
	Carga de factores de organización	0	0.0%	2	2.4%	82	97.6%	84

Nota: Describe la distribución de los niveles de carga laboral y sus dimensiones

Según la tabla 2 y con respecto a las dimensiones de la variable carga laboral, se aprecia que, en las tres, el mayor porcentaje han manifestado una carga intensa, siendo la dimensión de carga de factores de organización donde casi todos (97.6%) de los trabajadores manifestaron una intensa carga relacionada a los informes de desempeño, calidad de las tareas entre otros. Solo en la dimensión de carga física, el 6% de trabajadores manifestaron tener una leve carga.

Con referencia a la variable en general, carga laboral, la mayoría de los encuestados, un 92.9%, evidenciaron una intensa carga laboral, solo el 7.19% manifestaron tener una carga laboral moderada y nadie dijo que tiene una carga laboral leve.

#### 4.1.2. Descripción de la calidad de atención en pacientes

**Tabla 3 Niveles de calidad de atención y sus dimensiones**

		Mala		Inadecuada		Adecuada		Total
		N°	%	N°	%	N°	%	
Variable	Calidad de atención	3	3.6%	74	88.1%	7	8.3%	84
	Técnico	1	1.2%	19	22.6%	64	76.2%	84
Dimensión	Interpersonal	1	1.2%	21	25.0%	62	73.8%	84
	Entorno	0	0.0%	30	35.7%	54	64.3%	84

Nota: Describe la distribución de frecuencias de la calidad de atención y sus dimensiones



En la tabla 3 y con respecto a las dimensiones de la variable calidad de atención, es el aspecto técnico del personal asistencial lo que tiene una percepción de nivel adecuada (76.2%) y similares resultados se observan para las dimensiones interpersonal y entorno, es decir, el mayor porcentaje de los encuestados manifiestan percibir una adecuada atención en cuanto a relaciones interpersonales y con respecto al entorno. Sin embargo, existen importantes porcentajes de encuestados que manifestaron una inadecuada calidad de atención en cuanto al entorno, aspecto interpersonal y las capacidades técnicas. Es mínimo el porcentaje de encuestados que manifestaron una mala calidad de atención en estas tres dimensiones.

Con referencia a la variable en general, calidad de atención, el mayor porcentaje (un 88.1%) manifestaron una inadecuada calidad de atención; solo el 8.3% perciben como adecuada la calidad de atención que se dan en las instituciones donde se realizó el estudio. Sin embargo, hay un 3.6% que percibieron una mala calidad en la atención de los servicios que se otorgan.

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Relación entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes

Para el objetivo general de la investigación, se tienen las siguientes hipótesis para el proceso de prueba:

**Tabla 4 Contrastación de la hipótesis general de la investigación**

		Carga laboral	Calidad de atención
Carga laboral	Correlación de Pearson	1	,182
	Sig. (bilateral)		,098
	N	84	84
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,182	1
	Sig. (bilateral)	,098	
	N	84	84

Nota: Contrastación de la hipótesis general de la investigación

Como se observa en la tabla 4, se tiene un valor para la R de Pearson de 0,182 lo que permite deducir que la relación entre las dos variables es positiva (sentido) pero baja (intensidad). Ahora bien, el valor p obtenido es 0.098 que es superior al valor referencial 0.05 ( $0.098 > 0.05$ ) razón por la cual, se deduce que la relación positiva

y débil encontrada a través del valor de la R de Pearson, no es significativa, lo que lleva a aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ).

#### 4.2.2. Correlación entre la carga física y la calidad de atención en pacientes

Las hipótesis a contrastar para el primer objetivo específico de la investigación son las siguientes:

**Tabla 5 Prueba de hipótesis: carga física y calidad de atención**

		Calidad de atención	Carga física
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	<b>-,124</b>
	Sig. (bilateral)		<b>,263</b>
	N	84	84
Carga física	Correlación de Pearson	-,124	1
	Sig. (bilateral)	,263	
	N	84	84

Nota: Prueba de hipótesis específica carga física y calidad de atención.

En la tabla 5, se obtuvo un valor para la r de Pearson de -0.124 una correlación negativa muy baja. Ahora el valor p es 0,263, valor muy superior al valor referencias de 0.05 ( $0.263 < 0.05$ ) que representa que la correlación inversa y muy baja entre la carga física y la calidad de atención, no es significativa, lo que conlleva a aceptar  $H_0$ .

#### 4.2.3. Relación entre la carga mental y la calidad de atención en pacientes

Para el segundo objetivo específico de la investigación, se tomaron en cuenta las siguientes hipótesis:

**Tabla 6 Prueba de hipótesis: carga mental y calidad de atención**

		Calidad de atención	Carga mental
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,223*
	Sig. (bilateral)		,041
	N	84	84
Carga mental	Correlación de Pearson	,223*	1
	Sig. (bilateral)	,041	
	N	84	84

\*. La correlación es positiva en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: prueba de hipótesis específica carga mental y calidad de atención.

En la tabla 6, se obtuvo un valor para la R de Pearson de 0.223, que representa una correlación positiva y moderada entre las variables contrastadas. El valor del nivel de significancia p es de 0.041 que es menor al valor referencial 0.05 ( $0.041 < 0.05$ ) razón por la cual, se infiere que la correlación positiva y moderada entre la carga mental y la calidad de atención, es significativa conforme también lo específica el software empleado. Estos resultados permiten aceptar la hipótesis de la investigación ( $H_1$ ).

#### 4.2.4. Correlación entre la carga de factores organizacionales y la calidad de atención en pacientes

Las hipótesis para contrastar con referencia al tercer objetivo específico son:

**Tabla 7 Prueba de hipótesis: carga de factores organizacionales y calidad de atención**

		Calidad de atención	Carga de factores de organización
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,320**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	84	84
Carga de factores de organización	Correlación de Pearson	,320**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	84	84

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

Nota: Prueba de la hipótesis específica carga de factores organizacionales y calidad de atención

En la tabla 7, se obtuvo un valor para la R de Pearson de 0.320, que representa un valor que indica una correlación positiva y de intensidad moderada. El valor p obtenido es de 0.003, medida menor al valor referencial de 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) y, considerando la regla de decisión descrita en el numeral 4.2, la correlación entre la carga de factores de organización y la calidad de atención, es significativa por lo que se acepta la hipótesis de investigación  $H_1$ .

## V. DISCUSIÓN

En los últimos años la sobrecarga laboral del personal de salud en especial del personal asistencial se ha vuelto en un problema para el sector salud, por lo cual se realizó el siguiente trabajo de investigación, este problema se viene presentando con mayor profundidad en estos tiempos de pandemia, ya que se viene observando el aumento de requerimientos físicos, mentales y de factores organizacionales durante las actividades diarias, esto se ve afectado por el ausentismos de los responsables de la parte administrativa, insuficiente cantidad de recursos humanos según las categorías de los diferentes establecimientos de salud, ausencia o desconocimientos de protocolos de atención, desconocimiento de las necesidades del trabajador, falta de infraestructura, equipamiento en los diferentes centro de trabajo y ausentismo de las entidades correspondiente en cuanto a la búsqueda de las necesidades físicas, mentales y ergonómicas del personal asistencial.

Los datos obtenidos en la investigación concluyen que existe una relación positiva, pero de baja intensidad no significativa entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred Ocobamba, datos obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario para carga laboral, elaborado por Zevallos & Suarez (2017) El síndrome de burnout relacionado con la carga laboral de los profesionales de enfermería del hospital regional Miguel ángel Mariscal Llerena de Ayacucho. Adaptado por el autor del proyecto de investigación y para la calidad de atención cuestionario elaborado por la autora de la investigación.

Al obtener los resultados descriptivos se determinó la existencia de una carga laboral intensa con un 92.9% y solo el 7.19% de ellos se determinó una carga laboral moderada y ninguno de los encuestados presentan carga laboral baja, mismos resultados realizados al personal asistencial, en su dimensión carga mental tiene un porcentaje de 85.7% de nivel intenso, la dimensión carga física llega a un nivel moderado con un 47.6%, esta información difiere con los datos por Garma & Vivanco (2021), quien indica que el 46.43% presentan una sobrecarga laboral en su nivel medio, el 39.29% de nivel bajo y solo 14.29% de nivel alto. Zúñiga (2021), en su estudio realizado en los profesionales de enfermería de similar población obtuvo que no se encontró relación significativa en cuanto a sus dos variables, pero

en cuantos a sus dimensiones de estudio si existe relación obteniendo los siguientes resultados; dimensión carga mental es alta haciendo un total de 77.78% y en su dimensión física llegando a un nivel medio llegando a un 88.89%. Aquije (2016), en un estudio realizado en el Hospital de Andahuaylas menciona que existe una carga laboral alta haciendo un 75% de encuestados quienes indican eso, lo cual manifiesta que los responsables de la gestión deben de tener mayor cuidado con su personal y prestarles mayor atención.

