



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

“Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una
Clínica Privada, Lima -2019”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA

Br. Gina Sadith Susanibar Villavicencio

(0000-0002-0952-472X)

ASESORA

Dr. Gladys Guzmán Canchero

(0000-0002-9277-8690)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud

Lima - Perú

2019



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PE-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-08-2019
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Gina Sadith Susanibar Villavicencio, cuyo título es: "Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019".
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 9 de agosto del 2019.


.....
Raúl Delgado Arenas
PRESIDENTE


.....
Carolina Valenzuela Moncada
SECRETARIO


.....
Gladys Guzmán Canchero
VOCAL

					
Elabora	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del TDC	Revisó	Coordinador de Investigación

Dedicatoria

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y guiarme en todo momento, a mi madre Lilia por su apoyo incondicional y por ser ejemplo de mujer a seguir.

A mi hija Lucia, mi tesoro más preciado quien me inspira a seguir adelante a pesar de las adversidades.

Agradecimiento

A mis docentes y asesora por todos sus conocimientos brindados durante este tiempo de estudio.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gina Sadith Susanibar Villavicencio, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N° 42704474, con la tesis titulada “Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019”

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.


He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, las tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni ha sido presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicados), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 9 de Agosto 2019.



DNI NRO: 42704474

ÍNDICE

Acta de la aprobación de la tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I INTRODUCCIÓN	11
II. MÉTODO	25
2.1 Tipo y diseño de Investigación	25
2.2 Variables, Operacionalización	26
2.3 Población, muestra y muestreo	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5 Procedimiento	38
2.6 Métodos de análisis de datos	38
2.7 Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	70
Anexo A Matriz de consistencia del estudio	70
Anexo B Cuestionario carga laboral	74
Anexo C Cuestionario cuidado en la atención	77
Anexo D Carta de presentación	79
Anexo E Autorización del campo clínico	80
Anexo F Confiabilidad de la variable carga laboral	81
Anexo G Base de datos de la variable carga laboral	84
Anexo H Confiabilidad de la variable cuidado en la atención	88
Anexo I Base de datos de la variable cuidado en la atención	90
Anexo J Juicio de expertos	93
Anexo K Informe de originalidad según turnitin	99
Anexo L Acta aprobación de originalidad de tesis	100
Anexo M Autorización de la versión final del trabajo de investigación	101
Anexo N Autorización de la versión final del trabajo de investigación	102
Anexo Ñ Artículo de científico	103

Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Carga laboral	27
Tabla 2	Operacionalización de la variable cuidado en la atención	29
Tabla 3	Validez de contenido de los instrumentos carga laboral y cuidado en la atención	36
Tabla 4	Estadística de fiabilidad del instrumento carga laboral	36
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable: carga laboral	37
Tabla 6	Estadística de fiabilidad del instrumento cuidado en la atención	37
Tabla 7	Escalas y baremos de la variable cuidado en la atención	37
Tabla 8	Niveles de carga laboral del personal de enfermería	39
Tabla 9	Niveles de cuidado en la atención de los usuarios	40
Tabla 10	Niveles de la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios.	41
Tabla 11	Niveles de la dimensión explica y facilita información en el cuidado en la atención de los usuarios.	42
Tabla 12	Niveles de la dimensión conforta en el cuidado en la atención de los usuarios.	43
Tabla 13	Niveles de la dimensión explica y facilita información en el cuidado en la atención de los usuarios.	44
Tabla 14	Niveles de la dimensión mantiene relación de confianza en el cuidado en la atención de los usuarios.	45
Tabla 15	Niveles de la dimensión monitoriza y hace seguimiento en el cuidado en la atención de los usuarios.	46
Tabla 16	Prueba de Kolmogorov-Smirnov	47
Tabla 17	Correlación entre carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios.	48
Tabla 18	Correlación entre carga laboral en enfermería y la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	49
Tabla 19	Correlación entre carga laboral en enfermería y la dimensión explica y facilita información en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional	50
Tabla 20	Correlación entre carga laboral en enfermería y la dimensión conforta en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	52
Tabla 21	Correlación entre carga laboral en enfermería y la dimensión se anticipa en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	53
Tabla 22	Correlación entre carga laboral en enfermería y la dimensión mantiene relación de confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	54
Tabla 23	Correlación entre carga laboral en enfermería y la dimensión monitoriza y hace seguimiento en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	56

