



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención del
paciente en el servicio de oncología en un hospital de Cusco –
Perú, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Mamani Huahuatico, Beatriz (orcid.org/0000-0001-6313-2383)

ASESOR :

Dr: Rios Rios, Segundo Waldemar (orcid.org/0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestro señor creador DIOS que está conmigo siempre.

A mis hermanos, Gladis, Vilma, Yovana y Franklin por los consejos, el apoyo incondicional.

A mi esposo Kelvin por su amor, cariño y apoyo emocional.

A mi razón de seguir adelante, mi hijo Frank Elton ; por ser el motor y motivo para mi superación personal y profesional.

Agradecimiento

En primera instancia quiero expresar mi gratitud a nuestro creador Dios, al sr de huanca quien con su bendición llena siempre mi vida y me permiten seguir cumpliendo mis sueños.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal de la Universidad Cesar Vallejo que me dieron la posibilidad de culminar la maestría y poder escalar un peldaño más en mi formación profesional.

Índice de Contenidos

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de la investigación	22
3.2 Variables y Operacionalización	23
3.3 Población, muestra y muestreo	23
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	25
IV RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.	42
ANEXOS	50

Índice de Tablas

Pag.

Tabla 1 Niveles de la Variable Sobrecarga Laboraly capacidad de respuesta.....	26
Tabla 2 Análisis de sobre carga laboral con sus tres dimensiones: carga física, carga mental y el factor organización	26
Tabla 3 Análisis descriptivo de la variable sobre calidad de atención.....	27
Tabla 4 Análisis descriptivo de Calidad de Atención con sus tres diemensiones:capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad.....	27
Tabla 5 .correalcion entre sobre carga laboral y calidad de atención.....	28
Tabla 6 correlacion entre sobre carga laboral y capacidad de respuesta.....	29
Tabla 7 correlacion entre sobre carga laboral y empatia.....	30
Tabla 8 correalcion entre sobre carga y fiabilidad.....	31

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue conocer en qué medida la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la calidad de atención percibida por los pacientes en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco, 2022. Todo dentro del contexto de la gestión de los servicios de la salud, se ha empleado un enfoque de investigación cuantitativa, de tipo básica, diseño no experimental, de nivel correlacional, en una muestra 45 enfermeros para medir la sobrecarga laboral y 108 pacientes para medir la calidad de atención, elegidos a través de un muestreo probabilístico.

Los resultados indican que la sobrecarga laboral que experimentan los enfermeros es media (37,8%), para la dimensión carga física, se observó que es medio (37,8%), para la dimensión carga mental, un 48,9% indicó estar en el nivel medio, para la dimensión factor organización es el nivel medio (40%). La calidad de atención que perciben los pacientes es también regular (35,2%), en relación a sus dimensiones, para la capacidad de respuesta se observó que es regular (35,2%), para la dimensión empatía, ésta es regular (38%), así como también para la dimensión fiabilidad (40,7%). Se concluye que, existe relación significativa entre la sobrecarga laboral con la calidad de atención ($p=0,004 \leq 0,05$; $Rho=-0,418$).

Palabras clave: sobrecarga, calidad de atención, correlación, carga física.

Abstract

The main objective of the research was to know to what extent the work overload of the nursing staff is related to the quality of care perceived by patients in the oncology service in a hospital in the city of Cusco, 2022, all within the context of the management of health services, a quantitative research approach was used, basic type, non-experimental design, correlational level, in a sample of 45 nurses to measure the work overload and 108 patients to measure the quality of care, chosen through a probabilistic sampling.

The results indicate that the work overload experienced by the nurses is medium (37.8%), for the physical burden dimension, it was observed that it is medium (37.8%), for the mental burden dimension, 48.9% indicated that it was at the medium level, for the organization factor dimension it is the medium level (40%). The quality of care perceived by the patients is also regular (35.2%), in relation to its dimensions, for the responsiveness it was observed to be regular (35.2%), for the empathy dimension, this is regular (38%), as well as for the reliability dimension (40.7%). It is concluded that there is a significant relationship between work overload and quality of care ($p=0.004 \leq 0.05$; $Rho=-0.418$).

Keywords: overload, quality of care, correlation, physical load.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, los hospitales son considerados organismos de salud, son sistemas abiertos de elementos interrelacionados dirigidos a metas comunes para la mejora de la salud de la comunidad y la satisfacción de los pacientes, del mismo modo como las actividades de investigación y enseñanza, el paciente que elabora la solicitud es el elemento o factor más primordial de entrada y salida de un centro de salud, las enfermeras en un centro de salud son consideradas como recursos fundamentales en un centro de salud ya que contribuye a brindar un servicio de calidad.

A nivel de Europa, el sistema de salud enfocada en la mejora de la salud y la protección, para la parcialidad de acceso a una asistencia eficiente y moderna dirigidos para los europeos y así de esta manera coordinar cuando existan amenazas que puedan repercutir negativamente a la salud a más de un país de la unión europea.

A nivel de América del norte, se encuentra regido el sistema sanitario norteamericano por una estructura compleja de pago privado y público en la que el sector privado maneja los diferentes mecanismos de reembolso público. Lo cual se puede deducir en la interacción de 4 infraestructuras primordiales:

A nivel de Sudamérica, en gran parte de los países se puede evidenciar en los últimos años distintas transformaciones, en diferentes aspectos como constitucionales que se encuentran relacionados a la salud y a temas de salud, los cuales causan preocupación en la que se debe de identificar a la salud como un derecho, debido a la universalización de la cobertura, así como el acto intersaccional, en relación a la responsabilidad como estado que permita velar por la salud de los ciudadanos, entre otros.

En el Perú, las entidades que se encargan de prestar servicios de salud tales como los hospitales, es común ver el nivel que posee la sobrecarga laboral en el personal que trabaja en dicha institución, suele darse esencialmente en las enfermeras que laboran atendiendo las 24 horas junto al paciente, suele darse la sobrecarga laboral a consecuencia de la cantidad de paciente que hay para atender en un determinado tiempo, las enfermeras son las que deben de hacerse cargo, asimismo, existen otros roles que cumplen las enfermeras como por ejemplo la

función de administrar, gerencial, educadora; en lo que afecta de forma directa al cuidado de los paciente, vienen evidenciando los sectores laborales una búsqueda constante de niveles altos de calidad en relación a sus servicios y productos, con la finalidad de dar una respuesta adecuada a las expectativas y las necesidades del usuario en relación a los materiales, recursos humanos, y en relación al nivel de desarrollo científico actual, con la finalidad de alcanzar la satisfacción, para los clientes y para los profesionales, mediante un desarrollo de eficiencia, efectividad, calidad científica - técnica y adecuación que permitan brindar satisfacción a profesionales, administradores y usuarios.

Asimismo en los hospitales del Cusco se pudo apreciar que la sobrecarga en el trabajo disminuye la calidad de la atención del personal que labora como Enfermero, existen ocasiones en la que una sola Enfermera tiene al cuidado de un gran número de pacientes con diferentes enfermedades que requieren un cuidado especial, así como pacientes con diferentes patologías tales como úlceras, caídas, infecciones intrahospitalarias, errores en la medicación, lo que genera estancias hospitalarias prolongadas, aumentando los costos hospitalarios y elevación de las tasas de morbimortalidad.

La presente investigación se justifica teóricamente, para el sistema de salud y el profesional de enfermería que se ve afectado directamente a los pobladores o los participantes, en la que se tiene que tener conocimientos sobre la problemática con la finalidad de actuar de forma oportuna y de esta manera poder evitar la generación de que puedan prevenir, el cuidado de nuestra primera línea los cuales son el personal que labora como enfermero.

La justificación práctica está enmarcado en que los resultados de la investigación constituirán en una guía práctica de consulta para praxis profesional de las enfermeras en el sector público y privado contribuyendo así a la gestión de los servicios de la salud, también presenta aspectos favorables para su fortalecimiento y aspectos desfavorables para su corrección y permitirá proponer mejoras a través de la gestión de los servicios de salud.

La Justificación metodológica se ha consolidado una metodología como parte de la gestión de los servicios de la salud, una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en instituciones públicas y privadas.

Como justificación social contribuye en la sociedad a salvar vidas de acuerdo con la teoría de Lalonde.

En este contexto planteado, podemos formular la siguiente pregunta: ¿En qué medida la sobrecarga laboral en enfermería se relaciona con la calidad de atención del paciente en el servicio de oncología en un hospital de Cusco 2022? y se plantea como problemas específicos :¿En qué medida la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la capacidad de respuesta en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022?, ¿En qué medida la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la empatía en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022?, ¿En qué medida la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la fiabilidad en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022?.

Objetivo general Determinar en qué medida la sobrecarga laboral en enfermería se relaciona con la calidad de atención del paciente en servicio de oncología en un hospital de Cusco 2022, asimismo, se consideró como objetivos específicos lo siguiente: Determinar en qué medida la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la capacidad de respuesta en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022, Describir en qué medida la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la empatía en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022, Estimar en qué medida la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la fiabilidad en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022.

Justificación: La presente investigación es importante, ya que el sector oncológico de los hospitales del departamento Cusco es un sector muy relevante para el ámbito cusqueño por la seriedad de las situaciones a las que se dedica.

El cáncer es una de las enfermedades más peligrosas internacionalmente; y en la situación de crisis en la que actualmente vivimos el cáncer puede mostrar mayores complicaciones debido a que los pacientes oncológicos en tratamiento son más predispuestos a sufrir complicaciones por esta enfermedad. Se beneficiarán los enfermeros que trabajan en el área de oncología ya que mediante presente investigación se deja resultados que podrán ser considerados como referencia para el desarrollo de sus actividades, asimismo se dejara un marco teórico científico que servirá como guía para futuras investigación.

Hipótesis general La sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona significativamente con la calidad de atención del paciente en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022 Hipótesis específicas se planteó lo siguientes. La sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022. La sobrecarga laboral se relaciona significativamente con la empatía en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022. La sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona significativamente con la fiabilidad en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se consideró a los siguientes estudios.

El autor Pilco (2021) quien desarrolló un trabajo de investigación que lleva por título “Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con covid-19 de una clínica privada”, El autor se propuso como principal objetivo realizar un análisis de la relación existente entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidados que brinda el personal de enfermería a pacientes con la Covid 19 en la Clínica. utilizó la metodología cuantitativa básica, asimismo el diseño corresponde al no experimental, respecto al nivel correlacional, consta de 50 pacientes como población. Se evidenció que de acuerdo a los principales resultados que existe relación entre ambas variables de estudio, evidenciándose como una necesidad indispensable para la manipulación correcto con la intención de disminuir el nivel de carga laboral, es por eso que se quiere de una adecuada política que se encuentre dotado de recursos humanos para que las personas no tengan un agotamiento de nivel alto, del mismo modo puedan no permitan el cansancio del personal, por cual se ocasiona una caída en el nivel de desempeño. Por lo que, se determino que el cuidado en la UCI es de nivel alto, en lo que se da mas importancia de cuidados que se necesita para cada persona debido a la complicación de su cuadro clínico, es por esta razón que se necesita una política que sea correcta dotación de recurso humano con la finalidad de eludir el cansancio del personal y por lo tanto la disminución del nivel de desempeño. La investigación genera nuevos conocimientos teóricos los cuales sirven para analizar las variables de estudio, en tanto que ayudaran como información para realizar la discusión de resultados.

Castro (2020), en su tesis que titula “Carga laboral y su relación con la calidad de vida del profesional de enfermería en el hospital general Martín Icaza”, el objetivo planteado fue analizar la influencia existente entre ambas variables, de acuerdo a la metodología que se utilizó el estudio corresponde a un método inductivo y deductivo, simismo corresponde al enfoque cuantitativo, para la recaudacion de información se aplicó un cuestionario elaborado de acuerdo a los indicadores, se consideró como población a 58 profesioanles de enfermería, respecto a los resultados que se obtuvo se pudo evidenciar que hay factores que inciden respecto a la carga laboral, el cual no es proporcionado respecto a las faltas

de un análisis organizacional y situacional, permitiendo la identificación de las diferentes áreas de la entidad, en relación a las estadísticas de los usuarios de la unidad y la cantidad de enfermeras, que permita desempeñar un campamento adecuado, la escasa planificación y distribución efectiva de los trabajos a desempeñarse para ejercer su acompañamiento oportuno, se pudo identificar que los turnos que manejan son rotativos por lo que inciden que los profesionales no tienen una estabilidad respecto a las horas que descansan, por lo que ocasiona cansancio en la calidad de vida.

Eslendy Marcela (2019), en su tesis que titula “Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes” quien se planteó como principal objetivo analizar la frecuencia de los factores laborales que suelen estresar al profesional de enfermería, el estudio se dio mediante una encuesta Net Satisfaction Score y la percepción en relación a la calidad de atención desde la perspectiva de la satisfacción, viene a ser de corte transversal la investigación, se consideró como muestra a 53 enfermeros que laboran en el centro de salud, en relación a los distintos factores laborales los cuales afrontan el personal de enfermería se pudo evidenciar que (54,7 %) sienten cierta impotencia en relación al usuario que no tiene mejoría, (41,5%) estar constantemente con una unidad de escaso profesional (20,8%) tienen deficiencia para realizar su trabajo mediante la intervención de enfermeros/as o enfermero/a en particular.