Barrios et al. (2017), en un estudio realizado en Chile quien hace hincapié que la carga laboral se ha distribuido en un 60% de cuidados directos de acuerdo a la dependencia del paciente y el 40% son indirectos, los requerimientos directos requieren mayor tiempo de la enfermera que fueron en conexión y desconexión de equipos, valoración y planificación del cuidado, administración de medicamentos, afectando así la carga mental del profesional de enfermería ya que tiene que tener la mayor concentración posible para a la atención y cumplimiento de sus actividades.

Estudio realizado por Acosta & Maya (2020), menciona que la sobrecarga laboral del profesional de enfermería es mayor en los turnos tarde y noche haciendo un 16.7% y bajo en los turnos mañana, pese a que es un servicio que demanda mayor carga laboral, los profesionales que trabajan en la UCI, realizan una intervención mínima en el manejo del soporte voluntario ya que todos los cuidados son con vías áreas artificiales, la gran diferencia con los servicios del primer nivel de atención es que en la UCI la preocupación es por el manejo de las tecnologías y las actividades relacionados con la administración de medicamentos horarios y el cuidado directo del paciente, mientras que en el primer nivel de atención, el trabajar de la salud se dedica al trabajo preventivo promocional, realizando actividades fuera de su perfil ocupacional y destinando tiempo fuera de su programación horaria. resultados contrarios se presentan Cruz et al. (2019), quien menciona en su investigación que el 40% de los trabajadores presentan mayor carga durante los turnos mañanas ya que aquí se identifica mayor actividad laboral, motivo por el cual el 66% de la población se vea afectado por el estrés laboral aumentando su carga mental, y en cuanto a los factores de organización el 90% de la población percibe que el trabajo está bien organizado durante su jornada laboral, no afectando así la carga por factores de organización, también mencionar en cuanto a las cargas

físicas el 47% de la población presenta posturas incómodas al insistir movilizarse y estar de pie de manera continua. Por otro lado, según Arias et al. (2018) menciona que la carga mental de acuerdo a los turnos es durante la mañana haciendo 68.61 puntos teniendo una carga mental grave, seguida del turno noche 61.84 haciendo una carga mental moderada y solo 45.07 durante el turno tarde teniendo una carga mental leve.

Campos (2019), en un estudio realizado en el Hospital de San Juan de Lurigancho, encuentra los resultados de los niveles de la carga laboral como nivel medio haciendo un 76.2% y sus dimensiones carga física igual de nivel medio con un 69%, dimensión mental 95.2% y en su dimensión comportamental haciendo un nivel medio 85.7%. Sin embargo, similares resultados se encuentran en el estudio de Sánchez (2020), debido a que ella encontró que el 60% de los trabajadores presento una sobrecarga laboral física media, y el 48% una sobrecarga mental baja, de estos estudios realizados observamos que la carga laboral en sus dimensiones son de nivel intenso y moderado, la sobrecarga laboral está directamente relacionada con las tareas e intervenciones que realiza el personal asistencial de la Microred Ocobamba ya sea en los indicadores de las dimensiones de la carga laboral. Según Arias et al. (2018) menciona que la unidad de mayor carga mental fue en cuanto a la administración de medicamentos 58.0 puntos en la escala del 0 al 100, seguido de las labores administrativas 54.0 puntos y la unidad de mayor carga laboral fue de medicina interna con 68.15 puntos obteniendo una carga mental grave y en la unidad de urgencias menciona que se percibe una carga mental una carga mental moderada con un 41.69 puntos.

Carrasco (2017), la carga mental de cada trabajador es alto debido de que 8 de cada 12 trabajadores así lo refleja según las estadísticas empleadas, es recomendable que se realice una intervención de manera inmediata aplicando toda reorganización correctiva puesto que existe un alto número de trabajadores que perciben en esta carga mental alta, por otro lado indica que 8 de cada 13 trabajadores presentan un nivel de carga medio, de igual manera menciona que se deben de realizar medidas correctivas para no aumentar los índices de carga mental, similar a la investigación presentada ya que el personal asistencial de la Microred Ocobamba presenta una carga mental intensa haciendo un total del 85.7%, que como investigadora es un resultado preocupante que se tiene que tener

medidas correctivas para la disminución de estos índices de carga mental. Mencionar también a Saltos et al. (2018), en su investigación realizada en Ecuador, menciona que la carga laboral se evidencia más en pacientes con grado de dependencia III, ya que se tiene que realizar una vigilancia intensiva lo que significa que la carga laboral es mayor, haciendo un 76% en cumplimiento a sus actividades empleando un total de 201.4 minutos por paciente, este se ve aumentado en su carga mental y física de la enfermera ya que mantiene una relación enfermera/paciente de manera continua.

Con respecto a la carga laboral de factores organizacionales tenemos un porcentaje de 97.6% de carga intensa, el 2.4% moderado y ninguno presenta una carga de nivel bajo; resultados preocupantes ya que esto se ve representado en los informes de desempeño, beneficios sociales, la calidad de tareas, la estabilidad del trabajador, resultados que difieren por Garma & Vivanco (2021), en su investigación realizada, quien indica que el 58.93% de su población de estudio presenta una carga de factores de organización de nivel medio. Por otro lado, Yalta (2017), mencionan también que en su dimensión de organización de servicio predomina la sobrecarga baja 41%, carga media 34% y solo un 24% un nivel alto de factores de organización en el servicio.

Con respecto a la variable calidad de atención se observó que el mayor porcentaje manifiestan una inadecuada calidad de atención 88.1%, solo el 8.3% manifiestan que perciben una adecuada calidad de atención y por otro lado el 3.6% manifiestan tener una mala calidad de atención; en cuanto a su dimensión técnico un 76.2% indican que es de nivel adecuado, similares resultados se observan en su dimensión interpersonal 73.8% y su dimensión entorno haciendo un 64.3%, similares resultados fueron encontrados en su estudio de, Mejía & Murga (2019) el 76.6% presenta una calidad de atención regular, el 14.4% presenta una buena calidad y solo un 8.6% presenta una mala calidad de atención. Sin embargo, estos resultados difieren con los resultados encontrados por Susanibar (2019), quien encontró que el 100% con un nivel medio.

En la demostración de las hipótesis en general obtuvo un valor de  $p = 0.098$  que es superior al valor inferencial razón por la cual se deduce que la relación entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba es positiva y débil encontrada a través del valor de la R de

Pearson no es significativa lo que permite aceptar la hipótesis nula, similares resultados fueron obtenidos por Campos (2019), en su estudio obtuvo un valor  $p = -0.691$ , lo cual significa que tiene una relación negativa y moderada entre las variables, por lo tanto la relación entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras asistencial es una relación inversa y significativa, , mismo resultados presenta Susanibar (2019), quien indica que la significancia es bilateral así mismo el coeficiente de correlación de Spearman es  $-0.574$ , resultado que significa que existe una correlación negativa por lo que menciona que existe una relación inversa entre el personal de enfermería y la calidad de atención a los usuarios en una clínica internacional, por otro lado Zúñiga (2021), en su estudio realizado en el Hospital dos de Mayo, menciona que el valor de significancia de  $p =$  es superior al 0.05% por lo que rechaza la hipótesis alterna al no encontrar correlaciones significativas entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidado.

Los resultados obtenidos en las hipótesis específicas tenemos que en la hipótesis la hipótesis específica 1, el valor de  $p = 0.263$  que es un valor superior al valor referencial que representa que existe una correlación inversa y muy baja entre la carga física y la calidad de atención lo que conlleva a aceptar la hipótesis nula; similares resultados obtenidos en su estudio de Campos (2019), el grado de relación entre las variables fue determina por Rho de Spearman  $= -0.637$  lo que significa que existe una relación negativa y moderada por lo cual permite aceptar la hipótesis específica.

