



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Sobrecarga laboral y calidad de atención al paciente en el  
servicio de emergencias de un hospital, Iquitos, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Zavaleta Vela, Zully Belly ([orcid.org/0000-0002-8546-2655](https://orcid.org/0000-0002-8546-2655))

**ASESOR:**

Dr. Villacorta Valencia, Henry ([orcid.org/0000-0002-2982-3444](https://orcid.org/0000-0002-2982-3444))

**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

TRUJILLO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mis amados hijos, Mauricio, Zully Valeria y Emanuel, quienes son mi fuente de motivación e inspiración para seguir superándome cada día más y así poder enfrentar a lo que la vida nos ofrece.

## **Agradecimiento**

Este trabajo de tesis realizado en la Universidad César Vallejo, es un esfuerzo en el cual contribuyeron muchas personas, con sus opiniones, sugerencias, también dándome ánimos, acompañándome y teniéndome paciencia. Lo cual me ha permitido mejorar las competencias y lograr los objetivos, personas que deseo agradecer en este apartado.

A mi asesor de Tesis, Dr. Henry Villacorta Valencia, mi más amplio agradecimiento por su valiosa dirección y apoyo en el camino del desarrollo de la Tesis, que con su amplia experiencia y dedicación hicieron posible llegar a la conclusión del proyecto.

Al Jefe del Departamento de Emergencia y Cuidados Intensivos del Hospital III Iquitos, Dr. Luis Gabriel Quevedo Rossi, por permitirme realizar el proceso de investigación en el Servicio de Emergencia y por compartir su sabiduría en el buen desarrollo del proceso de investigación, también por sus consejos y sugerencias siempre.

A todos mis compañeros y amigos, con quienes compartí horas de trabajo y muchos buenos ratos por lo cual el agradecimiento es hasta poco por cada momento vivido.

A mis abuelos y a mi madre, quienes en vida me formaron con los principios y valores sólidos que hacen hoy por hoy de mí, una persona con deseos de seguir superándome.

A todos ustedes mi especial gratitud.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	18
3.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.4. Procedimientos.....	22
3.5. Métodos de análisis de datos .....	23
3.6. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS .....	

## Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución de los profesionales de salud del Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022 .....	199
Tabla 2. Distribución de la muestra de los profesionales de salud del Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022.....	2020
Tabla 3. Niveles de la sobrecarga laboral en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022 .....	2425
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la sobrecarga laboral en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022.....	245
Tabla 5. Niveles de la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022.....	256
Tabla 6. Niveles de las dimensiones de la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022 .....	256
Tabla 7. Prueba de Kolmogórov Smirnov de la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022 .....	267
Tabla 8. Tabla cruzada de la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022.	278
Tabla 9. Tabla cruzada de la sobrecarga física y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022.	289
Tabla 10. Tabla cruzada de la sobrecarga mental y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022	2930
Tabla 11. Tabla cruzada de la presión del tiempo y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022.	301
Tabla 12. Tabla cruzada de la organización del trabajo y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022 .....	312

## Resumen

El objetivo fue determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. El enfoque fue cuantitativo, tipo aplicado, diseño no experimental, transversal, correlacional; la muestra fueron 125 profesionales de la salud del Servicio de Emergencias de un Hospital, durante el período 2022; se usaron dos cuestionarios válidos a juicio de expertos y con un Alfa de Cronbach de 0.825 y 0.797, el procesamiento de datos se hizo en el programa estadístico SPSS V26. Los resultados muestran que la sobrecarga laboral presenta un nivel alto de acuerdo con el 57.6% de profesionales de la salud del servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, en tanto que la calidad de atención al paciente presenta un nivel malo de acuerdo con el 50.4%. Se concluyó que existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022; debido al valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.835, que indica una alta correlación inversa con significancia ( $p < 0.01$ ).

Palabras Clave: sobrecarga laboral, calidad, atención, paciente, emergencias

## **Abstract**

The aim of the study was to determine the relationship between work overload and the quality of patient care in the emergency department of Hospital, Iquitos, 2022. The approach was quantitative, applied type, non-experimental, cross-sectional, correlative design; the sample was 125 health professionals from the Emergency Service of Iquitos Hospital, during the period 2022; Two valid questionnaires were used according to experts and with a Cronbach Alpha of 0.825 and 0.797, data processing was done in the statistical program SPSS V26. The results show that work overload presents a high level according to 57.6% of health professionals of the emergency service of Iquitos Hospital, while the quality of patient care presents a bad level according to 50.4%. It was concluded that there is a significant relationship between work overload and the quality of patient care in the Emergency Department of Iquitos Hospital, 2022; due to the value obtained by the correlation coefficient of Spearman=-0.835, indicating a high inverse correlation with significance ( $p<0.01$ ).

Keywords: work overload, quality, care, patient, emergencies

## I. INTRODUCCIÓN

La labor que llevan a cabo los trabajadores de salud en cuanto a la seguridad de los usuarios, la calidad de atención y el costo del cuidado, asimismo el ingreso de pacientes adicionales a la zona quirúrgica que aumentan la carga de trabajo de las enfermeras, aumentando el riesgo de muerte del paciente en un 7%. Dentro de la sobrecarga laboral del profesional de sanidad, un factor a estudiar está constituido por la carga mental, dado que se relaciona de manera directa con el especialista, al igual que los diferentes factores que han incidido en la toma de decisiones (Vargas et al. 2020).

En todo el mundo, se han manifestado problemas con la calidad del trabajo desempeñado por los trabajadores de la salud, lo cual es motivo de gran preocupación debido a la gravedad que aparece como una correlación en el desempeño del sistema de salud. Una investigación realizada en EE.UU. por medio de la Universidad de Pensilvania, con la participación de 168 centros de salud, dio a conocer que, si en los centros de salud aumenta un 10% el personal de enfermería de universidades, existirá una depreciación de pacientes del 6% en pacientes fallecidos, mientras que, en los centros médicos donde el ruego de pacientes sobrepasa el número total de enfermeras, los pacientes, especialmente los que padecen alguna dificultad a nivel quirúrgico, aumentan las probabilidades de fallecimientos en rangos de aproximadamente 30 días (OMS, 2018).

En América Latina, las ineficientes condiciones a nivel laboral en los profesionales de salud, tales como inferiores remuneraciones, gran carga laboral e inadecuado ambiente de trabajo, se asocian con negativos desenlaces como deficiente atención al paciente, deserción laboral, burnout y estrés, adicional a contar con diferentes compromisos laborales de forma simultánea. Dichas condiciones a nivel laboral se han documentado en diferentes investigaciones, reflejando la prevalencia que varía de país en país (Taype et al., 2018). Una investigación realizada en México reflejó una excesiva carga horaria, ineficientes condiciones de trabajo, así como la asignación de pacientes que sobrepasan sus habilidades, lo que ocasiona una severa insatisfacción entre el personal de enfermería y vigilancia (Bellido, 2021).

Mientras tanto, en Perú, el 44.2 % de los profesionales de salud, se exponen a una extensa jornada de trabajo, en especial en sala de emergencias, padecen exceso laboral, implicando la atención al paciente, la misma que en mayor medida requiere de más especialista según los requerimientos por pacientes (Taype et al., 2018). Un estudio realizado a profesionales de diferentes hospitales que dan prioridad a la salud en Perú, ha establecido que el 12.2% a presentado algún síntoma o evidencia de fatiga por estrés, depresión, y alteración del sueño, como resultado de los extensos horarios que deben realizar, según el contexto que a origen a elevados niveles de estrés son problemas psicosociales que provocan bajos rendimientos a nivel laboral (Machaca y Quispe, 2021).

Esta situación, va en aumento en las regiones del país, puesto que se adicionan otros problemas, dado que la demanda de pacientes es muy elevada. Existen problemas como el desplazamiento para trasladarse a lugares alejados, dado que no existe una vía de transporte recurrente, se evidencia escasez de zonas aptas para atender una emergencia, demoras en la entrega de medicinas, ausencia de herramientas para la atención clínica, entre otras situaciones que ocasionan estrés en los profesionales de salud, siendo este un riesgo que afecta su salud y el avance de sus labores y trayendo consecuencias en la atención brindada al paciente (Bellido, 2021).

Situación que se evidencia en el sector de Emergencias de un Hospital Iquitos, dada la demora en atención de emergencias, este ha sido un problema recurrente que es manifestado entre usuarios y profesionales médicos, lo que ocasiona la sobrecarga en el servicio de emergencia. Por esta razón, se evidencia un uso incorrecto de los servicios de emergencia, lo cual dificulta el acceso al contexto real de emergencia, lo que impacta en el servicio inapropiado de los servicios y de los profesionales, ocasionando un aumento en los costes y saturación de estos servicios.

Por otro lado, se percibe que el personal de salud demuestra apatía, poca comunicación entre colegas, falta de ausencia humanizada en los pacientes, así como despersonalización, reflejan estrés y en ocasiones no logran conciliar el sueño no comer de manera adecuada, por lo que se necesita analizar el tema de

la sobrecarga de trabajo y su asociación con la atención que ofrecen a los pacientes a través de la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos 2022?

La investigación propuesta está fundamentada teóricamente, brindando y sustentando información respecto de la sobrecarga laboral y la calidad de la atención al usuario en los servicios de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022 a partir de una comparación de seguimiento de los resultados obtenidos de otros estudios. Se realizan encuestas en instituciones tanto a nivel mundial como nacional para enriquecer aún más el conocimiento sobre este tema.

Esta investigación posee justificación social, porque sirve de axioma para elaborar investigaciones relacionadas a la administración del servicio que otorga el ámbito de la salud con los siguientes objetivos: mejorar cada procedimiento que se asocia con a la calidad de atención a los usuarios y sobrecarga laboral, de modo que se busque el bienestar del profesional de salud que son el factor de mayor importancia al hablar de indicador de calidad, este personal tiene a su cargo la atención pacientes en establecimientos médicos, y que especialmente contribuyen a prevenir diferentes complejidades perjudiciales individuales para la institución.

La implicancia práctica del estudio se da por su aporte a través de la medición de instrumentos, lo que permitió contrastar resultados y que tienen en cuenta los requerimientos de los pacientes y profesionales sanitarios, brindando aportes para la optimización del servicio de emergencia, para prestar servicios de emergencia de alta calidad sirviendo, así como a la organización que presta los servicios médicos.

A nivel metodológico el estudio, posee un diseño no experimental, correlacional y transeccional. Se aplicaron instrumentos, métodos, técnicas y procedimientos útiles para otras investigaciones que tengan semejantes resultados, en especial organismos públicos o privados. Los cuestionarios realizados buscan la medición de la sobrecarga de trabajo y calidad de atención al paciente. Los instrumentos servirán como guía para futuros estudios.

En este estudio el objetivo general ha sido: Determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Y, como objetivos específicos: Identificar el nivel de sobrecarga laboral en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Identificar el nivel de calidad de atención al paciente en el área de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Determinar la relación que existe entre la sobrecarga física y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Determinar la relación que existe entre la sobrecarga mental y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Determinar la relación que existe entre la presión del tiempo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Determinar la relación que existe entre la organización del trabajo y la calidad de atención al paciente en el servicio de un Hospital, Iquitos, 2022.

También surgió como hipótesis general la siguiente: Existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la sobrecarga física y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Existe relación significativa entre la sobrecarga mental y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Existe relación significativa entre la presión del tiempo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Existe relación significativa entre la organización del trabajo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Castro, Chamorro, Rosado y Miranda (2021). En el artículo: Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. El objetivo fue establecer los factores que afectan la calidad de la atención de los servicios de emergencia en los hospitales de tercer nivel de la urbe de Quito, de septiembre a noviembre de 2019. Esta indagación fue cuantitativa, descriptiva, transeccional, con una población de 68 clientes internos y 154 externos. Los resultados mostraron que el 98,8 % de los usuarios en la consulta externa recibieron un trato amable; los clientes internos, el 92,6 % dijo que el establecimiento contaba con lineamientos y pautas de atención. Las ponderaciones más bajas entre los clientes externos, 47,4 %, indican que están satisfechos con el tiempo que tomo el servicio. Se concluyó que son muchos los factores que deben considerarse al momento de mejorar el desempeño a través de la calidad, y se puede determinar que los esfuerzos deben enfocarse en cómo se desarrollan los procesos relacionados con el cuidado, la estandarización de procesos y servicios certificados orientados a optimizar la calidad del cuidado.

Por su parte, Jiménez, Rodríguez y Rodríguez (2021). En su trabajo de investigación titulado: Relación entre la carga laboral de enfermería y la calidad del cuidado en pacientes críticos cardiovasculares de Villavicencio, Neiva y Bogotá entre abril y agosto del año 2021. La finalidad fue definir la asociación entre la carga laboral de enfermería, la calidad de enfermería y la calidad de atención apreciada por el paciente cardiovascular, en tres unidades de cuidados intensivos de Villavicencio, Neiva y Bogotá en 2021. La metodología fue de mirada cuantitativa, descriptiva, transeccional, correlacional, sobre las cargas de trabajo utilizando TISS-28, con la atención de calidad, en sus dimensiones de estructura, proceso y resultados. Se concluyó que no hay correlación absoluta entre la carga laboral y la calidad del cuidado en los enfermeros(as) medida por el TISS-28 en los pacientes con complicaciones cardiovasculares en UCI por medio del cuestionario EVACALEN (acoge las dimensiones de estructura, procedimiento y resultado), no obstante, se ha evidenciado que hay relación estadística ( $p=0.014$ ) en algunas dimensiones como el monitoreo intensivo con

TISS-28. Es por ello que mantener a los pacientes en vigilancia intensiva se consideran factores protectores.

También, Montero, Véliz y Jorna (2020). En el artículo: Calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdoba y Rubio. El objetivo fue evaluar la calidad de la atención médica en el servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdoba y Rubio. El estudio fue tipo descriptivo, la muestra fueron 51 empleados y fueron encuestados 164 pacientes, fue realizada una guía de observación y cuestionarios. Los resultados dan cuenta que las estructuras recibieron una ponderación de (62,3 %), existiendo dificultades en el aseo, ventilaciones, condición de los servicios higiénicos, estructuras; la organización y comodidad en la sala de esperas, al igual que la disponibilidad de trabajadores administrativos. Los diferentes aspectos en los procedimientos de atención han sido positivos. Los ataques cardíacos agudos de miocardios, han tenido letalidades elevadas (30,76%). La satisfacción que se percibió por los pacientes fue deficiente (55,55%), mientras que la prestación de servicio del personal médico recibió una ponderación de (75%) considerándola regular, situación que sucede por problemas administrativos, en la institución tales como indisciplina, aspectos de las áreas de espera y la calidad de atención. Lo cual permitió concluir que la calidad de la atención en los servicios de urgencia es regularmente eficiente, resultados obtenidos como las condiciones en las infraestructuras han afectado de manera considerable a la variable y a los niveles de satisfacción del usuario y prestador.

Y, Del Valle (2021). En el artículo: Sobrecarga laboral por cantidad de pacientes atendidos que influye en la calidad de atención del profesional de enfermería. La finalidad de esta investigación ha sido delimitar la asociación entre la sobrecarga laboral y el tipo de atención de enfermería especializada, desde la perspectiva del usuario atendido en el servicio de neonatología, por medio de una investigación descriptiva y transeccional, utilizando el instrumento NASA TLX y 2 cuestionarios INSHT, que ayudaron a determinar la condición laboral. Los resultados mostraron que el primordial motivo de la sobrecarga laboral es la presión del tiempo y la escasez de trabajadores en el trabajo por turnos, seguido por el esfuerzo de los especialistas para completar las funciones que se

asignaron para otorgar buena atención a los infantes. Se ha concluido que, pese a que la cantidad de usuarios no establece un factor para la sobre carga, las complejidades halladas en los pacientes son complejas, y los niveles de la situación han generado en los profesionales de enfermería factores relevantes para la presencia de estrés y agotamiento.

A nivel nacional se seleccionaron trabajos como los de Rivera (2018). En la tesis: Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018. La finalidad ha sido cotejar los niveles de sobrecarga de trabajo del personal en dos Hospitales de San Juan de Lurigancho 2018. Se hizo uso de una metodología de tipo básica, alcance descriptivo comparativo, con diseño no experimental, de corte transeccional, se aplicaron cuestionarios a la muestra de investigación, la que la constituyeron 114 profesionales de salud. Los resultados han demostrado que el 24.6% tiene bajos niveles, por su parte un 54.4% posee niveles medio y un 21.1% ha presentado altos niveles de sobrecarga laboral y el 10.5% posee niveles bajos, no obstante, un 54.4% posee niveles medios, un 35.1% ha presentado niveles altos de sobre carga laboral. Lo que ha permitido concluir que, según los datos estadísticos, existen discrepancias relevantes en los niveles de sobre carga laboral de los trabajadores de los hospitales José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; porque los niveles de significancia que se han calculado son de  $p < .05$  y U de Mann Whitney es de 799,500.

También, Álamo (2021). En la tesis: Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019. La finalidad ha sido, evaluar las quejas y la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de urgencias de adultos del hospital en estudio. Su metodología fue descriptiva, transeccional y prospectiva. La muestra incluyó 109 quejas recogidas del libro de quejas y se realizaron 421 cuestionarios externos de satisfacción. Los resultados mostraron que el 47,7% de los reclamos se han presentado por las familias de los usuarios y 43% conforman las áreas de medicina interna. Algunas de las dimensiones con superior cantidad de reclamos han sido la relacionada a la calidad de atención que ofrecen los trabajadores de salud, 23.5%; por su parte la dimensión demora

en la atención, veintitrés por ciento. El 60,6% de reclamos fue solucionado satisfactoriamente en tiempo programado por norma. De manera que hace referencia a la satisfacción de los usuarios externos en general, el 54.6% de los pacientes expresaron su insatisfacción, encontrándose que entre las dimensiones que tiene amplia ponderación de insatisfacción fue la fiabilidad con un 57.7%, mientras que seguridad y empatía recibieron un 54.4% ambas dimensiones. En las conclusiones se dio a conocer que la reclamación y satisfacción de los usuarios externos es ocasionado por los malos tratos o faltas de respeto que reciben de los profesionales de salud, y la ausencia de empatía que muestran en la atención que brindan.

