



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Sobrecarga laboral extrahospitalaria y desempeño laboral del personal
de salud en una clínica privada de Chachapoyas

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

AUTORA:

Culqui Bazán, Leili Libely (orcid.org/0000-0002-7394-4032)

ASESOR:

Dr. Chero Zurita, Juan Carlos (orcid.org/0000-0003-3995-4226)

CO-ASESORA:

Mg. Martos Palacios, Matea Isabel (orcid.org/0000-0003-0571-0725)

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

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida, la salud y fortaleza para culminar esta investigación e iluminado todos los años mi camino.

A mis padres Gonzalo Culqui Pizarro y Iliá Bazán Aguirre, por haberme dado su apoyo moral y económico en circunstancias adversas, además de infinita bondad, amor y el apoyo incondicional, les debo la vida misma.

A mis hermanos Dani y Franklin, quienes siempre me tienen presente, se comunican conmigo, siendo una fuente de apoyo y cariño; quienes depositan su esperanza, fe y amor en mí, en este gran anhelo emprendido.

Agradecimiento

A Todos los profesionales de Salud y al Ing., Eduardo Rodríguez administrador de la Clínica Virgen Asunta de Chachapoyas, por haberme permitido ingresar a obtener la información necesaria para culminar con la presente investigación.

Al Dr. Juan Carlos Chero Zurita y a la Mg. Matea Isabel Martos Palacios, por asesorarme de la mejor manera en todo el trayecto que significó la realización del presente estudio de investigación.

A todas las personas que directa e indirectamente ayudaron a la realización de este proyecto.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de y figura.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Relación entre la Sobrecarga laboral extra hospitalaria y desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas	18

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema del diseño transversal correlacional .	14
Figura 2. Niveles de sobrecarga laboral extra hospitalaria del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas	19
Figura 3. Niveles de las dimensiones de sobrecarga laboral extrahospitalario, del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas.	20
Figura 4. Niveles de desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas	21
Figura 5. Niveles de las dimensiones de Desempeño Laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas	22

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es conocer la relación entre la sobrecarga laboral extrahospitalaria y el desempeño laboral del personal en salud de una clínica privada de Chachapoyas. Mediante un estudio cuantitativo, transversal y correlacional. Se empleó dos cuestionarios uno sobre el exceso de horas extraordinarias en entornos no hospitalarios y el otro sobre el desempeño laboral ambos instrumentos son de elaboración propia validados por jueces expertos. Veinticinco profesionales de la salud participaron, los datos fueron codificados y analizados utilizando el software estadístico SPSS. Los resultados demuestran que existe una gran relación directa y estadísticamente significativa entre la sobrecarga laboral extrahospitalaria y el desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas ($p < 0,05$). En el análisis descriptivo de sobrecarga laboral extrahospitalaria predomina el nivel regular (60 %) y el nivel alto (75%) de desempeño laboral. Se concluyó que el exceso de trabajo está claramente relacionado con el desempeño laboral, recomendamos estrategias que permitan la creación de una guía orgánica a través de métodos que rastreen puntualmente la carga de trabajo en cada área.

Palabras clave: Carga laboral, calidad de la atención, rendimiento profesional.

ABSTRACT

The objective of this research is to know the relationship between out-of-hospital work overload and the work performance of health personnel in a private clinic in Chachapoyas.

Through a quantitative, cross-sectional and correlational study. Two questionnaires were used, one on excessive overtime in non-hospital settings and the other on work performance, both instruments are self-developed validated by expert judges. Twenty-five health professionals participated, data were coded and analyzed using SPSS statistical software. The results show that there is a large direct and statistically significant relationship between out-of-hospital work overload and the work performance of health personnel in a private clinic in Chachapoyas ($p < 0.05$). In the descriptive analysis, the regular level (60%) of out-of-hospital work overload and the high level (75%) of work performance prevail. It was concluded that overwork is clearly related to work performance, we recommend strategies that allow the creation of an organic guide through methods that punctually track the workload in each area.

Keywords: workload, quality of care, professional performance.

I. INTRODUCCIÓN

Conocemos que la condición laboral en el área de salud en el presente está relacionando el modelo en elaboración y prestación de servicios, el cual crea nuevas compañías lo cual desean tener inversiones en clínicas de la salud, si bien estas inversiones buscan conseguir una mejora económica el cual no se observa en mejorar el salario del personal en salud.

El personal de salud comúnmente llega a deducir que debe estar cada instante disponible, colocando en segundo plano sus necesidades, sin comer y descansar adecuadamente llegando a ocasionar un agotamiento. Alimentarse y dormir profundamente a diario es esencial. El no cumplir esto está atentando su salud mental y física, de la misma manera involucrar su destreza de atención del paciente (Sociedad Española de Psiquiatría, 2020). El profesional está mortificado esencialmente por la presión originada es el centro laboral. Extensas horas de trabajo que prestan atención a pacientes que exigen altas necesidades emocionales, se ven especialmente expuestos a tener cambios en la salud mental. Entretanto, la especialidad de salud es muy impresionante; el altercado de vocabularios de la enfermedad, la muerte, el dolor, igual modo la dificultad cotidiana provenientes en los nexos con los familiares, cambios en turnos de trabajo y los compañeros, simbolizan elementos fortuitos que incurren de manera contigua e indirecta en la sanción existente del profesional en la salud (Sanders, 2018).

La Organización Mundial de la Salud Indica que el trabajo origina beneficios en la capacidad mental. Incluso, la sobrecarga podría ocasionar dolencia corporal y mental. Hay varios problemas de la capacidad mental el cual integra la deficiencia en las ganas en la decisión del profesional, horarios de trabajo parametrizados, mínima atención al profesional y deficiencia en la sociedad internamente de los servicios, aquellos trabajos no estén afines a la aptitud, en el momento se piensa cuanto son aptos en sostener un impacto en lo intelectual. (OMS, 2022)

En diferentes países como Estados Unidos, Europa, etc. Se observa la existencia de mercados laborales hacia los profesionales en salud, aunque es verdad el salario es de acuerdo a la calidad de vida en cada estado, no hay demanda de

personal, lo cual ocasiona que profesionales de salud de países en desarrollo migre en búsqueda de una excelente condición en su economía y vida.

El Perú no queda libre en esta situación, acá de igual forma poseemos compañías que invierten en el sector Salud, promoviendo las ofertas laborales, desafortunadamente los sueldos no recompensan con la calidad en subsistencia, ocasionando la sobrecarga laboral del personal en salud llegando a trabajar en dos establecimientos, en una clínica que son las empresas nuevas en este rubro. con una del estado que quizás sea el Ministerio de Salud (MINSA), Fuerzas Armadas y/o Policiales, Seguridad Social del Perú (ESSALUD),

Se ha realizado investigaciones con respecto a cómo afecta esta sobrecarga laboral al profesional en salud de los distintos servicios en un hospital o una clínica, pero no hay investigaciones como la sobrecarga de horas que está relacionado con la cantidad de establecimientos donde labora el personal de salud llegue a afectar su labor y calidad de atención hacia el paciente, si se perjudica la atención esto afectaría también al usuario como se observó en muchas investigaciones respecto al Desempeño laboral igualmente repercute de manera no directa a la compañía ocasionando inconvenientes legales conllevando a un acontecimiento desfavorable.

Observando que hay profesionales de salud que trabajan en una o dos instituciones se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre sobrecarga laboral extrahospitalaria y el desempeño laboral en el personal de salud en una Clínica de Chachapoyas?

La justificación teóricamente, la siguiente investigación llega a ser significativo ya que profundizara los conocimientos ante un tema escaso investigado sobre los profesionales de salud acerca de las sobrecargas laborales extrahospitalarias del personal en salud y la correlación con los desempeños laborales, considerando las calidades en las atenciones y las seguridades de los pacientes siendo esencial en todas las instituciones de salud tanto privadas y/o estatales (públicas).

En cuanto a la justificación práctica, los favorecidos directamente de la siguiente investigación serán no solo los profesionales en salud y usuarios de la clínica en Chachapoyas, igual manera se podrá aplicar en otros establecimientos de salud

pues al conocer las sobrecargas laborales extrahospitalarias se podrá considerar las medidas cautelares con el propósito del personal de salud asista a trabajar habiendo descansado lo correspondiente y precaver así algún efecto sobre el desempeño laboral lo cual probablemente repercutiría la eficacia en la atención que se ofrece a los pacientes.

Metodológicamente se justifica, la investigación tendrá gran relevancia debido a que servirá de fundamento para investigaciones posteriores acerca de este tema de las sobrecargas laborales extrahospitalarias y desempeños laborales en el personal en salud, comúnmente se han investigado sobrecarga de trabajo y/o sobrecarga laboral, desempeño laboral, estrés laboral, etc.

Con respecto al objetivo general es determinar la relación entre sobrecarga laboral extrahospitalaria y desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas. Así mismo, los objetivos específicos son: Identificar el nivel de sobrecarga laboral extrahospitalaria del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas; Identificar los niveles de las dimensiones de carga física y sobre carga mental, del personal en salud de una clínica privada de Chachapoyas; Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas; Identificar los niveles de las dimensiones de sobrecarga laboral extrahospitalario, del personal en salud de una clínica privada de Chachapoyas.

Últimamente se plantea la hipótesis: H_1 : Existe relación significativa entre sobrecarga laboral extrahospitalaria y el desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas. H_0 : no existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas.

El siguiente estudio es viable debido a que está entre de las líneas de investigaciones de la Institución, y la institución que fomentan las investigaciones.

II. MARCO TEÓRICO

Diversos estudios concerniente a las variables de estudio, en el ámbito mundial tenemos lo estudiado por Sanders (2018) en su investigación referente a las sobrecargas y desempeño laborales de los profesionales de enfermería de la unidad de cuidado intensivo pediátrico, del Hospital en Honduras, el resultado condujo que las manifestaciones corporales con mayor frecuencia es el agotamiento, en los aspectos cognitivos de mayor frecuencia son las faltas de conciencias, en lo emocional usualmente son la irritabilidad, en lo consiguiente, las manifestaciones conductuales más frecuente son las incapacidades para la relajación. Un contribuyente constato la coyuntura enorme de síndromes de Burnouts, se mostró un grado leve, simultáneamente seis de estos tuvieron niveles bajos.

Acosta y Maya (2020) en su estudio el objetivo fue "Describir la competencia clínica y las cargas laborales del personal de enfermería en la unidad de cuidado intensivo en adultos de alguna institución prestadora de servicio en Salud" en la ciudad de Cúcuta, Colombia. Hace una investigación tipo observacional, de corte transversal; su muestra poblacional conformada de 6 unidades de cuidados intensivos en adultos con 40 personales en enfermería. Diseñó y utilizo instrumentos de Nursing Activities Score (2015) El resultado de acorde a los datos estadísticos en auto diligencia condujo a 68 puntos y el observacional 53 puntos y la desigualdad en ambos promedios no fueron estadísticamente significativa ($p < 0.078$) lo cual indico mayor indicio en el nivel en sobrecargas laboral recibidos por los enfermeros en escala de 100 puntos.