Con respecto a la hipótesis específica 2, el valor del nivel de significancia  $p = 0.041$ , que es mayor al referencial motivo por el cual se refiere que la relación es positiva y moderada entre la carga mental y la calidad de atención; similares resultados fueron evidenciados por Zúñiga (2021), que dentro de sus dimensiones utilizadas existe una relación entre un alto nivel de sobrecarga mental 77.78% con la presencia de niveles altos de la calidad de cuidado 75.5%.

Referente a la hipótesis específica 3, la relación entre los factores organizaciones y la calidad de atención el valor de  $p = 0.003$ , que es una medida menor al valor referencial la correlación es significativa por lo que se acepta la hipótesis de investigación alterna  $H_1$  que corresponde a la hipótesis de investigación. Similares resultados presentados por Venegas (2016), que presento una correlación significativa y directamente proporcional con el estrés laboral.



Por lo tanto, podemos concluir que las instituciones de salud sin ser la excepción la Microred Ocobamba, formar parte de los lugares con mayor sobrecarga laboral que experimentan los trabajadores asistenciales, pese a los resultados vistos anteriormente brindar en lo posible una inadecuada calidad de atención y en bajos porcentajes 3.6% de las encuestas manifiestan que brindan una mala calidad de atención en todos los servicios que otorgan a la población en general. Es importante que el trabajador de salud asistencial tenga las condiciones de trabajo y la disminución de la sobrecarga laboral para el cumplimiento de los objetivos propuestos durante su jornada laboral y así brindar una adecuada calidad de atención.

## VI. CONCLUSIONES

### Primero:

En cuanto a la relación general entre la carga laboral y la calidad de atención se tiene un valor para la R de Pearson de 0,182 lo que permite deducir que la relación entre las dos variables es positiva (sentido) pero baja (intensidad). Por la cual se deduce que la relación entre la carga laboral y la calidad de atención es positiva y débil encontrada a través del valor de la R de Pearson, no es significativa, lo que lleva a aceptar la hipótesis general.  $H_1$

### Segundo:

Existe una correlación entre la carga física y la calidad de atención ya que se obtuvo un valor para la r de Pearson de -0.124 una correlación negativa muy baja. Ahora el valor p es 0,263, valor muy superior al valor referencias de 0.05 ( $0.263 < 0.05$ ) que representa que la correlación inversa y muy baja entre la carga física y la calidad de atención, no es significativa, lo que conlleva a aceptar  $H_0$ .

### Tercero:

Se determino que existe una correlación significativa entre la carga mental y la calidad de atención, puesto que se obtuvo un valor para la R de Pearson de 0.223, que representa una correlación positiva y moderada entre las variables contrastadas. El valor del nivel de significancia p es de 0.041 que es menor al valor referencial 0.05 ( $0.041 < 0.05$ ) razón por la cual, se infiere que la correlación positiva y moderada entre la carga mental y la calidad de atención, es significativa conforme también lo especifica el software empleado. Estos resultados permiten aceptar la hipótesis de la investigación ( $H_1$ ).

### Cuarto:

Existe una correlación significativa entre la carga laboral y los factores de organización, porque se obtuvo un valor para la R de Pearson de 0.320, que representa un valor que indica una correlación positiva y de intensidad moderada. El valor p obtenido es de 0.003, medida menor al valor referencial de 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) y, considerando la regla de decisión descrita en el numeral 4.2, la correlación entre la carga de factores de organización y la calidad de atención, es significativa por lo que se acepta la hipótesis de investigación alterna  $H_1$  que corresponde a la hipótesis de investigación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primero:**

Al director de la Red Virgen de Cocharcas y la oficina de recursos humanos, quienes deben de velar por el bienestar físico, mental y organización de los trabajadores asistenciales de la Microred Ocobamba, en presentar acciones para poder identificar las cargas laborales a los cuales están sometidos los trabajadores asistenciales y tomar las medidas preventivas para optimizar las condiciones laborales de los trabajadores y así mejorar la calidad de atención a los usuarios que acuden a las instalaciones de la Microred Ocobamba, de igual modo reestructurar el cuadro de asignación de personal de acuerdo a las categorías de los diferentes establecimientos de salud y por último contratar mayor recursos humanos para el cumplimiento de las metas y objetivos en estos tiempos de pandemia.

### **Segundo:**

Al gerente de la Microred Ocobamba quien debe de gestionar a las entidades competentes para la asignación de presupuesto en cuanto a la prevención de riesgos laborales, contratación de recursos humanos, implementación de medidas de seguridad referente a las cargas laborales, implementar el departamento de seguridad y salud ocupacional dentro de la Microred Ocobamba y prestar mayor atención a las necesidades de los trabajadores asistenciales que se encuentran bajo su mando.

### **Tercero:**

A las jefaturas de cada establecimiento de salud, cumplir con el manual de organizaciones y funciones (MOF) de acuerdo al perfil ocupacional de cada trabajador, evitando de esta manera la sobrecarga laboral y inadecuada calidad de atención a los usuarios que acuden a los diferentes consultorios brindados para la atención diaria.

### **Cuarto:**

Al comité de capacitación de la Microred, quienes deben de programar estudios permanentes para identificar la carga laboral y mejorar la calidad de atención, posterior a esta investigación no máximo en un plazo de 5 años y así para poder contrastar los resultados de este estudio y observar si aún continúan

manifestándose cargas laborales intensas del mismo modo al comité de seguridad y salud ocupacional, programar evaluaciones medicas periódicas a todos los trabajadores asistenciales y evitar complicaciones en cuanto a la salud física, mental y organizacional del trabajador.

**Quinto:**

Es necesario que la Microred Ocobamba implemente programas destinados a contrarrestar la carga laboral y mejorar la calidad de atención, debido a que se cuenta con personal limitado y la asignación de funcionales fuera de su perfil ocupacional, así como también estar pendientes de las necesidades de los trabajadores asistencial y evidenciar de manera los factores determinantes para el aumento de las cargas laborales en los trabajadores y tener en cuenta los efectos de la calidad de atención.

## REFERENCIAS

- Acosta Romo, M. F., & Maya Pantoja, G. J. (Mayo - Agosto de 2020). Competencias clínicas y carga laboral de Enfermería en Unidades de Cuidado Intensivo Adultos. *Ciencia y Cuidado*, 17(2), 22 - 32. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1698/2318>
- Aguirre, H. (Marzo-Abril de 1990). Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. *Salud Publica De México*, 32(2), 170-180. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632208.pdf>
- Aquije Campos, E. B. (2016). *Sobrecarga Laboral Y Rendimiento Profesional Del Personal De Enfermería De Los Servicios Asistenciales Del Hospital Hugo Pesce Pescetto De Andahuaylas*. Lima - Perú. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/935/T\\_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD\\_31187150\\_AQUIJE\\_CAMPOS\\_EMMA%20BERTHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/935/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_31187150_AQUIJE_CAMPOS_EMMA%20BERTHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aranguren Álvarez, W. (Enero-Junio de 2014). Carga mental en el trabajo. *Sapienza Organizacional*, 1(1), 9-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056603003.pdf>
- Arias Barrera, K. P., Niño Cardozo, C. L., & Sanjuanelo Corredor, D. W. (2018). "Carga mental en enfermeros(as) que laboran en diferentes unidades de un hospital de Bogotá, Colombia". *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e842.pdf>
- Barrios, S., Catoni, M. I., Arechabala, M. C., Palma, E., Ibacache, Y., & Richard, J. (2017). Carga laboral de las enfermeras en Unidades de Hemodiálisis Crónica según dependencia y riesgo de los pacientes. *Revista medica de Chile*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872017000700888>