Por su parte, Taype, Chucas, De la Cruz y Amado (2019). En el artículo: Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. Cuya finalidad fue analizar el periodo de espera del usuario con algún problema médico urgente en los servicios de emergencias luego de efectuar el programa de mejoramiento de procedimientos con un operador. El método es un estudio por observación. Se incorporaron a pacientes con más de catorce años de edad con problemáticas médicas prioritarias Clase III en Manchester, entre las horas comprendidas de 6 y 23 horas del día. Fue medido el periodo de espera de primeros auxilios y el tiempo total de estadía en urgencias. Los resultados muestran que de 36 mil atenciones de prioridad III, estas fueron superiores en el cuarto trimestre, los días lunes, entre 7 y 11 am. El tiempo de espera en la primera atención, ha sido de treinta y cinco minutos, por su parte, el tiempo de permanencia en emergencias ha sido de 2,9 horas; aumentando si se requieren interconsultas a otras especialidades (5 horas). El 90% de atenciones permanecieron totalmente en emergencia en un tiempo inferior a las 5 horas. En las conclusiones se precisó que los lapsos de espera para atender en el área de emergencia a usuarios de prioridad III, luego de implementar programas de optimización de procesos con facilitadores, se obtuvieron resultados similares a estándares internacionales.

Y, Agip y Osorio (2019). En la tesis: Efecto de la sobrecarga laboral del profesional de enfermería en la ocurrencia de eventos adversos en pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos. El objetivo fue revisar la

evidencia con relación al impacto de la sobrecarga de trabajo de las enfermeras (os) en la repercusión de acontecimientos desfavorables en usuarios que ingresan en la unidad de cuidado intensivo. Su método fue la revisión sistemática retrospectiva y observacional de tipo cuantitativo, aplicado a una revisión crítica y determinando su certeza, utilizando como muestra 10 artículos evaluados metódicamente. En los resultados se evidenció que el 100% (n=10/10), consideran que la sobrecarga laboral de la enfermera incide de manera directa en los cuidados, teniendo repercusión que ocasionan enfermedades como: úlceras por presión, deficiente administración de medicamentos, infecciones intrahospitalarias; perturbando la calidad de cuidados a los enfermos. En las conclusiones se precisó que la sobrecarga de trabajo que presenta el profesional de enfermería en la unidad de cuidado intensivo repercute en el surgimiento de circunstancias adversas, afectando la calidad de atención del enfermo.

Juárez (2022). En la tesis: Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021. La finalidad del trabajo fue establecer la asociación que hay entre la carga laboral y la calidad de atención en el paciente que asiste a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021. La metodología fue aplicada, de diseño descriptivo correlacional, no experimental con corte transeccional, mirada cuantitativa, la muestra la conforman ochenta y cuatro empleados asistenciales de la Microred Ocobamba, aplicando como técnica las encuestas y de instrumento los cuestionarios. Se llegó a la conclusión de que las correlaciones entre ambas variables de investigación poseen un valor para la R de Pearson de 0,182, deduciendo que las correlaciones entre ambas variables son positivas (sentido) pero baja (intensidad). Deduciendo que la correlación entre la carga laboral y la calidad de atención es débil y positiva hallada por medio del valor de la R de Pearson, no es significativa, aceptando la hipótesis general. H1.

De manera que hace referencia a las teorías que se asocian con la variable sobrecarga laboral, se tiene a la teoría de las demandas y los recursos laborales; esta teoría explica que los entornos de trabajo y profesiones poseen particularidades disperejas, separándolas en un par de categorías distintas: requerimientos y recursos de trabajo, convirtiéndose en una teoría aplicable a

diferentes ocupaciones o área laboral. Los requerimientos y recursos laborales son los factores que ocasionan dos procedimientos diferentes entre ellos, tales como el detrimento de la salud que contiene la sobrecarga laboral exigencias emocionales, ocasionando desgastes físicos y mentales en los trabajadores, por lo tanto, ocasiona agotamiento de energías e inclusive de problemas de salud, en segundo lugar, se relaciona con los aspectos motivacionales, es decir que los recursos laborales tengan fuertes vínculos con la motivación de los empleados, derivando de esta forma los compromisos laborales, cinismo y alto rendimiento y desempeño (Bakker y Demereuti, 2013).

Teoría de la fatiga y actividad; señala que la fatiga, es ocasionada por los errores en las actividades a desarrollar, y estas pueden perjudicar el desarrollo de actividades de procesamiento de información a nivel cerebral, capacidad de análisis de datos, toma de determinaciones y concentración. La fatiga laboral, son los pasos inmediatos a diferentes accidentes laborales y se traducen al desarrollo de trabajos propios de los trabajadores con poca experiencia, cuyos errores, se perciben poco explicables, y en mayor medida, estos no consideran que su eficacia sea inferior, además sobre exigencia del sistema. Los bloqueos mentales aumentan al tiempo que se mantienen sobre requerimientos en tiempo, generando bajo rendimiento laboral o problemas más graves como consecuencia de poco descanso y nulas recuperaciones del organismo (Jaramillo, 2015).

Con relación a las teorías asociadas a la variable de calidad de atención al paciente, Teoría de los cuidados, concibe el cuidado como una manera académica de vincularse con una persona hacia el que se siente un compromiso y una responsabilidad individual. Plantea cinco procedimientos básicos (Conocimientos, estar con, hacer por, permitir y conservar las creencias). Los saberes se relacionan con las destrezas de las personas para brindar cuidados, en segundo lugar, la preocupación y compromiso individual que desarrollan las actividades de los cuidados, en tercer lugar, a las condiciones: individual de salud, clientes, organizaciones, que incrementan o disminuyen las probabilidades para otorgar cuidados, en cuarto lugar, a las actividades de los cuidados otorgados y para finalizar se relaciona a los efectos de los resultados

intencionales y no intencionales del cuidado para el paciente y para el profesional de la sanidad (Rodríguez y Valenzuela, 2012).

Teoría de colas; un instrumento estadístico de gran utilidad en la mejorara de los servicios hospitalarios empleados sobre lineamientos de espera en un sistema que contribuye al análisis de variables como el tiempo de espera y el tiempo muerto. En su aplicación se requiere establecer en primer lugar la distribución del tiempo de llegada del paciente, al igual que la duración de la atención. Adicionalmente, un sistema de colas hospitalarias, está determinado cuando se conocen las medidas de la tasa de entrada de pacientes, tiempo de espera, usuarios en cola. La variación en la tasa de llegada del paciente a los hospitales, demanda de ajustes de patrones de disponibilidad de personal para optimizar la atención oportuna del paciente (Moreno, et al., 2019).

Haciendo alusión al enfoque conceptual de la variable sobrecarga laboral; es una construcción hipotética que representa el coste en el que incurren los individuos para alcanzar niveles particulares de desempeño. Incrementar la jornada laboral, los horarios que varían en el trabajo y las presiones de los supervisores para alcanzar la competitividad y los propósitos, generan que los niveles de demanda excedan los recursos de una persona, porque existen excesivas actividades que requieren atención y otros elementos en el entorno de la misma (Abbasi, 2015). Asimismo, puede definirse como la medida en la cual el rendimiento de las actividades laborales requiere de actividades excesivas o sobrecarga requerida en actividades laborales.

La sobrecarga laboral se relaciona con los lapsos que se destinan para la realización de cada actividad laboral, superiores a la jornada que debe cumplirse, también se entiende como las horas extras que se realizan luego de la jornada laboral, bien sea los tiempos asignados o por fuera de estos (Bejarano et al., 2020). La sobrecarga se muestra en trabajadores al percibir exceso en las actividades, con menores tiempos para desarrollarse, situación por la cual, se sienten comprometidos a trabajar horas extras, como resultado se genera estrés, deficientes prácticas de salud e informan más quejas de salud que el personal que no se ven afectados por sobrecarga (Sipion, 2019).

La sobrecarga laboral ocurre cuando los trabajadores perciben que los requerimientos laborales sobrepasan las destrezas y medios para dar cumplimiento con sus compromisos laborales exitosamente y en establecidos periodos. Concibe presiones y problemas que incrementan el grado de estrés y, por ende, detrimento en la sanidad física y psicológica, aumentando el ausentismo, las jornadas laborales, relacionado a la Sobrecarga Laboral, son los motivos primordiales de las problemáticas de sanidad del trabajador (Belzu y Marroquín, 2020).

La sobrecarga laboral, es percibida como requisitos psicofísicos a los que los trabajadores se someten durante las labores diarias; debido a la dinámica laboral, varios jefes asignan una cantidad de trabajo inferior a cantidades de individuos con el fin de incrementar los ingresos y disminuir los gastos, lo que provoca sobrecarga laboral, puesto que la misma surge cuando los trabajadores consideran que les son asignados muchos compromisos o actividades, precisando muy poco los lapsos que disponen de sus prácticas y otras restricciones (Kimura, Bande y Fernández, 2018).

Ahora, en relación a las dimensiones de la variable la sobrecarga laboral para este trabajo, se definió como primera dimensión la sobrecarga física, es el estado físico que las personas tienen al desarrollar sus actividades dentro de las funciones laborales, enfocado en las actividades musculares, esfuerzos físicos, incidiendo en la edad, entrenamiento, sexo o en condiciones en las que se encuentren los profesionales, dependiendo de los estilos de vida empleados, no alimentarse correctamente, no dormir el tiempo establecido, falta de ejercicios físicos, aunado a las ocupaciones que propician desgastes físicos en la jornada laboral (Castro y Chantong, 2020).

En la dimensión sobrecarga mental, establece las incapacidades que los empleadores tienen para continuar con el ritmo al que estaban acostumbrados, al desempeño de sus funciones laborales, como componente esencial, está el constante estrés, como resultado de la acumulación de tensiones cuando las cosas no son como se planifican o desean, ocasionado por la cantidad y tipo de indagación que estos sientan que no son capaces de desarrollar, porque colapsan al percibir que estos exceden lo que concierne, ocasionando un bajo

rendimiento en estos. Al requerir esta carga mental, se puede padecer de fatiga lo que influye en el estado de ánimo que ocasiona desmotivación, ausencia de interés, debilidad, incomodidades laborales que no permitan realizar de forma adecuada sus labores (Castro y Chantong, 2020).

En la dimensión presión del tiempo, viene a ser la presión temporal por no culminar actividades y exigencias mentales que esto conlleva, vienen a ser una de las principales fuentes que han generado esta sobrecarga laboral y de desgastes en los trabajadores sanitarios, situación que potencialmente, podría contribuir a la presentación regular y progresiva de errores, ocasionando entornos negativos en los trabajadores de enfermería. Situación que se manifiesta por jornadas laborales, poca disponibilidad de tiempo para la reparación del sueño, así como los espacios usados para el reposo. Son una de las principales fuentes de sobrecarga laboral, determinadas por cuidados reales que tienen que llevarse a cabo en cortos periodos, ocasionando un estado de frustración, bloqueo mental, al igual que disminución del bienestar en la calidad de vida (Martínez, 2017).

La cuarta dimensión organización del trabajo; en el sector público la carga mental de trabajo, posee gran importancia, porque como resultados especialmente a las modernas maneras de organización del trabajo, y al progreso tecnológico e informático, que han supuesto la existencia de grandes requerimientos a nivel mental o intelectual en relación a la exigencia física del trabajo tradicional. El inadecuado orden de las actividades laborales y la disminución de medios, se hallan detrás de una gran cantidad de accidentes, producidos y una gran parte, originados por excesos laborales. Por tanto, debe establecerse que la ausencia de recursos humanos, vinculado al detrimento de la calidad laboral, inciden de manera definitiva en el orden de las actividades laborales, y se han convertido en factores predominantes del sobreesfuerzo, y por lo tanto, es causante de problemas en la salud de los empleados (Secretaría de Salud Laboral de FSC-CCOO, 2017).

Con respecto al enfoque conceptual de la variable calidad de atención, Álvarez (2015), la define como las cualidades con que brindan estos servicios, los cuales están determinados por el sistema y el procedimiento de atención por el que

deben luchar, definido como una característica para ser utilizado optimizándolos para lograr resultados. La calidad en el servicio de sanidad, es un sello distintivo de la atención que puede prestarse en diferentes grados, con la finalidad de incrementar las ganancias y reducir el riesgo para la salud del usuario. Bajo este contexto, los especialistas del área de salud actúan en contexto para controlar la calidad de la atención en el cual debe tener la capacidad de manejar las emociones tanto individuales como del paciente.

Para la OMS (2022), la calidad de la atención es tal que el servicio médico aumenta la posibilidad del resultado de salud deseable para individuos y agrupaciones. Se fundamenta en la experiencia basada en la evidencia y es esencial para lograr un seguro de salud universal. La evaluación cuidadosa de la atención de la sanidad y la calidad del servicio es esencial ya que los países están comprometidos con lograr la salud de todos. La atención sanitaria de calidad puede ser definida de varios modos, sin embargo, existe una gran consideración de que la calidad del servicio médico tiene que ser: seguro, eficiente y centrado en los seres humanos.

La calidad de atención, está relacionada en brindar servicios o productos, según las necesidades de los pacientes, más allá de los que estos puedan esperar, satisfaciendo sus requerimientos conscientemente en los distintos aspectos, para lograr óptimos resultados con mínimos riesgos. Para lograrlo, deben presentarse tres factores: científico-técnico, interpersonal y el entorno (Maldonado, 2014). Consiste en otorgar la atención médica al usuario, con oportunidad, según el conocimiento médico y principios éticos actuales, complaciendo sus requerimientos en salud, al igual que sus posibilidades, las de los profesionales de salud, al igual que las del centro médico. Son los niveles, en los cuales los servicios de salud prestados, a los individuos o una determinada población, incrementa las posibilidades de lograr el resultado asistencia que se quiere, y corresponde con el conocimiento del profesional en este momento (Santamaría et al., 2018).

En relación a las dimensiones de la variable calidad de atención al paciente, se ha establecido como primera dimensión, la tangibilidad, hace referencia a todos los componentes físicos que los servicios poseen, en el cual estos factores

integran modernos equipos, infraestructuras visualmente atractivas, trabajadores con uniformes correctos y materiales que se relacionan a servicios visualmente atractivo. El elemento tangible del servicio, posee impactos positivos en la percepción del mismo, adquiriendo gran importancia cuando los servicios poseen mayores factores físicos que demandan interacciones con otros individuos (Chujandama et al., 2020). En salud vienen a ser la localización e ingreso a las consultas, los datos suministrados por los médicos, las herramientas empleadas en las consultas y los instrumentos informativos.

La segunda dimensión la fiabilidad, es la capacidad de expresar un buen servicio anhelado de manera imprescindible y digna de confianza para concebir el desarrollo de los servicios de excelentes maneras, según se ha prometido desde el comienzo. Por medio de esta dimensión, el usuario puede evaluar la habilidad por parte de los colaboradores, al momento de la atención, incluyendo los niveles de confiabilidad, que estos pueden manifestar, incluso, la forma en la que buscan despejar sus dudas (Maggi, 2018). Tiene que ver con las capacidades de dar cumplimiento eficazmente a los servicios ofrecidos, por lo que se refiere a horarios, atención, programaciones de cita, guía a los usuarios, también se conoce como confiabilidad, relacionada con las destrezas para otorgar los servicios ofrecidos de manera precisa y digna de confianza.

La tercera dimensión, la seguridad del paciente esta es un área del cuidado de la salud que ha emergido con el crecimiento de la complejidad del sistema de atención de la sanidad, así como los progresivos incrementos de padecimientos a usuarios en el Centro de Salud. La finalidad es advertir y disminuir el peligro, errores y daños que experimenta el paciente en la atención médica recibida (Organización Mundial de la Salud, 2019). De acuerdo con Orozco (2018), son atributos que poseen particularidades distintas con relación a la competencia de crear una posición firme en un área sin causar daño o peligro, que es la calidad del personaje o el entorno; el campo en un sitio definido, incluye algunos aspectos de qué efecto; una persona que no siente peligro o daño, está estable y alerta frente a la probabilidad de una circunstancia, por tanto se puede decir que la seguridad es una preocupación para cualquier ámbito de la comunidad.

Y la cuarta dimensión la empatía, se conceptualiza como la cualidad que uno obtiene de analizar y comprender la situación de otro, los aspectos cognitivos y emocionales son internos, y el mundo es visto desde la perspectiva de otro, evoca una reacción emocional que se puede sentir y sentir ante las cosas. Mira. Empatía significa comprender los requerimientos, emociones y conflictos de los demás, ponerse en el lugar de los demás y comprender su comportamiento ante las situaciones (Conde, 2017). La empatía se da se da reflejando cómo quieres que te vean internamente, como el hecho de que tu reflejo sea la sabiduría y la habilidad que sientes es la adecuada para creer. Con entonación adecuada, que empatice adecuadamente con los demás con reacciones emocionales sutilmente efectivas, refleje estímulos exclusivos, y preste atención solo a los demás, con suficiente atención y escucha activa lingüística y no verbal en la comunicación (Balart, 2018).

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

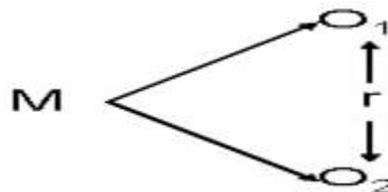
Este trabajo fue de tipo aplicado, se caracterizan a causa de que se orientan en realizar una identificación a través del conocimiento científico los medios (metodologías, tecnologías y protocolos), que contribuyen en dar solución a requerimientos reconocidos prácticos y específicos (Arispe et al., 2020).

##### Enfoque de investigación

Este trabajo presenta enfoque cuantitativo, se basa en paradigmas positivistas, puesto que lo más relevante es medir y cuantificar, debido a que, por medio del cálculo se logran tendencias, planteando nuevas hipótesis y construyendo hipótesis. Este tipo de enfoque usa la estadística como instrumento para la cuantificación (Arispe et al., 2020).

##### Diseño de investigación

El diseño del estudio fue no experimental, no existe un estímulo o condición experimental, al que puedan someterse cada variable de investigación; transeccional porque recolecta información en un solo proceso, es correlacional, porque su finalidad es saber de qué modo podría comportarse una variable en relación a la otra variable relacionada. Son establecidas hipótesis a nivel correlacional, no como variable independiente o dependiente, sino que se busca establecer relación, no existen prevalencias de alguna de estas, no existen diferencias en los resultados si el orden de estas cambia (Arias y Covinos, 2021). El diseño de investigación se presenta a continuación:



Dónde:

M: Muestra (Profesionales de salud en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.)

O<sub>1</sub>: Variable 1: Sobrecarga laboral

O<sub>2</sub>: Variable 2: Calidad de atención

r: Relación de variables

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

#### **Variable 1: Sobre carga laboral**

##### **Definición conceptual**

La sobrecarga laboral es percibida como requisitos psicofísicos a los que los trabajadores se someten durante las labores diarias; debido a la dinámica laboral, varios jefes asignan una cantidad de trabajo inferior a cantidades de individuos con el fin de incrementar la economía y disminuir compromisos financieros, provocando sobrecarga laboral, puesto que la misma surge cuando los trabajadores consideran que poseen muchos compromisos u obligaciones, precisando muy poco los lapsos que disponen de sus destrezas y otras restricciones (Kimura, Bande y Fernández, 2018).