Achury (2021), en su investigación titulada “Relación entre carga laboral y calidad del cuidado en pacientes críticos de tres ciudades - Colombia ” el autor se planteó como objetivo principal fijar la relación entre ambas variables. El estudio se basó en el enfoque cuantitativo el cual “se recolectó la información para la prueba de hipótesis, se hizo el estudio mediante el uso de la estadística, con el fin de considerar las observaciones relacionadas al comportamiento el cual están conformadas por enfermeros que laboran en la institución, el autor concluye con lo siguiente: respecto a la caracterización de los atendidos se considero que de acuerdo a las consideraciones sociodemográficas: es considerado como los factores que probablemente influyen el pronóstico y la aparición de esta patología mencionadas. En relación a la patología cardiovascular constantes que se dan en la UCI se pudo evidenciar: que los males considerados como isquémicas son: las

que se encuentran identificados como el infarto agudo de miocardio, anginas y enfermedades multibrazo diagnosticadas, por la misma razón en la que se determinó el nivel de importancia de comprender la percepción y las deficiencias que se tiene respecto al cuidado que da el profesional de enfermería. La investigación aporta conocimientos teóricos que servirán para realizar un análisis respecto a las variables de estudio, de igual manera ayudará como base de información a realizar la discusión de resultados.

Del Valle (2021), presentó su investigación titulada "Sobrecarga laboral por cantidad de pacientes atendidos que influye en la calidad de atención de enfermería", el estudio fue presentado a la Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador. El estudio fue desarrollado para analizar la relación que existe entre ambas variables de estudio, en relación a la perspectiva del número de intervenidos en el servicio de Neonatología. Además, se pudo utilizar la metodología de tipo descriptivo, el corte es transversal, el enfoque corresponde al cuantitativo y se desarrolló en base al instrumento de valoración multidimensional que da una puntuación. Según los principales resultados que se obtuvo en el estudio se pudo evidenciar que la sobrecarga laboral ocasiona presión temporal y asimismo se pudo evidenciar la falta de personal es la fuente principal de la sobrecarga laboral y asimismo se da a razón del descanso que muchas veces son rotativos, también se da a consecuencia de los esfuerzos que tiene que realizar en sus actividades diarias, muchas veces las actividades que desarrollan generan bastantes inconvenientes, por otra parte se puede decir que la cantidad de intervenidos no determina una fuente de sobrecarga, muchas veces las actividades que desarrollan el personal de enfermería genera cansancio y estrés. El estudio aporta conocimientos teóricos que servirán para realizar un análisis respecto a las variables de estudio, también servirá como base de información para realizar la discusión de resultados.

Antecedentes nacionales y locales se abordan los siguientes

Valle & Rivera (2020), en su tesis titulada "Síndrome de burnout relacionado con la sobrecarga laboral en enfermeras de áreas críticas en pandemia hospital María Auxiliadora", El autor se propuso como principal objetivo establecer la relación entre ambas variables que estudio. La investigación corresponde al enfoque cuantitativo,

el nivel de investigación es aplicativo. De acuerdo a la metodología aplicada por el investigador fue descriptivo transversal con diseño correlacional, prospectivo y transversal. La población estuvo conformada por 102 enfermeros de sectores en estados muy críticos (Cuidados intensivos y emergencia), con un análisis independiente de su género; y la muestra se aplicó en 86 enfermeros de áreas críticas. Por otro lado se empleó como técnica de estudio para la recopilación de datos la encuesta y como instrumento se llegó a utilizar el cuestionario. De acuerdo a los resultados se determinó que existe una relación significativa, directa y alta según los resultados según la prueba de (Rho de Spearman = .845), con el conocimiento de los resultados obtenidos se asume la hipótesis alterna general.

Garma Zambrano & Vivanco Vivanco (2021) en su tesis titulada “Sobrecarga laboral y desempeño profesional de enfermería, servicio de emergencia, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2021”. Presentado su estudio a la Universidad Autónoma de Ica. El autor de dicha investigación se propuso como principal objetivo determinar la relación que existen entre ambas variables de estudio. El estudio que realizó, pertenece a una investigación del tipo cuantitativo; con un estudio del nivel descriptivo y de corte transversal; el presente estudio corresponde a uno no experimental. Se estudió una población que consta de 56 empleados enfermeros y como muestra se determinó que es no probabilístico, por lo tanto las unidades de la muestra fue el mismo número designada en la población. Por lo que se determinó que la sobrecarga laboral sostiene una relación de manera contraria con el desempeño de los profesionales en enfermería, los resultados obtenidos por la prueba de rho de Spearman de -0.882 significativa al 0.000; en el Servicio de Emergencia, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2021.

Lopez & Moreno (2019), en su tesis titulada “Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen” El autor propuso como principal objetivo medir la relación entre ambas variables. En la presente investigación se aplicó el enfoque cuantitativo; el tipo de estudio básica, transversal y con un diseño correlacional. La población seleccionada para este estudio fue de 149 profesionales de enfermería; Y el tamaño muestral para este estudio fue a partir de 108 profesionales de enfermería. Se utilizó como técnica la recaudación de datos fue

de una encuesta y el instrumento para la evaluación fue un cuestionario. Según los resultados obtenidos se señala que a mayor parte de la carga laboral (media y alta), menor llega a ser la satisfacción laboral (media). Por lo tanto, existe una relación indirecta y relevante en relación a la carga profesional del personal de enfermería y la satisfacción laboral en la población fijada del servicio de emergencia que presta el hospital.

Gonzales (2018), desarrolló un estudio que titula “Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del hospital Nacional Dos de Mayo, tuvo como objetivo general medir la relación entre las variables de investigación. Esta investigación corresponde al tipo descriptiva básica, comparativa, con enfoque cuantitativo, transversal, prospectivo y observacional con diseño no experimental. Mediante la interpretación de los resultados descriptivos y la correlación se pudo evidenciar que el p_value resultó ser $p=.000 < .05$ e indica diferencias relevantes, por lo tanto, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), en tanto debido a este resultado obtenido se rechaza la hipótesis nula. El estudio aporta conocimientos teóricos que servirán para realizar un análisis respecto a las variables que se tomó en el estudio, asimismo esta investigación servirá como base de información para realizar la discusión de resultados.

Agip & Osorio (2019), desarrollaron un trabajo de investigación denominado “Efecto de la sobrecarga laboral del profesional de enfermería en la ocurrencia de eventos adversos en pacientes hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos”, planteó como objetivo realizar una examinación de las evidencias del efecto una carga en el personal que labora en la institución. De 10 artículos que se realizó la revisión en la que se evidenció que el 20% ($n= 2/10$) corresponde a una revisión sistemática, mientras que el 40% ($n= 4/10$) corresponde a estudios de cohorte, el 30 % ($n= 3/10$) corresponde a estudios descriptivos / trasversales y asimismo el 1% ($n=1/10$) corresponde al análisis de macro datos. Desvían de los países (30%), como segundo lugar se tiene a Brasil (30%), en seguida Bélgica (10%), después se tiene Taiwán (10%), por otra parte se tiene a Turquía (10%) y finalmente a Colombia (10%). Según los datos obtenidos en el estudio se evidenció que el 100% ($n=10/10$) manifestaron que la carga de trabajo del personal de enfermería afecta de forma directamente en el cuidado, en la que ocasiona elementos adversos como: errores de medición, úlceras de presión, infecciones

intrahospitalarias; que afectan de manera directa a la calidad del cuidado del enfermo. Por último, el autor menciona que los empleados son afectados negativamente en la unidad de cuidados intensivos porque muchas veces existen situaciones adversas en la atención al paciente. La investigación desarrollada aporta conocimientos teóricos que servirán para realizar un análisis respecto a las variables de estudio, de igual manera ayudara como base de información para realizar la discusión de resultados.

Mejía & Murga (2019), realizó un estudio que titula “Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del personal de enfermería desde la perspectiva del usuario” este estudio tuvo como finalidad analizar el nivel de relación entre las variables que se analizaron. El estudio corresponde a una investigación descriptiva, cuantitativa con un nivel correlacional, realizó la prueba de relación mediante el estadístico de Spearman, el resultado fue negativo o inverso por lo que quiere decir que cuando se incrementa la sobrecarga laboral disminuye de acuerdo a lo percibido. obtuvo los resultados en relación al uso de la Escala del formato simplificada de intervenciones terapéuticas y escala de calidad de cuidado de enfermería, lo cual evidenció que cuando se incrementa la sobrecarga laboral disminuyen las enfermedades de clase III (65,7%) y clase IV (34,3%) desde la perspectiva de los atendidos la sobrecarga su ratio de enfermera paciente pertenece; 76,6 por ciento de pacientes cuentan con un nivel de cuidado regular, en lo que concluyó que 14,4 por ciento tiene una buena calidad y un 8, una mala; en tanto se puede decir que hay una relación significativa en ambas variables. El estudio aporta conocimientos teóricos que servirán para realizar un análisis respecto a las variables de estudio, de igual manera ayudara como base de información para realizar la discusión de resultados.

Así mismo, el autor Umeres (2018), realizó un trabajo de investigación denominado “Sobrecarga laboral en hemodiálisis en enfermeras hospital nacional Adolfo Guevara Velazco- Cusco ”, Se planteó como principal objetivo estudiar la carga laboral en hemodiálisis en enfermeras de dicho Hospital. El estudio lo realizó en relación al método cuantitativo y la validación de sus respectivos instrumentos. en relación a los hallazgos obtenidos se pudo evidenciar que hay relación respecto a la sobrecarga laboral, considerándola a estacomo un nivel excesivo de 66.7%, y 33.3% alto nivel de hemodiálisis en enfermeras de dicha isntitucion, pudo

evidenciar que la enfermería se encuentra expuesta a altos niveles de sobrecarga laboral en la que se experimentan distintos problemas como la fatiga, el estrés el Síndrome de Burnout, por lo que se deteriora la salud y ocasionan accidentes laborales debido al tiempo para desarrollar las actividades y tareas, ocasionando estrés del sistema inmunológico ocasionan compromiso de salud mental y física, finalmente ocasionan estrés lo cual puede generar al abandono laboral. La investigación aporta conocimientos teóricos que sirvió para realizar un análisis respecto a las variables de estudio, de igual manera ayudará como base de información para realizar la discusión de resultados.

Calderon (2022), en su tesis titulada “Carga laboral de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos del hospital referencial de Ferreñafe”, se planteó como principal objetivo analizar la carga de del personal que trabaja, según la dependencia y los perfiles de riesgo de pacientes, el estudio corresponde a una investigación cuantitativa, de nivel explicativo, el corte del estudio es transversal, la muestra estuvo conformada por 152 usuarios externos, aplicando como instrumento la encuesta, de acuerdo a los resultados que obtuvo el investigador llegó a la conclusión que el nivel de carga laboral, es bajo con el 51,6%, seguidamente el nivel medio que representa el 41,9% y solo el 6,5% se encuentra en el nivel alto. Este estudio aporta conocimientos teóricos que sirvió para realizar un análisis respecto a las variables de estudio, de igual manera ayudo como base de información para realizar la discusión de resultados.

Bases teóricas

La teoría de sobrecarga laboral , el autor Yoyce (2013), terminos cualitativos y cuantitativos, asimismo corresponde a un factor que es de riesgo que se dan en todas las actividades que se desarrollan, asimismo son vinculadas a las actividades que son exoneradas, demandas excesivas, conocimientos y destrezas del mismo tiempo se tiene que considerar la cantidad de usuarios que acceden al servicio en las diferentes áreas de atención; debido a ello es que se incrementa el agotamiento tanto físico como emocional en el personal que esta laborando en el centro de salud; así mismo con la sobrecarga laboral se incrementa el deterioro que se le brinda el paciente.

Otra de la teorías respecto a la sobrecarga laboral tenemos al autor Carrillo (2020) en la que menciona que la sobrecarga en el trabajo de los profesionales de enfermería se reconoce a nivel mundial como una de las problemáticas cada vez más relevantes que es ocasionado en el trabajo en relación a los cuidados de los ciudadanos; asimismo el autor indica que la sobrecarga laboral en el área de salud mayormente se dan en el área de UCI, por la misma razón de que el trabajo que realizan es tremendamente exigente, muchas veces se pudo evidenciar que la jornada laboral provoca un desgaste mental y físico, la sobrecarga laboral disminuye la calidad de trabajo con el fin de captar más clientes y la capacidad.

Por su parte otras de las teorías de la OMS, determina que el incremento de trabajo ocasiona lo que es la sobrecarga de rol, “corresponde a una manera de conflicto - familia, al contar con muchas actividades realizadas en un determinado tiempo, se da cuando la totalidad de demandas de trabajo son acumulados por lo que el tiempo se vuelve corto, lo que no permite cumplir con las actividades planeadas, los roles familiares también suelen acumularse es demasiado profundo para desempeñar oportuna o comodamente dichos roles” (Organización Mundial de la Salud, 2010)

En relación a la teoría de calidad de atención los autores (World Health Organization, 2018), lo definen como brindar una respuesta a los usuarios de forma afectiva, a las diferentes situaciones u ocasiones que se repercuten durante una intervención, vale decir que inciden en una población o sus habitantes en la complacencia de los pacientes, la comunidad y la familia para con los servicios.

Representa armonía una buena calidad de atención, las cuales son alineados a las características del servicio o el producto que se ofrece de las expectativas del consumidor o cliente, algunas instituciones no suelen conformarse con atender las expectativas de los usuarios, sino que quieren contar con una expectativa superior, muchas veces esperan una atención que sea excelente en relación a lo que se realiza. Muchas veces se ha entendido que la calidad no siempre se logra con el uso de la tecnología, sino que se tiene que tener personas que se encuentren capacitadas, líderes, motivadas y concientizadas de la importancia de la responsabilidad.