Muskananfolo y Nasution (2019) Indonesia. En su estudio, su objetivo es "Analizar la relación entre los factores de cargas de trabajos de enfermería y el trabajo en equipos y las calidades del servicio de emergencia prehospitalarios". Esta investigación adquiere el diseño de encuestas y análisis transversal. El resultado dio análisis bivariado de unas pruebas de coeficientes cualitativos indicó porque existían una relación significativa de la carga laboral de las enfermeras y las calidades de los servicios ($p = 0,008$), los trabajos en equipo con la calidad en el servicio ($p = 0,009$). Por consiguiente, la conclusión fue que hay una relación

significativa sobre las cargas laborales y el trabajo en equipo de enfermeras y la calidad del servicio de emergencia prehospitalaria de Kupang.

En el contexto nacional, Huamán y Campusano (2018) Lima. “Consecuencia de las sobrecargas de trabajos en los desempeños laborales de los profesionales de enfermería”. Su objetivo fue: Recoger muestras de la consecuencia en la sobrecarga de trabajos en los desempeños laborales de los personales de enfermería. Empleo un análisis sistemático, observacional y retrospectiva de tipo cuantitativa. Teniendo de resultados; la muestra encontrada, del 100% (n=10/10) mencionan cual sobrecargas de trabajos tienen una consecuencia negativa sobre los desempeños laborales de los personales de Enfermería. Se concluyó que las sobrecargas laborales perjudican el desempeño profesional de los enfermeros, disminuyendo el rendimiento, ocasionando inconvenientes en la salud mental y física, afectando sus calidades de subsistencia, eficiencia, más que uno disminuyendo sus desempeños profesionales.

Salazar y Gissell. (2018) en su estudio su objetivo era “Analizar la correlación entre las sobrecargas con las satisfacciones laborales en las enfermeras que trabajan en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray”. Se realizó un estudio descriptivo correlativo, no experimental. Participaron un total de 93 enfermeras de este hospital utilizando dos tipos de instrumentos: formulario de sobrecarga laboral del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo de España (2013) y formulario de Satisfacciones Laborales en Escalas de satisfacciones Laborales SL-SPC (Palma 2005). La conclusión es que la relación enormemente significativa ($p < 0,01$) igualmente una correlación enormemente significativa (Escala Likert $p < 0,01$) sobre la dimensión de las sobrecargas laboral.

Lazo (2022) en su investigación de “Sobrecargas laborales extrahospitalarias del profesional en enfermería y desempeño laboral en una clínica privada 2022”, su objetivo fue establecer las relaciones que hay en las sobrecargas laborales extrahospitalarias y sus desempeños laborales en el personal en enfermería, los resultados demostraron que había relaciones directas y significativas ($p < 0.05$) entre sobrecargas laborales extrahospitalarias y sus desempeños laborales del profesional de enfermería, en enlazar las cargas horarias y sus desempeños laborales hallándose correlación directa pero no fueron significativas ($p < 0.5$), y al

asociar problema de salud con desempeños laborales se halló correlación directas y significativas ($p < 0.01$). Teniendo como conclusiones donde 85.19% (161) en enfermeros tuvieron sobrecargas laborales extrahospitalarias y en general de las poblaciones el 68.60% (142) laboran en otras instituciones, influyendo sobre las atenciones brindadas a los pacientes y en el desempeño laboral al ofrecer a los pacientes es de un 7.25% (15) en calidad de atención en alto nivel.

En cuanto a las teorías relacionados a la sobrecarga laboral extrahospitalaria y desempeño laboral, empleadas para sostener estos estudios se tiene:

Con relación a la Sobrecarga laboral: Smith y Carayon (2010) considera que la Teoría del diseño de trabajo equilibrado explica como el sistema de trabajo admite factores tal como la tarea, las personas, las herramientas, la tecnología, la organización y el medio ambiente físico que al unirse logran originar sobrecarga en el estrés, ocasionando huellas positivas o negativas del personal en salud.

La relación en otros elementos de las generaciones de la sobrecarga laboral se logre mostrar en niveles psicosocial u físico; la característica de la sobrecarga llega ocasionar efectos psicológicas o fisiológicas, influida sobre capacidades físicas en los individuos, la motivación, la etapa de salud, también a niveles psicológicos que llegan a ser hechos por el rasgo en la personalidad, el contexto social o las experiencias en que se desenvuelva los profesionales. Como procedimiento en los trabajos incluso llegan ocasionar acciones positivas, también un resultado de alta calidad y una mayor motivación. El procedimiento está combinado por: la tarea, el lugar de trabajo, las nuevas tecnologías, las personas y la organización.

Klingner y Nabaldian (2002) Ante la variable desempeño laboral se sustenta en la Teoría de la equidad. Ellos sustentan que el desempeño laboral se halla acompañado con las percepciones que posee los personales sobre la confianza que percibe. La conclusión, esas estimaciones tienen de resultados muestras de lealtad, buena voluntad y gran eficacia en la labor adentro de su institución. Varias ocasiones este impacto estuvo vinculado a estados mentales que basado en hechos se apreciaron. Esto representa que la integridad y la calidad de atención son elementos principales. Igualmente afecta las excelentes comunicaciones entre todos los niveles organizacionales (Klingner y Nabaldian, 2002).

La equidad se halla formada en dos aspectos: la equiparación y el desempeño ante otros. Como primer tema es comparar el desempeño laboral o la aportación, la remuneración el cual percibe de correspondencia ante otra persona. Como segundo tema, menciona las comparaciones subjetivas con relación a su semejante (Klingner y Nabaldian, 2002). Ante lo mencionado, establece que la teoría de la equidad está fundamentada sobre equilibrio sobre el tipo de atención que toman el participante y el desempeño en ellos, mientras tanto, el vínculo existente entre el esfuerzo y la recompensa, en tal caso, depender de la calidad de atención ya sea injusto o justo que tenga el participante entandando animado y logre tener buen desempeño (Klingner y Nabaldian, 2002).

Ante estos estudios tenemos los conceptos concernientes a la sobrecarga laboral que etimológicamente procede del vocablo latín “super” intensificación o exceso y del sustantivo “carga” y laboral proviene del latín laboralis o el cual es “relativo al trabajo” (Definiciona, 2022).

El concepto de, sobrecarga laboral se define como el conjunto de exigencias psicofísicos a los que está sometido un trabajador en su jornada laboral” (CROEM, 2022)

Alcayaga (2016) Enseña sobre sistemas de equidad y trabajo en equipo, encomendando y funciones y responsabilidades que reducen el trabajo individual. Por supuesto, esto analiza las capacidades del personal para que logren desarrollar y resolver sus labores de forma efectiva, así como su nivel de desempeño y preparación en el trabajo que le es asignado y encomendado, satisface las necesidades y perspectivas propios, tiene las habilidades profesionales únicas para desempeñar con las expectativas planteadas por el establecimiento, crea un ambiente positivo de compañerismo, para el logro de las metas. Dimensiones de la sobrecarga de laboral: carga física, mental, trabajo rotativo y los factores de la organización (Hart y Staveland, 1988).

Primera dimensión Carga física: Es la energía que utilizas para ejecutar actividades y tareas durante las horas laborales. Es el esfuerzo físico de forma estática o dinámica, con posturas repetitivas y obligatorias que no descansan, esto puede deberse a la precaución. La carga laboral puede deberse a la atención que

requieren los personales, como largas horas parados y actividad física durante el día. Es el conjunto de demandas físicas a las que está expuesta una persona a lo largo de su jornada laboral.

Segunda dimensión Carga mental: Consiste en un conjunto de rasgos que incluyen carga cognitiva, exceso de trabajo y sobreestimulación. Para otros escritores, es la demanda de los conocimientos necesarios para completar una tarea: el nivel de actividad mental requerido para realizar la tarea. Es una actividad que trabaja para resolver un problema.

Tercera dimensión el Trabajo rotativo, Son las horas laboradas, cuya distribución puede afectar no solo la calidad de vida en el trabajo, sino también la vida fuera del trabajo. Muchos trabajadores sufren problemas de salud mental porque no descansan lo suficiente por las labores que realiza. La jornada laboral es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que más directamente inciden en la vida diaria.

Cuarta dimensión factores de la organización, Los principales efectos negativos para los trabajadores son el exceso de trabajo y la insatisfacción laboral, los cambios de turno y el ausentismo. El desempeño laboral, que se basa en el conocimiento de la ciencia y la humanidad, y tiene como característica básica la atención integral al paciente. Esto está bajo la responsabilidad del personal de la salud y bajo su apoyo el cual representa dedicación y empuje para el cuidado de la salud (Gallardo, 2016).

En la variable 2 el Desempeño Laboral viene a ser uno de los constructos que más cuidado ha tenido por medio de los investigadores de la conducta organizacional. Probablemente, corresponda en cual la producción de las instituciones se encuentre unidas al desempeño individual de sus personales” (Gabini, 2018, p. 255). Aún más, el resultado de estudiarlo se da a que “el Desempeño Laboral consiente establecer cuan triunfante ha habido en la organización, una persona o una causa en el beneficio de sus objetivos y actividades laborales” (Robbins y Coulter, 2010, p. 123).

La calidad en la medida en el desempeño laboral se establece a que mediante sus resultados aumenta las productividades, simultáneamente, las optimizaciones de

bienes con los objetivos de lograr las metas institucionales (Fuentes, 2012). Doerr (2017) planteó que estas medidas sean periódicas, así logre afirmar la alineación de las energías en los profesionales y se use como entrada para el arreglo en los objetivos, de ser preciso.

Para Chiavenato (2017), el desempeño laboral es la cualidad del personal para realizar sus compromisos inherentes a los trabajos el cual ejecuta, indica la forma como se desenvuelve el personal en la institución y posee correlación con el entusiasmo en tomar sus deberes y más que todo debe estar apto y competente hacia el impulso de la misma, no considerando a las exigencias propias de sus ocupaciones. En consecuento, están unos factores el cual afectan el desempeño laboral, en tanto, indicaremos a los que repercuten negativamente como: la falta en la comunicación con sus colegas; la sobrecarga laboral; el clima organizacional; el factor emocional; pacientes los cuales solicitan atención y sus familiares; sin embargo, otros investigadores incluso ayudan en el tema mostrando que el ambiente socioeconómico, la calidad de vida de sus familiares cercanas y el inferior rendimiento en producción y actividad laboral afectan en el desempeño (Padilla, 2017).