##### **Definición operacional**

Fue operacionalizada a través de cuatro (04), dimensiones; sobrecarga física, sobrecarga mental, presión del tiempo y organización del trabajo; con la finalidad de establecer la relación existente entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Para medirla se usó un cuestionario compuesto por 20 ítems.

#### **Variable 2: Calidad de atención**

##### **Definición conceptual**

Consiste en otorgar la atención médica al usuario, con oportunidad, según el conocimiento médico y principios éticos actuales, complaciendo sus requerimientos en salud, al igual que sus posibilidades, las de los profesionales de salud, al igual que las del centro médico. Son los niveles, en el cual el servicio que se prestan en materia de salud, a los individuos o una determinada población, incrementa las posibilidades de lograr el resultado asistencia que se quiere, y corresponde con el conocimiento del profesional en este momento (Santamaría et al., 2018).

##### **Definición operacional**

Fue operacionalizada a través de cuatro (04), dimensiones; tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; con la finalidad de determinar la relación existente entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el

Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. En su medición se usó un cuestionario conformado por 20 ítems.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Puede ser definida como la totalidad de las unidades de investigación, que contienen los rasgos que se requieren, para considerarse como tal; unidades que podrían de seres humanos, fenómenos u objetos, que poseen rasgos necesarios para la investigación (Ñaupas et al., 2018). En este trabajo la población estuvo integrada por 142 profesionales de la salud del Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, durante el período 2022. La tabla siguiente expone la distribución de la misma:

**Tabla 1**

*Distribución de los profesionales de salud del Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.*

Condición	Total
Médicos	40
Digitadores	6
Chóferes	6
Camilleros	5
Enfermeras	51
Técnicos de enfermería	34
Total	142

*Nota.* Base de datos Hospital III Iquitos EsSalud, 2022.

#### Criterios de selección

Criterios de inclusión: fueron incluidos los profesionales de la salud nombrados y contratados del área de Emergencias de un Hospital Iquitos, durante el período 2022; asimismo se halla incluido el personal del Servicio de Emergencias de un Hospital de la ciudad de Iquitos período 2022 que deseen de forma voluntaria participar del estudio.

Criterios de exclusión: quedaron fuera del estudio, el personal de salud de otras áreas de un Hospital, Iquitos, 2022.

y el personal de salud de otros nosocomios de la ciudad de Iquitos durante el período 2022.

### **Muestra**

La muestra, se conoce como una parte esencial del universo poblacional, reuniendo particularidades en total, permitiendo generalizar resultados; posee particularidades relevantes para que no existan confusiones algunas (Ñaupas et al., 2018). En este trabajo la muestra la conformaron 125 profesionales de la salud del Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, a lo largo del período 2022, los mismos que se detallan en la tabla siguiente:

**Tabla 2**

*Distribución de la muestra de los profesionales de salud del Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.*

Condición	Total
Médicos	40
Digitadores	-
Choferes	-
Camilleros	-
Enfermeras	51
Técnicos de enfermería	34
Total	125

### **Muestreo**

La técnica que se aplicó fue el muestreo no probabilístico a conveniencia del autor; en este tipo de muestre se elige de manera intencional a las personas que tienen mayor disponibilidad para participar en el estudio hasta alcanzar la cantidad requerida para la muestra (Hernández y Carpio, 2019).

### **Unidad de análisis**

Profesional de salud del Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

## **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

**Encuesta:** se efectúa a través de un cuestionario de preguntas, dirigidos a individuos para obtener datos relacionados con sus puntos de vista,

comportamientos o percepciones; está centrado en interrogantes preestablecidas con un orden lógico y estructuras de respuestas escalonadas (Arias y Covinos, 2021). En el presente trabajo se materializó a través de dos cuestionarios, los mismos que recolectan datos de las dos variables de la muestra que se seleccionó.

## **Instrumentos**

**Cuestionario:** se trata de la formulación de varias interrogantes ordenadas y exhibidas en tablas y opciones de respuestas, en este tipo de cuestionarios no existe respuesta correcta o incorrecta, cada respuesta presenta diferentes resultados, y son aplicados a poblaciones conformadas por individuos (Arias, 2020). En este trabajo fueron elaborados 2 cuestionarios, los mismos constan de interrogantes cerradas, y presentan cinco alternativas de respuesta, en la ponderación de las respuestas se empleó la escala de Likert (Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca).

El cuestionario para la medición de la sobrecarga laboral se compone de (04) dimensiones: sobrecarga física, sobrecarga mental, presión del tiempo y organización del trabajo; las mismas que agrupan 5 ítems, totalizando 20 preguntas.

El cuestionario para medir la calidad de atención se compone de (04) dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; las mismas que agrupan 5 ítems, totalizando 20 interrogantes.

## **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

### **Validez**

La validez fue de contenido, este tipo de validez, se caracteriza porque se refiere al nivel en el cual los instrumentos permiten establecer el dominio de contenido de lo que desea medirse, se enfoca en establecer, si todas las preguntas forman parte del cuestionario y representa de modo apropiado, las particularidades que quieren medirse (Arispe et al., 2020). Para efectuar el proceso de validez, se solicitó la opinión a 3 especialistas en Servicios de Salud, a quienes les fue otorgada una matriz donde tuvieron que ponderar cada ítem propuesto, llevando a cabo las observaciones o sugerencias que crean oportunas. Revisadas ambas

matrices, los expertos dieron su conformidad para proceder con la aplicación de los mismos en la muestra seleccionada.

### **Confiabilidad**

Es una manera de exhibir si el resultado obtenido al aplicar algún instrumento, tiene gran utilidad, solidez y consistencia, es decir que, de recogerse de nuevo, de la misma manera y con dicho instrumento, exactamente se obtendría igual resultado (March y Martínez, 2015). Para llevar a cabo la confiabilidad, se tuvo que recurrir a una prueba piloto, para lo cual fue tomada una muestra de 15 trabajadores del servicio de emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. siendo calculada en el programa estadístico SPSS V26 a través del Coeficiente del Alfa de Cronbach. Los resultados que se obtuvieron, son detallados en seguida:

El cuestionario para medir la sobrecarga laboral obtuvo mediante el uso del Coeficiente del Alfa de Cronbach un valor de 0.825 correspondiente a un nivel bueno de confiabilidad.

El cuestionario sobre la calidad de atención obtuvo mediante el uso del Coeficiente del Alfa de Cronbach un valor de 0.797 siendo este un nivel muy aceptable de confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó la descripción de la realidad problemática abarcando el nivel internacional, nacional y local, del mismo modo se planteó el problema, objetivos e hipótesis de investigación. Fue además elaborado el marco teórico, dentro del que están los antecedentes del estudio, las teorías y las definiciones conceptuales de las 2 variables. Dentro del ámbito metodológico, se comenzó estableciendo el tipo, diseño y enfoque del estudio, fueron operacionalizadas las variables, se definió la muestra y el universo poblacional, y se definieron la técnica e instrumento, siendo escogido como tal, el cuestionario, este fue sometido al procedimiento de confiabilidad estadística y validez de contenido, una vez listos se aplicaron a la muestra de la investigación. Los resultados se presentan mediante tablas estadísticas y contienen la información recabada en los cuestionarios, las mismas se encuentran debidamente interpretadas, seguido a ello se llevó a cabo la discusión de los datos estadísticos con el marco teórico

anticipadamente elegido. Por último, fueron expuestas las conclusiones del estudio, y fueron emitidas las sugerencias respectivas.

### **Métodos de análisis de datos**

**Estadística descriptiva:** fue elaborada una base de datos de Excel que contiene datos de ambos cuestionarios, con estos datos se realizaron las tablas estadísticas en las mismas que se distribuyen los porcentajes y frecuencias

**Estadística inferencial:** se empleó la aplicación estadística SPSS V26 en el cual se tomó la prueba de Kolmogórov-Smirnov al 5% de nivel de significancia para estudiar la normalidad de la muestra, en tanto que se empleó el Coeficiente de correlación de Spearman para la comprobación de las hipótesis.

### **3.6. Aspectos éticos**

Se tuvieron en consideración en este trabajo, los principios éticos comúnmente aceptados en investigación biomédica, así como otros principios que son comunes a todo estudio científico, estos fueron:

- Respeto a la persona o de autonomía; en este estudio cada participante pudo decidir, de modo voluntario e informado, con relación a su participación en la investigación y hasta qué punto.
- No maleficencia; la prioridad en esta investigación fue no cometer ningún perjuicio o menoscabo a los participantes del estudio.
- Beneficencia; en la medida de lo posible la investigación intentó maximizar el beneficio para los participantes del estudio.
- Justicia; los riesgos y beneficios que deriven del presente estudio se reparten de modo racional en la sociedad.
- Consentimiento informado; la investigadora se aseguró que los participantes hayan comprendido la información, pidiéndole su consentimiento informado y voluntario para participar del estudio.
- Validez científica: para ser ética, la investigación fue rigurosa en la metodología, que permitieron obtener datos válidos y confiables.
- Además, fueron tomados en consideración los principios éticos considerados en el Código de ética en investigación de la UCV, por cuanto resultan convenientes y aplicables al estudio realizado.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

**Tabla 3**

*Niveles de la sobrecarga laboral en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.*

NIVELES	Sobrecarga laboral	
	f	%
Baja	15	12
Media	38	30.4
Alta	72	57.6
TOTAL	125	100

Nota. Base de datos de la sobrecarga laboral

En la tabla 3 se observa que el 30.4% de profesionales de la salud considera que la sobrecarga laboral es media, en tanto que para un 57.6% es alta y solo para un 12% es baja. Por tanto, se puede indicar que la sobrecarga laboral en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, expresa un nivel alto.

**Tabla 4**

*Niveles de las dimensiones de la sobrecarga laboral en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022*

NIVELES	Carga física		Carga mental		Presión del tiempo		Organización del trabajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	15	12	9	7.2	3	2.4	12	9.6
Media	38	30.4	50	40	41	32.8	44	35.2
Alta	72	57.6	66	52.8	81	64.8	69	55.2
TOTAL	125	100	125	100	125	100	125	100

Nota. Base de datos de la sobrecarga laboral

En la tabla 4 están las dimensiones concernientes a la variable sobrecarga laboral, pudiéndose observar que entre las mismas el nivel predominante es el alto, a causa de que los superiores porcentajes logrados por estas se ubican en ese nivel, siendo los valores obtenidos, los siguientes: carga física con 57.6%,

carga mental con 52.8%, presión del tiempo con 64.8% y organización del trabajo con 55.2%.

**Tabla 5**

*Niveles de la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.*

NIVELES	Calidad de atención	
	f	%
Mala	63	50.4
Regular	53	42.4
Buena	9	7.2
TOTAL	125	100

Nota. Base de datos de la calidad de atención

En la tabla 5 se observa que el 50.4% de profesionales de la salud considera que la calidad de atención es mala, en tanto que para un 42.4% es regular y solo para un 7.2% es buena. Por tanto, se puede indicar que la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, manifiesta un nivel malo.

**Tabla 6**

*Niveles de las dimensiones de la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.*

NIVELES	Tangibilidad		Fiabilidad		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	72	57.6	63	50.4	65	52	75	60
Regular	47	37.6	44	35.2	45	36	41	32.8
Buena	6	4.8	18	14.4	15	12	9	7.2
TOTAL	125	100	125	100	125	100	125	100

Nota. Base de datos de la calidad de atención

En la tabla 6 se encuentran las dimensiones pertenecientes a la variable atención al paciente, pudiéndose observar que entre las mismas el nivel predominante es el malo, a causa de que los superiores porcentajes logrados por estas se ubican

en ese nivel, siendo los valores obtenidos, los siguientes: tangibilidad con 57.6%, fiabilidad con 50.4%, seguridad con 52% y empatía con 60%.

## 4.2. Prueba de normalidad

**Tabla 7**

*Prueba de Kolmogórov Smirnov de la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.*

Pruebas No Paramétricas	N	Parámetros normales		Máximas diferencias extremas			Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Absoluta	Positivo	Negativo		
Sobrecarga laboral	125	54,52	14,055	,231	,169	-,231	,231	,000
Calidad de atención	125	32,44	11,672	,231	,231	-,140	,231	,000
Carga física	125	13,35	3,716	,247	,131	-,247	,247	,000
Carga mental	125	13,59	3,761	,195	,134	-,195	,195	,000
Presión del tiempo	125	14,08	3,321	,233	,119	-,233	,233	,000
Organización del trabajo	125	13,50	3,792	,206	,130	-,206	,206	,000

Nota. Base de datos de la sobrecarga laboral y la calidad de atención

En la tabla 7 se exhiben los resultados obtenidos luego de aplicarse la prueba de Kolmogórov Smirnov, la cual fue usada a causa del tamaño muestral ( $n > 50$ ), para el análisis en la distribución de la muestra; de acuerdo con los valores alcanzados en el nivel de significancia de las variables sobrecarga laboral y la calidad de atención; y toda vez que estos son inferiores al 1% ( $p < 0.01$ ), se puede considerar que consiste en una distribución no normal, siendo aplicables pruebas no paramétricas, en relación con eso se escogió el Coeficiente de correlación de Spearman para demostrar que existe relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención a los pacientes en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

Existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

**Tabla 8**

*Tabla cruzada de la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.*

SOBRECARGA LABORAL		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	N°	0	6	9	15
	%	0,0%	4,8%	7,2%	12,0%
Media	N°	0	38	0	38
	%	0,0%	30,4%	0,0%	30,4%
Alta	N°	63	9	0	72
	%	50,4%	7,2%	0,0%	57,6%
Total	N°	63	53	9	125
	%	50,4%	42,4%	7,2%	100,0%

Correlaciones				
			Sobrecarga laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Sobrecarga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125

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

Nota. Base de datos de la sobrecarga laboral y la calidad de atención

En la tabla 8 se aprecia que el 50.4% de profesionales de la salud manifiesta que mientras la sobrecarga laboral es alta, la calidad de atención al paciente es mala. Mientras que, en las correlaciones, tomando el valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.835, que señala una alta correlación inversa y siendo su nivel de significancia  $p=0.000$  inferior al 1% ( $p<0.01$ ), queda demostrada la hipótesis que sustenta que existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

### Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la sobrecarga física y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

**Tabla 9**

*Tabla cruzada de la sobrecarga física y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.*

CARGA FÍSICA		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	N°	0	6	9	15
	%	0,0%	4,8%	7,2%	12,0%
Media	N°	0	38	0	38
	%	0,0%	30,4%	0,0%	30,4%
Alta	N°	63	9	0	72
	%	50,4%	7,2%	0,0%	57,6%
Total	N°	63	53	9	125
	%	50,4%	42,4%	7,2%	100,0%

#### Correlaciones

			Carga física	Calidad de atención
Rho de Spearman	Carga física	Coeficiente de correlación	1,000	-,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125

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

Nota. Base de datos de la sobrecarga laboral y la calidad de atención

En la tabla 9 se aprecia que el 50.4% de profesionales de la salud manifiesta que mientras la sobrecarga física es alta, la calidad de atención al paciente es mala. Mientras que, en las correlaciones, tomando el valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.821, que señala una alta correlación inversa y siendo su nivel de significancia  $p=0.000$  inferior al 1% ( $p<0.01$ ), queda demostrada la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la sobrecarga física y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

Existe relación significativa entre la sobrecarga mental y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

**Tabla 10**

*Tabla cruzada de la sobrecarga mental y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.*

CARGA MENTAL		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	N°	0	3	6	9
	%	0,0%	2,4%	4,8%	7,2%
Media	N°	0	47	3	50
	%	0,0%	37,6%	2,4%	40,0%
Alta	N°	63	3	0	66
	%	50,4%	2,4%	0,0%	52,8%
Total	N°	63	53	9	125
	%	50,4%	42,4%	7,2%	100,0%

**Correlaciones**

			Carga mental	Calidad de atención
Rho de Spearman	Carga mental	Coefficiente de correlación	1,000	-,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125

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

Nota. Base de datos de la sobrecarga laboral y la calidad de atención

En la tabla 10 se aprecia que el 50.4% de profesionales de la salud manifiesta que mientras la sobrecarga mental es alta, la calidad de atención al paciente es mala. Mientras que, en las correlaciones, tomando el valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.828, que señala una alta correlación inversa y siendo su nivel de significancia  $p=0.000$  inferior al 1% ( $p<0.01$ ), queda demostrada la hipótesis que sustenta que existe relación significativa entre la sobrecarga mental y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

Existe relación significativa entre la presión del tiempo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

**Tabla 11**

*Tabla cruzada de la presión del tiempo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.*

PRESIÓN DEL TIEMPO		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	N°	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	2,4%	2,4%
Media	N°	0	35	6	41
	%	0,0%	28,0%	4,8%	32,8%
Alta	N°	63	18	0	81
	%	50,4%	14,4%	0,0%	64,8%
Total	N°	63	53	9	125
	%	50,4%	42,4%	7,2%	100,0%

**Correlaciones**

			Presión del tiempo	Calidad de atención
Rho de Spearman	Presión del tiempo	Coeficiente de correlación	1,000	-,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125

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

Nota. Base de datos de la sobrecarga laboral y la calidad de atención

En la tabla 11 se aprecia que el 50.4% de profesionales de la salud manifiesta que mientras la presión del tiempo es alta, la calidad de atención al paciente es mala. Mientras que, en las correlaciones, tomando el valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.752, que señala una alta correlación inversa y siendo su nivel de significancia  $p=0.000$  inferior al 1% ( $p<0.01$ ), queda demostrada la hipótesis que sustenta que existe relación significativa entre la presión del tiempo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

Existe relación significativa entre la organización del trabajo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

**Tabla 12**

*Tabla cruzada de la organización del trabajo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.*

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	N°	0	3	9	12
	%	0,0%	2,4%	7,2%	9,6%
Media	N°	0	44	0	44
	%	0,0%	35,2%	0,0%	35,2%
Alta	N°	63	6	0	69
	%	50,4%	4,8%	0,0%	55,2%
Total	N°	63	53	9	125
	%	50,4%	42,4%	7,2%	100,0%

**Correlaciones**

			Organización del trabajo	Calidad de atención
Rho de Spearman	Organización del trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	-,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125

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

Nota. Base de datos de la sobrecarga laboral y la calidad de atención

En la tabla 12 se aprecia que el 50.4% de profesionales de la salud manifiesta que mientras la organización del trabajo es alta, la calidad de atención al paciente es mala. Mientras que, en las correlaciones, tomando el valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.794, que señala una alta correlación inversa y siendo su nivel de significancia  $p=0.000$  inferior al 1% ( $p<0.01$ ), queda demostrada la hipótesis que sustenta que existe relación significativa entre la organización del trabajo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

## V. DISCUSIÓN

Algunas profesiones, por su origen, colocan a los trabajadores en riesgo de experimentar una carga laboral eminente. En especial, el profesional que labora en el área de emergencias se enfrenta a riesgos. Situación que se debe a las mayores demandas de atención, ofertas inadecuadas, disminución del personal, aumento en las horas extras e incremento de las estancias hospitalarias de los pacientes. Por esta situación, evaluar la carga laboral, se ha convertido en un proceso relevante, como consecuencia del impacto sobre la calidad y seguridad de los cuidados a los usuarios, aunado a la aparición de malestares físicos y/o mentales en los profesionales de salud como resultado de la sobrecarga en el trabajo que desempeñan, al igual que las mayores probabilidades de ocurrencias de accidentes y errores en las medicaciones (Bustamante, 2021).