- Brady, M., & Cronin, J. (2001). Algunas ideas nuevas sobre la conceptualización de la calidad del servicio percibida: un enfoque jerárquico. *Revista Marketing*. doi:<https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Calderón De la Cruz, G. A., Merino Soto, C., Juárez García, A., & Jimenez Clavijo, M. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. *Origanles Breves*, 123- 127. doi:DOI: 10.12961/april.2018.21.03.2
- Campos Taquire, B. M. (2018). *Carga Laboral Y Satisfacción De Las Enfermeras Del Servicio De Emergencia Del Hospital San Juan De Lurigancho, 2018*. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4696/TESIS\\_CAMPOS\\_BRIDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4696/TESIS_CAMPOS_BRIDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y): [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4696/TESIS\\_CAMPOS\\_BRIDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4696/TESIS_CAMPOS_BRIDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco Hernández, J. M. (2017). *Carga Mental, Apoyo Social Y Su Asociación Con Trastornos Músculo-Esqueléticos Enfuncionarios De Un Centro De Salud*. Tesis, Los Angeles - Chile. Obtenido de <http://152.74.17.92/bitstream/11594/2873/4/Carrasco%20Hern%C3%A1ndez.pdf>
- Castillo Pérez, V. H., Varela Juárez, R. A., & Manzanilla López de Llergo, L. (2013). Factores Organizacionales: Su Impacto En La Estrategia De Equipos De Trabajo. México. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.17.pdf>
- Chavarria Cosar, R. (1986). NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de [https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp\\_177.pdf/83584437-a435-4f77-b708-b63aa80931d2](https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_177.pdf/83584437-a435-4f77-b708-b63aa80931d2)
- Claude Normand, J. (1997). La ergonomía en el trabajo físico. *Medicina Legal de Costa Rica*, 13 -14(2-1-2). Obtenido de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00151997000200010](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200010)

- Colmenares, D. O., & Saavedra, T. J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Obtenido de [http://www.cyta.com.ar/ta0604/b\\_v6n4a2.htm#](http://www.cyta.com.ar/ta0604/b_v6n4a2.htm#)
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: conciliación de la medición de la calidad del servicio basada en el desempeño y las percepciones-menos-expectativas. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/235361370\\_SERVPERF\\_Versus\\_SERVQUAL\\_Reconciling\\_Performance-Based\\_and\\_Perceptions-Minus-Expectations\\_Measurement\\_of\\_Service\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/235361370_SERVPERF_Versus_SERVQUAL_Reconciling_Performance-Based_and_Perceptions-Minus-Expectations_Measurement_of_Service_Quality)
- Cruz Guavita, D., Rodriguez Martinez, D., & Ruiz Saavedra, L. (2019). *COMO IMPACTA EL VOLUMEN DE CARGA LABORAL EN EL PERSONAL DE HOSPITALIZACIÓN RESPECTO A LA SEGURIDAD DEL PACIENTE*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA, Bogota. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/46188/trabajo%20final%20clinica%20del%20occidente.pdf?sequence=2&isallowed=y>
- Del Prado, J. (2014). *Carga Física de Trabajo*. (IMF, Editor, & C. f. trabajo, Productor) Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/carga-fisica-de-trabajo/>
- Deming, E. (1989). *Calidad Productividad y Competitividad la salidad de la crisis*. Diaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&lpg=PP1&hl=es&pg=PP14#v=onepage&q&f=false>
- Donavedian, A. (1966). *Evaluating the Quality of Medical Care*. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
- Espinoza Maldonado, L. (2017). *"Carga de trabajo: Definición de carga física y mental"*. DOCPLAYER. Obtenido de <https://docplayer.es/18144623-2-carga-de-trabajo-definicion-de-carga-fisica-y-mental.html>
- Estévez, P., & Goicoechea Ramón, A. (2020). COVID 19 y el estrés laboral del enfermero. *Ocronos - Editorial Científico - Técnico*. Obtenido de <https://revistamedica.com/covid-19-estres-laboral-enfermero/>

- Garma Zambrano, N. Y., & Vivanco Vivanco, M. (2021). "Sobrecarga Laboral Y Desempeño Profesional De Enfermería, Servicio De Emergencia, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2021". Chíncha - Ica. Obtenido de <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1039/1/M%c3%b3nica%20Vivanco%20Vivanco.pdf>
- Gil Monte, P. R., García Jueas, J. A., & Caro Hernández, M. (2008). Influencia de la Sobrecarga Laboral y la Autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en Profesionales de Enfermería. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 42(1 pp), 113 - 118. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rip/v42n1/v42n1a12.pdf>
- González Muñoz, E. L., & Gutiérrez Martínez, R. (2006). La Carga De Trabajo Mental Como Factor De Riesgo De Estrés En Trabajadores De La Industria Electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 259-270. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rlp/v38n2/v38n2a03.pdf>
- Grönroos, C. (1984). Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing. 18(4), 36-44. doi:<https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gutiérrez Aguado, A., Pinares Bonnett, M., Salazar Panta, W., & Guerrero Cruz, J. (Enero de 2021). Impacto Económico En La Calidad De Los Servicios De Salud En El Marco De La Pandemia Covid-19 En El Perú. *cartas del editor*, 248-250. Obtenido de : <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-248.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera C, E. (2011). *Carga Física del Trabajo*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/osvaldoeltoch/carga-fisica-del-trabajo>
- INSHT. (1998). *Manipulación de Cargas*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/manipulacion+manual+de+cargas/d52f7502-cd7f-4e15-adf9-191307c689a9>



INSST. (2020). Trabajos Saludables: Relajemos las cargas Obtenido de [https://www.bing.com/search?q="Trabajo+saludables%3A+relajemos+las+cargas".+Seguridad+y+salud+en+el+trabajo%2C+2\(104\)6-13.&cvid=91b24ae03af341c4b2b7532910ea64ab&aqs=edge..69i57.264j0j1&pglt=43&FORM=ANNTA1&PC=LCTS](https://www.bing.com/search?q=)

Instituto Navarro de Salud Laboral, I. (1998). *Riesgos Por Carga, Física O Mental, De Trabajo.* Navarra. Obtenido de <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>

Lopez Shapiama, C. V., & Moreno Nuñez , E. (2019). "*Carga Laboral Y Satisfacción Laboral En Profesionales De Enfermería Del Servicio De Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, 2019*". Perú. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3222/TESIS%20Lopez%20Charly%20%20Moreno%20Ericson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez Ramírez , A., Van Dick Pug, M. Á., Nápoles Rodríguez, F., Robles Uribe, J., Ramos Ramos, A., & Villaseñor Urrea, I. (1996). Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/3072/966e3a22d6b34df21cc6d1cc97f3e643557f.pdf>

Márquez Pariente, S., & Auccasi Rojas, M. (2003). Calidad De Atencion En Servicios De Salud. Obtenido de <https://www.enfermeriaperu.com/gesenfer/calidatenserv1.htm>

Mejía Solano, P. M., & Murga Luis, S. N. (2019). "*Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario*". Trujillo - Perú. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- MINSA. (2008). *Sistema de gestión de la calidad de salud*. Obtenido de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGQUALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGQUALIDAD-1.pdf)
- MINSA. (2021). *Seguro integral de salud*. Peru. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1671379/ANEXO%20RJ%20015-2021-SIS%20DIRECTIVA%20ADMINISTRATIVA%20N%C2%B0%20001-2021-%20SIS-GREP%20-%20V.01.pdf.pdf>
- Mondelo, P., Gregori, E., & Barrau, P. (2000). *Ergonomía 1 Fundamentos*. EDICIONS UPC. Obtenido de [https://www.academia.edu/34775213/Ergonom%C3%ADa\\_1\\_Fundamentos](https://www.academia.edu/34775213/Ergonom%C3%ADa_1_Fundamentos)
- Navarrete Espinoza, E., Feliu Saavedra, N., & Bahamondes Valenzuela, G. (28 de Marzo de 2017). Influencia de la Carga Organizacional y Trastornos del Sueño en la Accidentabilidad de Conductores de Camiones. *Ciencia & Trabajo*, 67-75. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n59/0718-2449-cyt-19-59-00067.pdf>
- Numpaque Pacabaque, A., & Rocha Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Investigacion Original*, 64(4), 715-20. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- OIT. (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT, América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)
- OIT. (2016). *Estrés laboral*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- OMS. (2019). *Mencantala CIENCIA*. Obtenido de <https://lacienciameencanta.com/la-sobrecarga-laboral-es-ahora-un-sindrome-legitimo-segun-la-oms-aqui-estan-los-sintomas/>