Dimensiones del Desempeño Laboral: Las investigaciones ante las dimensiones en el desempeño Laboral han avanzado estos últimos años. Desde el principio quedaron encaminados en el desempeño del cargo, luego, se tuvieron en consideración las conductas y otra variable que influyan en este. Según García et al., (2016) las fisonomías en el Desempeño Laboral “son las características medibles en una institución y el cual afectan en la conducta de las personas pertenecientes a la propia”.

Para Cruz (2018) La atención de calidad lo describe como un continuo de servicios que se enfoca en las necesidades y preferencias de los diferentes usuarios de los servicios de salud, y que también incluye la promoción y prevención, tratamientos, rehabilitación y cuidados paliativos para actualizar y mejorar los servicios médicos. Todos los servicios de salud requieren una atención de alta calidad para los usuarios y/o pacientes, el cual crea un sistema que reduce el riesgo y mejora la atención a los pacientes.

La primera dimensión, tenemos a la calidad de trabajo, es el profesional de salud de cada servicio el cual labora en la institución en el cual indican la calidad de satisfacción o insatisfacción concerniente al ambiente laboral; el personal de salud comprometido en la evaluación el cual se ejecuta podría obtener resultados negativos causando consecuencias laborales en la clínica.

Condiciones de trabajo: En esta parte se enfatiza la importancia de que exista bienestar relacionado a la plaza laboral, debido a que esta situación acrecienta las posibilidades de un desempeño correcto. El personal de salud se adecua a su cargo cuando se integra en este de acuerdo a sus habilidades, talentos, saberes y experiencias suficientes a fin de que se desarrolle un respaldo, debe tener motivación e interés necesarios (Navarro, 1997).

Para Davis y Newstrom (2011) Los factores que afectan en el desempeño:

- Satisfacción del trabajo: Es la sociedad de sensaciones desfavorables o favorables con lo cual el personal de salud percibe su labor, en el cual se muestran en delimitadas conductas de trabajo. El cual se halla en vínculo con la propiedad de lo laboral y con los que forman el entorno laboral: control, equipo de trabajo, estructura organizativa, entre otros.
- Trabajo en equipo En el instante que los del personal de salud se agrupan y satisfacen un grupo de deberes, se consigue un sistema que posee una disposición indestructible de interrelaciones dando inicio a lo que se entiende como trabajo en equipo. Es de gran interés tener en cuenta, que la labor realizada por los profesionales de salud puede avanzar si se tiene relación directa entre el mismo equipo de trabajo y con los pacientes a quienes se brinda la atención.

Objetivos de la evaluación del desempeño: su objetivo es facilitar una explicación estricta en la forma en cual el personal de salud ejecuta sus funciones y concluye con su labor. Entre los principales objetivos de la evaluación del desempeño tenemos:

- Incentivo al mayor rendimiento
- Incrementos y recompensas
- Retroalimentación de comunicación al trabajador

III. METODOLOGÍA

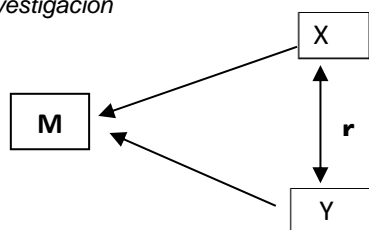
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo porque permitió cuantificar los datos a través del uso de la estadística, de nivel correlacional puesto que permitió relacionar a las variables de investigación, de tipo: Observacional ya que no se manipularon las variables de estudio, prospectivo porque la información se recolectó claramente del objeto en estudio, transversal porque el instrumento se aplicó una sola vez y analítico puesto que se realizó un análisis bivariado en la cual se contrastó las hipótesis de la investigación. (Supo, 2020, pp. 2 - 21).

Diseño de investigación: Se uso el diseño correlacional, ya que determino que las dos variables (sobrecarga extrahospitalaria y desempeño laboral) están correlacionadas, cuyo diagrama es el siguiente:

Figura1

Diseño de investigación



Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

Dónde:

M = Personal de salud

X = Sobrecarga laboral extrahospitalaria

Y = Desempeño laboral

r: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: Sobrecarga laboral extrahospitalaria

Definición conceptual: sobrecarga laboral se define como el conjunto de exigencias psicofísicas a los que está sometido un trabajador en su jornada laboral" (CROEM, 2022)

Definición operacional: Se asume la sobrecarga laboral como el conjunto de exigencias psicofísicas a las que está sometido un trabajador en su jornada laboral y para el presente estudio se aplicará un instrumento tipo Consta de un cuestionario que contiene 4 dimensiones (Carga física, carga mental, trabajo rotativo y factores de la organización).

Indicadores: Postura, desplazamiento, esfuerzo muscular, atención, ritmo de trabajo, turnos rotativos, refrigerio adecuado, respeto del ciclo del sueño, preparación, iniciativa y toma de decisiones.

Escala de medición: Consta de un cuestionario con 34 preguntas tipo ordinal y tres escalas de medición: bajo, medio y alto.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: es la cualidad del personal para realizar sus compromisos inherentes a los trabajos el cual ejecuta, indica la forma como se desenvuelve el personal en la institución y posee correlación con el entusiasmo en tomar sus deberes y más que todo debe estar apto y competente hacia el impulso de la misma, no considerando a las exigencias propias de sus ocupaciones. Chiavenato (2017)

Definición operacional: Se asume como la cualidad del personal para realizar compromisos inherentes al trabajo que ejecuta, la forma como se desenvuelve en la institución, el entusiasmo en el desarrollo de sus deberes, siempre apto, competente y motivado; para el presente estudio de investigación se aplicará un cuestionario conformado que está formado por dos dimensiones (atención de calidad, condición de trabajo).

Indicadores: Tiempo, calidad, satisfacción, costo, ambiente de trabajo

Escala de medición: Consta de 22 preguntas tipo ordinal, con tres escalas: Deficiente, moderado y eficiente.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: Estuvo constituido por 25 profesionales de salud (Médicos especialistas, licenciados y técnicos) que trabajan en los diferentes servicios de la Clínica por lo tanto el estudio cuenta con muestra censal y no se aplicaron técnicas de muestreo

porque se trabajó con todos los elementos de la población.

Criterios de inclusión: Profesionales de salud que aceptaron colaborar en el estudio, que tienen horario laboral de 36 horas semanales y/o 150 horas mensuales.

Criterios de exclusión: Profesional de salud que estuvieron de vacaciones y/o con descanso médico y profesionales de salud que no quisieron colaborar de la investigación.

Para el presente estudio no aplicaron los criterios de exclusión ya que todos aceptaron participar.

Unidad de análisis: Profesional de salud que trabaja de manera presencial en los diversos servicios en la clínica en Chachapoyas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

De manera de técnica; poseemos las encuestas en la cual señalaron las preguntas que se han planteado. Y como instrumentos; estuvieron los cuestionarios que es un instrumento estructurado el cual tiene idénticas interrogaciones con el mismo formato y orden de recolección de datos.

La siguiente investigación contó con 2 instrumentos, uno midió la sobrecarga laboral, estuvo dimensionada en carga física, carga mental, trabajo rotativo y factores de la organización: así logrando saber el número de horas laboradas por el profesional de salud en la clínica y si labora en dos instituciones saber las horas laboradas en entre ambas así se conoció el número real de horas laboradas al mes

En la otra variable el cual es desempeño laboral la dimensión fue la atención de calidad que se midió mediante preguntas que estuvieron relacionados a la calidad de atención, tiempo, satisfacción del paciente y costos indirectos el cual se originan mediante la atención de salud.

Validez: Los instrumentos fueron validados, mediante los criterios de juicios de expertos. Los jueces constriñeron que los instrumentos de la presente investigación poseen una excelente validez de instrumento, consecuentemente, pudo ser aplicado.

Confiabilidad: se determinó en la siguiente investigación, utilizando el coeficiente alfa (α) para indicar la consistencia interna del instrumento ya que la variable está medida en la escala de valoración de los ítems. Resulto que el Coeficiente de Alfa de Cronbach es igual a 0.76 y 0.75. estos instrumentos fueron válidos por ser mayor a 0.6, es decir cumple con los objetivos del estudio, por tener una confiabilidad muy alta, según la tabla. Lo que demuestra que los instrumentos pueden ser aplicados.

3.5. Procedimiento:

En primer lugar, se pidió autorización al administrador de la clínica para la recolección de datos. También, se solicitó la información sobre la cual se realizó la investigación. Se informo a cada personal de salud sobre el estudio y se solicitó que participaran en el registro proporcionado.

Luego, se solicitó el relleno del consentimiento informado, a fin de certificar el anonimato.

3.6. Método de análisis de datos

La información final fue procesada en el programa estadístico SPSS versión 25. Las hipótesis se contrastaron por medio de la prueba estadística no paramétrica del Chi - cuadrado con un nivel de importancia del 0.05 (5% de margen de error y el 95% de confiabilidad). Los resultados se presentaron en tablas y gráficos.

3.7. Aspectos éticos

La siguiente investigación se sustentó en principios éticos, teniendo en cuenta el consentimiento previo de los profesionales de salud que colaboran en esta investigación.

Se respetó el derecho de cada uno de los profesionales de salud para decidir su participación en la investigación.

En conclusión, el mandato de igualdad acoge a que toda persona tenga iguales derechos, al trato veraz, logren poseer el derecho de socializar los resultados de la consulta; Ningún colaborador fue discriminado en oposición de ningún modo o bajo algún argumento, pues se busca el cumplimiento del derecho a la equidad y la justicia.

IV. RESULTADOS

En cuanto al objetivo general que fue Determinar la relación entre sobrecarga laboral extrahospitalaria y desempeño laboral del personal en salud de una clínica privada de Chachapoyas. Planteando como hipótesis de investigación.

Hi: Existe relación significativa entre sobrecarga laboral extrahospitalaria y el desempeño laboral en el personal de salud de una clínica privada de Chachapoyas.

Ho: no existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral en el personal de salud de una clínica privada en Chachapoyas.

Tabla 01: Relación entre la Sobrecarga laboral extra hospitalaria y desempeño laboral.