El servicio de emergencia es el área, que tiene como función otorgar atenciones oportunas y seguras al paciente que acude por servicios médicos de urgencias, como resultado de los problemas críticos de salud que han presentado. Producto de la pandemia que ocasiono el Covid 19, el aumento de los requerimientos y el progreso ineficiente de la oferta han ocasionado que los usuarios, esperen amplios periodos para su chequeo, originándose escenarios de estrés, sobrecarga de trabajo en los trabajadores de salud, demoras en la atención, malas respuestas en los procesos de atención y malestar en el usuario de los servicios de sanidad. El colapso del servicio de emergencia, en los profesionales de salud, expresado en la sobrecarga laboral que ocasionan un trato ineficiente, problemas interpersonales y rompimiento en la correlación médico paciente (Álamo et al., 2020).

En relación a lo previamente expuesto, y debido a la reciente crisis sanitaria por la que atraviesa el país, la sobrecarga de trabajo de los trabajadores de salud se ha incrementado, lo que ha traído consigo numerosos problemas, uno de ellos relacionados con la calidad de atención a los usuarios en los servicios de Emergencias, por ello se ha tomado como referencia en un Hospital, en donde se halló, en la tabla 3 que el 30.4% de profesionales de la salud considera que la sobrecarga de trabajo es media, mientras que para un 57.6% es alta y solo

para un 12% es baja. Por tanto, podemos indicar que la sobrecarga laboral en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022 muestra un nivel alto.

Los resultados encontrados en esta variable coinciden a los del trabajo desarrollado por Rivera (2018), puesto que del análisis descriptivo se apreció que, el 24.6% tiene bajos niveles, por su parte un 54.4% posee niveles medio y un 21.1% ha presentado altos niveles de sobrecarga laboral y el 10.5% posee niveles bajos, no obstante, un 54.4% posee niveles medios, un 35.1% ha presentado niveles altos de sobre carga laboral. Lo que ha permitido concluir que, según los datos estadísticos, existen discrepancias relevantes en los niveles de sobre carga laboral de los trabajadores de los hospitales José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018; porque los niveles de significancia que se han calculado son de  $p < .05$  y U de Mann Whitney es de 799,500.

En la tabla 4 se encuentran las dimensiones concernientes a la variable sobrecarga laboral, pudiéndose observar que entre las mismas el nivel predominante es el alto, a causa de que los superiores porcentajes logrados por estas se ubican en ese nivel, siendo los valores conseguidos, los siguientes: carga física con 57.6%, carga mental con 52.8%, presión del tiempo con 64.8% y organización del trabajo con 55.2%. Los resultados de las dimensiones guardan similitud con lo descubierto por Pilco (2021), en su investigación, en la cual encontró que el nivel de sobrecarga de trabajo en el profesional de enfermería que trabajan en el centro médico, al cuidado de enfermos en estado crítico en la unidad de cuidado intensivo son altos, considerando, los requerimientos de cada paciente por la dificultad de su cuadro clínico, es por este motivo que se requieren de políticas adecuadas de dotación de recursos humanos para impedir el agotamiento del personal y como resultado disminución en el nivel de desempeño.

En la tabla 5 se halló que el 50.4% de profesionales de la salud considera que la calidad de atención es mala, en tanto que para un 42.4% es regular y únicamente para un 7.2% es buena. En consecuencia, podemos indicar que la calidad de atención al paciente en los servicios de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. presenta un nivel malo. Para cotejar estos resultados, debido a su similitud

se acudió al estudio realizado por Montero, Véliz y Jorna (2020), puesto que, en el mismo, se encontró que la satisfacción que se percibió por los pacientes fue deficiente (55,55%), mientras que la prestación de servicio del personal médico recibió una ponderación de (75%) considerándola regular, situación que sucede por problemas administrativos, en la institución tales como indisciplina, aspectos del área de espera y la calidad de atención. Lo cual permitió concluir que la calidad de la atención en el servicio de urgencia es regularmente eficiente, resultados obtenidos como las condiciones en las infraestructuras han afectado de manera considerable a la variable y a los niveles de satisfacción del usuario y prestador.

En la tabla 6 se encuentran las dimensiones concernientes a la variable atención al paciente, pudiéndose observar que entre las mismas el nivel prevaleciente es el malo, a causa de que los superiores porcentajes logrados por estas se ubican en ese nivel, siendo los valores conseguidos, los siguientes: tangibilidad con 57.6%, fiabilidad con 50.4%, seguridad con 52% y empatía con 60%. Entre tanto los porcentajes logrados en las dimensiones de esta variable discrepan de los hallados en la investigación propuesta por Castro, Chamorro, Rosado y Miranda (2021), toda vez que los resultados mostraron que el 98,8 % del paciente en las consultas externas recibieron un trato amable; el cliente interno, el 92,6 % dijo que el establecimiento contaba con protocolo y disposiciones de atención. Los porcentajes más bajos entre los clientes externos, 47,4 %, indican que están satisfechos con el tiempo que tomo el servicio. Esto permitió concluir que son muchos los factores a considerar al momento de mejorar el desempeño a través de la calidad, y se puede determinar que los esfuerzos deben enfocarse en cómo se desarrollan los procesos relacionados con el cuidado, la estandarización de procesos y servicios certificados para el perfeccionamiento de la calidad de los cuidados.

En la tabla 8 se logró hallar que el 50.4% de profesionales de la salud considera que en tanto la sobrecarga laboral es alta, la calidad de atención al paciente es mala. Mientras que, en las correlaciones, tomando el valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.835, que señala una elevada correlación inversa y siendo su grado de significancia  $p=0.000$  inferior al 1%

( $p < 0.01$ ), queda demostrada la hipótesis que sustenta que hay vínculo significativo entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

Para cotejar los resultados de la hipótesis general se tomó el trabajo efectuado por Juárez (2022), debido que, en este, se concluyó que las correlaciones entre ambas variables de investigación poseen un valor para la R de Pearson de 0,182, deduciendo que las correlaciones entre ambas variables son positivas (sentido) pero baja (intensidad). Deduciendo que la correlación entre la carga laboral y la calidad de atención es débil y positiva hallada por medio del del valor de la R de Pearson, no es significativa, aceptando la hipótesis general. H1.

Como sustento teórico de lo encontrado en los resultados estadísticos, se ha tomado lo expresado por la Teoría de la fatiga y actividad; la misma que señala que la fatiga es ocasionada por los errores en las actividades a desarrollar, y estas pueden perjudicar el desarrollo de actividades de procesamiento de información a nivel cerebral, capacidad de análisis de datos, toma de determinaciones y concentración. Los bloqueos mentales aumentan al tiempo que se mantienen sobre requerimientos en tiempo, generando bajo rendimiento laboral o problemas más graves como consecuencia de poco descanso y nulas recuperaciones del organismo (Jaramillo, 2015).

En la tabla 9 se encontró que el 50.4% de profesionales de la salud considera que en tanto la sobrecarga física es alta, la calidad de atención al paciente es mala. Mientras que, en las correlaciones, tomando el valor que se obtuvo por el Coeficiente de correlación de Spearman= $-0.821$ , que señala una elevada correlación inversa y siendo su grado de significancia  $p=0.000$  inferior al 1% ( $p < 0.01$ ), se demuestra la hipótesis que sustenta que hay vínculo significativo entre la sobrecarga física y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias del Hospital III Iquitos EsSalud, 2022.

Para la comparación de los resultados de la primera hipótesis específica, se ha tomado como referente el trabajo efectuado por Agip y Osorio (2019), puesto que en los resultados se evidenció que el 100% ( $n=10/10$ ) consideran que la sobrecarga laboral de los profesionales de enfermería incide de manera directa en la atención, produciendo situaciones adversas como: úlcera por presión, error

en las medicaciones, infección intrahospitalaria; perturbando la calidad de los cuidados a los enfermos. Se llega a la conclusión de que la sobrecarga laboral que presentan los profesionales de enfermería en la unidad de cuidados intensivos incide en el surgimiento de circunstancias adversas, influyendo en la calidad de atención del enfermero.

En la tabla 10 se halló que el 50.4% de profesionales de la salud considera que en tanto la sobrecarga mental es alta, la calidad de atención al paciente es mala. Mientras que, en las correlaciones, tomando el valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman= $-0.828$ , que indica una elevada correlación inversa y siendo su grado de significancia  $p=0.000$  inferior al 1% ( $p<0.01$ ), se demuestra la hipótesis que sustenta que hay vínculo significativo entre la sobrecarga mental y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

Los resultados de la segunda hipótesis se pueden comparar debido a su similitud con los del estudio hecho por Álamo (2021), toda vez que, con respecto a la satisfacción de los usuarios externos globales, el 54.6% de los pacientes expresaron su insatisfacción, encontrándose que entre las dimensiones que tiene amplia ponderación de insatisfacción fue la fiabilidad con un 57.7%, mientras que seguridad y empatía recibieron un 54.4% ambas dimensiones. En las conclusiones se dio a conocer que la reclamación y satisfacción de los usuarios externos es ocasionado por los malos tratos o faltas de respeto que reciben de los profesionales de salud, y la ausencia de empatía que muestran en la atención que brindan.

En la tabla 11 se encontró que el 50.4% de profesionales de la salud considera que en tanto la presión del tiempo es alta, la calidad de atención al paciente es mala. Mientras que, en las correlaciones, tomando el valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman= $-0.752$ , que señala una elevada correlación inversa y siendo su grado de significancia  $p=0.000$  inferior al 1% ( $p<0.01$ ), queda demostrada la hipótesis que sustenta que hay vínculo significativo entre la presión del tiempo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

Con respecto a los resultados de la tercera hipótesis específica estos fueron cotejados por su semejanza con los del estudio propuesto por Del Valle (2021), a causa de los resultados mostraron que el primordial motivo de la sobrecarga de trabajo es la presión del tiempo y la escasez de trabajadores en el trabajo por turnos, seguido por el sacrificio de los especialistas para completar los trabajos designados y otorgar cuidados de calidad a los bebés. Llegando a concluir que, pese a la cantidad de usuarios no establece un factor para la sobre carga, las complejidades halladas en os pacientes son complejas, y los niveles de la situación han generado en los profesionales de enfermería factores relevantes para la presencia de estrés y agotamiento.

En la tabla 12 se encontró que el 50.4% de profesionales de la salud considera que en tanto la organización del trabajo es alta, la calidad de atención al paciente es mala. Mientras que, en las correlaciones, tomando el valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.794, que señala una elevada correlación inversa y siendo su grado de significancia  $p=0.000$  inferior al 1% ( $p<0.01$ ), queda demostrada la hipótesis que sustenta que hay vínculo significativo entre la organización del trabajo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.

Para la equiparación de los resultados encontrados en la cuarta hipótesis, se ha tomado el trabajo desarrollado por Taype, Chucas, De la Cruz y Amado (2019), dado que los resultados muestran que de 36 mil atenciones de prioridad III, estas fueron superiores en el cuarto trimestre, los días lunes, entre 7 y 11 am. El tiempo de espera en la primera atención, ha sido de 35 minutos, por su parte, el tiempo de permanencia en emergencias ha sido de 2,9 horas; aumentando si se requieren interconsultas a otras especialidades (5 horas). El 90% de atenciones permanecieron totalmente en emergencia en un tiempo inferior a las 5 horas. En las conclusiones se precisó que los lapsos de espera para atender en el área de emergencia a usuarios de prioridad III, luego de implementar programas de mejoramiento de procedimientos con facilitadores, fue semejante a estándares internacionales.

Finalmente, se debe precisar que la progresiva demanda del servicio de sanidad producto del coronavirus, son los factores que han ocasionado la saturación en

el servicio de emergencias, trayendo como consecuencia demora en la atención para el desarrollo de pruebas, procedimientos y terapéutica, produciendo un descenso en la calidad de atención, expresado en un número significativo de pacientes no atendidos, extensos periodos de espera, aumento de acontecimiento de eventos negativos, insatisfacción de pacientes-familiares y reclamos. El trato por parte de los profesionales de salud y las tardanzas en la atención, aún sigue siendo una de las esenciales motivaciones de insatisfacción en los pacientes; lo que se debe en gran parte al incremento en la cantidad de atenciones que conciernen por cada profesional, ocasionando sobrecarga laboral, desmotivación y por ende el incumplimiento de estándares mínimos de atención que afectan la forma de brindar cuidado en salud. Por ende, la sobrecarga laboral se ha convertido en un riesgo para los usuarios en el sistema de salud, porque perturba algunos componentes emocionales y físicos que se reflejan en la atención del paciente.

## VI. CONCLUSIONES

1. La sobrecarga laboral muestra un nivel alto de acuerdo con el 57.6% de profesionales de la salud del servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.
2. La calidad de atención al paciente manifiesta un nivel malo de acuerdo con el 50.4% de profesionales de la salud del servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.
3. Existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. A causa del valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.835, que indica una alta correlación inversa con significancia ( $p<0.01$ ).
4. Existe relación significativa entre la sobrecarga física y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022; debido al valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.821, que indica una alta correlación inversa con significancia ( $p<0.01$ ).
5. Existe relación significativa entre la sobrecarga mental y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022, debido al valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.828, que indica una alta correlación inversa con significancia ( $p<0.01$ ).
6. Existe relación significativa entre la presión del tiempo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022, debido al valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.752, que indica una alta correlación inversa con significancia ( $p<0.01$ ).
7. Existe relación significativa entre la organización del trabajo y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.
8. debido al valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=-0.794, que indica una alta correlación inversa con significancia ( $p<0.01$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al Director del Hospital III Iquitos EsSalud, diseñar una política de suficiencia del personal de salud en la cual se establezca de manera clara la capacidad que demanda cada uno de los servicios, para atender de modo convenientes los menesteres de salud de los pacientes, lo que conllevaría a que se disminuyan los errores presentados en la atención a los mismos producidos por sobrecarga laboral y cansancio. Además, debe realizar las gestiones correspondientes para que el personal de salud cuente con recursos materiales requeridos para llevar a cabo los procedimientos, motivando la realización de sus actividades.
2. Se sugiere al jefe del Servicio de Emergencias, la realización de talleres en los cuales se instruya a todo el personal de salud acerca de las distintas estrategias existentes para afrontar y manejar situaciones estresantes que además les permitan lidiar con la sobrecarga laboral producida en su entorno laboral producto de la crisis sanitaria por la cual atraviesa el país, todo ello en aras de perfeccionar la calidad de cuidados que se viene ofreciendo al usuario.
3. Se exhorta al jefe del Servicio de Emergencias, considerar que el personal de salud durante el desarrollo de su jornada laboral enfrenta una serie de exigencias de tipo psicofísico, por lo tanto, es necesario que los mismos cuenten con un ambiente laboral saludable, que les provea seguridad, puesto que la carga mental y física emergen como factores de gran trascendencia dentro del ámbito laboral de la salud. En ese sentido, es importante que se tomen las medidas idóneas para asegurar su satisfacción laboral dentro de las funciones encomendadas de modo que puedan ser desarrolladas de manera idónea y exitosa.
4. Se sugiere al jefe del Servicio de Emergencias, realizar de forma detallada una revisión del servicio de camilleros, tomando en consideración que traslado de los pacientes es una actividad que demanda bastante tiempo y que de no haber el personal y los implementos adecuados trae como resultado demora en la respuesta del servicio emergencias, que consecuentemente afecta la calidad de atención generando la insatisfacción y reclamo del paciente.

5. Se sugiere al jefe del Servicio de Emergencias, poner en conocimiento y hacer visibles a detalle, las obligaciones y funciones dentro del servicio de cada uno de los profesionales de salud usando para ello los protocolos institucionales, con el objetivo de desarrollar procesos organizados, evitando sobrecarga laboral, a fin de que se lleven a cabo las labores de forma concreta, concisa y segura, tomando en consideración que las mismas se hallen alineadas a la misión y visión del hospital.
6. Se sugiere al área de personal, gestionar y promover en cada uno de los turnos que se realizan en el Servicio de emergencias breves descansos o pausas activas que sean útiles para disminuir el cansancio mental y laboral del personal de salud, incentivando a la recuperación de fuerzas y energías necesarias para proseguir de manera exitosa con su jornada de trabajo. Para la implementación de dichas pausas es preciso previamente, realizar una capacitación con miras a que se realice cuando menos un proceso diario de dicha actividad, la misma que pueda ser manejada de forma interna.
7. Al jefe del Servicio de Emergencias se le recomienda, desarrollar programas para perfeccionar la calidad de atención en el servicio, considerando para ello, la forma humana y técnica especialmente en lo referido a la atención y calidez en el trato al paciente, para lo cual es importante concientizar al profesional de la sanidad del servicio de manera que se reduzcan los posibles conflictos, y se incremente la percepción satisfactoria de los pacientes que hacen uso del servicio.
8. Se sugiere a los profesionales de salud del Servicio de Emergencias, llevar a cabo distintas actividades que les permitan relajarse periódicamente, con el objetivo de oxigenarse física y mentalmente de la constante presión que demanda sus labores, asimismo, la entidad realizar programas que impliquen la realización de actividades que promuevan la colaboración y cooperación entre compañeros, consiguiendo con ello mejorar el ambiente laboral y permitir el desarrollo de conocimientos específicos que pueden ser usados en las labores desarrolladas en el servicio.

## REFERENCIAS

- Abbasi T. Impact of Work Overload on Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intentions with Moderating Role of Islamic Work Ethics. *Management Studies and Economic Systems*. 2015; 2(1): 27-37. [http://www.msaes.org/article\\_10101.html](http://www.msaes.org/article_10101.html).
- Agip, L. y Osorio, K. (2019). *Efecto de la sobrecarga laboral del profesional de enfermería en la ocurrencia de eventos adversos en pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos*. [Tesis de especialidad], Universidad Privada Norbert Wiener. [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3195/TRA\\_BAJO%20ACAD%C3%89MICO%20Agip%20Alina%20-%20Osorio%20Fiorella.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3195/TRA_BAJO%20ACAD%C3%89MICO%20Agip%20Alina%20-%20Osorio%20Fiorella.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Álamo, L. (2021). *Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019*. [Tesis de Maestría] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15935>
- Álamo, I., Matzumura, J. y Gutiérrez, H. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20 (2). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i2.2916>
- Álvarez, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud*. 3era edición Ecoe. 382 <https://www.digitaliapublishing.com/a/39423/calidad-y-auditoria-en-salud--3a-ed>.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (1ra ed.). Enfoques consulting.
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arispe, C. Yangali, J. Guerrero, M. Lozada, O. Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Bakker, A. y Demereuti, E. (2013). Job demands-resources model. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 107-115.  
<http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>.