(Guerra & Meizoso (2012) manifiestan la importancia de la sensibilización de los profesionales, que permita brindar una correcta calidad de atención, sino que manifiesta la importancia el por qué y en qué medida puede favorecer a las entidades. Que permita brindar la correcta calidad de atención se debe de tener con profesionales que se encuentren capacitados tanto en los aspectos auxiliares, técnicos, administrativos, residentes y facultativos que permitan el desarrollo de las actividades en la entidad que permita una buena interacción en los servicios que puedan mejorar para una buena calidad de atención. Se debe de considerar en toda entidad la de tener resultados que sean favorables.

Se tiene que fomentar y tener en claro dentro de la institución la importancia de todos, los que participan y es fundamental para brindar una buena atención a los usuarios. De este modo la atención será buena para los que asisten al centro de salud, se contará con resultados más favorables.

Sobrecarga laboral, la Organización Mundial de la Salud, menciona que “la denominación que se emplea para conceptualizar el nivel del esfuerzo que un profesional de salud conlleva para poder desarrollar sus actividades, en relación a un acontecimiento físico y mental” el exceso de trabajo ocasiona muchas veces lo que denominamos sobrecarga de rol, que de acuerdo a la OMS es: “ corresponde a un conflicto de trabajo – familia, al desarrollar distintas actividades en un cierto tiempo, cuando se excede de la cantidad de sobrecarga laboral y las energías que están relacionadas a las actividades prescritas por distintos trabajos y asimismo cuando la familia es numerosa para realizar un horario para cumplir con todo lo pendiente”. (Perin, 2010)

El estudio de Dewe & Cooper (2020), la sobrecarga de trabajo pertenece a las tareas que se deberían de hacer por los trabajadores de enfermería en relación al cuidado de los pacientes y a las diferentes necesidades psicofisiológicas que los usuarios atendidos perciben en un tiempo determinado de jornada laboral, muchas veces ocasionan fatiga cuando es demasiado amplio, debilitando las capacidades mentales como las físicas de un trabajador después de un largo trabajo.

La sobrecarga laboral, disminuye contar con un cuidado de calidad, la calidad de atención es percibido por los atendidos, como mecanis, rutina cotidiana, escasa calides, escaso humanizado. La calidad del cuidado a los paciente no solo se da a las enfermeras sean científicas, sino que corresponde a un agente moral y humanitatio, se participe de las 5 transacciones humanitarias, atendiendo los pedidos de los pacientes, afianzando y aliviando las molestias mediante una buena comunicación con los pacientes como con los familiares, deben ser atendidos de forma oportuna. (Karaca & Durna, 2019).

Se ratifica que la sobrecarga laboral baja significativamente la calidad de atención por parte de las enfermeras, en ciertas oportunidades las enfermeras se encarga del cuidado de diferentes pacientes, con distintas exigencias y diferentes patologías de cuidado, ocasionando que se den circunstancias diferentes como las caídas, debido a las úlceras existe un incremento de la presión, infecciones intrahospitalarias, dificultades en la medición que ocasiona aumentando los costos hospitalarios y así de esta manera se incrementa la mortalidad (Baz & López 2013). Karaca & Durna (2019), indica que la sobrecarga laboral disminuye un cuidado de calidad, dando lugar a distintos factores que se ocasionan debido a las características y la cantidad de las actividades que desarrolla un profesional de enfermería. Debido a que, muchas veces la calidad del cuidado necesita que las personas que atiende en el centro de salud estén enfocadas a aspectos de salud, sino que también, en lo que corresponde a la parte moral y humanitaria, por lo que esta persona tiene que platicar con los familiares y aquellos pacientes que acuden al centro de salud para que pueda tener un ambiente de seguridad y confianza.

Por lo tanto se entiende, que la sobrecarga se da por la carga excesiva de tareas o demanda de destresas, habilidades y los conocimientos, en la que el exceso de demanda o tareas de destresas, capacidades y conocimientos, en la que

tanto como términos cantidad y calidad se ocasiona un estrés alto, el cual se da mediante un desgaste psicológico, que del mismo modo incrementa los 23 niveles respecto al cansancio tales como mentales o físicos del personal de salud. El nivel de sobrecarga cuantitativo pertenece a un incremento de actividades que deben desarrollarse en una jornada laboral, en tanto la cualitativa se da al incremento de demandas en las habilidades, competencias de los trabajadores. (Vidotti & Martins, 2018).

Debido al exceso de trabajo se incrementan las enfermedades mentales y/o físicas en el personal de enfermería, se da de forma específica en los que laboran como enfermeros, asimismo incrementa la ocurrencia de absentismo, accidentes de trabajo, cansancio, incremento de carga laboral, y pérdida de ocio. Entendiéndose que la sobrecarga laboral del personal de enfermería resta su calidad respecto al cuidado que brinda a los que asisten a atenderse, si se tiene en cuenta que la enfermera se encuentra cuidando al usuario las 24 horas diarias para atender las necesidades esenciales, acudiendo en ocasiones de fatiga, sufrimiento, enfermedad y muerte. (Baz & López, 2013).

Para llevar a cabo una adecuada valoración respecto a la sobrecarga laboral que pasa por esa situación un trabajador de salud y este en este caso el personal de salud, es de una importancia tener en cuenta tres aspectos ya mencionados como, los factores de organización, la carga física y la carga mental, por la misma razón de que estos tres se dan en cualquier otra actividad, vale decir que se da en distintas proporciones. Asimismo se puede decir que se da con mayor frecuencia en el personal de salud, en muchas ocasiones son predominantes, por lo que siempre suele ser indispensable, se da debido a las exigencias físicas a las que se encuentran subordinado el personal de salud, con el fin de lograr identificar y de este modo implementar nuevas medidas correctivas.

Carga Física, es entendido como las diferentes requerimientos físicos que son sometidos personas en relación a su jornada laboral, se da debido a su actividad física que se encuentra sometido el personal, la actividad física suele darse debido al desgaste de energía denominada "metabolismo de trabajo". La carga física cualitativa respecto a los esfuerzos, actividades, posturas. (Umeres, 2018).

Carga física se da esencialmente a las exigencias físicas – estáticas o dinámicas, son reflejadas muchas veces debido a las posturas forzadas, asimismo suele darse a una constante repetición de actividades y la falta de una correcta postura en el trabajo, que pueden ayudar a evitar las lesiones osteo-musculares u otras lesiones”. (De Arco, 2013).

La Carga Física, también es definida como las cantidades de actividades que solicite un esfuerzo físico permanente en relación a su jornada labora, los cuales influyen de forma directa con las acciones o actividades que se desarrollan, muchas veces requieren de concentración y presión (CROEM, 2010).

Carga Mental,

Respectivamente la determinan como el nivel de la actividad mental o intelectual, el cual es importante para el desarrollo del trabajo. Así mismo, se encuentra explicada por tipo y la cantidad de información que debe acordarse en un puesto de trabajo, ciertamente, representa el nivel de procedimiento de la información que se desarrolla para una actividad. (CROEM, 2010).

La carga mental también es definido por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España conceptualiza a la carga mental como “las diferentes tareas en la que el trabajador suele exigir a su mente debido a la cantidad de horas agotadores y concentración que se debe de tener durante las horas de trabajo, por lo que, la carga mental se relaciona con el nivel de dificultad de las tareas y la cantidad de horas que permite ejercerla, ocasionando de se reste la calidad de trabajo. (INSHT, 2017).

Así mismo otros autores la definen a la Carga mental, como la cantidad de contenido que el empleado debe de procesar en cierto tiempo. Por lo que radica en tener información, realizar un análisis para luego interpretarla y así poder responder de forma adecuada. Así de disminuir la carga mental no sea abrumadora, las actividades deben diseñarse de tal forma que se tenga la información que se perciba de forma clara, se interpreta y se entiende muchas veces de forma errónea y asimismo se facilite la respuesta del empleado. Vale decir, tiene que desarrollarse un adecuado diseño de actividades, de la forma y las señales, del mismo modo

como los códigos de que utilizaron . (De Arco, 2013).

Calidad de atención, desde el punto de vista significa dar respuesta de forma efectiva a los acontecimientos adversos o las situaciones sanitarias los cuales influyen en relación a una población y sus individuos o situaciones sanitarias de los usuarios que asisten, la comunidad y la familia para con estos servicios. (World Health Organization, 2018).

Pilares de la calidad, existen 7 atributos o pilares por lo que se juzga o reconoce a la calidad y estos son:

Eficacia. pertenece a las cualidades y al arte de brindar una atención sanitaria con la finalidad de tener mejoras en el bienestar o su salud de los usuarios. Se tiene que contar con una circunstancia inalterable.

Efectividad. Entre la diferencia con la eficiencia, corresponde a la innovación de la salud alcanzada, o a las que se espera tener en las particularidades normales de la práctica diaria. En la evaluación y definición de la calidad, la efectividad suele determinarse de forma más clara, es considerado como el grado de atención cuyo análisis de la calidad se está desarrollando, teniendo un alcance de mejora en la salud, asimismo se considera la eficiencia que se fijó para alcanzar objetivos.

Eficiencia. La eficiencia corresponde al coste que representa cada una de las mejoras las cuales son relacionadas a la salud. Si hay dos estrategias de asistencia las cuales son efectivas y eficientes, las que tienen menos costos con considerados como los más eficientes.

Optimización. la optimización se transforma en un tema cuando los efectos en relación a la atención no son valorados en términos totales, sino son relativos respecto a los costos de asistencia.

Aceptabilidad. pertenece a la aceptabilidad como la adaptación de la atención de los deseos, los valores y las expectativas de los atendidos y sus familiares de 59. Los pacientes suelen tener una expectativa respecto a los efectos que genera acerca de su propio bienestar y salud, y así la forma de alcanzar estos efectos. Se puede decir que en una gran parte la aceptabilidad necesita de los valores subjetivos de los usuarios en relación a la optimización, eficiencia, no

dependiendo de forma completa.

Legitimidad. corresponde a la sociedad democrática, es preciso indicar que todas las actividades que se realizan importan para los individuos sean estos asuntos relevantes socialmente; se trata de eso, también se genera el bienestar y la preocupación de los habitantes. Por lo tanto, lo que se pudo verificar que existen algunos individuos lo consideran a la buena atención como un bien común.

Equidad. corresponde al principio por el cual se analiza lo que es justo respecto a una distribución de la atención y los beneficios en relación a los miembros de la población. es parte la equidad de lo que hace la atención sea socialmente legítima y aceptable para los pacientes. La equidad como tributo de la asistencia es de suma importancia por la misma razón de que figura como un pilar en relación a la calidad. (Donavedian, 2001)

Calidad de atención en salud, En 1990 el Instituto de Medicina de Estados Unidos, parte de la Academia Nacional de Ciencias de ese país, dio una propuesta acerca de la calidad que fue muy aceptada: “la calidad de atención corresponde al nivel de los servicios de salud para la población y los individuos que se encargaron de aumentar la posibilidad de este resultado deseado en la salud y estos puedan ser conscientes en las actividades del personal profesional de salud. (INSHT, 2017)

La calidad de atención de los enfermeros consisten en la implementación de la tecnología y la ciencia médica en una situación que maximice los beneficios para su bienestar sin incrementar su proporción de riesgos. Es por consiguiente que el nivel de calidad en medida en la que se espera que la atención suministrada sea el adecuado y favorezca en la disminución de riesgos y se incrementen los beneficios de los usuarios. (Donavedian, 2001).

Es de entender que la calidad de atención en los servicios de salud cuenta con una gran dimensión ética el cual es inseparable, son más importantes que los costos- eficiencia o de satisfacer a los usuarios, el cual debe de ser considerado, aunque muchas veces no suele ser evaluado en los estudios que se realizan respecto a la calidad de servicio. (Stepke, 2006).

Se ha explicado de distintas formas la calidad de atención en las instituciones. Varios estudios manifiestan que la valoración de calidad se da en relación a la

perspectiva usuario externo, por la misma razón de que estos concretan la calidad última del producto. (Bahadori et al.,2016).

Por ello, el personal de enfermero debe proporcionar un cuidado de calidad para los seres humanos y, por lo cual, se requiere de conocimientos y principios científicos que consoliden las actividades laborales. Cuando nos referimos a la calidad de atención a los pacientes nos referimos a atender a los pacientes como ellos solicitan; poner empeño para complacer sus necesidades; tener en claro sus deseos y actuar de forma anticipada; del mismo modo como la aplicación de las habilidades, experiencias y los procedimientos para brindar una buenas calidad de atención, el personal de enfermería debe de involucrarse a todo el equipo de salud, asimismo tiene que tener en cuenta que se debe de brindar un trabajo de la mejor forma posible satisfaciendo los pedidos de los pacientes que asisten al centro de salud. (Haskins & Horwood, 2017).