Sobrecarga Laboral	Desempeño Laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	2	8	1	4	2	8	5	20
Regular	8	32	7	28	0	0	15	60
Alto	1	4	1	4	3	12	5	20
Total	11	44	9	36	5	20	25	100

Fuente: Cuestionario de sobre carga laboral y desempeño

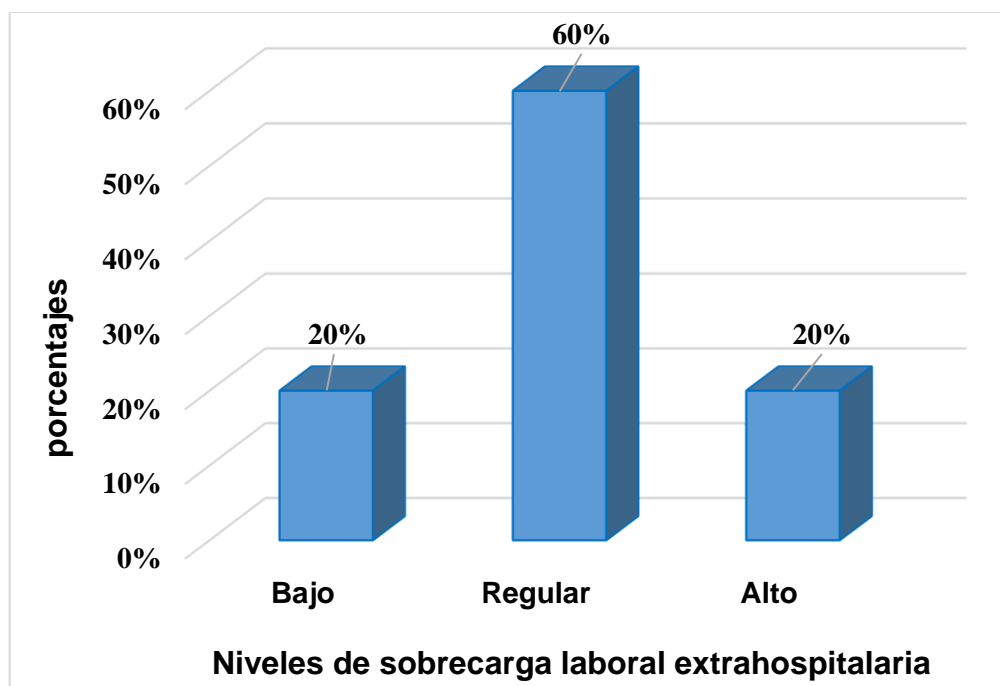
$X^2 = 10.155$, $Gl = 4$; $p = 0.038 < 0.05$

En la Tabla 1, se visualiza que del 100% del personal de salud, el 32% tienen un mal desempeño laboral con una sobre carga laboral regular, el 28% desempeño laboral regular con un desempeño también regular, a la vez existe un 12% con un buen desempeño laboral y una alta sobre carga laboral, aunque también existe un mal y regular desempeño laboral con una sobre carga laboral alta

En la siguiente tabla de contingencia se realizó una prueba estadística no paramétrica chi – cuadrado cuyo valor fue $X^2 = 10.155$, $Gl = 4$; $p = 0.038 < 0.05$, estos datos significan que existe una relación estadística significativa entre el desempeño laboral y la sobrecarga laboral, contrastando la Hipótesis Alterna.

En cuanto al objetivo específico 1 que fue identificar el nivel de sobrecarga laboral extrahospitalaria del personal en salud en una clínica privada de Chachapoyas

Figura 02: Nivel de sobrecarga laboral extra hospitalaria del personal de salud

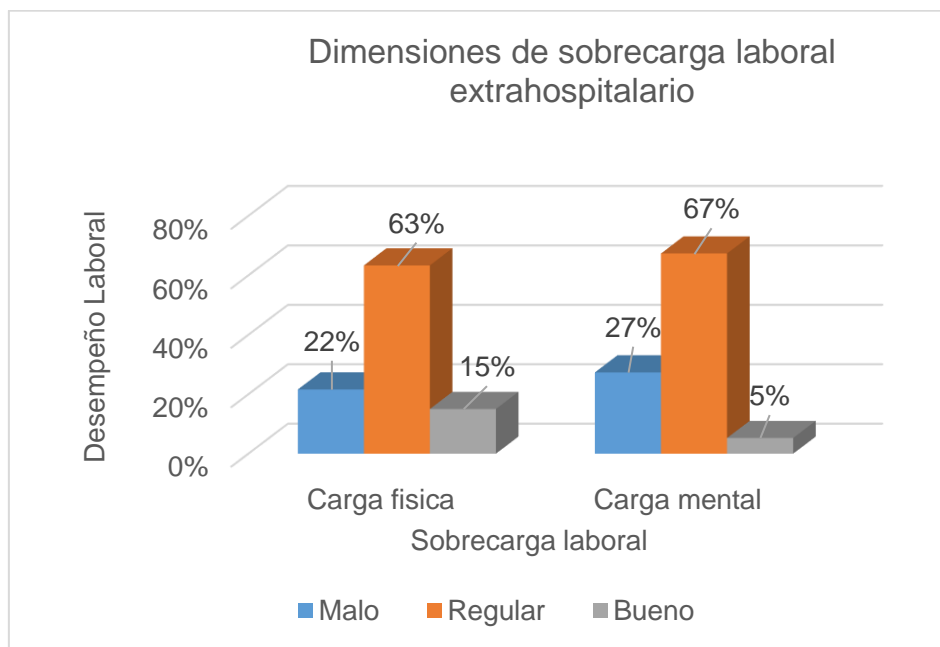


Fuente: Cuestionario de sobre carga laboral

De la figura 2 se observa la distribución en el personal en salud según el nivel en sobrecarga laboral extrahospitalaria obtenidos en el instrumento de investigación; que del 100% del personal de salud, el 60% tienen una sobrecarga laboral regular, y un 20% sobrecarga baja y alta a la vez.

En cuanto al objetivo específico 2 el cual fue identificar los niveles de las dimensiones de sobrecarga laboral extrahospitalario, del personal en salud de una clínica privada de Chachapoyas.

Figura 03: Niveles de las dimensiones de sobrecarga laboral extrahospitalario



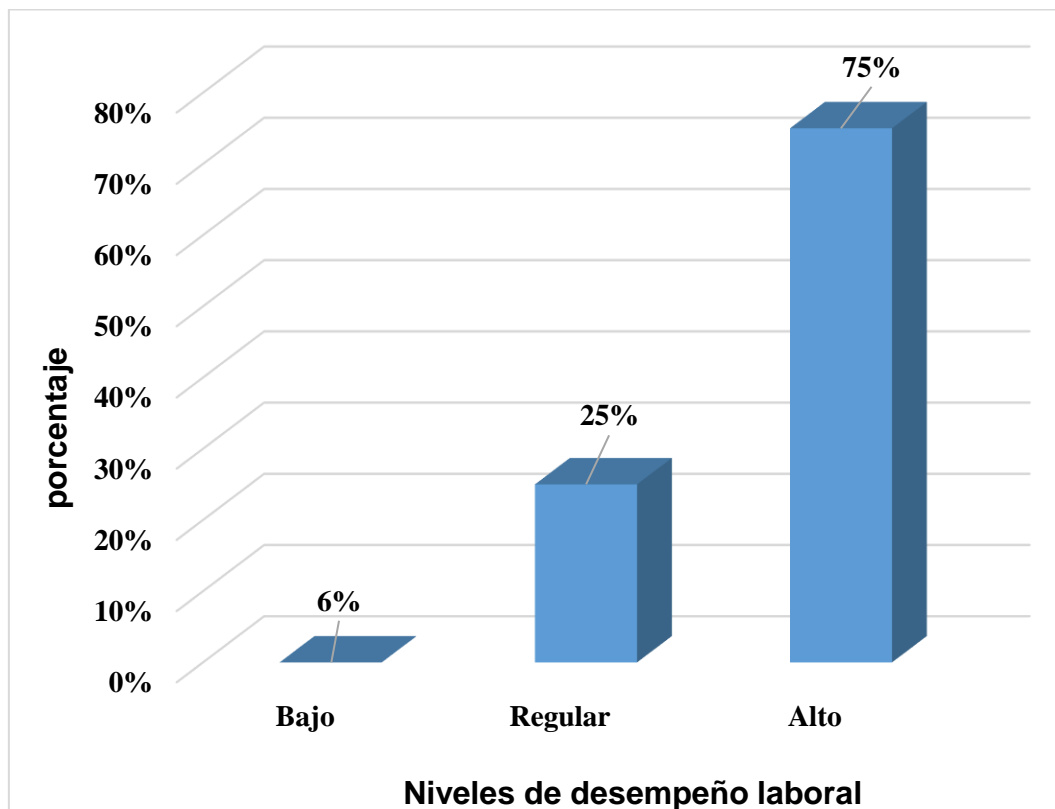
Fuente: Cuestionario Desempeño laboral (elaboración propia).

Los resultados en la variable de sobrecarga laboral extrahospitalaria se evalúan considerando sus dimensiones que permitan discriminar el problema en el profesional de la salud. En la figura N° 3 logramos observar en cuanto a la dimensión de carga física, el 63% del profesional se hallan en el nivel medio, asimismo, un 22 % poseen nivel bajo y el 15 % un nivel alto. En relación con la dimensión de carga mental el 67% del profesional en salud se hallan con nivel medio, además un 27% se encuentra con nivel bajo y el 5 % tiene nivel alto en esta dimensión.

En dichas dimensiones, el porcentaje de personal de salud con alto nivel de sobrecarga laboral extrahospitalaria son equivalentes alcanzando la mayor parte de los personales de salud.

En cuanto al objetivo específico 3 el cual fue Identificar el nivel de desempeño laboral del personal en salud en una clínica privada en Chachapoyas

Figura 04: Nivel de desempeño laboral del personal de salud

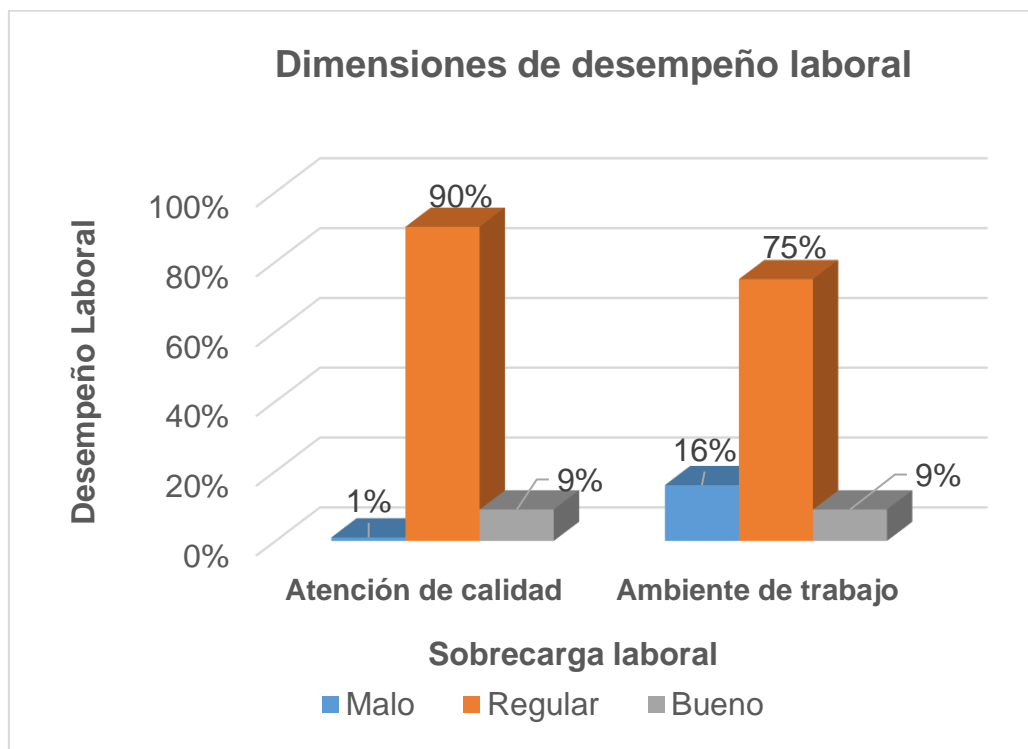


Fuente: Cuestionario de desempeño laboral

De la figura 4 se muestra la distribución del personal en salud según los niveles en la variable de desempeño laboral conseguidos en la investigación; que del 100% del personal de salud, el 75 % tiene un alto desempeño laboral y un pequeño porcentaje tiene un nivel regular representado con el 25%. Diferente a estos valores logramos mirar que un 6% del personal tienen un mal desempeño laboral.