Balart, M. (2018). *La empatía: La clave para conectar con los demás*. Observatorio de recursos humanos y relaciones laborales.  
[https://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_250513.pdf](https://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf)

Bejarano, D., Isaza, L., Sastoque, S. y Sotaquirá, F. (2020). *Estrés y sobrecarga laboral en los trabajadores de la Fundación Apoyar – Sede Soacha* [Tesis de grado], Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.  
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2212/ESTR%C3%89S%20Y%20SOBRECARGA%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20FUNDACION%20APOYAR%20SEDE%20SOACHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bellido, P. (2021). *Sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Dos De Mayo – 2021*. [Tesis de grado] Universidad Norbert Wiener.  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5777/T061\\_47062319\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5777/T061_47062319_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Belzu, J. y Marroquín, V. (2020). *Inteligencia emocional frente a la sobrecarga laboral de los trabajadores administrativos de la sede principal filtro de la Municipalidad Provincial de Arequipa – Arequipa 2019* [Tesis de grado], Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.  
[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12281/TSbe\\_gaja\\_madevg%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12281/TSbe_gaja_madevg%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Bustamante, O. (2021). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del Profesional de Enfermería en los Servicios de Emergencia* [Tesis de especialidad], Universidad Peruana Cayetano Heredia.  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobre\\_carga\\_BustamanteVelazque\\_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobre_carga_BustamanteVelazque_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Castro, F. y 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-marzo 2020*. [Tesis de grado], Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8000>
- Castro, D., Chamorro, E., Rosado, M., Miranda, L. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*, 28(1), 196-218. DOI: <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>
- Chujandama, H., Donayre, C., Huamani, D. y Roas, C. (2020). *Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos* [Tesis de maestría], Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17981/Modelo%20SERVQUAL-Servicios%20M%C3%A9dicos%20Ambulatorios-DONAYRE.pdf?sequence=1>
- Conde, D. (2017). La empatía como valor y praxis. Enfermería, narrativas e identidad profesional. *Medicina y Narrativas-Notas para la práctica clínica*. 133-145. [https://www.researchgate.net/publication/315826222\\_LA\\_EMPATIA\\_CO\\_MO\\_VALOR\\_Y\\_PRAxis\\_ENFERMERIA\\_NARRATIVAS\\_E\\_IDENTIDAD\\_PROFESIONAL](https://www.researchgate.net/publication/315826222_LA_EMPATIA_CO_MO_VALOR_Y_PRAxis_ENFERMERIA_NARRATIVAS_E_IDENTIDAD_PROFESIONAL)
- Del Valle, K (2021). Sobrecarga laboral por cantidad de pacientes atendidos que influye en la calidad de atención del profesional de enfermería. *Revista San Gregorio*, 47(1): 168-193. DOI: <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1966>
- Hernández, C. y Carpio, N. (2018). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*. 2 (1): 75-79. DOI: <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Jaramillo, J. (2015). *Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014*. [Tesis de maestría], Escuela Superior Politécnica del Litoral. <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/95295/D-CSH179.pdf>

- Jiménez, C. Rodríguez, H. y Rodríguez, M. (2021). *Relación entre la carga laboral de enfermería y la calidad del cuidado en pacientes críticos cardiovasculares de Villavicencio, Neiva y Bogotá entre abril y agosto del año 2021*. [Tesis de Maestría] Pontificia Universidad Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58278/CARGA%20LABORAL%20Y%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO.pdf?sequence=1>
- Juárez, K. (2022). *Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021* [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84925/Juarez\\_QKY-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84925/Juarez_QKY-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Kimura, T., Bande, B. y Fernández, P. (2018). Work overload and intimidation: The moderating role of resilience. *European Management Journal*, 30, 1-10. <http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/97475.pdf>
- Machaca, M. y Quispe, C. (2021). *Estrés y sobrecarga laboral del profesional de Enfermería en Emergencia del Hospital Goyeneche III, Arequipa-2021*. [Tesis de grado], Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70534/Machaca\\_IML-Quispe\\_UCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70534/Machaca_IML-Quispe_UCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Tesis de maestría], Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Maldonado, A. (2014). *Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del Seguro Social Universitario La Paz, septiembre 2013*. [Tesis de maestría], Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5761/T-PG%20950.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- March, T. y Martínez, M. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 10 (20): 107-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844563>
- Martínez, J. (2017). Sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería en UCI. *Publicaciones Didácticas*, 80: 856-916. <https://core.ac.uk/download/pdf/235856749.pdf>
- Montero, Y., Véliz, P. y Jorna, A. (2020). Calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdova y Rubio. *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias*. 19(2). <http://www.revmie.sld.cu/index.php/mie/article/view/695/html>
- Moreno, A., Matiz, R., Rubiano, E., Tovar, E. y Velandia, L. (2019). *Aplicación de la teoría de colas en la optimización del proceso de atención del área de procedimientos de enfermería de urgencias en un Hospital de Alta Complejidad*. Pontificia Universidad Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/46084/Tercer%20entregable%2022%20noviembre.pdf?sequence=2>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. ISBN 978-958-762-876-0.
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2018). *Calidad de vida y percepción de salud en mujeres de mediana edad*. Organización mundial de la salud. <https://www.who.int/topics/nursing/es/>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019). Seguridad del paciente. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2022). Calidad de la atención. OMS. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- Orozco, G. (2018). *El concepto de la seguridad en la teoría de las relaciones internacionales*. Fundación CIDOB.
- Pilco, A. (2021). *Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería y Satisfacción del Usuario con COVID-19 de una Clínica Privada en Quito, 2021* [Tesis de

maestría], Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72500/Pilco\\_SAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72500/Pilco_SAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivera, D. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018* [Tesis de maestría]; Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28265/Rivera\\_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28265/Rivera_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, V. y Valenzuela, S. (2012). Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enfermería Global*, 28: 316-322.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>

Santamaría, A., Santamaría, M., López, C., Velázquez, R., Cuevas, R., Herrera, J. y Mendieta, H. (2018). Conceptos básicos, dimensiones y modelos de la calidad hospitalaria. *Revista de Medicina e Investigación UAEMéx*, 6 (1): 46-53.  
<http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/6.-%20Conceptos%20b%C3%A1sicos,%20dimensiones%20y%20modelos.pdf>

Secretaría de Salud Laboral de FSC-CCOO (2017). *La falta de recursos humanos y sus efectos sobre la salud laboral en el sector público*. Secretaría de Salud Laboral de la Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO.  
<https://fsc.ccoo.es/002702b46f645eecf4a5424ef20797a2000050.pdf>

Sipion, E. (2019). *Sobrecarga laboral y sus consecuencias en los colaboradores* [Tesis de grado], Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2625/1/TIB\\_SipionEcanEstefanny.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2625/1/TIB_SipionEcanEstefanny.pdf)

Sipion, E. (2021). *Impacto de la sobrecarga laboral en la calidad de vida de los colaboradores de la empresa Sercobrin SAC, 2019*. [Tesis de Grado], Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3614/1/TL\\_SipionEcanEstefanyYudit.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3614/1/TL_SipionEcanEstefanyYudit.pdf)

Taype, A. Alarcón, C., Zafra, J. y Rojas, F. (2018). Factores asociados al ingreso económico, carga laboral y clima laboral en un grupo de médicos generales jóvenes en Perú. *Acta Médica Peruana*, 35(1), 6-13. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172018000100002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172018000100002&lng=es&tlng=es)

Taype, W., Chucas, A. L., De la Cruz, Amado, J. (2019) Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. *Revista Anales de la Facultad de Medicina*, 80(4). <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16705>

Vargas, L., Coral, R. y Barreto, R. (2020) Carga mental en personal de enfermería: Una revisión integradora. *Rev. cienc. cuidad.* 17(3)108-121. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2187>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1: Sobre carga laboral</b>	La sobrecarga laboral es vista como aquellos requerimientos psicofísicos a los que un trabajador se somete durante su labor diaria; debido al ritmo de trabajo algunos jefes asignan más trabajo a menores cantidades de personas con la finalidad de aumentar los ingresos y reducir los gastos, esto provoca sobrecarga laboral, puesto que la misma aparece cuando los empleados sienten que se les asignan demasiadas responsabilidades o actividades considerando muy poco el tiempo que se dispone además de sus habilidades y otras limitaciones (Kimura, Bande y Fernández, 2018).	Se operacionalizó a través de cuatro (04), dimensiones; sobrecarga física, sobrecarga mental, presión del tiempo y organización del trabajo; con el objetivo de establecer la relación existente entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Para medirla se usó un cuestionario compuesto por 20 ítems.	Carga física	I1: Posición de trabajo I2: Desplazamiento. I3: Esfuerzo muscular I4: Movilización I5: Esfuerzos	Intervalo-Tipo Likert
			Carga mental	I 2,1: Atención I 2, 2: Pausas I 2, 3: Ritmo de trabajo I 2, 4: Tratamiento I 2, 5: Información	
			Presión del tiempo	I 3,1: Turnos I 3, 2: Calendario I 3, 3: Estabilidad I 3, 4: Registro adecuado I 3, 5: Evaluación	
			Organización del trabajo	I 4,1: Tareas I 4, 2: Preparación I 4, 3: Iniciativa I 4, 4: Ausentismo I 4, 5: Funciones	
	Consiste en otorgar la atención médica al usuario, con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y	Se operacionalizó a través de cuatro (04), dimensiones; tangibilidad, fiabilidad, seguridad y	Tangibilidad	I1, 1: Equipamiento I1, 2: Limpieza I1, 3: Señalización I1, 4: Distinción	

<b>V2: Calidad de atención</b>	principios éticos vigentes, con satisfacción de sus necesidades de salud y de sus expectativas, las del prestador de servicios y las de la institución. Es el grado en que los servicios sanitarios prestados a las personas y a las poblaciones aumentan la posibilidad de alcanzar los resultados asistenciales deseados y se corresponden con los conocimientos de los profesionales en ese momento (Santamaría et al., 2018).	empatía; con el objetivo de establecer la relación existente entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Para medirla se usó un cuestionario compuesto por 20 ítems.		I1, 5: Ambientes clínicos	Intervalo-Tipo Likert
			Fiabilidad	I2, 1: Información I2, 2: Tiempo de espera I2, 3: Facilidad I2, 4: Colaboración I2, 5: Puntualidad	
			Seguridad	I3, 1: Celeridad I3, 2: Disposición I3, 3: Seguridad I3, 4: Cortesía I3, 5: Preparación	
			Empatía	I4, 1: Trato personalizado I4, 2: Profesionalismo. I4, 3: Cordialidad. I4, 4: Interacción I4, 5: Asignación de tareas	

Nota. Elaboración propia

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022</p>	<p><b>V1: La sobrecarga laboral:</b> es vista como aquellos requerimientos psicofísicos a los que un trabajador se somete durante su labor diaria; debido al ritmo de trabajo algunos jefes asignan más trabajo a menores cantidades de personas con la finalidad de aumentar los ingresos y reducir los gastos, esto provoca sobrecarga laboral, puesto que la misma aparece cuando los empleados sienten que se les asignan demasiadas responsabilidades o actividades considerando muy poco el tiempo que se dispone además de sus habilidades y otras limitaciones (Kimura, Bande y Fernández, 2018).</p>	<p><b>V1: Sobre carga laboral</b> D1: Carga física I1: Posición de trabajo I2: Desplazamiento. I3: Esfuerzo muscular I4: Movilización I5: Esfuerzos</p> <p>D2: Carga mental I 2, 1: Atención I 2, 2: Pausas I 2, 3: Ritmo de trabajo I 2, 4: Tratamiento I 2, 5: Información</p> <p>D3: Presión del tiempo I 3, 1: Turnos I 3, 2: Calendario I 3, 3: Estabilidad I 3, 4: Registro adecuado I 3, 5: Evaluación</p> <p>D4: Organización del trabajo I 4, 1: Tareas I 4, 2: Preparación I 4, 3: Iniciativa I 4, 4: Ausentismo I 4, 5: Funciones</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, correlacional transversal</p> <p><b>Esquema:</b></p>  <p>Dónde: M = pacientes en el área de Emergencias de un Hospital, Iquitos, O1 = Sobre carga laboral O2 = Calidad de atención</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población:</b> La población estuvo integrada por 142 profesionales de la salud del</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué relación existe entre la sobrecarga física y la calidad de atención al paciente en el Servicio de</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de sobrecarga laboral en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la sobrecarga física y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022</p>	<p><b>V2: Calidad en la atención:</b> Consiste en otorgar la atención médica al usuario, con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de sus necesidades de salud y de sus</p>		

Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022?			expectativas, las del prestador de servicios y las de la institución. Es el grado en que los servicios sanitarios prestados a las personas y a las poblaciones aumentan la posibilidad de alcanzar los resultados asistenciales deseados y se corresponden con los conocimientos de los profesionales en ese momento (Santamaría et al., 2018).	<b>V2: Calidad de atención</b> D1: Tangibilidad I1, 1: Equipamiento I1, 2: Limpieza I1, 3: Señalización I1, 4: Distinción I1, 5: Ambientes clínicos  D2: Fiabilidad I2, 1: Información I2, 2: Tiempo de espera I2, 3: Facilidad I2, 4: Colaboración I2, 5: Puntualidad  D3: Seguridad I3, 1: Celeridad I3, 2: Disposición I3, 3: Seguridad I3, 4: Cortesía I3, 5: Preparación  D3: Empatía I4, 1: Trato personalizado I4, 2: profesionalismo. I4, 3: Cordialidad. I4, 4: Interacción I4, 5: Asignación de tareas	Servicio de Emergencias del Hospital III Iquitos EsSalud, durante el período 2022.  <b>Muestra:</b> La muestra quedó compuesta por 125 profesionales de la salud del Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, durante el período 2022.  <b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b> Encuesta Cuestionario para medir la sobrecarga laboral Cuestionario para medir la calidad de atención  <b>Validez</b> De contenido- a juicio de expertos  <b>Confiabilidad</b> Estadística-Alfa de Cronbach 0.825 0.797  <b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b> <b>Estadística descriptiva:</b> se elaboró una base de datos de Excel que contiene información de ambos cuestionarios, con estos datos se realizaron las tablas estadísticas en las mismas que se distribuyen los porcentajes y frecuencias. <b>Estadística inferencial:</b> se usó el programa estadístico SPSS V26 en el
¿Qué relación existe entre la sobrecarga mental y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022?	Identificar el nivel de calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022	Existe relación significativa entre la sobrecarga mental y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022	Teoría de las demandas y los recursos laborales; esta teoría expone que cada entorno de trabajo y profesión tienen sus particularidades y pueden ser diferentes, dividiéndolas en dos categorías distintas: demandas y recursos de trabajo, haciendo de esta una teoría aplicable a cualquier ocupación o contexto laboral.		
¿Qué relación existe entre la presión del tiempo y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022?	Determinar la relación que existe entre la sobrecarga física y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.	Existe relación significativa entre la presión del tiempo y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.	Teoría de la fatiga y actividad; señala que la fatiga es la causante de errores en la actividad a desempeñar y esta puede afectar la realización de tareas de procesamiento de datos e información a nivel cerebral, capacidad de analizar datos, toma de decisiones y la concentración.		
¿Qué relación existe entre la organización del trabajo y la calidad de atención al paciente en el Servicio de	Determinar la relación que existe entre la sobrecarga mental y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias	Existe relación significativa entre la organización del trabajo y la calidad de atención al paciente en el Servicio de	Teoría de los cuidados, concibe los cuidados como una forma educativa de relacionarse con un ser apreciado hacia el que se		

Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022?	de un Hospital, Iquitos, 2022	Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022	<p>siente un compromiso y una responsabilidad personal. Propone cinco procesos básicos (Conocimientos, estar con, hacer por, posibilitar y mantener las creencias).</p> <p>Teoría de colas; es una herramienta estadística útil en la optimización de los servicios hospitalarios que se emplea sobre líneas de espera en un sistema que permite analizar variables como tiempos de espera y tiempos muertos.</p>	<p>cual se tomó la prueba de Kolmogórov-Smirnov al 5% de nivel de significancia para estudiar la normalidad de la muestra, en tanto que para comprobar las hipótesis se usó el Coeficiente de correlación de Spearman.</p>
	Determinar la relación que existe entre la presión del tiempo y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.			
	Determinar la relación que existe entre la organización del trabajo y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022.			

Nota. Elaboración propia

### Anexo 3

#### Ficha técnica del cuestionario para medir la sobrecarga laboral

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir la sobrecarga laboral										
Autor y año:	Zavaleta Vela Zully Belly (2022)										
Objetivo del instrumento:	Medir los niveles de sobrecarga laboral en el área de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022										
Usuarios:	Profesionales de la salud del Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, durante el período 2022.										
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Presencial con duración de 20 minutos										
Estructura:	El cuestionario está compuesto por 4 dimensiones: <ul style="list-style-type: none"><li>- Carga física</li><li>- Carga mental</li><li>- Presión del tiempo</li><li>- Organización del trabajo</li></ul>										
Alternativas de respuesta:	<table><tr><td>Siempre</td><td>4</td></tr><tr><td>Casi siempre</td><td>3</td></tr><tr><td>A veces</td><td>2</td></tr><tr><td>Casi nunca</td><td>1</td></tr><tr><td>Nunca</td><td>0</td></tr></table>	Siempre	4	Casi siempre	3	A veces	2	Casi nunca	1	Nunca	0
Siempre	4										
Casi siempre	3										
A veces	2										
Casi nunca	1										
Nunca	0										
Escala general de la variable:	Baja 0-26 Media 27-53 Alta 54-80										
Validez:	De contenido: para realizar el proceso de validez, se recurrió al juicio de 3 expertos en Servicios de Salud, a quienes les fue otorgada una matriz en la cual debieron ponderar cada uno de los ítems propuestos, realizando las observaciones o sugerencias que consideren pertinentes. Revisadas ambas matrices, los expertos dieron su conformidad para proceder con la aplicación de los mismos en la muestra seleccionada.										
Confiabilidad:	Para realizar la confiabilidad, se recurrió a una prueba piloto, para lo cual se tomó una muestra de 15 trabajadores del servicio de emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022, siendo calculada en el programa de estadística SPSS V26 a través del Coeficiente del Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos, se detallan a continuación:										

---

El cuestionario para medir la sobrecarga laboral obtuvo mediante el uso del Coeficiente del Alfa de Cronbach un valor de 0.825 correspondiente a un nivel bueno de confiabilidad.