Dimensiones de la calidad de atención en salud con la finalidad de satisfacer la necesidad de los pacientes que asisten al centro de salud se debe de alcanzar estos estándares de calidad y son los siguientes

Capacidad de Respuesta, corresponde a la recomendación y la selección de las posibles alternativas, de los óptimos recursos para su acción (diagnósticos y terapéuticos) relacionados a las dificultades de salud de los usuarios que asisten al centro de salud (la ética de la decisión clínica). El nivel de respuesta es del 100% y debería de acomodarse igualmente a las condiciones que son esenciales para cada uno de los pacientes. Asimismo se tiene que tener en cuenta que la capacidad de respuesta implica, definitivamente la respuesta negativa, oviamente ante algunos acontecimientos «imposibles» que los pacientes en algunas ocasiones solicitan (la ética de la negativa), y dar como malentendido a la ignorancia y asimismo a la ciencia en los distintos pacientes (la ética de la ignorancia). (Cruess, MD, & Cruess, 2004)

Del mismo modo, el Ministerio de salud manifiesta que la capacidad de respuesta corresponde a la disposición de los usuarios y de esta manera poder preveerla una atención de forma rápida y de forma oportuna en relación a una demanda de respuesta de calidad y se debe de contar con un tiempo que sea considerable. (Ministerio de Salud, 2011)

Por otra parte, ISO Tools Excellence manifiesta que corresponde a la disposición de las entidades a la prestación de servicios en relación a guiarlos de manera oportuna y rápida. Los clientes no deben de esperar mucho para resolver sus inquietudes. Suele ser un buen indicador de este apartado debido a la capacidad de respuesta de las entidades en cuando se tiene contacto con el cliente, cuando se convierte en términos positivos se deriva a un incremento de la satisfacción y en tanto se aumenta la confianza hacia la marca. (ISO Tools Excellence, 2015)

La empatía, corresponde a las cualidades que tiene un individuo para ponerse en la situación en la que se encuentra la otra persona y así poder resolver las necesidades de las personas.

La empatía corresponde a las destrezas para comprender los sentimientos y las experiencias de otra persona, relacionado con las capacidades de entender cuando se encuentre en la atención a un paciente. Por lo tanto, se encuentra vinculada la misma a la forma empírica y retórica con distintos atributos tales como el respeto, un comportamiento social, las actitudes alentadoras, razonamiento moral, el respeto a las personas de la edad avanzada, no debe de tener el personal de salud litigios y demandas de ningún tipo, debe de contar con la cualidades positivas para recopilar el historial clínico y asimismo el examen físico, para la satisfacción del paciente, se tiene que contar con el alivio del médico, se debe de contar con excelentes resultados clínicos y la mejor relación terapéutica. (Hojat & Mangione, 2002).

otros autores indican que los especialistas médicos “orientadas al paciente” medicina interna, ginecología, medicina familiar, medicina urgencia, obstetricia, psiquiatría cuentan con notas mas altas de empatía debido a su contrapartes “orientadas a la tecnología”, p.ej. la anestología, la patología, la radiología, la patología, la cirugía y las distintas sub especialidades, del mismo modo, se comenta que las damas suelen ser mas practicas que los varones en la escuela de medicina . (Hojat & Mangione, 2001).

Es entendido como atención de forma personalizada que ofertan las entidades a los usuarios. Se debe de dar a entender por medio de un servicio adaptado y de forma personalizada a lo que el cliente solicita. (Endeshaw, 2020)

Fiabilidad: Se basa a las distintas habilidades para la ejecución del servicio prometido de manera cuidadosa y fiable, vale indicar, que el centro de salud cumpla con lo prometido, en relación a las entregas. Vale indicar que suministre la atención de acuerdo a lo acordado, de debe de considerar la fijación de precios y solucionar los problemas. (Matsumoto, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

En relación a la metodología empleada, la presente investigación corresponde a un estudio básico, a consecuencia que se tuvo como objetivo aportar teorías para futuras investigaciones, por lo mismo que no es la encargada de solucionar algún problema en específico, se encuentra más enfocada en otras investigaciones correlacionales.

Según Bunge (2007), las investigaciones de carácter científico en las que se pretende adquirir conocimientos científicos en la que se denomina como ciencia pura o básica. Se encarga de calificar como “pure” el estudio enfocado a la adquisición de conocimientos, en las que se separa las preparaciones preocupaciones prácticas.

El nivel correlacional, pertenece a la presente investigación ya que analiza la relación existente entre las variables que se estudian, Hernández & Mendoza (2018) se consideró como el objetivo del presente estudio conocer en qué medida influye la sobrecarga laboral del personal de enfermería en la calidad de atención en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022.

La investigación pertenece al enfoque cuantitativo, tal como lo indica el autor (Ñaupas & Romero 2018), se basa en el enfoque cuantitativo y asimismo se aplica los análisis estadísticos con la intención de analizar el comportamiento de las variables.

La presente investigación pertenece al diseño no experimental, del mismo modo como indican los autores (Ñaupas & Romero, 2018) se enfoca en categorías, conceptos, contextos y comunidades, suele darse sin la realización una intervención directa, asimismo se dan sin la alteración de la investigación.

Finalmente, el estudio correspondió al tipo hipotético-deductivo, ya que corresponde a un diseño que permite la descripción acerca del método científico, suele darse en una etapa de inducción-deducción-inducción se da con la finalidad de establecer hipótesis y comprobar o refutarlas. Se desarrolla para realizar un análisis y estudiar el fenómeno que se quiere estudiar.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable X: Sobrecarga laboral

Concepto conceptual

Se consideró al concepto de sobrecarga laboral: como un incremento excesivo de trabajo (complejidad, exceso de actividades la deficiencia de las tareas) los cuales debe de desarrollarse en un tiempo determinado, y estas se dan de acuerdo a las tres dimensiones carga física, carga mental y factores de organización (Perez, 2018)

Definición operacional

Corresponde al exceso de trabajo que se desarrolla en un hospital de salud, los cuales correlacionen a la carga física, carga mental debido a la carga laboral muchas veces el personal siente que excediendo su tope de actividades en un determinado día, ya sea esta emocional, física o mental, porque es de alta probabilidad de que sufra sobrecarga laboral debido al incremento de actividades.

Variable Y: Calidad de atención

Concepto conceptual

Es entendido la calidad de atención como el nivel de eficiencia que se le brinda al paciente en su cuidado, asimismo se entiendo que la población incrementa el deseo de obtener un buen cuidado de su salud, se debe de tener en cuenta que deben de ser estos de mucha satisfacción para el profesional de salud, se considera las siguientes dimensiones para la calidad de atención. (INSHT, 2017)

Definición operacional

La calidad de atención hacia los pacientes suele darse con la finalidad de mejorar la probabilidad de tener resultados positivos en relación a la calidad de atención los cuales se ven relacionados a los conocimientos profesionales en relación a la información probatoria, los aspectos a considerar para una buena calidad de atención son los siguientes: respuesta, la empatía y la fiabilidad.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Se considero como población a 150 pacientes atendidos en los seis últimos meses y 45 enfermeros del servicio de oncología. Según Díaz (2016) la población

pertenece a una recolección de objetivos u organismos, las cuales se centra principalmente la investigación científica. Normalmente, suele desarrollarse mediante una encuesta con la finalidad de beneficiar a los que eligen resolver el problema.

Muestra

La muestra para los usuarios o pacientes atendidos; se determinó a través del muestreo probabilístico en la que resulto como muestra a 108 pacientes y en relación a los enfermeros, no se ha empleado el muestreo probabilístico, por lo cual se ha encuestado a la totalidad del personal de enfermería, es decir 45 enfermeros, considerando con un margen de error del 5% y confianza del 95%. De acuerdo a Ramírez (2007) en una muestra censal cada unidad a investigación es considerada parte de la muestra, asimismo, la población del estudio puede ser censal ya que puede cumplir el rol de muestra, universo y población de forma simultánea.

Muestreo:

El presente estudio se desarrollo bajo el tipo de muestreo fue probabilístico para la población de pacientes. Según (Arias , 2016) indica que el muestreo probabilístico corresponde a los estudios en los que se tiene pleno conocimiento de la probabilidad de los componentes con la finalidad de determinar una muestra.

Por otro lado, para la población de enfermeros, el muestro fue no probabilístico, dada la poca cantidad del personal.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

En lo que respecta a la tecnica el presente estudio se recurrio a la encuesta, según (Lopez & Fachelli, 2015) una encuesta es considerada una herramienta para recolectar datos donde se interrogan a individuos con el fin de conseguir respuestas sistemáticas que derivan del problema a investigar antes definido.

Instrumento

En este estudio el instrumento usado fue el cuestionario con respuestas de clase Likert. Conforme (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), el cuestionario es talvez el instrumento de recopilación de información de mayor uso; este está compuesto por un conjunto de interrogantes acerca de una o más variables que se desea cuantificar.

3.5 Procedimientos

El contacto se hizo con un hospital de la ciudad del Cusco 2022, en la cual inicialmente se detalla la finalidad del estudio que se desarrolla, la cual se basa de acuerdo a un cuestionario los cuales son diseñados para recolectar informacion de ambas variables de estudio. Por lo que se necesita el apoyo de los trabajadores de salud y todos en la etapa de la aplicación del instrumento.

Cuando se finalice con la recolección de información se procederá con el baseado de datos.

3.6 Método de análisis de datos

Para desarrollar el análisis de los datos se analizaron e interpretaron la información obtenidos mediante el instrumento de investigación mediante el software estadístico SPSS, para realizar el respectivos análisis se genero graficos y tablas para luego ser interpretado.

3.7 Aspectos éticos

Se aplicaron métodos y técnicas, del mismo modo, se desarrollo cumpliendo estrictamente los lineamientos de la Universidad Cesar Vallejo. Se realizó una recopilación de bases teóricas de artículos científicos actuales de ambas variables, asimismo recopiló información de literatura digital. Para verificar el anti-plagio se sometido el documentos a una prueba de turnitin con la finalidad de verificar la originalidad del presente estudio.

IV RESULTADOS

Resultados inferenciales

Los resultados tanto descriptivos como inferenciales, que se lograron obtener se presentan los resultados descriptivos de cada variable, con sus respectivas dimensiones, luego se procedió a realizar el contraste de cada una de las hipótesis de investigación.

Tabla 1

Variable Sobrecarga Laboral

		frecuencia	porcentaje%
Sobrecarga laboral	Bajo	12	26,7
	Medio	17	37,8
	Alto	16	35,6
Total		45	100,0

Nota. Describe la frecuencia y porcentaje de la variable sobre carga laboral

Análisis. De acuerdo a la tabla 1, se observa que un 37.8% de los enfermeros del servicio de oncología, presentan un nivel de sobrecarga laboral media, seguido por un 35,6% que presentan un nivel alto de sobrecarga laboral y finalmente un 26,6% que presenta un nivel bajo de sobrecarga laboral.

Tabla 2. Análisis descriptivo de la variable sobre carga laboral con sus tres dimensiones: carga física, carga mental y el factor organización.

Niveles	Carga física		Carga mental		Factor organización	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	12	26,7	6	13,3	9	20
Medio	17	37,8	22	48,6	18	40
Alto	16	35,6	17	37,8	18	40
Total	45	100	45	100	45	100

Análisis. En la tabla 2, se tiene para la dimensión carga física de la variable sobrecarga laboral que el nivel predominante es el nivel medio (37,8%) seguido por el nivel alto (35,6%) y finalmente el nivel bajo (26,7%). Para la dimensión carga

mental se observa que un 48,7% de la muestra se encuentra en el nivel medio, seguido por un 37,8% que se ubica en el nivel alto y finalmente un 13,3% se ubica en el nivel bajo, seguidamente para la dimensión factor organización se observó que un 40% de la muestra se ubica en el nivel alto, de igual manera otro 40 % se ubica en el nivel medio y solamente un 20% se encuentra en el nivel bajo.

Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable sobre calidad de atención.

		F	%
Calidad de atención	Malo	38	35,2
	Regular	38	35,2
	Bueno	32	29,6
Total		108	100,0

Nota. . Describe la frecuencia y porcentaje de la variable calidad de atención.

Análisis. En la tabla 3, se observa que la calidad de atención percibida por los pacientes fue mala (35,2%), de igual manera otro 35,2% consideró que la atención recibida fue regular, y solamente un 29,6% considero que la atención que recibieron fue buena. Esto indica que, en la gran mayoría de casos, los pacientes consideraron que la atención que recibieron no fue buena, todo lo contrario, fue mala y regular, pocas veces fue realmente buena.

Tabla 4. Análisis descriptivo de Calidad de Atención con sus tres dimensiones: capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad.

Niveles	Capacidad de respuesta		Empatía		Fiabilidad	
	f	%	F	%	f	%
Mala	31	28,7	29	26,9	32	29,6
Regular	41	38	41	38	44	40,7
Bueno	36	33,3	38	35,2	32	29,6
Total	108	100	108	100	108	100

Nota. Describe la frecuencia y porcentaje de las dimensiones: capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad

Análisis. De acuerdo a la tabla 4 se tiene que, para la dimensión capacidad de respuesta, un 38% de la muestra consultada indico que la capacidad de respuesta fue regular, seguido por el nivel bueno (33,3%) y finalmente el nivel malo (28,7%), para la dimensión empatía se observó que un 38% se encuentra en el nivel regular, un 35,2% se encuentra en el nivel bueno y finalmente un 26,9% considera que la atención fue mala. Para la dimensión fiabilidad, los pacientes consideraron que un 40,7% de los enfermeros son regularmente fiables, un 29,6% considero que los enfermos no son fiables y otro 29,6%, al contrario, son altamente fiables.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS HIPÓTESIS GENERAL

H₁= La sobrecarga laboral en enfermería se relaciona significativamente con la calidad de atención del paciente en servicio de oncología en un hospital de Cusco 2022.