En cuanto al objetivo específico 4 el cual fue identificar los niveles de las dimensiones del desempeño laboral del personal en salud de una clínica privada de Chachapoyas.

Figura 05: Niveles de las dimensiones de desempeño laboral



Fuente: Cuestionario Desempeño laboral (elaboración propia).

Los resultados en la variable de desempeño laboral estuvieron valorados teniendo en cuenta sus dimensiones, las cuales nos admiten diferenciar el desempeño en el profesional.

De la figura N° 5 se muestra que en las dimensiones en atención de calidad del profesional en salud se ve que el 90 % se localizan en un nivel medio y un 9 %, poseen un nivel alto en dicha dimensión y el 1% en un nivel bajo. Mientras tanto en la dimensión del ambiente de trabajo, un 75 % del personal de salud presentan un medio nivel, distinto a este encuentro el 9 % tienen un alto nivel y el 16 en un bajo nivel.

V. DISCUSION

El objetivo general del estudio ejecutado tiende a determinar el impacto en la sobrecarga laboral en el papel que desempeñó el personal sanitario en el trabajo de una clínica privada de Chachapoyas teniendo en cuenta que, en principio, habría una influencia directa entre los factores del estudio. La evidencia aquí presentada, así como lo que se ha demostrado en los resultados de la investigación, nos permite demostrar que existe una relación directa entre el exceso de trabajo con el desempeño laboral el cual es significativa a partir de los datos estadísticos y tiene un gran impacto en las variables.

En las investigaciones de varios lugares del mundo como en nuestro país existe diversas investigaciones referentes a la sobrecarga laboral encaminado en la propia institución en el cual labora, concernientes al estrés, con incidentes desfavorables, problemas con la salud etc., sin embargo, no hay investigaciones sobrecarga laboral extrahospitalaria, por lo cual se procedió a deliberar en base a las investigaciones encontradas tanto en precedentes nacionales como internacionales.

Con respecto a la correlación significativa el cual hay en medio de la sobrecarga laboral extrahospitalaria y desempeño laboral en el siguiente estudio, Huamán y Campusano en el total de todos los estudios sistemáticos observacionales y retrospectivos el cual realizaron, demuestra que las consecuencias del exceso de trabajo repercuten de forma negativa con el desempeño laboral en el profesional en salud, teniendo como resultado un bajo rendimiento en la atención en el usuario, disminución en la producción afectando no solo su eficacia además su calidad de vida y salud, mientras que Salazar y Gissell. (2018) nos describe por el cual la falta de interés del profesional en salud se origina en el momento en que el personal de salud se responsabiliza de cargos y/o labores el cual no pertenece a su área y que no permanecen enmarcados en la atención integral en el usuario.

Cerquera, Matajira y Poches (2016) en su investigación relacionado con las horas laborales: Se nos describen los determinantes y dinámicas en el Perú urbano como los trabajos excesivos repercuten negativamente en el desempeño profesional, el cual fortalece lo hallado en la presente investigación en el que se encontró que hay

correlación significativa entre la sobrecarga extrahospitalaria y el desempeño laboral.

Con respecto a la correlación en medio de la carga horaria y desempeño laboral, Hernández – Morquecho en 2016 al realizar estudios sobre artículos de sobrecarga laboral describió que Dijo que las horas adicionales que el personal médico trabajó fueron causadas fuera de su jornada laboral normal y que esto La carga relojera es uno de los factores que ponen en riesgo tanto la seguridad del usuario como la salud en el personal médico, en diferencia Muskananfolá y Nasution (2019) nos relata sobre los personales de enfermería tuvieron mayores niveles de rendimiento laboral cuando hubo “Desarrollo personal” y “desempeño por labores, Puglisevich en 2018 nos describe el cual hay una fuerte correlación significativa ($p < 0,01$) entre la carga de trabajo excesiva y la satisfacción laboral, también hay una fuerte correlación significativa ($p < 0,01$) entre las dimensiones del exceso de trabajo (esfuerzo físico, esfuerzo mental, trabajo por turnos, organización del servicio), con la satisfacción ocupacional en los profesionales en salud. Sanders en 2018 nos menciona en cuanto al personal en salud ante la sobrecarga laboral se muestra la forma en que se da la presión transitoria, ya que siguen esforzándose para poder realizar las asignadas y así ofrecer atenciones de calidad a los pacientes, con lo cual se comprueba en la presente investigación, debido a la ausencia de una correlación estadísticamente significativa ($p < 0.5$) entre la carga horaria y la situación laboral.

En lo que es la correlación entre los problemas de salud con el desempeño laboral, puedo ver que ha habido controversia con el transcurrir del tiempo sobre esa relación, pero si otros dicen que no hay relación, los estudios de sobrecarga de trabajo de Gil-Montes sobre los efectos de y encontraron que hay es la autoeficacia del agotamiento del trabajo comprobó que coexiste correlación significativa ($p < 0.001$) entre el cansancio emocional y la sobrecarga laboral del profesional en salud manifestando complicaciones psicológicos y físicos, los cuales causan el ausentismo, accidentes laborales y cansancio, los problemas de salud el cual se manifiestan entre el conflicto interpersonal en el lugar de trabajo y el bajo rendimiento en el trabajo, Sung- Heui Bae en el 2012 describe en el cual hay

pruebas la que se demuestra una gran demanda de problemas psicológicos y físicos en el personal de salud, La exposición diaria a factores de riesgo psicosociales, como la discriminación, la falta de consideración y el demasiado trabajo, expone a al personal de salud al peligro, los cuales ocasionan bajo rendimiento, intranquilidad, cansancio, disminución del tiempo de descanso y recuperación, llevándolos al cansancio fisiológico el cual va a permanecer hasta el próximo turno, Cruz et al, en el 2020 hace referencia a que existe evidencia que los personales de salud presentan problemas de salud mental y/o psíquica concernientes a las largas horas de trabajo, contrario a lo encontrado por López en el 2019 en su investigación no halló relación, ya que el más alto porcentaje del personal 55.6% no manifiestan síntomas de problemas psicosomáticos, llegando a ser el género femenino ($p < 0,05$) quien predominó en el conjunto de los cual sí mostraron síntomas, entretanto Barros en el 2015 nos menciona que la sobrecarga laboral ocasiona un bajo nivel en el estrés a pesar de la carga horaria en lo laboral, pero en nuestra investigación logramos observar el cual si hay correlación significativa ($p < 0.013$) entre los problemas de salud y el desempeño laboral del personal en salud de la clínica en investigación.

Sanders en 2018 en su investigación referente a las sobrecargas y desempeño laborales de los profesionales en enfermería en la unidad de cuidado intensivo pediátrico, Los resultados obtenidos concuerdan con el estudio titulado “Sobrecarga laboral y desempeño profesional de enfermería, servicio de emergencia, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2021”, ya que tiene aspectos parecidos al actual estudio, ya que Garma y Vivanco (2021) comprobaron las variables mencionadas, que demostró que la gran cantidad de las muestras seleccionadas (46.43%) describe que existe un nivel moderado de sobrecarga de trabajo; 39,29% en nivel bajo, 14,29% en nivel máximo de sobrecarga de trabajo. Además, el 50,00% tiene desempeño profesional en un nivel regular, 35,71% desempeño óptimo y 14,29% desempeño eficiente. Al considerarse comunidades cercanas con condiciones económicas y sociales similares, los resultados de este estudio están relacionados con las condiciones actuales.

Sin embargo, existe una discrepancia entre los resultados y el estudio “Clima laboral

y su influencia en el desempeño del personal con respecto a la sobrecarga laboral en el sector industrial” realizado por Quispe (2018) utilizando un enfoque bibliográfico cualitativo respaldado por una revisión exhaustiva de la información de Internet durante los últimos ocho años. Los resultados demostraron que hay una correlación fuerte y positiva entre las variables, pero no detallaron específicamente la fortaleza de esta relación o cómo se relaciona con la capacidad del profesional para realizar su trabajo. A pesar de la minuciosidad de la investigación documentada, es preocupante que solo los datos cualitativos, en lugar de los datos cuantitativos, reflejen el Realidad internacional de los factores objeto de estudio.

Esto se relaciona con el hallazgo establecido de la correlación entre las dimensiones de sobrecarga laboral y las dimensiones de desempeño profesional de la salud en una clínica de Chachapoyas. Con base en los estudios estadísticos, se determinó que, si existe una relación entre las dimensiones de las variables 1 y 2, que la relación es apropiada para las necesidades del paciente de una atención directa al paciente de alta calidad, que requiere Un nivel alto en desempeño laboral por parte de los representantes del servicio.

La capacidad de llevar a cabo tareas directas de atención al paciente de manera segura y efectiva está definida por la Organización Mundial de la Salud (2020) como la consideración principal en la prestación de atención médica. El cuidado del paciente a veces se conoce como el principio principal. Aunque, esto está relacionado con el desempeño laboral del profesional, que debe ser justificado en el caso de actividades en el sector de la salud. En el presente análisis de la variable desempeño laboral es considerado aceptable en el 65 % y muy bueno en el 35%. Los resultados obtenidos son parecidos a los explicados internacionalmente, en la cual se muestran con porcentajes del 25% presentados como sobrecarga baja, 55% como sobrecarga media y 15% como sobrecarga alta.

Es innegable que según lo investigado y estudiado, siempre habrán mecanismos estresores el cual traen consigo secuelas físicas, mentales y emocionales; en esta clase de cansancio las personas el cual ejercitan esta profesión de salud dentro del servicio extrahospitalario, son un segmento importante de investigación; La revisión sistemática de Bustamante (2018) de médicos, licenciados y técnicos en salud; en

18 estudios encontró que un promedio del 17,3 % experimentó agotamiento, lo que provocó trastornos emocionales y de adaptación. La seguridad de los pacientes que reciben atención en instituciones de salud privadas y públicas se ve directamente afectada por estas condiciones.