- OPS. (2016). *Serie: Desarrollo de la salud y recursos humanos*. El Salvador : Cidepsa. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organizacion Mundial de la Salud, O. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Perez Cuevas, R., & Svetlana Doubova. (2020). *Los retos del personal de salud ante la pandemia de COVID-19: pandemónium, precariedad y paranoia*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/>
- Ramirez Gonzales, A. (1997). *"Metodologia de la investigación científica"*. Obtenido de <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>
- Rodríguez Araínga, W. (2011). *Guía de Investigación Científica* (Vol. 1). LIMA, PERÚ: Fondo Editorial Universidad de Ciencias y Humanidades. Obtenido de [https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/23/rodriguez\\_arainaga\\_walabonso\\_guia%20\\_investigacion\\_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/23/rodriguez_arainaga_walabonso_guia%20_investigacion_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruben Valdes, P., Camera, L., De la Serna, M., Abudara Turbay, Y., Carballo Zarate, V., Hernandez Ayazo, H., . . . Carrasco Dueñas , S. (2020). Ataque al personal de la salud durante la pandemia de Covid-19 en Latinoamérica. *Acta medica Colombiana*, DOI: <https://doi.org/10.36104/amc.2020.1975>. Obtenido de <http://actamedicacolombiana.com/ojs/index.php/actamed/article/view/1975>
- Ruiz Bolivar , C. (2013). *Instrumento y tecnicas de investigacion educativa* (Vol. tercera). Houston, Texas, USA: DANAGA. Obtenido de <https://www.bing.com/search?q=carlos+ruiz+bolívar+instrumentos+y+tecnicas+de+investigacion+educativa&qs=n&form=QBRE&sp=1&pq=carlos+ruiz+bolívar+inst&sc=0-24&sk=&cvid=2A83E18CB9824973833E90C581E259BF>

Ruiz Bolivar, C. (2013). *Instrumentos y Tecnicas de Investigación Educativa: Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos*. Obtenido de : Instrumentos y Tecnicas de Investigación Educativa: Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos (scribd.com)

Saltos Rivas, M., Pérez Cardoso, C. N., Suárez Mella, R., & Linares Giler, S. M. (2018). Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(2). Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>

Sánchez Calongos, R. (2020). *“Sobrecarga Laboral Y Bienestar Psicológico Del Personal De Enfermería, Hospital Nacional Dos De Mayo. Lima, 2020”*. Perú, Chincha. Obtenido de <http://repositorio.autonomaedica.edu.pe/bitstream/autonomaedica/737/1/Rosa%20S%3%A1nchez%20Calongos.pdf>

Santamaria, A., Santamaria, N., Lopez Esquivel, Vasquez, C., Cuevas, R., Herrera, J., & Mendieta, H. (2018). Conceptos basicos, dimensiones y modelos de la calidad Hospitalaria. Obtenido de <http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/6.%20Conceptos%20b%3%A1sicos,%20dimensiones%20y%20modelos.pdf>

Sebastián García, O., & del Hoyo Delgado, A. (2002). LA CARGA MENTAL DE TRABAJO. (7. -2. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo C/ Torrelaguna, Ed.) *DOCUMENTOS DIVULGATIVOS*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37#:~:text=CONCEPTO%20DE%20CARGA%20MENTAL,-Como%20ya%20hemos&text=Conjunto%20de%20requerimientos%20mentales%20C%20cognitivos,necesario%20para%20desarrollar>

Susanibar Villavicencio, G. S. (2019). *“Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019”*. Lima - Perú. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39140/Susani\\_bar\\_VG..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39140/Susani_bar_VG..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Venegas Ramos, C. A. (2016). *Influencia De La Carga Organizacional En El Estrés Laboral En Funcionarios Del Servicio De Atención Primario De Urgencias*. Universidad De Concepción, Los Angeles - Chile. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2375/3/Venegas%20Ramos.pdf>

Walton, M., Murray, E., & D Cristian, M. (2020). Mental health care for medical staff and affiliated healthcare workers during the COVID-19 pandemic. *European Heart Journal: Acute Cardiovascular Care*, 241-247. doi: <https://doi.org/10.1177/2048872620922795>

Yalta Gomez , V. M. (2017). “*Sobrecarga Laboral En Enfermeras Del Servicio De Emergencia En El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Octubre - Noviembre 2017*”. Lima - Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12064/Yalta\\_GVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12064/Yalta_GVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ybaseta Medina, J., & Becerra Canales, B. (2020). *el personal de salud en la pandemia por COVID-19A*. Obtenido de <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/322/453>

Zevallos Sinchitullo, S., & Suarez Ramos, T. (2017). *El Síndrome De Burnout Relacionado Con La Carga Laboral De Los Profesionales De Enfermería Del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena De Ayacucho, 2017*. Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2680/TESIS%20En721\\_Zev.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2680/TESIS%20En721_Zev.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zuñiga Chavez, K. M. (2021). “*Sobre Carga Laboral Y Calidad Del Cuidado En Profesionales De Enfermería Que Laboran En Los Servicios De Medicina Del Hospital Nacional Dos De Mayo, 2020*”. Perú. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5609/TESIS%20MAESTROZU%c3%91IGA%20CHAVEZFCS2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia interna

MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA			
Título: Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODO
General	General	General	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021?	Evaluar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021.	Existe una relación positiva entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021.	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Método de investigación:</b></p> <p><b>Según su carácter:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Por su profundidad:</b> Descriptivo/correlacional</p> <p><b>Según su finalidad:</b> Aplicada</p> <p><b>Según su alcance:</b> Transversal</p>
Específico	Específico	Específico	Diseño de investigación
¿Cuál es relación que existe entre la carga física con la calidad de atención en paciente que acuden a la Microred de salud de Ocobamba, Apurímac 2021?	Describir la relación que existe entre la carga física con la calidad de atención en paciente que acuden a la Microred de salud de Ocobamba, Apurímac 2021.	D1V1 Existe una relación positiva entre la carga física con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021.	<p>No experimental con corte transversal</p> <p><b>Diseño específico:</b> Descriptivo correlacional</p>
¿Cuál es la relación que existe entre la carga mental con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud de Ocobamba, Apurímac 2021?	Analizar la relación que existe entre la carga mental con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud de Ocobamba, Apurímac 2021.	D2V2 Existe una relación positiva entre la carga mental con la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021.	
¿Cuál es la relación que existe entre la carga de factores organizacionales con la calidad de atención en pacientes que acuden	Conocer la relación que existe entre la carga de factores organizacionales con la calidad de atención en pacientes que acuden	D3V3 Existe una relación positiva entre la carga de factores organizacionales con la calidad de atención en pacientes que acuden	

a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021?	a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021.	a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021	
			<b>VARIABLES</b>
			<b>VD:</b> Calidad de atención
			<b>VI:</b> Carga laboral
			<b>POBLACION</b>
			Total, de trabajadores asistenciales de la Microred de salud Ocobamba.
			<b>MUESTRA</b>
			La muestra será de tipo censal que estará conformada por 84 trabajadores asistenciales.
			<b>INSTRUMENTO</b>
			CUESTIONARIO
			<b>TÉCNICA</b>
			ENCUESTA

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE							
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	Nº DE ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN
Carga laboral	Chavarría (1986) define a la carga laboral como un conjunto de requerimientos psicofísicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de su jornada laboral, para la valoración correcta de dicha carga se tiene que conocer de manera correcta la actividad del individuo frente a la tarea que realiza, son aspectos reflejados en su definición ya sea de aspecto mental y aspecto físico.	La variable carga laboral es naturaleza cuantitativa, que se operacionaliza en sus dimensiones, carga física, carga mental y carga por factores de organización, y a su vez en sus indicadores para lo cual se utilizara la escala de Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Carga física	Postura corporal	3,5	<b>ESCALA ORDINAL SE MEDIRA MEDIANTE LA ESCALA DE LIKERT</b>  (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) Nunca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga laboral leve: (31- 60)</li> <li>• Carga laboral moderado (61- 90)</li> <li>• Carga laboral intenso. (91 - 155)</li> </ul>
				Esfuerzo muscular dinámico	2,4,6,9		
				Esfuerzo muscular estático	1		
				Manipulación de equipos/materiales pesados	7,8		
			Carga mental	Ritmo de trabajo	13		
				Experiencia del trabajador	16		
				Complejidad del trabajo	14,17		
				Presión de tiempos	15		
				Atención y concentración	10, 11		
				La fatiga percibida	12,18		
				Monotonía	19		
			Factores de organización	Informes de desempeño	29		
				Beneficios sociales	28		
				Calidad de tareas	27		
				Iniciativa y manejo	26,30,31		
Estilos de mando	24						
Estabilidad	21						