Tabla 5. Correlación entre sobrecarga laboral y calidad de atención

			Correlaciones	
			Niveles de calidad de atención	Niveles de sobrecarga laboral
Rho de Spearman	Niveles de calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	-,418**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	108	45
	Niveles de sobrecarga laboral	Coeficiente de correlación	-,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	45	45

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

Análisis e interpretación. Con relación a la tabla 5, se puede apreciar que existe una relación altamente significativa e inversamente proporcional, de una

intensidad moderada entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención ($p=0,004 \leq 0.05$: $Rho=-0,418$). Los niveles altos de sobrecarga laboral se relacionan con niveles bajos de la calidad de atención, es decir, mientras más sobrecargados, laboralmente hablando, la calidad de atención que dan y perciben los pacientes tiende a ser mala, y en contraste cuanto menos sobrecargado, a nivel laboral, se encuentre el enfermero, mejor calidad de atención percibirá el paciente. En conclusión, la sobrecarga laboral en enfermería se relaciona significativamente con la calidad de atención del paciente en servicio de oncología en un hospital de Cusco 2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1: La sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022.

Tabla 6. Correlación entre sobrecarga laboral y capacidad de respuesta

Correlaciones			Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	Niveles de sobrecarga laboral
Rho de Spearman	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	-,457**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	108	45
	Niveles de sobrecarga laboral	Coeficiente de correlación	-,457**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	45	45

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

Análisis e interpretación. De acuerdo a los datos obtenidos que muestra la tabla 6 se observa que existe una relación altamente significativa e inversamente proporcional, de una intensidad moderada entre la sobrecarga laboral y la capacidad de respuesta ($p=0,002 \leq 0,05$: $Rho=-0,457$). Los niveles altos de sobrecarga laboral se relacionan con niveles bajos de la capacidad de respuesta,

es decir, mientras más sobrecargados se encuentren los enfermeros, laboralmente hablando, la capacidad de respuesta que dan y perciben los pacientes tiende a ser mala, y en contraste cuanto menos sobrecargado, a nivel laboral, se encuentra el enfermero, mejor calidad de atención percibirá el paciente. Se concluye que, la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona de manera significativamente respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

H₂: La sobrecarga laboral se relaciona significativamente con la empatía del personal de enfermería en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022.

Tabla 7 correlación entre sobrecarga laboral y empatía

Correlaciones			Niveles de la dimensión empatía	Niveles de sobrecarga laboral
Rho de Spearman	Niveles de la dimensión empatía	Coeficiente de correlación	1,000	-,446**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	108	45
	Niveles de sobrecarga laboral	Coeficiente de correlación	-,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	45	45

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

Análisis e interpretación. De acuerdo a la tabla 7, se observa que existe una relación altamente significativa e inversamente proporcional, de una intensidad moderada entre la sobrecarga laboral y la empatía ($p=0,002 \leq 0,05$: $Rho=-0,446$). Los niveles altos de sobrecarga laboral se relacionan con niveles bajos de la capacidad de respuesta, es decir, mientras más sobrecargados se encuentren los enfermeros, laboralmente hablando, las muestras de empatía que demuestran y que son percibidas por los pacientes tiende a ser mala; y en contraste cuanto menos sobrecargado, a nivel laboral, se encuentre el enfermero, mejor empatía percibirá

el paciente. En conclusión, la sobrecarga laboral se relaciona significativamente con la empatía del personal de enfermería en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H₃: La sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona significativamente con la fiabilidad en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022.

Tabla 8 correlacion entre sobrecarga laboral y fiabilidad

			Correlaciones	
			Niveles de la dimensión fiabilidad	Niveles de sobrecarga laboral
Rho de Spearman	Niveles de la dimensión fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,406**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	108	45
	Niveles de sobrecarga laboral	Coeficiente de correlación	-,406**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	45	45

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

Análisis e interpretación. En la tabla 8 se observa que, existe una relación altamente significativa e inversamente proporcional, de una intensidad moderada entre la sobrecarga laboral y la capacidad de respuesta ($p=0,006 \leq 0,05$: $Rho=-0,406$). Los niveles altos de sobrecarga laboral se relacionan con niveles bajos de la capacidad de respuesta, es decir, mientras más sobrecargados se encuentren los enfermeros, laboralmente hablando, la capacidad de respuesta que dan y perciben los pacientes tiende a ser mala, y en contraste cuanto menos sobrecargado, a nivel laboral, se encuentre el enfermero, mejor calidad de atención percibirá el paciente. En resumen, la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona significativamente con la fiabilidad en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022.

V. DISCUSIÓN

Para el estudio se considero como objetivo general conocer en qué medida lasobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la calidad de atención percibida por los pacientes en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco, 2022. Razón por la cual, se dio mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman se ha encontrado que hay relación inversamente proporcional entre las haviables de estudio, ($p=0,004 \leq 0,05$; $Rho=-0,418$), esto quiero decir cuanto más existe sobre carga laboral, la calidad de atención que percibe los pacientes disminuye en forma proporcional moderada. Este resultado confirma lo que se ha planteado con anterioridad en el planteamiento del problema, puesto que se ha señalado que los hospitales han sido, son y seguirán siendo organismos de salud que, al menos teóricamente, cuentan con los elementos suficientes para cumplir determinadas metas, las que siempre van en favor de la población que acude a dichos nosocomios. Dicha relación, tristemente, confirma que en el Perú el problema de lasobrecarga laboral es muy real y merece la atención debida, ya que la implementación intermitente u ocasional de nuevos instrumentos médicos, no es suficiente para solucionar tal problema, y es que si se tiene una adecuada implementación tecnológica mas no personal que lo maneje, resulta improductiva y contraproducente en lo que concierne al interese del paciente que asiste.

Similares resultados encontraron Mejía y Murga (2019), quienes en su investigación para determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidado desde la perspectiva del usuario en el servicio de emergencia del HRDT, a través de una investigación descriptiva correlacional, haciendo uso de un muestreo probabilístico encontró que hay relación significativa entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidado ($p=0,004$; $Rho=-0,217$), es decir cuanto más sobrecargada están las enfermeras y enfermeros, la calidad del servicio o cuidado que se brinda es mucho menor, a comparación de una situación hipotética donde hay una menor sobrecarga laboral. Si bien el estudio de Mejía y Murga ha sido en un momento temporal, donde la idea de una pandemia era remota, es más, a nadie se le ocurría creer en tal posibilidad, por lo cual la investigadora considera que las similitudes en la dirección de las correlaciones y la ligera diferencia observada en la intensidad de la relación responde a tres situaciones: la primera es el tamaño poblacional y el empleo de un muestreo probabilístico por parte de Mejía

y Murga (2019), la segunda responde a que solamente se encuestó a pacientes, mientras que en el caso del presente estudio también se encuestó a los enfermeros. Y como tercer punto, la temporalidad, dado que Mejía y Murga realizaron el estudio se dio en un periodo anterior a la pandemia, razón por la cual la sobrecarga que se experimentó antes y durante la pandemia ha sido, evidentemente, distinta.

Por su parte, Del Valle (2021), en su estudio intitulado que se planteó estudiar la relación que existe entre la sobrecarga laboral con la calidad de cuidado a través de una metodología cuantitativa de nivel descriptivo correlacional. Concluyó que la sobrecarga laboral genera presión temporal, ello a causa de falta de personal, incompatibilidad de las cargas laborales con los días libres, es decir, se estaba tan sobrecargado que era preferible que el personal no tuviera días libres, además la exigencia físicas y mentales representan un verdadero problema, dado que ello significa, con el paso del tiempo, problemas relacionados a la negligencia, problemas físicos en las enfermeras por situaciones como sedentarismo, falta de descanso entre otras. En esa misma línea de pensamiento, Agip y Osorio (2019) en su estudio que se planteó analizar la relación de la sobrecarga laboral, según los resultados que obtuvo en su estudio llegó a la conclusión de que la sobrecarga laboral del personal de enfermería, genera un nivel deficiente en el cuidado de los pacientes, es decir que se cometen errores en la medición, aparición de úlceras por presión y otras situaciones que se desprenden de la saturada realidad del trabajador de salud. Estos resultados obtenidos y contrastados son los esperados por la investigadora, dado el contexto actual, sin embargo, vale reflexionar que algunos de los estudios con los que se ha contrastado se han desarrollado mucho antes de la emergencia sanitaria. A nivel teórico, se reafirma lo defendido por Carrillo (2020) y Yoyce (2013) quienes señalaron que las demandas excesivas, el déficit de conocimiento en todas

Las áreas, sobre todo en aquellas a las que no se está familiarizada genera un agotamiento tanto físico y mental, lo cual es una problemática mundial, que actualmente no cuenta con una solución real.

Se ha planteado como primer objetivo específico lo siguiente: definir en qué medida la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la capacidad de respuesta en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022, y a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman se ha

observado que existe una relación significativa e inversamente proporcional entre la sobrecarga laboral y la capacidad de respuesta, con una intensidad moderada ($p=0,002 \leq 0,05$; $Rho=-0,457$), este resultado, es similar al encontrado por Lopez y Moreno (2019), quien desarrollo una investigación para establecer la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales en el personal que labora en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen-Essalud, a través de un enfoque cuantitativo, básico, no experimental, de alcance correlacional, en una muestra de 100 enfermeros, encontró que tanto la satisfacción laboral del enfermero como su capacidad de respuesta están relacionadas, dicha relación fue inversamente proporcional y de una intensidad baja ($p=0,000$; $Rho=-0,366$), por lo cual se entiende que la carga mental que supone la atención a pacientes con padecimientos complejos, como es el caso del servicio de oncología, generan en el enfermero una carga mental con la cual debe lidiar cotidianamente. De igual manera Garma y Vivanco (2021) quien realizaron una investigación para analizar cual es la relación que existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño profesional en el área de estudio. El estudio es de tipo descriptiva correlacional, en la que considero como muestra a 56 profesionales, encontró que existe una relación inversamente proporcional entre la sobrecarga laboral de los profesionales y el desempeño profesional, que contempla a la capacidad de respuesta de dicho actor ($p=0,000$; $Rho=-0,882$). Este resultado analizado y contrastado cubre las expectativas de la investigadora. A nivel teórico, Gervas (2005) señalaba que la capacidad de respuesta corresponde a la selección de la mejor alternativa posible ante una situación determinada, sea esta ante un diagnóstico presuntivo o frente a la demanda expresa del paciente. Por lo general se espera que tal nivel de respuesta esté siempre al 100%, independientemente de las características únicas de la relación enfermero-paciente, sin embargo, en un contexto de pandemia y sobre todo de sobrecarga laboral, el nivel de calidad que puede brindar el enfermero disminuye considerablemente.

Se ha planteado como segundo objetivo específico lo siguiente: Describir en qué medida la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la empatía en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022. A través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman se ha observado que realmente existe una relación inversamente proporcional y de una intensidad

moderada ($p=0,002 \leq 0,05$; $Rho=-0,446$). Corresponde al undato parecido al percibido por Rivera y Valle (2020), en su estudio que desarrollo con la finalidad de medir la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la sobrecarga laboral. Quien desarrollo mediante un analisis de diseño no experimental en una muestra de 86 enfermeros de áreas críticos, quienes encontraron una relación significativa entre la sobrecarga laboral y la falta de una realización personal dentro la cual, los autores consideran a la empatía, indicando que esta relación es directamente proporcional y de una magnitud alta ($p=0,000$; $Rho=0,770$). Este resultado es el esperado por la investigadora. Esto desnuda una realidad preocupante, ya que si bien tanto Matsumoto (2014) y Hojat, Gonella, Nasca y Mangione (2001) indicaban que la empatía era esa destreza y habilidad para entender la situación por la que atraviesa el paciente, mejorando la relación terapéutica lo que conlleva, con el tiempo, a la generación de vínculos afectivos entre dichos personajes. Dicha situación ideal, podría no estar lejos de la realidad en contextos con mejores políticas de salud, en aquellas potencias mundiales, donde los recursos materiales y humanos no son un problema. En contextos más cercanos, como lo son en las realidades latinoamericanas, tal interés y desarrollo de vínculos afectivos se dan en menor magnitud, lo cual no necesariamente sea una falta de profesionalismo, y es que, por más que el enfermero o enfermera quisiera no puede permitirse comprender e intentar posicionarse en el lugar del paciente, dado que tal acto significaría perder más tiempo del que no tiene y, en ocasiones, la memoria tampoco colabora con este fin, por lo cual las confusiones son de esperarse. Frente a tal situación en muchas ocasiones son los pacientes quienes sin considerar tal situación acusan, injustamente, la supuesta negligencia y falta de compromiso con el trabajo que realiza dicho personal de atención, justificando tal afirmación en la apariencia “aburrida”, su trato aparentemente indiferente y carente de emoción alguna. Acusaciones que solo ponen en evidencia la falta de empatía del paciente.