De acuerdo con el primer objetivo específico, la tasa promedio de exceso de trabajo fue del 60%. Estos resultados son consistentes con Arteaga (2019). Los hallazgos confirman parcialmente las hipótesis. La volatilidad y la diversidad del trabajo están relacionadas positivamente con la carga laboral. Sólo la capacidad física tuvo una correlación directa y negativa con la sobrecarga percibida en lo laboral. Tienen un potencial mental promedio de 46%, lo que está indirectamente relacionado con la sobrecarga de trabajo a través de una variedad de trabajos. Los autores también descubrieron que la relación entre el potencial físico, mental y de sobreentrenamiento se debilita con la edad.

Abbasit (2018) menciona que los profesionales de la salud citan la complejidad de su trabajo como la razón principal de su satisfacción laboral. Los problemas de organización del trabajo y la falta del personal conducen a una congelación de la contratación, el cual es visto como un problema para diferentes grupos profesionales en los establecimientos de salud. También hay ambigüedades frecuentes y conflictos de roles. Las interacciones sociales entre los miembros del personal y los pacientes, así como las interacciones sociales dentro del propio personal, se ven ocasionalmente. como seriamente problemático. El crecimiento en el comportamiento agresivo hacia los trabajadores de la salud es un factor estresante importante en su trabajo. Sin embargo, cómo una persona experimenta la productividad y el estrés depende de la ocupación y especialmente del ambiente laboral. Entre los trabajadores de la salud, las reacciones psicológicas al estrés son relativamente comunes.

Cuadros et al (2017) señalan sobre la evaluación del desempeño tradicionalmente se ha visto como una herramienta que puede mejorar el desempeño del personal de salud. Este artículo explora si las evaluaciones de desempeño alientan a los

empleados a esforzarse más de lo que creen que es necesario en orden para ser contratado en el trabajo. Utilizando información de 2,399 empleados, el estudio descubrió que los niveles más altos de exceso de trabajo se asociaron con compromiso con el establecimiento de objetivos de rendimiento, objetivos ambiciosos y estándares de rendimiento. La disminución de los niveles de sobrecarga de trabajo se asocia con niveles más altos de confianza en el liderazgo. Estos resultados indican que algunas características asociadas con un sistema de revisión bien diseñado pueden ser perjudiciales para el personal en salud y, en última instancia, para su equipo.

VI. CONCLUSIONES

1. Concerniente al objetivo general se determinó que existe una relación entre la sobrecarga laboral extrahospitalaria y el desempeño laboral del personal en salud en una clínica privada de Chachapoyas.
2. Concerniente con el objetivo específico 1 más de la mitad del personal de salud que labora en una clínica privada en chachapoyas, tiene un nivel regular de sobrecarga laboral extrahospitalaria, mientras que un 20% tiene sobrecarga laboral extrahospitalaria baja y alta a la vez.
3. Prioritariamente al objetivo 2, los niveles de las dimensiones en atención de calidad y el ambiente de trabajo influyen bastante en el desempeño laboral que va tener el profesional en salud que trabaja en una clínica privada en Chachapoyas.
4. Concerniente con el objetivo específico 3 se logró identificar que un 6% del personal tienen un mal desempeño laboral ya que del 100% del personal de salud que labora en una clínica privada de Chachapoyas, el 75 % tiene un nivel alto, mientras que el 25% tiene un regular nivel.
5. Pertinentemente a los niveles de las dimensiones de carga física y carga mental se observó que los porcentajes del personal de salud con alto nivel en sobrecarga laboral extrahospitalaria son equivalentes alcanzando la mayor parte de los personales de salud.
6. En la hipótesis se constató que si hay una relación muy significativa entre el desempeño laboral y el exceso de trabajo para los siguientes valores. $X^2 = 10.155$, $Gf = 4$; $p = 0.038 < 0.05$

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el presente estudio se proponen las siguientes recomendaciones a los directivos de las instituciones de salud:

1. Ejecutar estudios en sobre la sobrecarga laboral extrahospitalaria en los establecimientos de salud para establecer los niveles de sobrecarga laboral extrahospitalaria en el profesional de salud para lograr instituir, efectuar e inspeccionar que se cumplan con el descanso mínimos de 12 horas como mínimo de turno y turno.
2. Instaurar programas sobre salud psicológica y salud ocupacional para el personal de forma que se pueda identificar el agotamiento físico igualmente mental del personal, para optimizar el estado de salud del personal así se logrará un mejor desempeño del colaborador y así conseguir una mejor atención de alto nivel.
3. En mención al desempeño laboral las instituciones deberían continuar impulsando y proporcionando el crecimiento personal y profesional del personal de salud mediante ascensos, capacitaciones y felicitándolos por los logros que obtienen de tal forma que el personal al sentirse apreciado dará mejor calidad de atención tanto al paciente interno como externo de las instituciones de salud.
4. Instaurar un programa de estímulo económico con el propósito de incentivar al personal de salud a laborar en una sola institución reduciendo de esta forma problemas de salud y el profesional de salud tenga un alto nivel de desempeño laboral, el cual favorecería al personal de salud como a la institución al conseguir que estos ofrezcan buena calidad en la atención enfocada en el bienestar y seguridad del paciente.

REFERENCIAS

- Aguilera, C., & Vargas, C. Sobrecarga laboral y agotamiento psicofísico en el personal administrativo de la Clínica Rivadía en San Luis. 2019. Scielo.
- Ahumada, L. C. (2018). Carga laboral y la calidad de los registros de enfermería en los Centros de Salud Villa los Reyes y Mi Perú, Ventanilla-2017. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Alemán, Giselle (2017) Clima laboral y evaluación del desempeño en personal de salud, involucrado en actividades administrativas de los hospitales del MINSA (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Alvarado, C., & Pinduisaca, E. (2019). Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil " Dra. Matilde Hidalgo de Procel" del período mayo agosto 2019. Tesis - Licenciatura en Enfermería, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47012>
- Arcos, M. (2017). La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones. Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-%20MDTH-Arcos-lasobrecarga.pdf>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting.
- Arteaga, K. (2019). Relación entre carga laboral y el nivel de estrés en internos de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo 2019. (Tesis para obtener el Título Profesional de Médico Cirujano), Trujillo Donayre
- Avellaneda P, Crespo H, Kasano J (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. Rev Cuid. 10: 1-14. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v10n2/2346-3414-cuid-10-2-e626.pdf>

- Ayala, E. (2019). Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycán y su impacto interno. Obtenido de Universidad Peruana Unión: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2512/Estefany_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=2
- Baltodano, G., & Leyva, O. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica*, 4.
- Barceló, Juan Carlos (2017) La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH. IMF Business School. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluaciondel-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestionde-rrhh/>
- Camposano Machahuay, Mary, Huamán Rosales, Magaly. Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería. Tesis de especialista en Gestión de servicios de salud y enfermería. U. Wiener. 2018
- Cantos, J. (2019). Síndrome de fatiga crónica en el personal de la salud en hospitales. *Scielo*, (33). <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/928>
- Castro, F., & Chantong , K. (2020). Carga laboral y su influencia en la calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza, periodo octubre 2019 - 2020. Proyecto de Investigación, Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. Obtenido de: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8000/P-UTB-FCSENF-000203.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ceballos, P. A. Sobrecarga laboral y factores psicosociales en los trabajadores de la planta de producción Lácteos Lactam, 2019. Chile. Scopuss
- Chiavenato, Idalberto (2008) *Gestión del talento humano* (Tercera edición). D.F, México: McGraw-Hill.
- Cuba, R. (2021). Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca, 2021. Tesis de grado, Nazca. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82201>

- Definiciona. (18 de mayo de 2022). Definición y etimología. Obtenido de <https://definiciona.com/sobrecarga/>
- Díaz C, Gutiérrez H, Amancio A (2017). Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. Vista de Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas | Revista Cuidarte (udes.edu.co)
- Díaz, W. C. (2017). Sobrecarga laboral asociado a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia de un hospital de Trujillo. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Entrepreneur. Sobre carga, Rev. Organización, Internet, V.4(2) 2019 Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/261439>.
- Espinoza A, Gilbert M, Oria M (2017) la sobrecarga de los profesionales de Enfermería. Rev cubana Enfermer. 32(1): 1-7. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000100011.
- Etimologías. (18 de mayo de 2022). Obtenido de <http://etimologias.dechile.net/?desempen.o#:~:text=La%20palabra%20%22de>
- Franco, D. (2021). Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública en Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8038/1/T3477-MDTH-Franco-Relacion.pdf>
- Gallegos H (2017). El estrés y su influencia en el Desempeño Laboral del Personal Profesional de Enfermería en Servicios Críticos Hospitales, Nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca del Departamento de Puno. Revista Científica "Investigación Andina". 17(1): 81-89. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2298>
- García, K. H., y Leandres, S. (2018). Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - Essalud, Arequipa – 2017. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.

- Gonzales, E. M. (2018). Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería en los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017. (Tesis de maestría). Perú: Universidad César Vallejo.
- Gozzer K, Leandre S y Erlean A. (2020) Carga laboral y satisfacción de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-EsSalud, Arequipa. Tesis de Grado. Arequipa: Universidad nacional San Agustín de Arequipa.; 2018. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332>
- Hernández – Morquecho, Karla. Evaluar para gestionar recursos. Análisis de la literatura sobre la carga laboral en enfermería. México. 2016. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2016/eim163k.pdf>.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. McGraw-Hill Educación.
- Jara A, M., Asmat, N. S., Alberca, N, E & Medina, J, J. (2018) gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión público y desempeño laboral. Revista venezolana de gerencia, 23(83), 223-245 <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Jaramillo R, Johanna R La influencia de la carga laboral en el estrés del personal de la dirección de promoción y comunicación. Trabajo de grado. Pontifica Universidad Católica del Ecuador, 2018. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15165>.
- Ledesma C, Crespo H, Castro A. (2018) Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. Rev Cuid9(1) 1971-1987.: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-1973.pdf>.
- León, L. M. V. (2018). Sobrecarga laboral y su relación con el síndrome de burnout en las enfermeras y enfermeros que laboran en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.