				Conflicto interno	25		
				Horario de trabajo	20,22,23		
Calidad de atención	Donabedian (1990) menciona que consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología de manera que maximice los beneficios de la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos, la base fundamental de la calidad de atención es la estructura, el proceso y el resultado que van ligados a la evaluación de la calidad de atención.	La variable calidad de atención es de naturaleza cuantitativa que se operacionaliza en sus dimensiones, técnico, interpersonal, de entorno y a su vez en sus indicadores para la cual se utilizara la escala de Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Técnico	Fiabilidad	1		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuada calidad de atención. (110 - 125)</li> <li>• Inadecuada a calidad de atención (68 - 109)</li> <li>• Mala calidad de atención: (25- 67)</li> </ul>
				Seguridad	2		
				Profesionalidad	3		
				Credibilidad	4		
				Efectividad	5,7		
				Accesibilidad	6,8		
			Interpersonal	Confidencialidad	9		
				Comprensión	16		
				Comunicación	10,11		
				Cortesía	12		
				Equidad	13		
				Participación	14,15		
			Entorno	Oportunidad	17		
				Integralidad	18,19,20		
Continuidad	21,25						
Privacidad	22						
Limpieza	23,24						

### Anexo 3: Cuestionario carga laboral

#### 1. Introducción

El presente instrumento de investigación tiene por objetivo “Evaluar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba - Apurímac 2021”

Indicaciones: Marque con una (x) según la opción que consideres correcta. Se solicita total sinceridad.

#### 2. Datos generales

Edad: .....

Sexo: (M) (F)

Grupo ocupacional :.....

Establecimiento de salud:.....

#### 3. Ítems

ESCALA DE VALORACION	
CATEGORIA	PUNTUACION
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>CARGA FÍSICA</b>					
1	La actividad laboral no le permite espacios de descanso.					
2	Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físico continuo.					
3	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, de rodillas, en cuclillas, inclinado)					
4	El trabajo le exige esfuerzo físico (caminatas prolongadas, carga de equipos biomédicos, movilización de pacientes)					
5	Su columna se ha visto afectado por una mala postura.					
6	Las labores durante el turno le demandan de mucho esfuerzo físico.					
7	La entidad le brinda condiciones, para el desempeño de sus actividades que le demanden esfuerzo físico.					
8	Se ha informado o tiene conocimiento sobre la correcta manipulación de cargas físicas laborales.					
9	Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral					
	<b>CARGA MENTAL</b>					
10	Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración y atención.					
11	Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de su horario					
12	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado o somnoliento					

13	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo le permite alguna pausa.					
14	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.					
15	El ritmo de trabajo viene determinado por mucha presión de los usuarios y familiares.					
16	El ritmo de trabajo es fácilmente y alcanzable por un trabajador con experiencia					
17	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.					
18	Tiene un tiempo de descanso durante su jornada laboral					
19	Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas					
<b>FACTORES DE ORGANIZACION</b>						
20	El trabajo que usted realiza le implica turnos nocturnos y/o diurnos					
21	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo y posteriormente a intervalos regulares. (vacaciones, días libres y licencias)					
22	El rol de turnos se conoce con anticipación.					
23	Está de acuerdo con tu horario de trabajo.					
24	Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente de laboral adecuado.					
25	Considera usted que existe compañerismo en su centro de trabajo					
26	Prolongas tu horario de trabajo por falta de personal y necesidad de tu institución.					
27	Para usted procesar la información es sencilla y evita memorizarse.					
28	En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral					
29	Para usted la cantidad de documentos que genera por paciente es demasiado.					
30	Te esmeras por hacer bien y más optimo tu trabajo					
31	Tienes que resolver las incidencias de tu trabajo por tus propios medios.					

**Criterio de medición**

- Carga laboral leve: (31- 60)
- Carga laboral moderado (61- 90)
- Carga laboral intenso. (91 - 155)

**GRACIAS POR SU PARTICIPACION**

## Anexo 4: Cuestionario calidad de atención

### 1. Introducción

El presente instrumento de investigación tiene por objetivo “Evaluar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba – Apurímac 2021”

Indicaciones: Marque con una (x) según la opción que consideres correcta. Se solicita total sinceridad.

### 2. Datos generales

Edad: .....

Sexo: (M) (F):

Grupo ocupacional: .....

Establecimiento de salud:.....

### 3. Ítems

ESCALA DE VALORACION	
CATEGORIA	PUNTUACION
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN TÉCNICA</b>						
1.	¿En el área que usted trabaja se cumplen los protocolos de bioseguridad?					
2.	¿Existen protocolos atención al usuario según etapas de vida?					
3.	¿Se realizan capacitaciones al personal para el desarrollo de las habilidades y aptitudes acorde a la realidad diaria de su labor?					
4.	¿Se percibe por parte de los pacientes confianza en los profesionales asistenciales?					
5.	¿Las relaciones entre los trabajadores asistenciales y los pacientes son con respeto y consideración?					
6.	¿Existe alguna diferencia en la atención al usuario según el tipo de seguro (SIS, ESSALUD, no SIS, otros)?					
7.	¿Toda información brindada al paciente sobre el estado de salud es clara y precisa?					
8.	¿La atención brindada se realizó conforme al horario publicado en el establecimiento de salud?					
<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>						
9.	¿Se establecen reglas que limitan al acceso de la información personal del paciente?					
10.	¿Existe la identificación personal previa a la atención del usuario?					
11.	¿Se practica la interacción profesional con los pacientes?					
12.	¿Se brinda confianza, trato amable entre el usuario y el responsable de la atención?					

13	¿Se realizan esfuerzos para reducir las diferencias sanitarias entre los grupos ocupacionales?					
14	¿Se brindan charlas educativas sobre salud, mientras el paciente espera la atención en los diferentes consultorios?					
15	¿Se brinda al usuario la oportunidad de exponer su malestar sin retrasar la consulta que requiere?					
16	¿Se pone en práctica toda iniciativa que permita mejorar la percepción de los usuarios?					
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>						
17	¿Considera que se brinda una atención oportuna, eficiente y de calidad?					
18	¿Los equipos y el material que se utilizan para la atención al usuario se encuentran operativos y en buen estado?					
19	¿Se cumple con las expectativas que el usuario requiere a la hora de su atención?					
20	¿Respecto al equipamiento son actuales y modernos?					
21	¿Se toman acciones para asegurar la continuidad de la atención a los pacientes, hasta la solución de su problema de salud?					
22	¿Considera usted que se practica el secreto profesional a la hora de la atención?					
23	¿Existe una adecuada ventilación e iluminación en los consultorios y ambientes de atención?					
24	¿Ha observado un adecuado orden y limpieza durante la jornada laboral?					
25	¿Cree usted que la cantidad de personal es adecuada para su institución?					

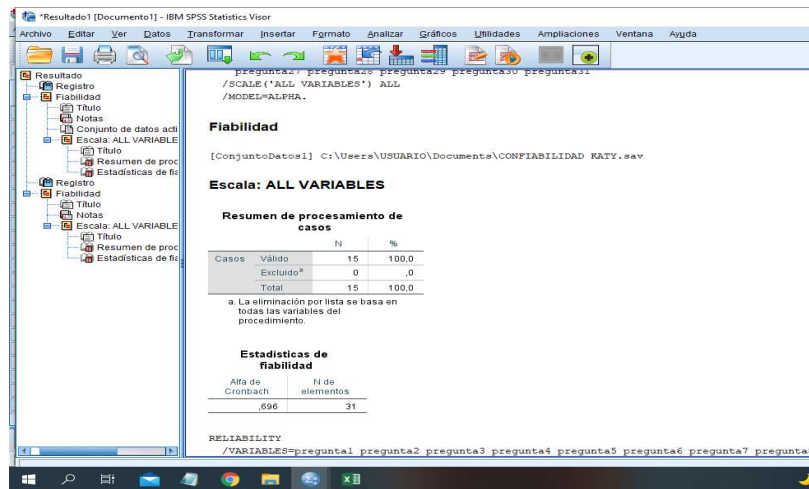
**Criterio de medición**

- Adecuada calidad de atención. (110 - 125)
- Inadecuada calidad de atención (68 - 109)
- Mala calidad de atención: (25- 67)