---

## Ficha técnica del cuestionario para medir la calidad de atención

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir la calidad de atención	
Autor y año:	Zavaleta Vela Zully Belly (2022)	
Objetivo del instrumento:	Medir los niveles de calidad de atención al paciente en el área de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022	
Usuarios:	Profesionales de la salud del Servicio de un Hospital, Iquitos, durante el período 2022.	
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Presencial con duración de 20 minutos	
Estructura:	<p>El cuestionario está compuesto por 4 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangibilidad</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> </ul>	
Alternativas de respuesta:	Siempre	4
	Casi siempre	3
	A veces	2
	Casi nunca	1
	Nunca	0
Escala general de la variable:	<p>Baja 0-26</p> <p>Media 27-53</p> <p>Alta 54-80</p>	
Validez:	<p>De contenido: para realizar el proceso de validez, se recurrió al juicio de 3 expertos en Servicios de Salud, a quienes les fue otorgada una matriz en la cual debieron ponderar cada uno de los ítems propuestos, realizando las observaciones o sugerencias que consideren pertinentes. Revisadas ambas matrices, los expertos dieron su conformidad para proceder con la aplicación de los mismos en la muestra seleccionada.</p>	
Confiabilidad:	<p>Para realizar la confiabilidad, se recurrió a una prueba piloto, para lo cual se tomó una muestra de 15 trabajadores del servicio de emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022, siendo calculada en el programa de estadística SPSS V26 a través del Coeficiente del Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos, se detallan a continuación:</p>	

---

El cuestionario para medir la calidad de atención obtuvo mediante el uso del Coeficiente del Alfa de Cronbach un valor de 0.797 correspondiente a un nivel muy aceptable de confiabilidad.

---

## Anexo 4

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SOBRECARGA LABORAL

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Cuestionario que es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

#### INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre**            4
- ✓ **Casi siempre**    3
- ✓ **A veces**            2
- ✓ **Casi nunca**        1
- ✓ **Nunca**                0

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Carga física</b>						
1	Ha experimentado alguna molestia por la posición en la que trabaja					
2	Ha tenido alguna dificultad para desplazarse en su sitio de trabajo					
3	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.					
4	Se ve expuesto al esfuerzo muscular en su sitio de trabajo					
5	El entorno físico del hospital facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.					
<b>Carga mental</b>						
6	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado					
7	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.					
8	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.					

9	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.					
10	La cantidad de información con la que trabaja es excesiva					
<b>Presión del tiempo</b>						
11	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.					
12	El calendario de turnos se conoce con anticipación.					
13	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes					
14	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos					
15	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación					
<b>Organización del trabajo</b>						
16	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.					
17	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.					
18	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.					
19	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.					
20	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo					

¡¡Gracias por tu participación!!

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022. Cuestionario que es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

### INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre**            **4**
- ✓ **Casi siempre**    **3**
- ✓ **A veces**            **2**
- ✓ **Casi nunca**        **1**
- ✓ **Nunca**                **0**

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Tangibilidad</b>						
1	¿Según su perspectiva, la institución cuenta con equipamiento moderno para brindar una buena atención a los pacientes?					
2	¿Considera que la apariencia (limpieza y uniforme) del personal es buena?					
3	¿Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital ha sido entendible?					
4	¿El interés por otorgarle un buen servicio a los pacientes es lo que distingue al hospital donde usted labora de otros?					
5	¿El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (apariciencia, comodidad) han sido eficiente?					
<b>Fiabilidad</b>						
6	¿La información que los médicos le proporcionan a los pacientes es entendible para ellos?					
7	¿El tiempo de espera para brindar atención al paciente en el servicio de Emergencia ha sido corto?					
8	¿La facilidad para llegar al servicio de Emergencia es cómoda para el paciente?					
9	¿ El interés del personal por ayudar a los pacientes ha sido buena?					

10	¿La puntualidad para la atención en el servicio de Emergencia ha sido oportuna?					
<b>Seguridad</b>						
11	¿La rapidez de respuesta en el servicio de Emergencia ha sido la adecuada?					
12	¿La disposición de los profesionales de salud para ayudar cuando lo necesita ha sido buena?					
13	¿La confianza (seguridad) que se le trasmite al paciente ha sido optima?					
14	¿La amabilidad (cortesía) con el paciente ha sido diligente?					
15	¿Usted cree que la preparación del personal para realizar su trabajo ha sido profesionalmente eficiente?					
<b>Empatía</b>						
16	¿ El trato personalizado que se le ha dado al paciente ha sido el que ellos esperan?					
17	¿Usted cree que el profesionalismo del personal para comprender lo requerimientos del paciente ha sido buena?					
18	¿La información que se le brinda a los pacientes y sus familiares ha sido buena?					
19	¿El interés que se les da a los pacientes ha sido buena?					
20	¿Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de todo el personal de salud?					

¡¡Gracias por tu participación!!

## Anexo 5

### Confiabilidad del cuestionario para medir la sobrecarga laboral

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
<b>CARGA FÍSICA</b>			
1	Ha experimentado alguna molestia por la posición en la que trabaja	,502	,816
2	Ha tenido alguna dificultad para desplazarse en su sitio de trabajo	,733	,748
3	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.	,698	,760
4	Se ve expuesto al esfuerzo muscular en su sitio de trabajo	,362	,847
5	El entorno físico del hospital facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.	,795	,730
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,821$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>CARGA MENTAL</b>			
6	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado	,841	,737
7	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.	,511	,829
8	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.	,706	,776
9	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.	,795	,745
10	La cantidad de información con la que trabaja es excesiva	,328	,867
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,832$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>PRESIÓN DEL TIEMPO</b>			
11	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.	,856	,689
12	El calendario de turnos se conoce con anticipación.	,565	,773
13	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes	,817	,691
14	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos	,585	,780
15	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación	,215	,858
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,803$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>			

16	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	,838	,760
17	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.	,536	,843
18	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.	,600	,827
19	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.	,671	,813
20	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo	,671	,816
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,845$ La fiabilidad se considera como BUENO			

### Confiabilidad del cuestionario para medir la calidad de atención

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
<b>TANGIBILIDAD</b>			
1	¿Según su perspectiva, la institución cuenta con equipamiento moderno para brindar una buena atención a los pacientes?	,627	,646
2	¿Considera que la apariencia (limpieza y uniforme) del personal es buena?	,453	,712
3	¿Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital ha sido entendible?	,643	,636
4	¿El interés por otorgarle un buen servicio a los pacientes es lo que distingue al hospital donde usted labora de otros?	,366	,743
5	¿El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (apariencia, comodidad) han sido eficiente?	,435	,718
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,739$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>FIABILIDAD</b>			
6	¿La información que los médicos le proporcionan a los pacientes es entendible para ellos?	,601	,785
7	¿El tiempo de espera para brindar atención al paciente en el servicio de Emergencia ha sido corto?	,796	,704
8	¿La facilidad para llegar al servicio de Emergencia es cómoda para el paciente?	,772	,725
9	¿ El interés del personal por ayudar a los pacientes ha sido buena?	,376	,841
10	¿La puntualidad para la atención en el servicio de Emergencia ha sido oportuna?	,553	,793
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,810$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>SEGURIDAD</b>			
11	¿La rapidez de respuesta en el servicio de Emergencia ha sido la adecuada?	,866	,814
12	¿La disposición de los profesionales de salud para ayudar cuando lo necesita ha sido buena?	,751	,844
13	¿La confianza (seguridad) que se le trasmite al paciente ha sido optima?	,724	,853
14	¿La amabilidad (cortesía) con el paciente ha sido diligente?	,560	,889
15	¿Usted cree que la preparación del personal para realizar su trabajo ha sido profesionalmente eficiente?	,698	,859
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,879$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>EMPATÍA</b>			
16	¿ El trato personalizado que se le ha dado al paciente ha sido el que ellos esperan?	,751	,630

17	¿Usted cree que el profesionalismo del personal para comprender lo requerimientos del paciente ha sido buena?	,307	,785
18	¿La información que se le brinda a los pacientes y sus familiares ha sido buena?	,529	,728
19	¿El interés que se les da a los pacientes ha sido buena?	,551	,714
20	¿Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de todo el personal de salud?	,564	,714
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,763$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			

## Anexo 6

### Validez de instrumentos

#### Certificado de validez de contenido del cuestionario para medir la sobrecarga laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: Carga física</b>										
1	Ha experimentado alguna molestia por la posición en la que trabaja		x				x			x	
2	Ha tenido alguna dificultad para desplazarse en su sitio de trabajo										
3	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.										
4	Se ve expuesto al esfuerzo muscular en su sitio de trabajo										
5	El entorno físico del hospital facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.										
	<b>DIMENSIÓN 2: Carga mental</b>										
6	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado										
7	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.										
8	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.										
9	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.										
10	La cantidad de información con la que trabaja es excesiva										
	<b>DIMENSIÓN 3: Presión del tiempo</b>										
11	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.										
12	El calendario de turnos se conoce con anticipación.										
13	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes										

14	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos																			
15	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación.																			
<b>DIMENSIÓN 4: Organización del trabajo</b>																				
16	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.																			
17	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.																			
18	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.																			
19	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.																			
20	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo																			

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: .....      **DNI:** .....

**Especialidad del validador:** .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

.....de..... del 2022

Certificado de validez de contenido del cuestionario para medir la calidad de atención

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>													
1	¿Según su perspectiva, la institución cuenta con equipamiento moderno para brindar una buena atención a los pacientes?													
2	¿Considera que la apariencia (limpieza y uniforme) del personales buena?													
3	¿Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital ha sido entendible?													
4	¿El interés por otorgarle un buen servicio a los pacientes es lo que distingue al hospital donde usted labora de otros?													
5	¿El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (aparencia, comodidad) han sido eficiente?													
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>													
6	¿La información que los médicos le proporcionan a los pacientes es entendible para ellos?													
7	¿El tiempo de espera para brindar atención al paciente en el servicio de Emergencia ha sido corto?													
8	¿La facilidad para llegar al servicio de Emergencia es cómoda para el paciente?													
9	¿ El interés del personal por ayudar a los pacientes ha sido buena?													
10	¿La puntualidad para la atención en el servicio de Emergencia ha sido oportuna?													
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>													
11	¿La rapidez de respuesta en el servicio de Emergencia ha sido la adecuada?													
12	¿La disposición de los profesionales de salud para ayudar cuando lo necesita ha sido buena?													
13	¿La confianza (seguridad) que se le trasmite al paciente ha sido optima?													

14	¿La amabilidad (cortesía) con el paciente ha sido diligente?																			
15	¿Usted cree que la preparación del personal para realizar su trabajo ha sido profesionalmente eficiente?																			
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>																				
16	¿ El trato personalizado que se le ha dado al paciente ha sido el que ellos esperan?																			
17	¿Usted cree que el profesionalismo del personal para comprender lo requerimientos del paciente ha sido buena?																			
18	¿La información que se le brinda a los pacientes y sus familiares ha sido buena?																			
19	¿El interés que se les da a los pacientes ha sido buena?																			
20	¿Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de todo el personal de salud?																			

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: .....      **DNI:** .....

**Especialidad del validador:** .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----

**Firma del Experto Informante.**

.....de..... del 2022

Certificado de validez de contenido del cuestionario para medir la sobrecarga laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: Carga física</b>										
1	Ha experimentado alguna molestia por la posición en la que trabaja		x				x			x	
2	Ha tenido alguna dificultad para desplazarse en su sitio de trabajo										
3	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.										
4	Se ve expuesto al esfuerzo muscular en su sitio de trabajo										
5	El entorno físico del hospital facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.										
	<b>DIMENSIÓN 2: Carga mental</b>										
6	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado										
7	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.										
8	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.										
9	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.										
10	La cantidad de información con la que trabaja es excesiva										
	<b>DIMENSIÓN 3: Presión del tiempo</b>										
11	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.										
12	El calendario de turnos se conoce con anticipación.										
13	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes										
14	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos										

15	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación.																		
<b>DIMENSIÓN 4: Organización del trabajo</b>																			
16	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.																		
17	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.																		
18	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.																		
19	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.																		
20	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo																		

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: .....      **DNI:** .....

**Especialidad del validador:** .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

.....de..... del 2022

Certificado de validez de contenido del cuestionario para medir la calidad de atención

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>													
1	¿Según su perspectiva, la institución cuenta con equipamiento moderno para brindar una buena atención a los pacientes?													
2	¿Considera que la apariencia (limpieza y uniforme) del personales buena?													
3	¿Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital ha sido entendible?													
4	¿El interés por otorgarle un buen servicio a los pacientes es lo que distingue al hospital donde usted labora de otros?													
5	¿El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (aparencia, comodidad) han sido eficiente?													
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>													
6	¿La información que los médicos le proporcionan a los pacientes es entendible para ellos?													
7	¿El tiempo de espera para brindar atención al paciente en el servicio de Emergencia ha sido corto?													
8	¿La facilidad para llegar al servicio de Emergencia es cómoda para el paciente?													
9	¿ El interés del personal por ayudar a los pacientes ha sido buena?													
10	¿La puntualidad para la atención en el servicio de Emergencia ha sido oportuna?													
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>													
11	¿La rapidez de respuesta en el servicio de Emergencia ha sido la adecuada?													
12	¿La disposición de los profesionales de salud para ayudar cuando lo necesita ha sido buena?													
13	¿La confianza (seguridad) que se le trasmite al paciente ha sido optima?													

14	¿La amabilidad (cortesía) con el paciente ha sido diligente?																			
15	¿Usted cree que la preparación del personal para realizar su trabajo ha sido profesionalmente eficiente?																			
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>																				
16	¿ El trato personalizado que se le ha dado al paciente ha sido el que ellos esperan?																			
17	¿Usted cree que el profesionalismo del personal para comprender lo requerimientos del paciente ha sido buena?																			
18	¿La información que se le brinda a los pacientes y sus familiares ha sido buena?																			
19	¿El interés que se les da a los pacientes ha sido buena?																			
20	¿Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de todo el personal de salud?																			

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: .....      **DNI:** .....

**Especialidad del validador:** .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----

**Firma del Experto Informante.**

.....de..... del 2022

Certificado de validez de contenido del cuestionario para medir la sobrecarga laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: Carga física</b>										
1	Ha experimentado alguna molestia por la posición en la que trabaja		x				x			x	
2	Ha tenido alguna dificultad para desplazarse en su sitio de trabajo										
3	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.										
4	Se ve expuesto al esfuerzo muscular en su sitio de trabajo										
5	El entorno físico del hospital facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.										
	<b>DIMENSIÓN 2: Carga mental</b>										
6	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado										
7	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.										
8	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.										
9	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.										
10	La cantidad de información con la que trabaja es excesiva										
	<b>DIMENSIÓN 3: Presión del tiempo</b>										
11	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.										
12	El calendario de turnos se conoce con anticipación.										
13	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes										
14	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos										

15	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación.																		
<b>DIMENSIÓN 4: Organización del trabajo</b>																			
16	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.																		
17	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.																		
18	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.																		
19	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.																		
20	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo																		

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: .....      **DNI:** .....

**Especialidad del validador:** .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----

**Firma del Experto Informante.**

.....de..... del 2022

Certificado de validez de contenido del cuestionario para medir la calidad de atención

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>													
1	¿Según su perspectiva, la institución cuenta con equipamiento moderno para brindar una buena atención a los pacientes?													
2	¿Considera que la apariencia (limpieza y uniforme) del personales buena?													
3	¿Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital ha sido entendible?													
4	¿El interés por otorgarle un buen servicio a los pacientes es lo que distingue al hospital donde usted labora de otros?													
5	¿El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (aparencia, comodidad) han sido eficiente?													
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>													
6	¿La información que los médicos le proporcionan a los pacientes es entendible para ellos?													
7	¿El tiempo de espera para brindar atención al paciente en el servicio de Emergencia ha sido corto?													
8	¿La facilidad para llegar al servicio de Emergencia es cómoda para el paciente?													
9	¿ El interés del personal por ayudar a los pacientes ha sido buena?													
10	¿La puntualidad para la atención en el servicio de Emergencia ha sido oportuna?													
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>													
11	¿La rapidez de respuesta en el servicio de Emergencia ha sido la adecuada?													
12	¿La disposición de los profesionales de salud para ayudar cuando lo necesita ha sido buena?													
13	¿La confianza (seguridad) que se le trasmite al paciente ha sido optima?													

14	¿La amabilidad (cortesía) con el paciente ha sido diligente?																			
15	¿Usted cree que la preparación del personal para realizar su trabajo ha sido profesionalmente eficiente?																			
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>																				
16	¿ El trato personalizado que se le ha dado al paciente ha sido el que ellos esperan?																			
17	¿Usted cree que el profesionalismo del personal para comprender lo requerimientos del paciente ha sido buena?																			
18	¿La información que se le brinda a los pacientes y sus familiares ha sido buena?																			
19	¿El interés que se les da a los pacientes ha sido buena?																			
20	¿Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de todo el personal de salud?																			

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: .....      **DNI:** .....