Se ha planteado como tercer objetivo específico lo siguiente: identificar en qué medida la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la fiabilidad en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco 2022. Esta relación es inversamente proporcional y de una intensidad moderada ($p=0,006 \leq 0,05$; $Rho=-0,406$), resultado similar al encontrado por Agip y Osorio (2019), en su tesis titulada: “Efecto de la sobrecarga laboral del profesional de enfermería en

la ocurrencia de eventos adversos en pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos”, donde encontró que la sobrecarga laboral genera un impacto negativo sobre la fiabilidad del servicio, ya que se incrementa el riesgo a que el enfermero o enfermera cometa errores en las mediciones de rutinas, hay una posibilidad de que el paciente genere úlceras por presión y otros problemas que surgen por la omisión o negligencia no intencionada del enfermero. Conclusiones que cumplen con las expectativas de la investigadora, dado que a través de la experiencia de cualquier persona que ha acudido en algún momento a un centro de salud, la confianza que se tiene en el servicio que se tiene disminuye cuando uno se percata que el profesional o el mismo personal de enfermería está sobrecargado, es decir que el simple hecho de observar a una enfermera desorientada, sin claridad sobre qué hacer, a quien debe atender primero y la dolorosa realidad, que pese a que muchos de los pacientes han “madrugado” por un cupo de atención, no lograrán alcanzar uno, ya sea porque ya no quedan o porque simplemente el servicio no tiene un profesional en el momento. Dicha sobrecarga, merma la fiabilidad del servicio, por lo que el paciente, acorde a su condición socioeconómica puede optar por un servicio privado, ello en el mejor de los casos. Y en el caso de la gran mayoría, no tiene más remedio que continuar con el intento de conseguir un cupo de atención. De conseguir tal hazaña todo ese resentimiento, cólera y frustración contenidos son expresados hacia el profesional que está a cargo de la atención, mermando tal relación, lo que genera más dudas que certezas acerca de la calidad de atención que van a recibir. Como señalaba Matsumoto (2014), la fiabilidad hace referencia al conjunto de habilidades para la ejecución del servicio prometido, de una manera oportuna y cuidadosa, por lo cual se entiende que toda la responsabilidad no recae únicamente en el personal, tal gestión es inherente a la gerencia de los hospitales, quienes deben velar por el prestigio de las instituciones que se encuentran a su cargo, y buscar soluciones creativas a problemas inmediatos como son la sobrecarga laboral. Si bien el contexto de emergencia por coronavirus, ha puesto al descubierto muchas carencias a nivel de la salud, mermando aún más la poca confianza que se tenía con la calidad de atención que se recibe de los centros de salud. El reto actual no se limita a recuperar la confianza de la población con los servicios de salud a los que acude con regularidad, dado que no tiene otra opción, el verdadero desafío está en que

los pacientes no se limiten a asistir al médico u otro servicio cuando es urgente o de suma necesidad, sino en que asistan al médico porque consideran como algo bueno hacerse un “chequeo” pese a no sentirse mal. De esa manera el paciente reconoce que el servicio que un nosocomio brinda es realmente confiable.

Por otro lado, se encuentra similitud con el estudio López & Moreno (2019), quien desarrollo un estudio para instaurar la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral. Donde utilizo la misma metodología aplicad por la tesista como es una encuesta y el instrumento para la evaluación fue un cuestionario. Según los resultados obtenidos se señala que a mayor parte de la carga laboral (media y alta), menor llega a ser la satisfacción laboral (media). Por lo tanto, existe una relación indirecta y relevante entre la carga laboral de los profesionales de enfermería y la satisfacción laboral en la población fijada del servicio de emergencia que presta el hospital. Similar hallazgo se encontró en este estudio en donde se observa que un 37.8% de los enfermeros del servicio de oncología presentan un sobre carga laboral media y la calidad de atención en este caso fue mala con un 35,2% por lo que en este área como es calidad de atención ay mucho trabajo que realizar ya que no es posible que nuestro pacientes estén mal atendidos por el personal de salud se tiene instaurar nuevas políticas de atención y casi todos los estudios revisados coinciden con los resultados encontrados.

Para finalizar con las discusiones expuestas en esta tesis tenemos como ultimo autor Umeres, (2018) realizó un trabajo de investigación con la finalidad de analizar que hay relación respecto a la sobrecarga laboral, considerándola a esta como un nivel excesivo con un 66.7%, y un 33.3% alto nivel de homodialisen personal de enfermedad de dicha institucion. Se pudo evidenciar que la enfermería se encuentra expuesta a altos niveles de sobrecarga laboral en la que se experimentan distintos problemas como la fatiga, el estrés el Síndrome de Burnout, se pudo evidencias primero que el estudio fue realizado a qui en cusco cabe señalar casi con las mismas ideologías que se tiene a la población cusqueña en donde se puede apreciar los resultados obtenidos y contrastados son los esperados por la investigadora ya que los pacientes de oncología como los pacientes con falla renal son pacientes crónicos es por eso se tiene que tomar mucha énfasis tanto en el personal de enfermería como en los pacientes para poder evitar sobre carga laboral y dar una buena calidad de atención a los paciente oncológicos.

VI. CONCLUSIONES

Primero: En relación al objetivo general, se determinó una relación significativa entre la sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería y la calidad de atención del paciente en servicio de oncología en un hospital de Cusco, 2022, conformando parte de una realidad de la gestión de los servicios de la salud, con una significación o p-valor de 0,004, menor a 0,05 y un índice de correlación de Rho de Spearman de -0,418, coeficiente que indica que la relación entre las variables de interés en la presente investigación es inversamente proporcional y de una intensidad moderada.

Segundo: En relación al objetivo específico primero, se encontró que existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral del personal de enfermería con la capacidad de respuesta en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco, 2022, y que es parte de la gestión de los servicios de la salud, con una significancia o p-valor igual a 0,002 menor a 0,05 y un índice de correlación de Rho de Spearman de -0,457, coeficiente que indica que la relación entre la variable sobrecarga laboral y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención de interés en la presente investigación es inversamente proporcional y de una intensidad moderada.

Tercero: En relación al objetivo específico segundo, se determinó que existe relación significativa entre sobrecarga laboral con la empatía del personal de enfermería en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco, 2022. Forma parte de los servicios de gestión de la salud, con una significancia o p-valor igual a 0,002 menor a 0,05 y un índice de correlación de Rho de Spearman de -0,446, coeficiente que indica que la relación entre la variable sobrecarga laboral y la dimensión empatía de la variable calidad de atención de interés en la presente investigación es inversamente proporcional y de una intensidad moderada.

Cuarto: En relación al objetivo específico tres, se encontró que existe relación significativa entre la sobrecarga laboral del personal de enfermería con la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención en el servicio

de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco, 2022. todo enmarcado en la gestión de los servicios de la salud Con una significancia o p-valor igual a 0,006 menor a 0,05 y un índice de correlación de Rho de Spearman de -0,406, coeficiente que indica que la relación entre la variable sobrecarga laboral y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención de interés en la presente investigación es inversamente proporcional y de una intensidad moderada..

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Comprobada la relación inversamente proporcional existente entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención, se recomienda a la Dirección Regional de Salud Cusco, que ponga en marcha mecanismos internos que regulen y mitiguen la sobrecarga en el trabajo que tienen los enfermeros, todo esto como parte de la gestión de los servicios de la salud, ya que ello permitirá que los servicios de salud brindados tengan los resultados esperados. así mismo también proponer un mecanismo de una evaluación trimestral sobre el nivel de carga laboral que enfrenta el personal de enfermería en los hospitales de cusco a si garantizar la toma de decisiones oportunas ya sean a corto, mediano y largo plazo que contribuyan en el mejoramiento del buen funcionamiento en los diferentes hospitales de la ciudad de cusco.

Segundo: De igual manera se recomienda a la Dirección Regional de Salud Cusco, como parte del mejoramiento de la gestión de los servicios de la salud , a través del área de recursos humanos evalué la posibilidad de contratar más personal ya que, acorde a los resultados observados, el personal ya existente no es suficiente para cubrir la demanda, desarrollar actividades de capacitación continua dirigidas al personal de enfermería de los hospitales de cusco para concientizar sobre la importancia de cumplir con los procesos y los protocolos establecidos los estándares de calidad ,reduciendo así de esta manera la presencia de hechos o acontecimientos que pudiesen reducir el nivel de calidad de atención a los pacientes.

Tercero: Se recomienda a la Dirección Regional de Salud Cusco ,que como parte de mejoramiento de la gestión de los servicios de la salud, a través de la especialidad de psicología que desarrolle talleres con el personal de enfermería y campañas de sensibilización dirigidas al público que asiste a dicho nosocomio, con el fin de disminuir el impacto de la sobrecarga laboral sobre la empatía, revalorando también la importancia del buen trato y la

comprensión de la posible realidad por la que atraviesa el prójimo, sea este paciente o enfermero.

Cuarto: Se recomienda a la Dirección Regional de Salud Cusco, que realice a través de la gestión de los servicios de la salud, acciones para concientizar al personal de enfermería, sobre los efectos negativos de la sobrecarga laboral con la fiabilidad que percibe el paciente. También indicar la importancia de ponerle interés a lo que tiene que decir el paciente, a la privacidad y no divulgación de la información que éste le confía y siempre que sea posible mantener una comunicación que resulte agradable tanto al paciente como al enfermero, es decir procurar una atención de la cual el paciente pueda fiarse.

REFERENCIAS.

- Hojat, M., Gonella, J., Nasca, T., & Mangione, S. (2002). Physician empathy: Definition, components, measurement, and relationship to gender and specialty. *Am J Psychiatry*, 159:1563-1569.
- Eslendy Marcela , I. (2019). *Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018- marzo 2019*. Quito: Universidad Central de Ecuador Escuela de Posgrado. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18518>
- Eslendy Marcela , I. (2019). *Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018- marzo 2019*. Quito: Universidad Central de Ecuador Escuela de Posgrado. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18518>
- Achury , L. (2021). *Relación entre carga laboral y calidad del cuidado en pacientes críticos de 3 ciudades - Colombia 2021*. Bogota: Pontificia Universidad Javeriana Escuela de Posgrado. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10554/58278>
- Achury , L. (2021). *Relación entre carga laboral y calidad del cuidado en pacientes críticos de 3 ciudades - Colombia 2021*. Bogota: Pontificia Universidad Javeriana Escuela de Posgrado. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58278/CARGA%20LABORAL%20Y%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Agip, A., & Osorio, F. (2019). *Efecto de la sobrecarga laboral del profesional de enfermería en la ocurrencia de eventos adversos en pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos*. Universidad privada Norbert Wiener. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Agip, A., & Osorio, F. (2019). *Efecto de la sobrecarga laboral del profesional de enfermería en la ocurrencia de eventos adversos en pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos*. Universidad privada

- Norbert Wiener. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener Escuela de Posgrado. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3195/T_RABAJO%20ACAD%c3%89MICO%20Agip%20Alina%20-%20Osorio%20Fiorella.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Agip, A., & Osorio, F. (2019). *Efecto de la sobrecarga laboral del profesional de enfermería en la ocurrencia de eventos adversos en pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos*. Universidad privada Norbert Wiener. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener Escuela de Posgrado. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/3195>
- Arias , F. (2016). *Proyecto de investigacion Sexta Edicion*. Mexico: Episteme. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Arias , F. (2016). *Proyecto de investigacion Sexta Edicion* . Mexico: Episteme.
- Bahadori, M., Teymourzadeh, E., Ravangard, R., Nasiri, A., Raadabadi, M., & Alimohammadzadeh, K. (25 de Mayo de 2016). Factors contributing to patient choice of a hospital clinic from the perspective of patients and administrators. *Electronic physician*, 2378-2387. doi:10.19082/2378
- Baz, K., Eguez, M., & López, V. (2013). *Sobrecarga laboral en enfermería y riesgos en la seguridad del paciente paliativo*. Universidad de la República. Uruguay: MC. Obtenido de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/2415>
- Bunge, M. (2007). *Ciencias basica y aplicadas, metodologia de investigacion*. Alzugaray. Obtenido de <https://flexbooks.ck12.org/cbook/ck-12-conceptos-de-ciencias-de-la-vida-grados-6-8-en-espanol/section/1.5/primary/lesson/ciencia-b%3%A1sica-y-aplicada/>
- Calderon , F. (2022). *Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del hospital referencial de Ferreñafe, 2018*. Pimentel: Universidad de Señor de Sipan Escuela de Posgrado. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5623#:~:text=Los%20resultados%3A%20el%2041%2C9,ubica%20en%20un%20nivel%20bajo.>

- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carrillo , C. (2020). *Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo*. Murcia España: Scielo. doi:<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Castro , F. (2020). *Carga laboral y su influencia en la calidad de vida del profesional de enfermería en el hospital general Martín Icaza, periodo octubre 2019-marzo 2020*. abohoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo Escuela de Bienestar y Salud. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8000>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cortaza, L., & Francisco, M. (2014). Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz. México. *Revista Iberoamericana de educación e Investigación en Enfermería (ALADEFE)*.
- CROEM. (2010). *Prevención de Riesgos Ergonómicos*. Instituto de Seguridad y Salud Laboral. Murcia: Instituto de Seguridad y Salud Laboral. Obtenido de <https://www.acprevencion.com/riesgos-ergonomicos-medidas-preventivas/>
- Cruess, S. R., MD, & Cruess, R. L. (1 de Abril de 2004). Professionalism and Medicine's Social Contract with Society. *AMA Journal of Ethics*, 6(4). doi:10.1001/virtualmentor.2004.6.4.msoc1-0404
- De Arco, O. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en Instituciones Hospitalarias de Cartagena de Indias 2012*. Cartagena: universidad nacional de colombia. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/49596>
- Del Valle, K. (2021). *Sobrecarga laboral por cantidad de pacientes atendidos que influye en la calidad de atención del profesional de enfermería*. Universidad San Gregorio de Portoviejo. Portoviejo: Universidad Nacional de Trujillo Escuela de Posgrado. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20sobrecarga%20laboral%20est%C3%A1%20directamente,en%20su%20jornada%20laboral%20diaria.>
- Dewe, P., & Cooper, C. (2020). *Work and Stress: A Research Overview* (1 ed.). Routledge. doi:10.4324/9780429331015