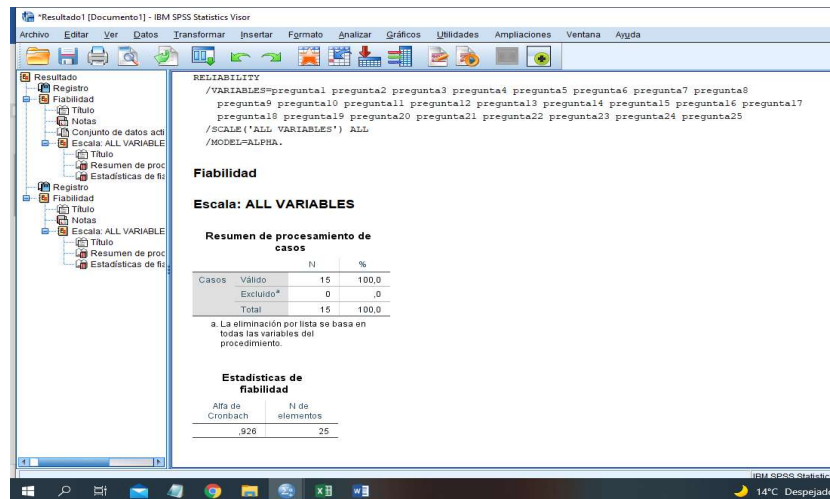
**GRACIAS POR SU PARTICIPACION**

## Anexo 5: Base de datos de la confiabilidad

Base de datos de confiabilidad del cuestionario carga laboral.



Base de datos de confiabilidad del cuestionario calidad de atención.



## Anexo 6: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Carga laboral</b>	,070	84	,200*	,965	84	,022
Carga física	,061	84	,200*	,984	84	,381
Carga mental	,118	84	,006	,964	84	,020
Carga de factores de organización	,148	84	,000	,958	84	,008
<b>Calidad de atención</b>	,082	84	,200*	,964	84	,020
Técnico	,100	84	,036	,898	84	,000
Interpersonal	,139	84	,000	,942	84	,001
Entorno	,083	84	,200*	,980	84	,211

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 7: Carta de autorización para uso de nombre y aplicación de instrumento.



**GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC**  
DIRECCION DE SALUD VIRGEN DE COCHARCAS – CHINCHEROS  
ACIAS OCOBAMBA – MICRORED DE SALUD OCOBAMBA  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"



### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El gerente de la Microred de salud Ocobamba, otorga la siguiente constancia a:

#### **KATHERINE YESENIA JUAREZ QUISPE**

Estudiante de la escuela de postgrado del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la Universidad Cesar Vallejo, quien ah presentado la solicitud para el uso del nombre de la institución y la aplicación de instrumento del trabajo de investigación titulado, "Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021", dicho proyecto fue revisado y visado por el equipo de gestión de la Microred de salud Ocobamba y por consiguiente la gerencia **AUTORIZA** la solicitud para la realización del trabajo de investigación (tesis), dentro de nuestra institución.

Se otorga la siguiente constancia para fines que el interesado vea por conveniente.

Ocobamba, 15 de octubre del 2021

Atentamente,

## Anexo 8: Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:	20491244900
MICRORED DE SALUD OCOBAMBA		
Nombre del Titular o Representante legal:		
EMBIL MARTINEZ RODRIGUEZ		DNI: 41794223

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7<sup>o</sup>, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021</b>	
Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD	
Autor: JUAREZ QUISPE KATHERINE YESENIA	DNI: 45839673

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: **Ocobamba, 20 de marzo 2022**

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

[\*] Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7<sup>o</sup>, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



## Anexo 9: Validez de instrumento por expertos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CARGA LABORAL

N°	ITEMS	PERTINENCIA 1		RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>CARGA FISICA:</b>								
1	La actividad laboral no le permite espacios de descanso.							
2	Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físico continuo.	X		X		X		
3	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, de rodillas, en cuclillas, inclinado)	X		X		X		
4	El trabajo le exige esfuerzo físico (caminatas prolongadas, carga de equipos biomédicos, movilización de pacientes)	X		X		X		
5	Su columna se ha visto afectado por una mala postura.		X			X		
6	Las labores durante el turno le demandan de mucho esfuerzo físico.	X		X		X		
7	La entidad le brinda condiciones, para el desempeño de sus actividades que le demanden esfuerzo físico.	X		X		X		
8	Se ha informado o tiene conocimiento sobre la correcta manipulación de cargas físicas laborales.	X		X		X		
9	Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral	X		X		X		
<b>CARGA MENTAL</b>								
10	Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración y atención.	X		X		X		
11	Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de su horario	X		X		X		
12	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado o somnoliento	X		X		X		
13	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo le permite alguna pausa.	X		X		X		
14	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.	X		X		X		

  
 MARÍA ELENA MAMANI SIPA  
 Licenciada en Ciencias - CCP N° 0300  
 Magister en Salud Pública

15	El ritmo de trabajo viene determinado por mucha presión de los usuarios y familiares.	X		X		X	
16	El ritmo de trabajo es fácilmente y alcanzable por un trabajador con experiencia	X		X		X	
17	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	X		X		X	
18	Tiene un tiempo de descanso durante su jornada laboral	X		X		X	
19	Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas	X		X		X	
<b>FACTORES DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
20	El trabajo que usted realiza le implica turnos nocturnos y/o diurnos	X		X		X	
21	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo y posteriormente a intervalos regulares. (vacaciones, días libres y licencias)	X		X		X	
22	El rol de turnos se conoce con anticipación.	X				X	
23	Está de acuerdo con tu horario de trabajo.	X		X		X	
24	Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente de laboral adecuado.	X		X		X	
25	Considera usted que existe compañerismo en su centro de trabajo	X		X		X	
26	Prolongas tu horario de trabajo por falta de personal y necesidad de tu institución.	X		X		X	
27	Para usted procesar la información es sencilla y evita memorizarse.	X		X		X	
28	En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral	X		X		X	
29	Para usted la cantidad de documentos que genera por paciente es demasiado.	X		X		X	
30	Te esmeras por hacer bien y más optimo tu trabajo	X		X		X	
31	Tienes que resolver las incidencias de tu trabajo por tus propios medios.	X		X		X	

  
 MARIA ELENA MAMANI SSPA  
 Licenciada en Psicología - COP N° 1209  
 Magíster en Salud Pública

OBSERVACIONES (indicar si hay observaciones): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable                     Aplicable después de corregir ( )                    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Mamani Sipa Maria Elena                    DNI: 00470474

Especialidad del validador: Mg. en Salud Pública

01 de OCTUBRE 2021




**FIRMA DEL EXPERTO**

MARIA ELEZA MAMANI SIPA  
Licenciada en Obstetricia - COP N° 0350  
Magister en Salud Pública

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad algún enunciado, es conciso, directo y exacto

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CARGA LABORAL

N°	ITEMS	PERTINENCIA 1		RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>CARGA FISICA:</b>								
1	La actividad laboral no le permite espacios de descanso.	X		X		X		 <b>Dr. Carlos Acetuno Fracassi</b> DOCTOR EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN ECONOMÍA Y GESTIÓN
2	Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físico continuo.	X		X		X		
3	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, de rodillas, en cuclillas, inclinado)	X		X		X		
4	El trabajo le exige esfuerzo físico (caminatas prolongadas, carga de equipos biomédicos, movilización de pacientes)	X		X		X		
5	Su columna se ha visto afectado por una mala postura.	X		X		X		
6	Las labores durante el turno le demandan de mucho esfuerzo físico.	X		X		X		
7	La entidad le brinda condiciones, para el desempeño de sus actividades que le demanden esfuerzo físico.	X		X		X		
8	Se ha informado o tiene conocimiento sobre la correcta manipulación de cargas físicas laborales.	X		X		X		
9	Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral	X		X		X		
<b>CARGA MENTAL</b>								
10	Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración y atención.	X		X		X		
11	Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de su horario	X		X		X		
12	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado o somnoliento	X		X		X		
13	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo le permite alguna pausa.	X		X		X		
14	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.	X		X		X		