**Especialidad del validador:** .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----

**Firma del Experto Informante.**

.....de..... del 2022

## Anexo 7

### Matriz de datos de la variable sobrecarga laboral

MUESTRA	SOBRECARGA LABORAL																										TOTAL	NIVEL		
	CARGA FÍSICA							CARGA MENTAL							PRESIÓN DEL TIEMPO						ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO									
	1	2	3	4	5	ST	NIVEL	6	7	8	9	10	ST	NIVEL	11	12	13	14	15	ST	NIVEL	16	17	18	19	20			ST	NIVEL
1	4	4	3	2	4	17	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	4	3	3	4	3	17	ALTA	3	4	4	2	3	16	ALTA	67	ALTA
2	4	4	3	4	3	18	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	3	4	2	3	3	15	ALTA	4	4	2	3	4	17	ALTA	67	ALTA
3	3	1	3	3	2	12	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	3	2	2	3	13	MEDIA	2	1	3	2	3	11	MEDIA	48	MEDIA
4	4	3	2	4	3	16	ALTA	4	4	3	2	3	16	ALTA	4	3	4	2	4	17	ALTA	4	2	3	4	3	16	ALTA	65	ALTA
5	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	3	2	1	2	11	MEDIA	3	1	2	3	3	12	MEDIA	3	3	2	3	2	13	MEDIA	49	MEDIA
6	2	1	0	1	1	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	0	2	1	1	1	5	BAJA	22	BAJA
7	4	3	3	2	4	16	ALTA	4	3	2	4	4	17	ALTA	4	3	2	2	4	15	ALTA	4	2	4	3	2	15	ALTA	63	ALTA
8	2	3	1	3	1	10	MEDIA	3	2	1	2	1	9	MEDIA	3	2	2	1	3	11	MEDIA	3	2	3	2	2	12	MEDIA	42	MEDIA
9	4	3	2	3	3	15	ALTA	2	2	3	2	4	13	MEDIA	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	4	3	2	3	16	ALTA	60	ALTA
10	2	4	3	3	4	16	ALTA	4	4	3	4	2	17	ALTA	4	3	4	4	3	18	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	68	ALTA
11	1	0	1	1	1	4	BAJA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	1	1	1	0	2	5	BAJA	2	1	2	0	1	6	BAJA	23	BAJA
12	4	3	2	2	2	13	MEDIA	4	2	2	3	2	13	MEDIA	4	2	3	4	2	15	ALTA	3	2	3	1	3	12	MEDIA	53	MEDIA
13	4	3	3	2	3	15	ALTA	4	3	4	3	2	16	ALTA	3	4	3	4	2	16	ALTA	3	2	3	4	3	15	ALTA	62	ALTA
14	3	3	4	2	4	16	ALTA	4	3	3	3	2	15	ALTA	4	3	3	2	3	15	ALTA	3	4	4	3	2	16	ALTA	62	ALTA
15	4	3	4	2	4	17	ALTA	3	4	2	3	2	14	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	4	2	4	4	3	17	ALTA	65	ALTA
16	2	3	2	2	3	12	MEDIA	3	1	2	3	3	12	MEDIA	3	3	2	2	2	12	MEDIA	3	2	2	3	2	12	MEDIA	48	MEDIA
17	2	4	3	4	3	16	ALTA	4	3	4	4	3	18	ALTA	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	3	4	3	3	17	ALTA	67	ALTA
18	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	2	3	2	2	12	MEDIA	3	3	2	2	3	13	MEDIA	3	2	1	3	2	11	MEDIA	49	MEDIA
19	2	0	1	2	1	6	BAJA	1	2	1	0	1	5	BAJA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	1	1	1	0	1	4	BAJA	23	BAJA
20	2	4	4	2	3	15	ALTA	4	4	3	4	2	17	ALTA	3	2	3	3	4	15	ALTA	4	4	3	4	3	18	ALTA	65	ALTA
21	3	3	2	4	3	15	ALTA	3	4	3	4	2	16	ALTA	4	3	4	3	2	16	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	64	ALTA
22	3	1	2	3	2	11	MEDIA	4	2	2	3	2	13	MEDIA	4	2	3	2	3	14	ALTA	2	3	3	2	2	12	MEDIA	50	MEDIA
23	4	2	4	3	3	16	ALTA	2	4	3	4	3	16	ALTA	4	2	4	3	2	15	ALTA	4	2	3	3	4	16	ALTA	63	ALTA

24	4	3	2	3	3	15	ALTA	4	2	3	4	4	17	ALTA	3	2	3	4	4	16	ALTA	4	3	3	2	3	15	ALTA	63	ALTA
25	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	2	2	1	0	2	7	MEDIA	23	BAJA
26	3	2	1	1	3	10	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	2	2	3	2	3	12	MEDIA	2	2	3	2	4	13	MEDIA	45	MEDIA
27	2	4	4	3	3	16	ALTA	4	4	3	2	4	17	ALTA	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	3	3	4	2	16	ALTA	65	ALTA
28	4	3	4	2	2	15	ALTA	2	3	2	3	3	13	MEDIA	2	4	3	4	4	17	ALTA	4	3	3	2	4	16	ALTA	61	ALTA
29	4	3	4	4	2	17	ALTA	4	2	4	3	4	17	ALTA	4	3	4	4	3	18	ALTA	4	3	3	2	3	15	ALTA	67	ALTA
30	2	3	2	3	3	13	MEDIA	2	3	2	2	4	13	MEDIA	2	1	2	3	3	11	MEDIA	3	2	1	1	3	10	MEDIA	47	MEDIA
31	4	2	2	4	3	15	ALTA	4	4	3	2	3	16	ALTA	3	4	4	2	4	17	ALTA	4	3	3	4	4	18	ALTA	66	ALTA
32	4	3	2	4	2	15	ALTA	3	4	3	4	2	16	ALTA	4	4	2	4	3	17	ALTA	4	3	4	3	2	16	ALTA	64	ALTA
33	3	3	1	3	2	12	MEDIA	2	1	3	2	3	11	MEDIA	3	2	2	3	2	12	MEDIA	3	2	2	3	3	13	MEDIA	48	MEDIA
34	4	3	2	4	2	15	ALTA	2	3	2	4	4	15	ALTA	4	4	3	3	4	18	ALTA	4	3	4	2	3	16	ALTA	64	ALTA
35	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	2	1	1	2	7	MEDIA	2	0	1	2	2	7	MEDIA	1	1	0	0	1	3	BAJA	21	BAJA
36	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	2	4	4	2	16	ALTA	4	4	4	2	3	17	ALTA	2	2	3	2	4	13	MEDIA	62	ALTA
37	4	4	2	3	2	15	ALTA	2	4	4	3	4	17	ALTA	4	2	3	4	3	16	ALTA	4	4	2	3	2	15	ALTA	63	ALTA
38	3	3	2	2	2	12	MEDIA	2	3	2	2	3	12	MEDIA	2	3	2	4	4	15	ALTA	3	1	2	3	3	12	MEDIA	51	MEDIA
39	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	2	2	3	3	13	MEDIA	2	3	2	3	3	13	MEDIA	52	MEDIA
40	3	2	4	3	4	16	ALTA	4	4	4	4	3	19	ALTA	4	2	3	4	2	15	ALTA	4	3	4	2	3	16	ALTA	66	ALTA
41	4	4	3	2	4	17	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	4	3	3	4	3	17	ALTA	3	4	4	2	3	16	ALTA	67	ALTA
42	4	4	3	4	3	18	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	3	4	2	3	3	15	ALTA	4	4	2	3	4	17	ALTA	67	ALTA
43	3	1	3	3	2	12	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	3	2	2	3	13	MEDIA	2	1	3	2	3	11	MEDIA	48	MEDIA
44	4	3	2	4	3	16	ALTA	4	4	3	2	3	16	ALTA	4	3	4	2	4	17	ALTA	4	2	3	4	3	16	ALTA	65	ALTA
45	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	3	2	1	2	11	MEDIA	3	1	2	3	3	12	MEDIA	3	3	2	3	2	13	MEDIA	49	MEDIA
46	2	1	0	1	1	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	0	2	1	1	1	5	BAJA	22	BAJA
47	4	3	3	2	4	16	ALTA	4	3	2	4	4	17	ALTA	4	3	2	2	4	15	ALTA	4	2	4	3	2	15	ALTA	63	ALTA
48	2	3	1	3	1	10	MEDIA	3	2	1	2	1	9	MEDIA	3	2	2	1	3	11	MEDIA	3	2	3	2	2	12	MEDIA	42	MEDIA
49	4	3	2	3	3	15	ALTA	2	2	3	2	4	13	MEDIA	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	4	3	2	3	16	ALTA	60	ALTA
50	2	4	3	3	4	16	ALTA	4	4	3	4	2	17	ALTA	4	3	4	4	3	18	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	68	ALTA
51	1	0	1	1	1	4	BAJA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	1	1	1	0	2	5	BAJA	2	1	2	0	1	6	BAJA	23	BAJA
52	4	3	2	2	2	13	MEDIA	4	2	2	3	2	13	MEDIA	4	2	3	4	2	15	ALTA	3	2	3	1	3	12	MEDIA	53	MEDIA

53	4	3	3	2	3	15	ALTA	4	3	4	3	2	16	ALTA	3	4	3	4	2	16	ALTA	3	2	3	4	3	15	ALTA	62	ALTA
54	3	3	4	2	4	16	ALTA	4	3	3	3	2	15	ALTA	4	3	3	2	3	15	ALTA	3	4	4	3	2	16	ALTA	62	ALTA
55	4	3	4	2	4	17	ALTA	3	4	2	3	2	14	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	4	2	4	4	3	17	ALTA	65	ALTA
56	2	3	2	2	3	12	MEDIA	3	1	2	3	3	12	MEDIA	3	3	2	2	2	12	MEDIA	3	2	2	3	2	12	MEDIA	48	MEDIA
57	2	4	3	4	3	16	ALTA	4	3	4	4	3	18	ALTA	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	3	4	3	3	17	ALTA	67	ALTA
58	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	2	3	2	2	12	MEDIA	3	3	2	2	3	13	MEDIA	3	2	1	3	2	11	MEDIA	49	MEDIA
59	2	0	1	2	1	6	BAJA	1	2	1	0	1	5	BAJA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	1	1	1	0	1	4	BAJA	23	BAJA
60	2	4	4	2	3	15	ALTA	4	4	3	4	2	17	ALTA	3	2	3	3	4	15	ALTA	4	4	3	4	3	18	ALTA	65	ALTA
61	3	3	2	4	3	15	ALTA	3	4	3	4	2	16	ALTA	4	3	4	3	2	16	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	64	ALTA
62	3	1	2	3	2	11	MEDIA	4	2	2	3	2	13	MEDIA	4	2	3	2	3	14	ALTA	2	3	3	2	2	12	MEDIA	50	MEDIA
63	4	2	4	3	3	16	ALTA	2	4	3	4	3	16	ALTA	4	2	4	3	2	15	ALTA	4	2	3	3	4	16	ALTA	63	ALTA
64	4	3	2	3	3	15	ALTA	4	2	3	4	4	17	ALTA	3	2	3	4	4	16	ALTA	4	3	3	2	3	15	ALTA	63	ALTA
65	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	2	2	1	0	2	7	MEDIA	23	BAJA
66	3	2	1	1	3	10	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	2	2	3	2	3	12	MEDIA	2	2	3	2	4	13	MEDIA	45	MEDIA
67	2	4	4	3	3	16	ALTA	4	4	3	2	4	17	ALTA	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	3	3	4	2	16	ALTA	65	ALTA
68	4	3	4	2	2	15	ALTA	2	3	2	3	3	13	MEDIA	2	4	3	4	4	17	ALTA	4	3	3	2	4	16	ALTA	61	ALTA
69	4	3	4	4	2	17	ALTA	4	2	4	3	4	17	ALTA	4	3	4	4	3	18	ALTA	4	3	3	2	3	15	ALTA	67	ALTA
70	2	3	2	3	3	13	MEDIA	2	3	2	2	4	13	MEDIA	2	1	2	3	3	11	MEDIA	3	2	1	1	3	10	MEDIA	47	MEDIA
71	4	2	2	4	3	15	ALTA	4	4	3	2	3	16	ALTA	3	4	4	2	4	17	ALTA	4	3	3	4	4	18	ALTA	66	ALTA
72	4	3	2	4	2	15	ALTA	3	4	3	4	2	16	ALTA	4	4	2	4	3	17	ALTA	4	3	4	3	2	16	ALTA	64	ALTA
73	3	3	1	3	2	12	MEDIA	2	1	3	2	3	11	MEDIA	3	2	2	3	2	12	MEDIA	3	2	2	3	3	13	MEDIA	48	MEDIA
74	4	3	2	4	2	15	ALTA	2	3	2	4	4	15	ALTA	4	4	3	3	4	18	ALTA	4	3	4	2	3	16	ALTA	64	ALTA
75	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	2	1	1	2	7	MEDIA	2	0	1	2	2	7	MEDIA	1	1	0	0	1	3	BAJA	21	BAJA
76	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	2	4	4	2	16	ALTA	4	4	4	2	3	17	ALTA	2	2	3	2	4	13	MEDIA	62	ALTA
77	4	4	2	3	2	15	ALTA	2	4	4	3	4	17	ALTA	4	2	3	4	3	16	ALTA	4	4	2	3	2	15	ALTA	63	ALTA
78	3	3	2	2	2	12	MEDIA	2	3	2	2	3	12	MEDIA	2	3	2	4	4	15	ALTA	3	1	2	3	3	12	MEDIA	51	MEDIA
79	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	2	2	3	3	13	MEDIA	2	3	2	3	3	13	MEDIA	52	MEDIA
80	3	2	4	3	4	16	ALTA	4	4	4	4	3	19	ALTA	4	2	3	4	2	15	ALTA	4	3	4	2	3	16	ALTA	66	ALTA
81	4	4	3	2	4	17	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	4	3	3	4	3	17	ALTA	3	4	4	2	3	16	ALTA	67	ALTA

82	4	4	3	4	3	18	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	3	4	2	3	3	15	ALTA	4	4	2	3	4	17	ALTA	67	ALTA
83	3	1	3	3	2	12	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	3	2	2	3	13	MEDIA	2	1	3	2	3	11	MEDIA	48	MEDIA
84	4	3	2	4	3	16	ALTA	4	4	3	2	3	16	ALTA	4	3	4	2	4	17	ALTA	4	2	3	4	3	16	ALTA	65	ALTA
85	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	3	2	1	2	11	MEDIA	3	1	2	3	3	12	MEDIA	3	3	2	3	2	13	MEDIA	49	MEDIA
86	2	1	0	1	1	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	0	2	1	1	1	5	BAJA	22	BAJA
87	4	3	3	2	4	16	ALTA	4	3	2	4	4	17	ALTA	4	3	2	2	4	15	ALTA	4	2	4	3	2	15	ALTA	63	ALTA
88	2	3	1	3	1	10	MEDIA	3	2	1	2	1	9	MEDIA	3	2	2	1	3	11	MEDIA	3	2	3	2	2	12	MEDIA	42	MEDIA
89	4	3	2	3	3	15	ALTA	2	2	3	2	4	13	MEDIA	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	4	3	2	3	16	ALTA	60	ALTA
90	2	4	3	3	4	16	ALTA	4	4	3	4	2	17	ALTA	4	3	4	4	3	18	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	68	ALTA
91	1	0	1	1	1	4	BAJA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	1	1	1	0	2	5	BAJA	2	1	2	0	1	6	BAJA	23	BAJA
92	4	3	2	2	2	13	MEDIA	4	2	2	3	2	13	MEDIA	4	2	3	4	2	15	ALTA	3	2	3	1	3	12	MEDIA	53	MEDIA
93	4	3	3	2	3	15	ALTA	4	3	4	3	2	16	ALTA	3	4	3	4	2	16	ALTA	3	2	3	4	3	15	ALTA	62	ALTA
94	3	3	4	2	4	16	ALTA	4	3	3	3	2	15	ALTA	4	3	3	2	3	15	ALTA	3	4	4	3	2	16	ALTA	62	ALTA
95	4	3	4	2	4	17	ALTA	3	4	2	3	2	14	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	4	2	4	4	3	17	ALTA	65	ALTA
96	2	3	2	2	3	12	MEDIA	3	1	2	3	3	12	MEDIA	3	3	2	2	2	12	MEDIA	3	2	2	3	2	12	MEDIA	48	MEDIA
97	2	4	3	4	3	16	ALTA	4	3	4	4	3	18	ALTA	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	3	4	3	3	17	ALTA	67	ALTA
98	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	2	3	2	2	12	MEDIA	3	3	2	2	3	13	MEDIA	3	2	1	3	2	11	MEDIA	49	MEDIA
99	2	0	1	2	1	6	BAJA	1	2	1	0	1	5	BAJA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	1	1	1	0	1	4	BAJA	23	BAJA
100	2	4	4	2	3	15	ALTA	4	4	3	4	2	17	ALTA	3	2	3	3	4	15	ALTA	4	4	3	4	3	18	ALTA	65	ALTA
101	3	3	2	4	3	15	ALTA	3	4	3	4	2	16	ALTA	4	3	4	3	2	16	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	64	ALTA
102	3	1	2	3	2	11	MEDIA	4	2	2	3	2	13	MEDIA	4	2	3	2	3	14	ALTA	2	3	3	2	2	12	MEDIA	50	MEDIA
103	4	2	4	3	3	16	ALTA	2	4	3	4	3	16	ALTA	4	2	4	3	2	15	ALTA	4	2	3	3	4	16	ALTA	63	ALTA
104	4	3	2	3	3	15	ALTA	4	2	3	4	4	17	ALTA	3	2	3	4	4	16	ALTA	4	3	3	2	3	15	ALTA	63	ALTA
105	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	2	2	1	0	2	7	MEDIA	23	BAJA
106	3	2	1	1	3	10	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	2	2	3	2	3	12	MEDIA	2	2	3	2	4	13	MEDIA	45	MEDIA
107	2	4	4	3	3	16	ALTA	4	4	3	2	4	17	ALTA	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	3	3	4	2	16	ALTA	65	ALTA
108	4	3	4	2	2	15	ALTA	2	3	2	3	3	13	MEDIA	2	4	3	4	4	17	ALTA	4	3	3	2	4	16	ALTA	61	ALTA
109	4	3	4	4	2	17	ALTA	4	2	4	3	4	17	ALTA	4	3	4	4	3	18	ALTA	4	3	3	2	3	15	ALTA	67	ALTA
110	2	3	2	3	3	13	MEDIA	2	3	2	2	4	13	MEDIA	2	1	2	3	3	11	MEDIA	3	2	1	1	3	10	MEDIA	47	MEDIA

111	4	2	2	4	3	15	ALTA	4	4	3	2	3	16	ALTA	3	4	4	2	4	17	ALTA	4	3	3	4	4	18	ALTA	66	ALTA
112	4	3	2	4	2	15	ALTA	3	4	3	4	2	16	ALTA	4	4	2	4	3	17	ALTA	4	3	4	3	2	16	ALTA	64	ALTA
113	3	3	1	3	2	12	MEDIA	2	1	3	2	3	11	MEDIA	3	2	2	3	2	12	MEDIA	3	2	2	3	3	13	MEDIA	48	MEDIA
114	4	3	2	4	2	15	ALTA	2	3	2	4	4	15	ALTA	4	4	3	3	4	18	ALTA	4	3	4	2	3	16	ALTA	64	ALTA
115	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	2	1	1	2	7	MEDIA	2	0	1	2	2	7	MEDIA	1	1	0	0	1	3	BAJA	21	BAJA
116	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	2	4	4	2	16	ALTA	4	4	4	2	3	17	ALTA	2	2	3	2	4	13	MEDIA	62	ALTA
117	4	4	2	3	2	15	ALTA	2	4	4	3	4	17	ALTA	4	2	3	4	3	16	ALTA	4	4	2	3	2	15	ALTA	63	ALTA
118	3	3	2	2	2	12	MEDIA	2	3	2	2	3	12	MEDIA	2	3	2	4	4	15	ALTA	3	1	2	3	3	12	MEDIA	51	MEDIA
119	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	2	2	3	3	13	MEDIA	2	3	2	3	3	13	MEDIA	52	MEDIA
120	3	2	4	3	4	16	ALTA	4	4	4	4	3	19	ALTA	4	2	3	4	2	15	ALTA	4	3	4	2	3	16	ALTA	66	ALTA
121	4	4	3	2	4	17	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	4	3	3	4	3	17	ALTA	3	4	4	2	3	16	ALTA	67	ALTA
122	4	4	3	4	3	18	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	3	4	2	3	3	15	ALTA	4	4	2	3	4	17	ALTA	67	ALTA
123	3	1	3	3	2	12	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	3	2	2	3	13	MEDIA	2	1	3	2	3	11	MEDIA	48	MEDIA
124	4	3	2	4	3	16	ALTA	4	4	3	2	3	16	ALTA	4	3	4	2	4	17	ALTA	4	2	3	4	3	16	ALTA	65	ALTA
125	3	2	2	3	3	13	MEDIA	3	3	2	1	2	11	MEDIA	3	1	2	3	3	12	MEDIA	3	3	2	3	2	13	MEDIA	49	MEDIA