- Díaz, W. (2017). *Sobrecarga laboral asociado a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia de un hospital de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Donavedian, A. (2001). Los siete pilares de la calidad. *Revista de calidad asistencial*, 16: 96-100. Obtenido de <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-de-valladolid-yucatan/enfermeria/los-siete-pilares-de-la-calidad-y-calidad-en-enfermeria-su-gestion-implementacion-y-medicion/21615238>
- Endeshaw, B. (7 de Abril de 2020). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 34(2), 106-117. doi:10.1108/JHR-07-2019-0152
- Garma Zambrano, N. Y., & Vivanco Vivanco, M. (2021). *Sobrecarga laboral y desempeño profesional de enfermería, servicio de emergencia, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2021*. Ica: Universidad Autónoma de Ica. Obtenido de <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/979/MATAMOROS%20HUARCAYA%20ROXANA%20-%20TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gérvás, J. (2005). El contrato social de los médicos en el nuevo sistema sanitario. *El Médico*, 940: 11-4.
- Gonzales, E. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima: Universidad Cesar vallejo.
- Gonzales, E. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima: Universidad Cesar vallejo Escuela de Posgrado. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14380?locale-attribute=es>
- Guerra, R., & Meizoso, M. (2012). *Gestión de calidad. Conceptos, modelos y herramientas*. La Habana: Enfoques de gestión de calidad. Obtenido de https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad._Conceptos%2C_modelos_y_herramientas

- Guerrero, L., Huamán, C., & Manrique, C. (2017). *Carga laboral y actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos adultos de una clínica privada*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú: Universidad peruana de cayetano de heredia .
- Haskins, J., Phakathi, S., Grant, M., & Horwood, C. (10 de Setiembre de 2017). Attitudes of nurses towards patient care at a rural district hospital in the Kwazulunatal Province Of South Africa hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos adultos de una clínica privada. *Africa Journal of Nursing and Midwifery*, 32-44. doi:10.25159/2520-5293/1485
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill Education. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodologia de la Investigacion Sexta Edicion*. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES.
- Hojat, M., Gonella, J., Nasca, T., & Mangione, S. (2001). The Jefferson Scale of physician empathy: development and preliminary psychometrics. *Educ Psych Measurement*, 61:349-365. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00131640121971158>
- Hojat, M., Gonella, J., Nasca, T., & Mangione, S. (2002). Physician empathy: Definition, components, measurement, and relationship to gender and specialty. *Am J Psychiatry*, 159:1563-1569. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12202278/>
- INSHT. (2017). *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, España. Obtenido de <https://www.observatoriovascosobreacoso.com/wp-content/uploads/2015/12/VI-ENCUESTA-NACIONAL-CONDICIONES-TRABAJO-INSHT.compressed.pdf>
- ISO Tools Excellence. (2015). Obtenido de Plataforma Tecnológica para la gestión de la excelencia: Blog Calidad y Excelencia: <https://www.isotools.org/2015/06/24/principales-indicadores-para-valorar-la->

calidad-de-servicios-de-atencion-al-cliente/

- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535-545. doi:10.1002/nop2.237
- Kenagy, J., Berwick, D., & Shore, M. (1999). Service quality in health care. *JAMA*, 281: 661-5.
- 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*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3222/TESIS%20Lopez%20Charly%20-%20Moreno%20Ericson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, P. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. Cochabamba: Universidad Católica Boliviana.
- Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de Investigación Social Cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mejía, P., & Murga, S. (2019). *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario*. Universidad nacional de Trujillo. Trujillo: Servicio de Emergencia del HRDT.
- Mejía, P., & Murga, S. (2019). *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario*. Universidad nacional de Trujillo. Trujillo: Servicio de Emergencia del HRDT Escuela de Posgrado. Obtenido de Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario
- Mejías, Y., Cabrera, N., Rodríguez, M., Toledo, A., & Norabuena, M. (2013). Bases legales de la calidad en los servicios de salud. *Rev Cubana Salud Pública*, 39 (4), 22.
- Ministerio de Salud. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de*

- Apoyo. Minsa, R.M. M N° 527-2011, Lima. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: DGP Editores SAS. Obtenido de <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte. *Ginebra: Organización Mundial de la Salud, 2010*, (pág. 36).
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Prácticas y Literatura de Soporte*. Ginebra, Suiza: OMS. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf
- Perez. (2018). *Revision teorica sobre los conceptos de sobrecarga laboral*. Documentario, Mexico.
- Perin, D. (2010). *Healthy Work Environments: Foundations and WHO Models. Contextualization, Practices and Supporting Literature*. Ginebra: CCRC. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED516783.pdf>
- Pilco, A. (2021). *Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería y Satisfacción del Usuario con COVID-19 de una Clínica Privada en Quito, 2021*. Universidad Cesar Vallejo. Quito: universidad de Quito.
- Pilco, A. (2021). *Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería y Satisfacción del Usuario con COVID-19 de una Clínica Privada en Quito, 2021*. Universidad Cesar Vallejo. Lima: Universidad Cesar Vallejo Escuela de Posgrado. Obtenido de <http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.02>
- Rodriguez, M. (2012). *Factores que influye en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: Universidad Alas Peruanas.
- Santana, J., Bauer, A., & Minamisava, R. (2016). La Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza.

- Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 22 (3) 454-60.
- Stepke, F. (2006). *Principios bioéticos y calidad de la atención médica* (1ra Edición Universidad de Chile; 209-15 ed.). (É. e. Bioética, Ed.) Chile: Stepke, F Lolas.
- Umeres, R. (2018). *Sobrecarga laboral en hemodialisis en enfermeras Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco. Cusco 2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa: Universidad Nacional San Velazco.
- Umeres, R. (2018). *Sobrecarga laboral en hemodialisis en enfermeras Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco. Cusco 2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa: Universidad Nacional San Velazco Escuela de Posgrado. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7952>
- Umeres, R. (2018). *Sobrecarga laboral en hemodialisis en enfermeras Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco. Cusco 2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7952>
- Valle Gamara, E. K., & Rivera Martinez , A. (2020). *Síndrome de burnout relacionado con la sobrecarga laboral en enfermeras de áreas críticas en pandemia hospital María Auxiliadora, 2020*. Lima: Universidad Interamericana. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20sobrecarga%20laboral%20est%C3%A1%20directamente,en%20su%20jornada%20laboral%20diaria>.
- Vidotti, V., Ribeiro, R., Galdino, M., & Martins, J. (2018). Burnout Syndrome and shift work among the nursing staff. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 26(0). doi:10.1590/1518-8345.2550.3022
- World Health Organization. (2018). *Improving the quality of health services: tools and resources*. Geneva: World Health Organization. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/310944>
- Yoyce , M. (2013). *Sobrecarga Laboral*. España: Didaque. Obtenido de https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Sobrecarga+Laboral+joyce&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart

ANEXOS

Anexo 1- matriz de consistencia

Programa: Maestría en Gestión de servicios de Salud				
Título : Sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención del paciente en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú , 2022.				
Autor: Beatriz Mamani Huahuatico				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable /Dimensión	Metodología
General	General	General	<p>VARIABLE</p> <p>❖ Sobrecarga laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Carga física ➤ Carga Mental ➤ Factores de organización <p>VARIABLE</p> <p>❖ Calidad de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Empatía ➤ Fiabilidad 	<p>Tipo: Básico</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Técnicas: - Encuesta</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario Encuesta</p> <p>Se elaboro un cuestionario de preguntas y se hizo validar por juicio de expertos.</p> <p>Población: Personal que labora en el servicio de oncología (45) para medir la sobrecarga laboral Y para medir la calidad de atención a (108)</p>
¿Hay relacion entre sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención del paciente en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú , 2022.	Determinar la relacion entre sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención del paciente en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú , 2022.	Existe relacion entre sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención del paciente en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú , 2022.		
Específicos	Específicos	Específicos		
1¿Hay relación significativa entre sobrecarga laboral del personal de enfermería y capacidad de respuesta en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú , 2022.?	1.Determinar la relación significativa entre sobrecarga laboral del personal de enfermería y capacidad de respuesta en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú , 2022.	1. Existe relación significativa entre sobrecarga laboral del personal de enfermería y capacidad de respuesta en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú , 2022.		
2 ¿ Hay relación significativa entre sobrecarga laboral del personal de enfermería y empatía en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú , 2022.?	2.Determinar la relación significativa entre sobrecarga laboral del personal de enfermería y empatía en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú , 2022.	2. Existe relación significativa entre sobrecarga laboral del personal de enfermería y empatía en el servicio de oncología en un hospital de Cusco-Perú , 2022.		
3 ¿ Hay relación significativa entre sobrecarga laboral del personal de enfermería y fiabilidad en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú , 2022.?	3. Determinar la relación significativa entre sobrecarga laboral del personal de enfermería y fiabilidad en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú , 2022.	3. Existe relación significativa entre sobrecarga laboral del personal de enfermería y la fiabilidad en el servicio de oncología en un hospital de Cusco-Perú , 2022.		

Anexo 2-Tabla de operacionalización de variables

variable	Definición operacional	Definición conceptual	Dimensiones	Subdimensión	Ítems	Naturaleza	Escala	de medición y calificación
Sobrecarga laboral	Se refiere a un exceso en la carga de trabajo (exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades) que debe efectuarse en un determinado tiempo, comprendes las tres dimensiones carga física, carga mental y factores de organización (Perez, 2018)	Comprende al exceso de trabajo que desarrolla una persona en un hospital, y estos comprenden la carga física, carga mental y factores organizacionales.	Carga física	Repetitivos movimientos	1) Usted realiza movimientos repetitivos durante toda su jornada	Cuantitativo	Ordinal	1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.- A veces 4.-Casi siempre 5.- siempre
				Forma de trabajo forzado	2) Usted mantiene posturas forzadas durante mucho tiempo, como el de estar de pie o inclinado realizando un procedimiento.			
				Empleo de fuerza	3) Usted constantemente carga pesos mayores a 20 kilos durante sus labores.			
				Empleo de exceso de carga	4) Usted suele trasladar pacientes sin ayuda.			
					5) Se le brinda maquinaria para la manipulación de carga pesada			
			Carga mental	Jornal de empleo	6) Usted realiza horas extras más de dos veces por semana.	Cuantitativo	Ordinal	
				Horas adicionales	Usted suele quedarse más tiempo todos los días hasta culminar sus labores diarias.			
				Ritmo de trabajo	Usted está bajo presión constante en su trabajo.			
				Interacción	Suele entrar en discusión con los pacientes o familiares.			
			Factores de organización	Actividades	El trabajo que realizar es de acuerdo con su preparación.	Cuantitativo	Ordinal	
				Proactividad	Usted tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado	Cuantitativo	Ordinal	
				Nivel de respuesta	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta su opinión	Cuantitativo	Ordinal	
Calidad de atención	La calidad de atención es el grado en el cual los servicios de salud para individuos y la población incrementan la posibilidad de obtener resultados deseados en salud y que sean consistentes con el conocimiento profesional médico, comprende las siguientes dimensiones capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad. (INSHT, 2017)	La calidad de atención a los pacientes se da con la finalidad de mejorar la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios, asimismo, la calidad de atención corresponde capacidad de respuesta, la empatía y la fiabilidad.	Capacidad de respuesta	Muestra idoneidad de atención	Fue usted atendido inmediatamente a su llegada al hospital	Cuantitativo	Ordinal	1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.- A veces 4.-Casi siempre 5.- siempre
				Prontitud	Cuando necesitaba ayuda el personal le atendió oportunamente			
				Cumplimiento	Considera usted que se le brindó buena atención y cumplió con sus expectativas			
			Empatía	Atención individualizada	El personal del hospital le trata con amabilidad, respeto y paciencia.	Cuantitativo	Ordinal	
				Respeto el horario de la atención	Recibió algún grito o mal trato por el personal que labora en la institución	Cuantitativo	Ordinal	
				Amabilidad	Fue atendido con amabilidad por parte del personal que le atendió durante su consulta			
			Fiabilidad	Muestra interés en el paciente	El personal de enfermería muestra interés y respeta sus derechos como paciente	Cuantitativo	Ordinal	
				Privacidad	Cuando le atendieron el personal le brindó una adecuada privacidad durante su consulta o atención			
				Comunicación	El personal especializado mantuvo comunicación constante con usted y absorbió las dudas que tenía durante su consulta o intervención			

CUESTIONARIO

Encuesta realizada a las enfermeras que laboran en un hospital de la ciudad del cusco.

El objetivo general del presente estudio es: conocer en qué medidas influye la sobre carga laboral del personal de Enfermería en la calidad de atención en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco- Perú, 2022

o	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
	Carga física					
1	Usted realiza movimientos repetitivos durante toda su jornada					
2	Usted mantiene posturas forzadas durante mucho tiempo, como el de estar de pie o inclinado realizando un procedimiento.					
3	Usted constantemente carga pesos mayores a 20 kilos durante sus labores.					
4	Usted suele trasladar pacientes sin ayuda.					
5	Se le brinda maquinaria para la manipulación de carga pesada					
	Carga mental					
6	Usted realiza horas extras más de dos veces por semana.					
7	Usted suele quedarse más tiempo todos los días hasta culminar sus labores diarias.					
8	Usted está bajo presión constante en su trabajo.					
9	Suele entrar en discusión con los pacientes o familiares.					
	Factores de organización					
10	El trabajo que realizar es de acuerdo con su preparación.					
11	Usted tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado					
12	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta su opinión					
	Capacidad de respuesta					
13	Fue usted atendido inmediatamente a su llegada al hospital					
14	Cuando necesitaba ayuda el personal le atendió oportunamente					
15	Considera usted que se le brindo buena atención y cumplió con sus expectativas					
	Empatía					
16	El personal del hospital le trata con amabilidad, respeto y paciencia.					