15	El ritmo de trabajo viene determinado por mucha presión de los usuarios y familiares.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	El ritmo de trabajo es fácilmente y alcanzable por un trabajador con experiencia	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Tiene un tiempo de descanso durante su jornada laboral	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>FACTORES DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
20	El trabajo que usted realiza le implica turnos nocturnos y/o diurnos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo y posteriormente a intervalos regulares. (vacaciones, días libres y licencias)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	El rol de turnos se conoce con anticipación.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Está de acuerdo con tu horario de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente de laboral adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Considera usted que existe compañerismo en su centro de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Prolongas tu horario de trabajo por falta de personal y necesidad de tu institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Para usted procesar la información es sencilla y evita memorizarse.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Para usted la cantidad de documentos que genera por paciente es demasiado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Te esmeras por hacer bien y más óptimo tu trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
31	Tienes que resolver las incidencias de tu trabajo por tus propios medios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

  
 Dr. Carlos Acetuno Huacani  
 DOCTOR EN CIENCIAS CON MENCIÓN  
 EN ECONOMÍA Y GESTIÓN

OBSERVACIONES (indicar si hay observaciones): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable                       Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: CARLOS ACEITUNO HUACANI                      DNI: 23989076

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS CON  
DIPLOMADO EN METODOLOGIA DE INVESTIGACION  
UNIVERSIDAD DE CULIACA - MEXICO                      01 de OCTUBRE 2021

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad algún enunciado, es conciso, directo y exacto



**FIRMA DEL EXPERTO**

*Dr. Carlos Aceituno Huacani*  
DOCTOR EN CIENCIAS CON MENCIÓN  
EN ECONOMÍA Y GESTIÓN

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CARGA LABORAL

N°	ITEMS	PERTINENCIA 1		RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>CARGA FISICA:</b>								
1	La actividad laboral no le permite espacios de descanso.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físico continuo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, de rodillas, en cuclillas, inclinado)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	El trabajo le exige esfuerzo físico (caminatas prolongadas, carga de equipos biomédicos, movilización de pacientes)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Su columna se ha visto afectado por una mala postura.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Las labores durante el turno le demandan de mucho esfuerzo físico.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	La entidad le brinda condiciones, para el desempeño de sus actividades que le demanden esfuerzo físico.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Se ha informado o tiene conocimiento sobre la correcta manipulación de cargas físicas laborales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>CARGA MENTAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
10	Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración y atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de su horario	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado o somnoliento	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo le permite alguna pausa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

15	El ritmo de trabajo viene determinado por mucha presión de los usuarios y familiares.	X		✓		X	
16	El ritmo de trabajo es fácilmente y alcanzable por un trabajador con experiencia	X		X		X	
17	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	X		X		X	
18	Tiene un tiempo de descanso durante su jornada laboral	X		X		X	
19	Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas	X		X		X	
<b>FACTORES DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
20	El trabajo que usted realiza le implica turnos nocturnos y/o diurnos	X		X		X	
21	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo y posteriormente a intervalos regulares. (vacaciones, días libres y licencias)	X		X		X	
22	El rol de turnos se conoce con anticipación.	X		X		X	
23	Está de acuerdo con tu horario de trabajo.	X		X		X	
24	Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente de laboral adecuado.	X		X		X	
25	Considera usted que existe compañerismo en su centro de trabajo	X		X		X	
26	Prolongas tu horario de trabajo por falta de personal y necesidad de tu institución.	X		X		X	
27	Para usted procesar la información es sencilla y evita memorizarse.	X		X		X	
28	En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral	X		X		X	
29	Para usted la cantidad de documentos que genera por paciente es demasiado.	X		X		X	
30	Te esmeras por hacer bien y más optimo tu trabajo	X		X		X	
31	Tienes que resolver las incidencias de tu trabajo por tus propios medios.	X		X		X	



OBSERVACIONES (indicar si hay observaciones): No se encuentra observaciones

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable (x)**                      **Aplicable después de corregir ( )**                      **No aplicable ( )**

Apellidos y nombres del juez validador: Mirano Cueva Rebeca Marieny                      DNI: 42947261

Especialidad del validador: Magister en Gestión de servicios de salud

06 de Octubre 2021



  
Rebeca Marieny Mirano Cueva  
MAG. EN ENFERMERIA  
C.E.P. 08157

**FIRMA DEL EXPERTO**

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad algún enunciado, es conciso, directo y exacto

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

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

16	¿Se pone en práctica toda iniciativa que permita mejorar la percepción de los usuarios?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
17	¿Considera que se brinda una atención oportuna, eficiente y de calidad?	X		X		X	
18	¿Los equipos y el material que se utilizan para la atención al usuario se encuentran operativos y en buen estado?	X		X		X	
19	¿Se cumple con las expectativas que el usuario requiere a la hora de su atención?	X		X		X	
20	¿Respecto al equipamiento son actuales y modernos?	X		X		X	
21	¿Se toman acciones para asegurar la continuidad de la atención a los pacientes, hasta la solución de su problema de salud?	X		X		X	
22	¿Considera usted que se practica el secreto profesional a la hora de la atención?	X		X		X	
23	¿Existe una adecuada ventilación e iluminación en los consultorios y ambientes de atención?	X		X		X	
24	¿Ha observado un adecuado orden y limpieza durante la jornada laboral?	X		X		X	
25	¿Cree usted que la cantidad de personal es adecuada para su institución?	X		X		X	

OBSERVACIONES (Indicar si hay observaciones): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**                       **Aplicable después de corregir ( )**                      **No aplicable ( )**

Apellidos y nombres del juez validador: Mamani Sipá María Elena                      **DNI:** 00470474

Especialidad del validador: Magister Salud Pública - Mención Gerencia de la Salud

15 de OCTUBRE 2021



**FIRMA DEL EXPERTO**

MARIA ELENA MAMANI SIPA  
Licenciada en Obstetricia - COP N° 6369  
Magister en Salud Pública

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad algún enunciado, es conciso, directo y exacto

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

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

16	¿Se pone en práctica toda iniciativa que permita mejorar la percepción de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
17	¿Considera que se brinda una atención oportuna, eficiente y de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	¿Los equipos y el material que se utilizan para la atención al usuario se encuentran operativos y en buen estado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	¿Se cumple con las expectativas que el usuario requiere a la hora de su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	¿Respecto al equipamiento son actuales y modernos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	¿Se toman acciones para asegurar la continuidad de la atención a los pacientes, hasta la solución de su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	¿Considera usted que se practica el secreto profesional a la hora de la atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	¿Existe una adecuada ventilación e iluminación en los consultorios y ambientes de atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	¿Ha observado un adecuado orden y limpieza durante la jornada laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	¿Cree usted que la cantidad de personal es adecuada para su institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

OBSERVACIONES (indicar si hay observaciones): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: CARLOS ACEITUNO H. DNI: 23989076

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS - mención Economía y Gestión

15 de OCTUBRE 2021



FIRMA DEL EXPERTO

*Dr. Carlos Aceituno Huacani*  
DOCTOR EN CIENCIAS CON MENCIÓN  
EN ECONOMÍA Y GESTIÓN

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad algún enunciado, es conciso, directo y exacto

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

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



16	¿Se pone en práctica toda iniciativa que permita mejorar la percepción de los usuarios?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
17	¿Considera que se brinda una atención oportuna, eficiente y de calidad?	X		X		X	
18	¿Los equipos y el material que se utilizan para la atención al usuario se encuentran operativos y en buen estado?	X		X		X	
19	¿Se cumple con las expectativas que el usuario requiere a la hora de su atención?	X		X		X	
20	¿Respecto al equipamiento son actuales y modernos?	X		X		X	
21	¿Se toman acciones para asegurar la continuidad de la atención a los pacientes, hasta la solución de su problema de salud?	X		X		X	
22	¿Considera usted que se practica el secreto profesional a la hora de la atención?	X		X		X	
23	¿Existe una adecuada ventilación e iluminación en los consultorios y ambientes de atención?	X		X		X	
24	¿Ha observado un adecuado orden y limpieza durante la jornada laboral?	X		X		X	
25	¿Cree usted que la cantidad de personal es adecuada para su institución?	X		X		X	



OBSERVACIONES (indicar si hay observaciones): No se encuentra Observaciones

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable                       Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Mirano Cueva Rebeca Marleny                      DNI: 42947261

Especialidad del validador: Magister en Gestión de Servicios de Salud

15 de OCTUBRE 2021

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad algún enunciado, es conciso, directo y exacto



*Rebeca Marleny Mirano Cueva*  
Rebeca Marleny Mirano Cueva  
MAG. EN ENFERMERIA  
C. E. P. 69157

FIRMA DEL EXPERTO