### Matriz de datos de la variable calidad de atención

MUESTRA	CALIDAD DE ATENCIÓN																								TOTAL	NIVEL				
	TANGIBILIDAD							FIABILIDAD							SEGURIDAD							EMPATÍA								
	1	2	3	4	5	ST	NIVEL	6	7	8	9	10	ST	NIVEL	11	12	13	14	15	ST	NIVEL	16	17	18			19	20	ST	NIVEL
1	1	2	1	1	1	6	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	0	1	1	2	6	MALA	26	MALA
2	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	0	2	5	MALA	1	1	1	1	2	6	MALA	1	1	1	2	0	5	MALA	21	MALA
3	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	1	3	1	3	10	REGULAR	3	1	2	2	3	11	REGULAR	2	2	1	3	1	9	REGULAR	39	REGULAR
4	2	0	2	1	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	22	MALA
5	2	2	2	1	3	10	REGULAR	2	3	2	2	4	13	REGULAR	3	2	1	3	1	10	REGULAR	3	1	3	2	2	11	REGULAR	44	REGULAR
6	4	3	3	2	2	14	BUENA	3	4	3	4	2	16	BUENA	4	2	4	2	3	15	BUENA	2	3	4	3	4	16	BUENA	61	BUENA
7	2	1	0	2	1	6	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	1	2	2	1	0	6	MALA	22	MALA
8	1	2	2	1	2	8	REGULAR	4	4	4	2	3	17	BUENA	3	2	1	2	1	9	REGULAR	3	2	1	3	1	10	REGULAR	44	REGULAR
9	2	1	1	2	0	6	MALA	2	3	2	1	3	11	REGULAR	1	2	1	1	1	6	MALA	1	0	1	2	1	5	MALA	28	REGULAR
10	1	2	0	1	1	5	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	1	0	1	2	1	5	MALA	2	1	2	1	0	6	MALA	22	MALA
11	3	2	2	3	2	12	REGULAR	3	4	3	2	4	16	BUENA	3	2	2	4	3	14	BUENA	4	3	2	3	4	16	BUENA	58	BUENA
12	3	2	1	1	3	10	REGULAR	2	3	2	1	3	11	REGULAR	0	2	1	2	1	6	MALA	2	1	2	3	2	10	REGULAR	37	REGULAR
13	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	1	1	1	1	6	MALA	24	MALA
14	1	2	0	1	2	6	MALA	2	1	1	0	1	5	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	1	1	1	1	0	4	MALA	19	MALA
15	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	2	2	1	0	6	MALA	24	MALA
16	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	1	3	2	1	10	REGULAR	3	2	1	1	3	10	REGULAR	3	1	2	2	1	9	REGULAR	39	REGULAR
17	2	1	1	0	2	6	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	24	MALA
18	2	1	2	3	3	11	REGULAR	3	1	1	3	2	10	REGULAR	3	1	2	1	3	10	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	40	REGULAR
19	3	3	3	2	2	13	REGULAR	2	3	3	4	2	14	BUENA	4	4	2	3	4	17	BUENA	4	2	2	3	2	13	REGULAR	57	BUENA
20	2	0	1	1	1	5	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	23	MALA
21	1	2	1	1	1	6	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	1	1	0	1	2	5	MALA	24	MALA
22	3	1	2	2	1	9	REGULAR	3	2	2	1	3	11	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	3	1	3	2	1	10	REGULAR	34	REGULAR
23	2	1	1	0	2	6	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	1	0	2	6	MALA	23	MALA
24	1	0	1	2	1	5	MALA	1	0	2	2	0	5	MALA	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	1	1	0	1	5	MALA	22	MALA

25	3	4	3	2	3	15	BUENA	2	4	3	2	4	15	BUENA	2	1	2	3	2	10	REGULAR	2	0	1	2	0	5	MALA	45	REGULAR
26	2	2	1	1	2	8	REGULAR	3	3	2	2	3	13	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	3	1	2	2	3	11	REGULAR	41	REGULAR
27	1	1	1	2	1	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	1	1	1	2	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	24	MALA
28	2	0	1	1	2	6	MALA	3	2	1	3	2	11	REGULAR	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	2	0	5	MALA	27	REGULAR
29	1	1	1	1	1	5	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	2	0	1	1	2	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	23	MALA
30	2	1	2	3	3	11	REGULAR	3	1	3	1	2	10	REGULAR	4	3	4	3	4	18	BUENA	1	2	1	2	0	6	MALA	45	REGULAR
31	1	2	1	1	1	6	MALA	1	2	1	1	2	7	REGULAR	1	1	1	1	2	6	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	25	MALA
32	1	2	1	1	0	5	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	0	2	2	0	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	21	MALA
33	2	1	3	1	3	10	REGULAR	2	3	2	2	4	13	REGULAR	2	1	1	3	3	10	REGULAR	2	1	3	3	2	11	REGULAR	44	REGULAR
34	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	1	0	1	2	1	5	MALA	23	MALA
35	3	2	3	2	1	11	REGULAR	3	2	3	4	2	14	BUENA	3	2	3	4	2	14	BUENA	3	3	2	2	4	14	BUENA	53	REGULAR
36	2	2	1	0	1	6	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	3	2	1	1	3	10	REGULAR	27	REGULAR
37	2	1	1	1	0	5	MALA	1	1	2	0	2	6	MALA	1	1	2	2	1	7	REGULAR	2	1	1	1	1	6	MALA	24	MALA
38	3	1	3	1	2	10	REGULAR	3	1	1	2	3	10	REGULAR	1	1	1	1	1	5	MALA	3	1	2	1	3	10	REGULAR	35	REGULAR
39	2	3	1	1	3	10	REGULAR	3	2	1	3	2	11	REGULAR	3	2	1	3	2	11	REGULAR	3	1	2	3	2	11	REGULAR	43	REGULAR
40	1	2	1	1	1	6	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	24	MALA
41	1	2	1	1	1	6	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	0	1	1	2	6	MALA	26	MALA
42	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	0	2	5	MALA	1	1	1	1	2	6	MALA	1	1	1	2	0	5	MALA	21	MALA
43	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	1	3	1	3	10	REGULAR	3	1	2	2	3	11	REGULAR	2	2	1	3	1	9	REGULAR	39	REGULAR
44	2	0	2	1	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	22	MALA
45	2	2	2	1	3	10	REGULAR	2	3	2	2	4	13	REGULAR	3	2	1	3	1	10	REGULAR	3	1	3	2	2	11	REGULAR	44	REGULAR
46	4	3	3	2	2	14	BUENA	3	4	3	4	2	16	BUENA	4	2	4	2	3	15	BUENA	2	3	4	3	4	16	BUENA	61	BUENA
47	2	1	0	2	1	6	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	1	2	2	1	0	6	MALA	22	MALA
48	1	2	2	1	2	8	REGULAR	4	4	4	2	3	17	BUENA	3	2	1	2	1	9	REGULAR	3	2	1	3	1	10	REGULAR	44	REGULAR
49	2	1	1	2	0	6	MALA	2	3	2	1	3	11	REGULAR	1	2	1	1	1	6	MALA	1	0	1	2	1	5	MALA	28	REGULAR
50	1	2	0	1	1	5	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	1	0	1	2	1	5	MALA	2	1	2	1	0	6	MALA	22	MALA
51	3	2	2	3	2	12	REGULAR	3	4	3	2	4	16	BUENA	3	2	2	4	3	14	BUENA	4	3	2	3	4	16	BUENA	58	BUENA
52	3	2	1	1	3	10	REGULAR	2	3	2	1	3	11	REGULAR	0	2	1	2	1	6	MALA	2	1	2	3	2	10	REGULAR	37	REGULAR
53	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	1	1	1	1	6	MALA	24	MALA

54	1	2	0	1	2	6	MALA	2	1	1	0	1	5	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	1	1	1	1	0	4	MALA	19	MALA
55	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	2	2	1	0	6	MALA	24	MALA
56	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	1	3	2	1	10	REGULAR	3	2	1	1	3	10	REGULAR	3	1	2	2	1	9	REGULAR	39	REGULAR
57	2	1	1	0	2	6	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	24	MALA
58	2	1	2	3	3	11	REGULAR	3	1	1	3	2	10	REGULAR	3	1	2	1	3	10	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	40	REGULAR
59	3	3	3	2	2	13	REGULAR	2	3	3	4	2	14	BUENA	4	4	2	3	4	17	BUENA	4	2	2	3	2	13	REGULAR	57	BUENA
60	2	0	1	1	1	5	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	23	MALA
61	1	2	1	1	1	6	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	1	1	0	1	2	5	MALA	24	MALA
62	3	1	2	2	1	9	REGULAR	3	2	2	1	3	11	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	3	1	3	2	1	10	REGULAR	34	REGULAR
63	2	1	1	0	2	6	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	1	0	2	6	MALA	23	MALA
64	1	0	1	2	1	5	MALA	1	0	2	2	0	5	MALA	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	1	1	0	1	5	MALA	22	MALA
65	3	4	3	2	3	15	BUENA	2	4	3	2	4	15	BUENA	2	1	2	3	2	10	REGULAR	2	0	1	2	0	5	MALA	45	REGULAR
66	2	2	1	1	2	8	REGULAR	3	3	2	2	3	13	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	3	1	2	2	3	11	REGULAR	41	REGULAR
67	1	1	1	2	1	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	1	1	1	2	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	24	MALA
68	2	0	1	1	2	6	MALA	3	2	1	3	2	11	REGULAR	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	2	0	5	MALA	27	REGULAR
69	1	1	1	1	1	5	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	2	0	1	1	2	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	23	MALA
70	2	1	2	3	3	11	REGULAR	3	1	3	1	2	10	REGULAR	4	3	4	3	4	18	BUENA	1	2	1	2	0	6	MALA	45	REGULAR
71	1	2	1	1	1	6	MALA	1	2	1	1	2	7	REGULAR	1	1	1	1	2	6	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	25	MALA
72	1	2	1	1	0	5	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	0	2	2	0	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	21	MALA
73	2	1	3	1	3	10	REGULAR	2	3	2	2	4	13	REGULAR	2	1	1	3	3	10	REGULAR	2	1	3	3	2	11	REGULAR	44	REGULAR
74	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	1	0	1	2	1	5	MALA	23	MALA
75	3	2	3	2	1	11	REGULAR	3	2	3	4	2	14	BUENA	3	2	3	4	2	14	BUENA	3	3	2	2	4	14	BUENA	53	REGULAR
76	2	2	1	0	1	6	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	3	2	1	1	3	10	REGULAR	27	REGULAR
77	2	1	1	1	0	5	MALA	1	1	2	0	2	6	MALA	1	1	2	2	1	7	REGULAR	2	1	1	1	1	6	MALA	24	MALA
78	3	1	3	1	2	10	REGULAR	3	1	1	2	3	10	REGULAR	1	1	1	1	1	5	MALA	3	1	2	1	3	10	REGULAR	35	REGULAR
79	2	3	1	1	3	10	REGULAR	3	2	1	3	2	11	REGULAR	3	2	1	3	2	11	REGULAR	3	1	2	3	2	11	REGULAR	43	REGULAR
80	1	2	1	1	1	6	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	24	MALA
81	1	2	1	1	1	6	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	0	1	1	2	6	MALA	26	MALA
82	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	0	2	5	MALA	1	1	1	1	2	6	MALA	1	1	1	2	0	5	MALA	21	MALA

83	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	1	3	1	3	10	REGULAR	3	1	2	2	3	11	REGULAR	2	2	1	3	1	9	REGULAR	39	REGULAR
84	2	0	2	1	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	22	MALA
85	2	2	2	1	3	10	REGULAR	2	3	2	2	4	13	REGULAR	3	2	1	3	1	10	REGULAR	3	1	3	2	2	11	REGULAR	44	REGULAR
86	4	3	3	2	2	14	BUENA	3	4	3	4	2	16	BUENA	4	2	4	2	3	15	BUENA	2	3	4	3	4	16	BUENA	61	BUENA
87	2	1	0	2	1	6	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	1	2	2	1	0	6	MALA	22	MALA
88	1	2	2	1	2	8	REGULAR	4	4	4	2	3	17	BUENA	3	2	1	2	1	9	REGULAR	3	2	1	3	1	10	REGULAR	44	REGULAR
89	2	1	1	2	0	6	MALA	2	3	2	1	3	11	REGULAR	1	2	1	1	1	6	MALA	1	0	1	2	1	5	MALA	28	REGULAR
90	1	2	0	1	1	5	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	1	0	1	2	1	5	MALA	2	1	2	1	0	6	MALA	22	MALA
91	3	2	2	3	2	12	REGULAR	3	4	3	2	4	16	BUENA	3	2	2	4	3	14	BUENA	4	3	2	3	4	16	BUENA	58	BUENA
92	3	2	1	1	3	10	REGULAR	2	3	2	1	3	11	REGULAR	0	2	1	2	1	6	MALA	2	1	2	3	2	10	REGULAR	37	REGULAR
93	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	1	1	1	1	6	MALA	24	MALA
94	1	2	0	1	2	6	MALA	2	1	1	0	1	5	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	1	1	1	1	0	4	MALA	19	MALA
95	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	2	2	1	0	6	MALA	24	MALA
96	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	1	3	2	1	10	REGULAR	3	2	1	1	3	10	REGULAR	3	1	2	2	1	9	REGULAR	39	REGULAR
97	2	1	1	0	2	6	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	24	MALA
98	2	1	2	3	3	11	REGULAR	3	1	1	3	2	10	REGULAR	3	1	2	1	3	10	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	40	REGULAR
99	3	3	3	2	2	13	REGULAR	2	3	3	4	2	14	BUENA	4	4	2	3	4	17	BUENA	4	2	2	3	2	13	REGULAR	57	BUENA
100	2	0	1	1	1	5	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	23	MALA
101	1	2	1	1	1	6	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	1	1	0	1	2	5	MALA	24	MALA
102	3	1	2	2	1	9	REGULAR	3	2	2	1	3	11	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	3	1	3	2	1	10	REGULAR	34	REGULAR
103	2	1	1	0	2	6	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	1	0	2	6	MALA	23	MALA
104	1	0	1	2	1	5	MALA	1	0	2	2	0	5	MALA	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	1	1	0	1	5	MALA	22	MALA
105	3	4	3	2	3	15	BUENA	2	4	3	2	4	15	BUENA	2	1	2	3	2	10	REGULAR	2	0	1	2	0	5	MALA	45	REGULAR
106	2	2	1	1	2	8	REGULAR	3	3	2	2	3	13	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	3	1	2	2	3	11	REGULAR	41	REGULAR
107	1	1	1	2	1	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	1	1	1	2	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	24	MALA
108	2	0	1	1	2	6	MALA	3	2	1	3	2	11	REGULAR	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	2	0	5	MALA	27	REGULAR
109	1	1	1	1	1	5	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	2	0	1	1	2	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	23	MALA
110	2	1	2	3	3	11	REGULAR	3	1	3	1	2	10	REGULAR	4	3	4	3	4	18	BUENA	1	2	1	2	0	6	MALA	45	REGULAR
111	1	2	1	1	1	6	MALA	1	2	1	1	2	7	REGULAR	1	1	1	1	2	6	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	25	MALA

112	1	2	1	1	0	5	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	0	2	2	0	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	21	MALA
113	2	1	3	1	3	10	REGULAR	2	3	2	2	4	13	REGULAR	2	1	1	3	3	10	REGULAR	2	1	3	3	2	11	REGULAR	44	REGULAR
114	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	1	0	1	2	1	5	MALA	23	MALA
115	3	2	3	2	1	11	REGULAR	3	2	3	4	2	14	BUENA	3	2	3	4	2	14	BUENA	3	3	2	2	4	14	BUENA	53	REGULAR
116	2	2	1	0	1	6	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	3	2	1	1	3	10	REGULAR	27	REGULAR
117	2	1	1	1	0	5	MALA	1	1	2	0	2	6	MALA	1	1	2	2	1	7	REGULAR	2	1	1	1	1	6	MALA	24	MALA
118	3	1	3	1	2	10	REGULAR	3	1	1	2	3	10	REGULAR	1	1	1	1	1	5	MALA	3	1	2	1	3	10	REGULAR	35	REGULAR
119	2	3	1	1	3	10	REGULAR	3	2	1	3	2	11	REGULAR	3	2	1	3	2	11	REGULAR	3	1	2	3	2	11	REGULAR	43	REGULAR
120	1	2	1	1	1	6	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	24	MALA
121	1	2	1	1	1	6	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	0	1	1	2	6	MALA	26	MALA
122	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	0	2	5	MALA	1	1	1	1	2	6	MALA	1	1	1	2	0	5	MALA	21	MALA
123	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	1	3	1	3	10	REGULAR	3	1	2	2	3	11	REGULAR	2	2	1	3	1	9	REGULAR	39	REGULAR
124	2	0	2	1	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	22	MALA
125	2	2	2	1	3	10	REGULAR	2	3	2	2	4	13	REGULAR	3	2	1	3	1	10	REGULAR	3	1	3	2	2	11	REGULAR	44	REGULAR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HENRY VILLACORTA VALENCIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Sobrecarga laboral y calidad de atención al paciente en el Servicio de Emergencias de un Hospital, Iquitos, 2022", cuyo autor es ZAVALETA VELA ZULLY BELLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

TRUJILLO, 25 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HENRY VILLACORTA VALENCIA <b>DNI:</b> 17860116 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2982-3444	Firmado electrónicamente por: HVILLACORTAV16 el 13-08-2022 18:29:20

Código documento Trilce: TRI - 0367650