- Lopera Betancur, Martha Adíela., Forero Pulido, Constanza., Paiva Duque, Luis Eduardo., María Cuartas Verónica. El quehacer cotidiano de la enfermera significa soportar la carga. *Rev. Cuidarte*. [Internet].2016 Jul [citado 2019 Sep. 04]; 7(1): 1262-70. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.320>
- López, C., & Moreno, E. (2019). Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, 2019. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería), Lima. Recuperado el 22 de marzo de 2020, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3222>.
- MacPhee M, Dahinten S, Havaei F (2017) The Impact of Heavy Perceived Nurse Workloads on Patient and Nurse Outcomes. *Administrative Sciences*. 7(7): 1- 17. <https://www.mdpi.com/2076-3387/7/1/7>.
- Marion Da Silva, R., Gollner, R., Colomé, C., Figueiredo, M., & Prestes, F. (2016). The effects of work on the health of nurses who work in clinical surgery departments at university hospitals. *Rev Lat Am Enfermagem*, 8(24), 1-6. doi: 10.1590/1518-8345.0763.2743
- Martínez, J. (2017). Sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería en UCI. *Publicaciones Didácticas*, 80, 859-862.
- Mejía, P., & Murga, S. (18 de Julio de 2022). Sobrecarga laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. Obtenido de 1864.pdf (unitru.edu.pe)
- Moreno, E. (2020). La fatiga, tipos, causas y efectos. *Revista de actividad física y deporte*, 11
- Mori, K. O. C., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2),684-703. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
- Octavio, P., Cruz, K., Rezabala, Y., & Salto, W. (2021). Aspectos fundamentales que inciden el desempeño laboral. *ECASinergia*. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2529/3181>

- Palma, L. (2019). Análisis del Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano en el Hotel Decameron Punta Centinela, Provincia de Santa Elena, 2017. (Tesis de Grado, Universidad ESTATAL PENÍNSULA de SANTA ELENA). Recuperado de:<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saltos M, Pérez C, Suárez R, Linares S (2018) Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista cubana de enfermería*. 2018; 34(2): 1-6. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
- Sander R (2018). Nursing workload, patient safety incidents and mortality: an observational study from Finland. *BMJ Open*. 8(4). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5922465/>.
- Sanga Y (2020) Carga laboral y calidad de las notas de enfermería en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna. *Qualitas Investigaciones* 6(1): 24-29. Disponible en: <https://revistas.qualitasin.com/index.php/qualitasin/article/view/31>.
- Sigampa, J., Valle, E., Romero, M., Fernández, M., Cufre, C., Montero, E., Ascuet, D., & Rojo, Z. (2017). Carga de trabajo, percepción y repercusión en la salud del personal de enfermería y en la organización de hospitales públicos provinciales de Córdoba. *Revista escuela de enfermería*.<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revcs/article/view/31498>.
- Soares, M. I., Leal, L. A., Resck, Z. M. R., Terra, F. D. S., Chaves, L. D. P., & Henriques, S. H. (2019). Avaliação de desempenho por competências em enfermeiros hospitalares. *Revista latino-americana de enfermagem*,27(3),1-8. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3173.3184>.
- Tong L (2018). Relationship between meaningful work and job performance in nurses. *Int J Nurs Pract*. 2018; 24(2). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29368384/>.
- Vargas, M. R. (2018). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los profesionales de la salud en el hospital II-1 Rioja, 2017 [universidad

Anexo 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1= Sobrecarga laboral extrahospitalaria	Definición conceptual: sobrecarga laboral se define como el conjunto de exigencias psicofísicas a los que está sometido un trabajador en su jornada laboral” (CROEM, 2022)	Se asume la sobrecarga laboral como el conjunto de exigencias psicofísicas a las que está sometido un trabajador en su jornada laboral y para el presente estudio se aplicará un instrumento tipo cuestionario que contiene 4 dimensiones (Carga física, carga mental, trabajo rotativo y factores de la organización). Está compuesto por cuatro dimensiones y 11 indicadores 34 ítems	Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular Atención	Ordinal 1= nunca 2=casi nunca 3=A veces 4=casi siempre 5= siempre
			Carga mental	Ritmo de trabajo	
			Trabajo rotativo	Turnos rotativos Refrigerio adecuado	
			Factores de la organización	Respeto del ciclo del sueño Preparación Iniciativa Toma de decisiones	

Variable 2 = Desempeño laboral	Es la cualidad del personal para realizar sus compromisos inherentes a los trabajos el cual ejecuta, indica la forma como se desenvuelve el personal en la institución y posee correlación con el entusiasmo en tomar sus deberes y más que todo debe estar apto y competente hacia el impulso de la misma, no considerando a las exigencias propias de sus ocupaciones. Chiavenato (2017)	Se asume como la cualidad del personal para realizar compromisos inherentes al trabajo que ejecuta, la forma como se desenvuelve en la institución, el entusiasmo en el desarrollo de sus deberes, siempre apto, competente y motivado; para el presente estudio de investigación se aplicará un cuestionario conformado por dos dimensiones (atención de calidad, condición de trabajo) Este compuesto por dos dimensiones y 5 indicadores 22 ítems	Atención de calidad	Tiempo Calidad Satisfacción Costo	Ordinal 1= nunca 2=casi nunca 3=A veces 4=casi siempre 5= siempre
			Condición de trabajo	Ambiente de trabajo	

Anexo 2: Cuestionario evaluación de sobrecarga laboral extrahospitalaria

Estimado (a) personal de salud, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la sobrecarga laboral extrahospitalaria donde Ud. trabaja, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

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

	SOBRECARGA DE TRABAJO	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Carga física					
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.					
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.					
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.					
4	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.					
5	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.					
6	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.					
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.					
8	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.					
9	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.					
10	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.					
11	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.					
12	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.					
	Dimensión 2: Carga mental					
13	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.					
14	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.					
15	El ritmo de trabajo es por causas externas.					
16	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.					
17	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.					
18	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.					
	Dimensión 3: Trabajo rotativo					
19	El trabajo que se realiza es a turnos.					
20	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.					
21	El trabajo implica los turnos nocturnos.					
22	Se siente fatigado por los cambios de su jornada laboral					
23	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.					
24	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.					
25	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.					
26	La carga de trabajo es menor en el turno noche.					
	Dimensión 4: Factores de la organización					
27	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.					
28	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.					
29	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.					
30	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.					
31	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.					
32	Puede elegir el método de trabajo.					
33	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.					
34	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.					

Anexo 3: Cuestionario evaluación de desempeño laboral

Por favor marque con una X la opción que considera correcta para Ud.

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

N°	DESEMPEÑO LABORAL	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	CALIDAD DE ATENCIÓN:					
1	La atención que brinda al paciente considera que es oportuna					
2	Administra en la hora indicada el tratamiento al paciente					
3	Acude inmediatamente cuando el paciente solicita atención.					
4	Realiza movilización al paciente en el horario indicado.					
5	Termina a tiempo sus labores asignadas durante el turno					
6	Comunica a la enfermera para el registro y/o registra en la Historia Clínica los procedimientos realizados al paciente durante el turno					
7	Valora y planifica los cuidados según necesidad de los pacientes					
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?					
9	Con que frecuencia los pacientes presentan flebitis, caídas y/o Lesiones por presión					
10	Brinda educación al paciente y familia antes de cada procedimiento a realizar y/o administrar					
11	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo					
12	El paciente presenta observaciones sobre la atención recibida					
13	El paciente y/o familia felicita al personal finalizada la atención					

14	El paciente y/o familia la (o) llama por su nombre					
15	Mantiene comunicación fluida Con el paciente, familia.					
16	Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada					
17	Con que frecuencia Solicita material adicional para la realización de sus procedimientos.					
18	Con que frecuencia falta material e insumos en su servicio para la atención del paciente					
	CONDICIÓN DE TRABAJO					
19	En todo el equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y es permanentemente					
20	Existe buen ambiente de trabajo, sus compañeros parecen estar contentos					
21	Usted trabaja a gusto porque existe un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y Confiable					
22	En ocasiones ha habido personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.					

Anexo 4:

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Sobrecarga laboral extrahospitalaria y desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas

Investigadora: Culqui Bazán, Leili Libely

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Sobrecarga laboral extrahospitalaria y desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas”, cuyo objetivo es determinar la relación entre sobrecargas laborales extrahospitalarias y desempeños laborales de los profesionales en salud de una Clínica de Chachapoyas. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Sobrecarga laboral extrahospitalaria y desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de recepción de una clínica privada en Chachapoyas. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Culqui Bazán, Leili Libely email: libely1993@gmail.com y Docente asesor Dr. Chero Zurita, Juan Carlos email: czuritajc@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR (Ver matriz operacional)		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM (Ver matriz operacional)		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SOBRECARGA LABORAL EXTRAHOSPITALARIA	Carga física	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.	X		X		X		X		
		Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		X		
		Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		X		
		El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		X		
		Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		X		
		Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	X		X		X		X		
		El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		X		
		El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		X		
	Carga mental	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		X		
		El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		X		
		Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	X		X		X		X		
		Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.	X		X		X		X		
		El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.	X		X		X		X		
		Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		X		
		El ritmo de trabajo es por causas externas.	X		X		X		X		
		El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.	X		X		X		X		
El trabajo suele realizarse sin interrupciones.	X		X		X		X				
El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea	X		X		X		X				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DESEMPEÑO PROFESIONAL	Calidad de atención					
		Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo	X	X	X	X
SOBRECARGA LABORAL EXTRAHOSPITALARIA	Factores de la organización	El trabajo que se realiza es a turnos.	X	X	X	X
		Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.	X	X	X	X
		El trabajo implica los turnos nocturnos.	X	X	X	X
		Se siente fatigado por los cambios de su jornada laboral.	X	X	X	X
		Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	X	X	X	X
		La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.	X	X	X	X
	Trabajo rotativo	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	X	X	X	X
		La carga de trabajo es menor en el turno noche.	X	X	X	X
		Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.	X	X	X	X
		Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	X	X	X	X
		Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	X	X	X	X
		El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	X	X	X	X
		Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	X	X	X	X
		Puede elegir el método de trabajo.	X	X	X	X
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Calidad de atención	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	X	X	X	X
		Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	X	X	X	X
		La atención que brinda al paciente considera que es oportuna	X	X	X	X
		Administra en la hora indicada el tratamiento al paciente	X	X	X	X
		Acude inmediatamente cuando el paciente solicita atención.	X	X	X	X
		Realiza movilización al paciente en el horario indicado.	X	X	X	X
		Termina a tiempo sus labores asignadas durante el turno.	X	X	X	X
		Comunica a la enfermera para el registro y/o registra en la Historia Clínica los procedimientos realizados al paciente durante el turno	X	X	X	X
		Valora y planifica los cuidados según necesidad de los pacientes	X	X	X	X
		¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?	X	X	X	X
		Con que frecuencia los pacientes presentan flebitis, caídas y/o Lesiones por presión	X	X	X	X
		Brinda educación al paciente y familia antes de cada procedimiento a realizar y/o administrar	X	X	X	X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DESEMPEÑO PROFESIONAL	Calidad de atención	El paciente presenta observaciones sobre la atención recibida	X		X		X		X	
		El paciente y/o familia felicita al personal finalizada la atención			X		X		X	
		El paciente y/o familia la (o) llama por su nombre	X		X		X		X	
		Mantiene comunicación fluida Con el paciente, familia.	X		X		X		X	
		Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada	X		X		X		X	
	CONDICIÓN DE TRABAJO	Con que frecuencia Solicita material adicional para la realización de sus procedimientos.	X		X		X		X	
		Con que frecuencia falta material e insumos en su servicio para la atención del paciente	X		X		X		X	
		En todo el equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y es permanentemente	X		X		X		X	
		Existe buen ambiente de trabajo, sus compañeros parecen estar contentos	X		X		X		X	
		Usted trabaja a gusto porque existe un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y Confiable	X		X		X		X	
En ocasiones ha habido personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.	X		X		X		X			