17	Recibió algún grito o mal trato por el personal que labora en la institución					
18	Fue atendido con amabilidad por parte del personal que le atendió durante su consulta					
	Fiabilidad					
19	El personal de enfermería muestra interés y respeta sus derechos como paciente					
20	El personal que labora en la institución muestra interés al paciente cuando tiene una queja o dificultad					
21	Cuando le atendieron el personal le brindo una adecuada privacidad durante su consulta o atención					
22	El personal especializado mantuvo comunicación constante con usted y absorbió las dudas que tenía durante su consulta o intervención					

Alfa de Cronbach para la Variable sobrecarga laboral

Alfa de Cronbach	N° de Ítems	n
0,83	12	20

Nota. Elaborado en base a los resultados del SPSS v.25

La tabla indica que la confiabilidad del cuestionario empleado para medir la variable sobrecarga laboral es muy alta (0,83).

Alfa de Cronbach para la Variable calidad de atención

Alfa de Cronbach	N° de Ítems	n
0,827	10	20

Nota. Elaborado en base a los resultados del SPSS v.25

La tabla indica que la confiabilidad del cuestionario empleado para medir la calidad de atención es muy alta (0,827)

Prueba de normalidad (KMS)

Prueba de Kolmogorov-Smirnov			
Dimensión / Variable	Estadístico	gl.	Sig.
Carga física	0,230	45	0,000
Carga mental	0,263	45	0,000
Factor organización	0,255	45	0,000
Capacidad de respuesta	0,247	108	0,000
Empatía	0,268	108	0,000
Fiabilidad	0,233	108	0,000
Sobrecarga laboral	0,212	45	0,000
Calidad de atención	0,205	108	0,000

De la prueba de normalidad se observa que en todos los casos analizados, la signficaion es menor a 0,05, por lo cual se entiende que la distribución es no normal, razón por la cual para el contraste de las hipótesis de investigación se hará uso de la estadística no paramétrica.

Baremos para la variable sobrecarga laboral y sus dimensiones

Dimensión	Sobrecarga laboral (Variable)		
	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
Carga física	9-12	13-14	15-22
Carga mental	6-7	8-9	10-14
Factor organizacional	3-7	8-10	11-13
Puntaje total (variable)	22-30	31-34	35-37

Baremos para la variable calidad de atención y sus dimensiones

Dimensión	Calidad de atención (Variable)		
	Niveles		
	Mala	Regular	Buena
Capacidad de respuesta	3-6	7-9	10-14
Empatía	3-6	7-9	10-14
Fiabilidad	5-9	10-12	13-17
Puntaje total (variable)	18-25	26-30	31-40

Ficha de validación por expertos

Nombres de los juicios de experto especialista que participaron en la validación del instrumento Sobrecarga Laboral en Enfermería y Calidad de Atención del Paciente en el Servicio de Oncología en un Hospital de Cusco – Perú, 2022

Patricia Andrade Alarcón	DNI:24002140	Magister en Gestión de los Servicios de la Salud
Katya Quispe Sornoza	DNI:43317763	Magister en Gestión de los Servicios de la Salud
Veronica Caceres Mamami	DNI: 44517850	Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellidos y nombres del experto: *Patricia Andrade Alarcón*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					95
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					95
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					96
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					96
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					96
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					95
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					95
8. METODOLOGIA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					95
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					96
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					96
SUB TOTAL						955
TOTAL						955

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 191

VALORACION CUALITATIVA: Excelente.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es Aplicable.

Lugar y fecha:

Patricia Andrade Alarcón
Mg. Patricia Andrade Alarcón
REGVN° 001345

Mg. *Patricia Andrade Alarcón*
DNI: 24002140

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellidos y nombres del experto. - *Katya Quispe Serraza*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					97%
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					98%
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					98%
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					98%
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					98%
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					97%
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					99%
8. METODOLOGIA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					98%
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					96%
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					95%
SUB TOTAL						97%
TOTAL						97%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 194.8

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es Aplicable

Lugar y fecha: Cusco 20 de Mayo del 2022-

Mg.

DNI:

Katya Quispe Serraza
.....
Katya Quispe Serraza
C.E.P. 80260
MG. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
DE LA SALUD
01436

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellidos y nombres del experto. - *Veronica Cáceres Mamani*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					95
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					95
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					96
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					97
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					97
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					98
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					95
8. METODOLOGIA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					95
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					95
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					95
SUB TOTAL						958
TOTAL						958

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 191.6

VALORACION CUALITATIVA: Excelente.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE.

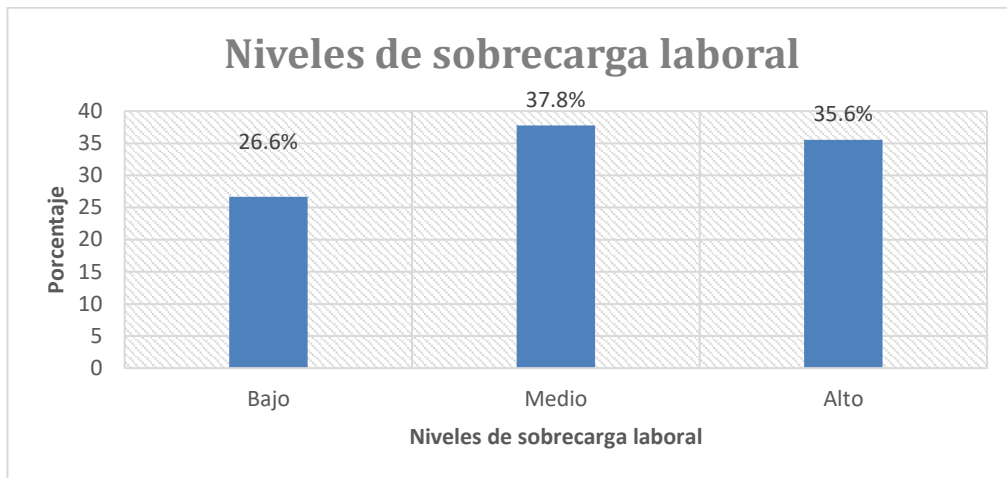
Lugar y fecha: CUSCO 20/09/24

Mg.

DNI: 44517850

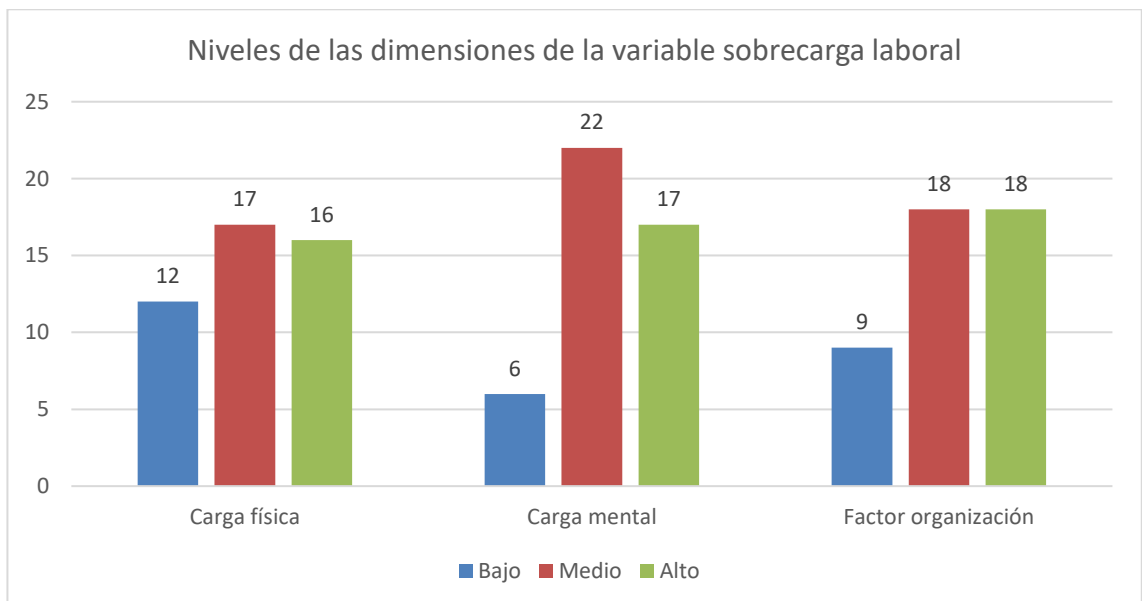
Veronica Cáceres Mamani
C.E.P. 85160
D.O. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
DE LA SALUD
81476

Figura 1 Gráfico de Barras de los Niveles de Sobrecarga Laboral



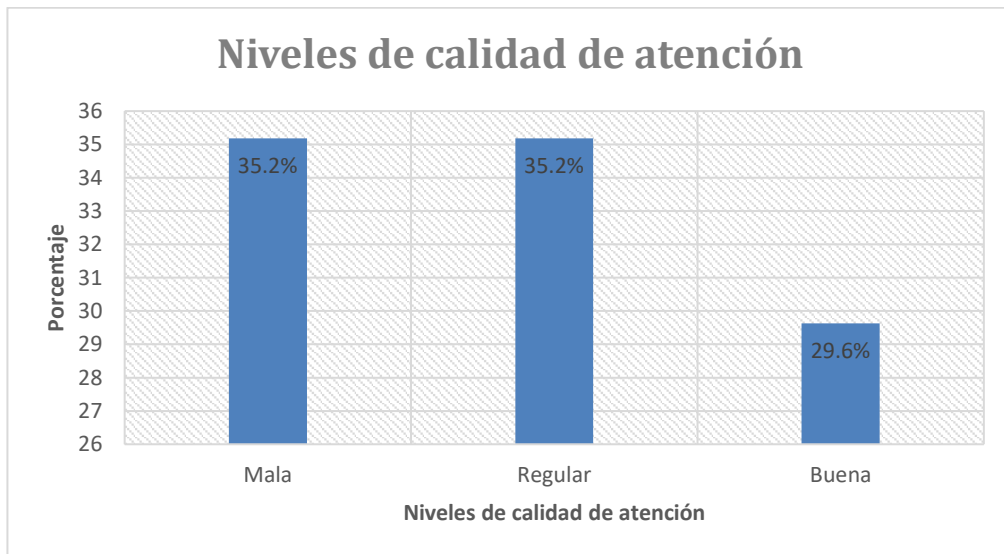
Nota. Elaborado en base a los resultados del SPSS v.26.

Figura 2. Gráficos de Barras de las Dimensiones de la Sobrecarga Laboral



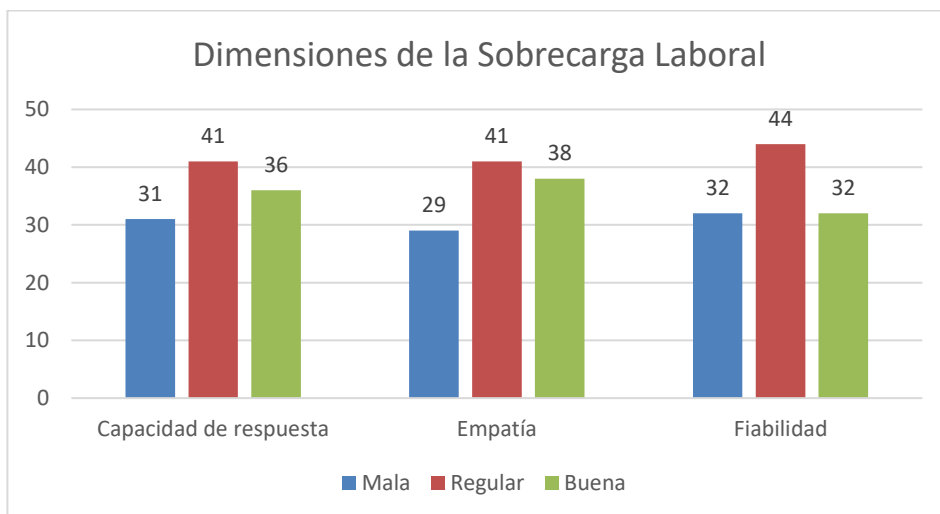
Nota. Datos obtenidos en base al estadístico SPSS v.26.

Figura3. Gráfico de Barras de los Niveles de Calidad de Atención



Nota. Datos obtenidos en base al estadístico SPSS v.26.

Figura 4. Grafico de Barras de las Dimensiones de la Calidad de Atención



Nota. Datos obtenidos en base al estadístico SPSS v.26.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sobrecarga Laboral en Enfermería y Calidad de Atención del Paciente en el Servicio de Oncología en un Hospital de Cusco – Perú, 2022", cuyo autor es MAMANI HUAHUATICO BEATRIZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR DNI: 06799562 ORCID: 0000-0003-1202-5523	Firmado electrónicamente por: SWRIOSR el 20-02- 2023 12:08:07

Código documento Trilce: TRI - 0534009