Mg. Carlos Alberto Farje Gallardo

Grado y Nombre del Experto:


Firma del experto:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

" Sobrecarga laboral extrahospitalaria y desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas"

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISTA

Lic. Leili Libely Culqui Bazán

4. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedio a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SI

NO

Chachapoyas, 08 de diciembre del 2022

Firma/DNI 41868734

Mg. Carlos Alberto Farje Gualand
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **FARJE GALLARDO**
Nombres **CARLOS ALBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41868734**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**
Rector **POLICARPIO CHAUCA VALQUI**
Secretario General **FERNANDO ISAAC ESPINOZA CANAZA**
Directora (E) **MARITZA REVILLA BUELOTH**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ESTOMATOLOGÍA**
Fecha de Expedición **21/02/19**
Resolución/Acta **014-2019-UNTRM/CU**
Diploma **UNTRM0002438**
Fecha Matrícula **03/09/2016**
Fecha Egreso **13/07/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001042811

LILIANN KATHERIN ORELLANA
CAJAHUANCA
JEFA (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/12/2022 17:46:14-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR (Ver matriz operacional)		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM (Ver matriz operacional)		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SOBRECARGA LABORAL EXTRAHOSPITALARIA	Carga física	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.	X		X		X		X		
		Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		X		
		Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		X		
		El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		X		
		Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		X		
		Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	X		X		X		X		
		El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		X		
		El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		X		
		El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		X		
	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		X			
	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	X		X		X		X			
	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.	X		X		X		X			
	Carga mental	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.	X		X		X		X		
		Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		X		
		El ritmo de trabajo es por causas externas.	X		X		X		X		
		El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.	X		X		X		X		
		El trabajo suele realizarse sin interrupciones.	X		X		X		X		
		El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOBRECARGA LABORAL EXTRAHOSPITALARIA	Trabajo rotativo	Factores de la organización							
		El trabajo que se realiza es a turnos.	X		X		X		✓
Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.	X		X		X		X		
El trabajo implica los turnos nocturnos.	X		X		X		X		
Se siente fatigado por los cambios de su jornada laboral.	X		X		X		X		
Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	X		X		X		X		
La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.	X		X		X		X		
Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	X		X		X		X		
La carga de trabajo es menor en el turno noche.	X		X		X		X		
Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.	X		X		X		X		
Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	X		X		X		X		
Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	X		X		X		X		
El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	X		X		X		X		
Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	X		X		X		X		
Puede elegir el método de trabajo.	X		X		X		X		
Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	X		X		X		X		
Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	X		X		X		X		
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Calidad de atención	La atención que brinda al paciente considera que es oportuna	X		X		✓		X
		Administra en la hora indicada el tratamiento al paciente	X		X		X		X
		Acude inmediatamente cuando el paciente solicita atención.	X		X		X		✓
		Realiza movilización al paciente en el horario indicado.	X		X		X		✓
		Termina a tiempo sus labores asignadas durante el turno.	X		X		X		✓
		Comunica a la enfermera para el registro y/o registra en la Historia Clínica los procedimientos realizados al paciente durante el turno	X		X		X		X
		Valora y planifica los cuidados según necesidad de los pacientes	X		X		X		X
		¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?	X		X		X		X
		Con que frecuencia los pacientes presentan flebitis, caídas y/o Lesiones por presión	X		X		X		X
		Brinda educación al paciente y familia antes de cada procedimiento a realizar y/o administrar	X		X		X		✓
		Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo	X		X		X		X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DESEMPEÑO PROFESIONAL	CONDICIÓN DE TRABAJO	Calidad de atención				
		El paciente presenta observaciones sobre la atención recibida	X		X	
El paciente y/o familia felicita al personal finalizada la atención	X		X		X	
El paciente y/o familia la (o) llama por su nombre	X		X		X	
Mantiene comunicación fluida Con el paciente, familia.	X		X		X	
Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada	X		X		X	
Con que frecuencia Solicita material adicional para la realización de sus procedimientos.	X		X		X	
Con que frecuencia falta material e insumos en su servicio para la atención del paciente	X		X		X	
En todo el equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y es permanentemente	X		X		X	
Existe buen ambiente de trabajo, sus compañeros parecen estar contentos	X		X		X	
Usted trabaja a gusto porque existe un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y Confiable	X		X		X	
En ocasiones ha habido personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.	X		X		X	

Grado y Nombre del Experto:

Mg. Oscar Joel De Carrasco.

Firma del experto:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

" Sobrecarga laboral extrahospitalaria y desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas"

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISTA

Lic. Leili Libely Culqui Bazán

4. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SI

NO

Chachapoyas, 08 de diciembre del 2022

Firma/DNI 47258867

Mg. Oscar Joel De Carrizosa

EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **OC CARRASCO**
Nombres **OSCAR JOEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **47258867**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**
Rector **POLICARPIO CHAUCA VALQUI**
Secretario General **FERNANDO ISAAC ESPINOZA CANAZA**
Directora (E) **MARITZA REVILLA BUELOTH**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ESTOMATOLOGÍA**
Fecha de Expedición **21/02/19**
Resolución/Acta **014-2019-UNTRM/CU**
Diploma **UNTRM0002439**
Fecha Matricula **03/09/2016**
Fecha Egreso **13/07/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001042809

LILIANN KATHERIN ORELLANA
CAJAHUANCA
JEFA (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 31/12/2022 17:40:36-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR (Ver matriz operacional)		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM (Ver matriz operacional)		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SOBRECARGA LABORAL EXTRAHOSPITALARIA	Carga física	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.	X		X		X		X		
		Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		X		
		Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		X		
		El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		X		
		Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		X		
		Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	X		X		X		X		
		El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		X		
		El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		X		
		El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		X		
	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		X			
	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	X		X		X		X			
	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.	X		X		X		X			
	Carga mental	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.	X		X		X		X		
		Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		X		
		El ritmo de trabajo es por causas externas.	X		X		X		X		
		El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.	X		X		X		X		
		El trabajo suele realizarse sin interrupciones.	X		X		X		X		
		El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOBRECARGA LABORAL EXTRAHOSPITALARIA	Trabajo rotativo	Evaluación de Sobrecarga Laboral				
		1	2	3	4	
	El trabajo que se realiza es a turnos.	X				
	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.	X	X	X	✓	
	El trabajo implica los turnos nocturnos.	X	X	X	X	
	Se siente fatigado por los cambios de su jornada laboral.	X	X	X	X	
	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	X	X	X	X	
	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.	X	X	X	X	
	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	X	X	X	X	
	La carga de trabajo es menor en el turno noche.	X	X	X	X	
Factores de la organización	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.	X	X	X	X	
	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	X	X	X	X	
	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	X	X	X	✓	
	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	X	X	X	X	
	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	X	X	X	X	
	Puede elegir el método de trabajo.	X	X	X	X	
	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	X	X	X	X	
	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	X	X	X	X	
	La atención que brinda al paciente considera que es oportuna	X	X	✓	✓	
	Administra en la hora indicada el tratamiento al paciente	X	X	X	✓	
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Calidad de atención	Acude inmediatamente cuando el paciente solicita atención.	X	X	X	✓
		Realiza movilización al paciente en el horario indicado.	X	X	X	✓
		Termina a tiempo sus labores asignadas durante el turno.	X	X	X	✓
		Comunica a la enfermera para el registro y/o registra en la Historia Clínica los procedimientos realizados al paciente durante el turno	X	X	X	X
		Valora y planifica los cuidados según necesidad de los pacientes	X	X	X	✓
		¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?	X	X	X	X
		Con que frecuencia los pacientes presentan flebitis, caídas y/o Lesiones por presión	X	X	X	X
		Brinda educación al paciente y familia antes de cada procedimiento a realizar y/o administrar	X	X	X	✓
		Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo	X	X	X	X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DESEMPEÑO PROFESIONAL	Calidad de atención							
	CONDICIÓN DE TRABAJO							
	El paciente presenta observaciones sobre la atención recibida	X		X		X		
	El paciente y/o familia felicita al personal finalizada la atención	X		X		X		
	El paciente y/o familia la (o) llama por su nombre	X		X		X		
	Mantiene comunicación fluida Con el paciente, familia.	X		X		X		
	Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada	X		X		X		
	Con que frecuencia Solicita material adicional para la realización de sus procedimientos.	X		X		X		
	Con que frecuencia falta material e insumos en su servicio para la atención del paciente	X		X		X		
	En todo el equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y es permanentemente	X		X		X		
	Existe buen ambiente de trabajo, sus compañeros parecen estar contentos	X		X		X		
	Usted trabaja a gusto porque existe un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y Confiable	X		X		X		
	En ocasiones ha habido personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.	X		X		X		

Dr. Edwin Gonzales Polo
Grado y Nombre del Experto:


Firma del experto:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

" Sobrecarga laboral extrahospitalaria y desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas"

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA

Lic. Leili Libely Culqui Bazán

4. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedio a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SI

NO

Chachapoyas, 08 de diciembre del 2022

Firma/DNI17490654

Dr.
Mg. Edwin Gonzales Páez
EXPERTO

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZALES PACO**
Nombres **EDWIN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **19990654**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA**
1Ra Autoridad **-**
2Da Autoridad **-**
3Ra Autoridad **-**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS ENFERMERIA
SALUD DE LA MUJER, NINO Y ADOLESCENTE**
Fecha de Expedición **24/02/2006**
Resolución/Acta **RCU 060-2006**
Diploma **-**
Fecha Matricula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001042466

LILIANN KATHERIN ORELLANA
CAJAHUANCA
JEFA (E)
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/12/2022 01:48:00-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHERO ZURITA JUAN CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Sobrecarga laboral extrahospitalaria y desempeño laboral del personal de salud en una clínica privada de Chachapoyas", cuyo autor es CULQUI BAZÁN LEILI LIBELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

CHICLAYO, 10 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHERO ZURITA JUAN CARLOS DNI: 16689094 ORCID: 0000-0003-3995-4226	Firmado electrónicamente por: CZURITAJC el 21-01- 2023 12:46:48

Código documento Trilce: TRI - 0516441