Lista de Figuras

Figura 1	Gráfico de barras de los niveles de carga laboral del personal de enfermería de la Clínica Internacional	39
Figura 2	Gráfico de barras de los niveles de cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional	40
Figura 3	Gráfico de barras de los niveles de la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	41
Figura 4	Gráfico de barras de los niveles de la dimensión explica y facilita en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	42
Figura 5	Gráfico de barras de los niveles de la dimensión conforta en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	43
Figura 6	Gráfico de barras de los niveles de la dimensión se anticipa en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	44
Figura 7	Gráfico de barras de los niveles de la dimensión mantiene relación de confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	45
Figura 8	Gráfico de barras de los niveles de la dimensión monitoriza y hace seguimiento en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	46
Figura 9	Gráfica de dispersión de Carga laboral del personal de enfermería Vs El cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	47
Figura 10	Gráfica de dispersión de Carga laboral en enfermería Vs dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	49
Figura 11	Gráfica de dispersión de Carga laboral en enfermería Vs dimensión explica y facilita en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	51
Figura 12	Gráfica de dispersión de Carga laboral en enfermería Vs dimensión conforta en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	52
Figura 13	Gráfica de dispersión de Carga laboral en enfermería Vs dimensión se anticipa en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	53
Figura 14	Gráfica de dispersión de Carga laboral en enfermería Vs dimensión mantiene relación de confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	55
Figura 15	Gráfica de dispersión de Carga laboral en enfermería Vs dimensión monitoriza y hace seguimiento en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.	56

RESUMEN

El siguiente estudio tiene como objetivo general determinar la relación entre Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019.

El diseño es no experimental de cohorte transversal, de tipo básico de alcance descriptivo correlacional. La población de estudio fue 100 enfermeras que trabajan en clínica internacional, para la recolección de datos en la variable carga laboral se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario carga laboral de Hart y Staveland modificado, aplicando el método de cálculo Kuder-Richarson 20 con una confiabilidad $Kr - 20 = 0,614$ que indica una confiabilidad alta del instrumento y para la variable cuidado de la atención se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario CARE Q de Patricia Larson modificado, aplicando el método de cálculo coeficiente Alfa de Cronbach cuyo valor fue 0,78 que indica una confiabilidad alta del instrumento ; la validez de ambos instrumentos fue aplicable determinado por tres expertos.

Para el procesamiento de datos se aplicó la prueba estadística Spss versión prueba. Los resultados obtenidos fueron que el 67, 5% de enfermeras presenta un nivel bajo de carga laboral y el 32. 5% tiene un nivel medio de carga laboral mientras que el cuidado de atención es del 100,00% con un nivel medio, hallándose correlación negativa con un coeficiente de correlación de Spearman es -0,574 ; llegando a la conclusión que existe relación inversa entre la carga laboral de enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional, en consecuencia una carga laboral apropiada en el personal de enfermería permitirá un alto cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

Palabras clave: carga laboral, cuidado en la atención, usuario, enfermería, salud.

ABSTRACT

The following study has as a general objective to determine the relationship between workload in nursing and care in the care of the users treated in a Private Clinic, Lima -2019.

The design is non-experimental with a transversal cohort, of the basic type of correlational descriptive scope. The study population was 100 nurses working in an international clinic, for the collection of data in the variable workload, the survey technique was applied and as a tool the modified Hart and Staveland workload questionnaire, applying the Kuder calculation method. Richarson 20 with a reliability $Kr -20 = 0.614$ that indicates a high reliability of the instrument and for the variable care of the care the technique of the survey was applied and as an instrument the modified CARE Q questionnaire of Patricia Larson modified, applying the coefficient calculation method Cronbach's alpha whose value was 0.78 indicating high instrument reliability; The validity of both instruments was applicable determined by three experts.

For the data processing the statistical test Spss test version was applied. The results obtained were that 67.5% of nurses have a low level of workload and 32. 5% have a medium level of workload while care is 100.00% with a medium level, being Negative correlation with a Spearman correlation coefficient is -0.574, reaching the conclusion that there is an inverse relationship between the nursing workload and the care in the care of the users treated in the International Clinic, consequently an appropriate workload in the Nursing staff will allow high care in the care of the users treated in the International Clinic.

Keywords: workload, care in care, user, nursing, health.

I. INTRODUCCIÓN

El rol del enfermero(a) ha sido y es un elemento importante en todo establecimiento de salud privado y/o público, la relación ente el enfermero(a) y el usuario, es un componente fundamental que puede verse afectada por el aumento de la carga laboral de enfermería poniendo en riesgo la atención brindada al usuario en salud ;la carga laboral es un punto de interés en salud y en el impacto que puede generar en el enfermero, en la atención que brinda y en el bienestar del paciente, el personal de que trabaja en la clínica internacional brinda atención a usuarios con diversas afecciones de salud que requieren resolución rápida y efectiva a sus demandas de salud ,sumado ello la experiencia negativa que algunos pueden concebir del sector publico incrementa el nivel de percepción de satisfacción que desean recibir .

Por lo tanto, los resultados de esta investigación: Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019, constituirá un aporte para el departamento de enfermería y la clínica en estudio ; de esta manera se podrá lograr estilos de prestación de servicios que estén orientados a fortalecer el uso de mecanismos de afrontamiento y manejo de la carga laboral del enfermero(a) de ser necesaria , favoreciendo así a un óptimo rendimiento de su personal ,alto nivel de desempeño ,calidad en los servicios prestados y satisfacción en el usuario.

El incremento de la carga laboral es a nivel mundial una gran preocupación ya qué constituye un desafío para los empleadores y el gobierno ; en casi todas las grandes ciudades se ha incrementado la mortalidad por estrés y Cardiopatía isquémica ; el incremento de la carga laboral de los trabajadores que forman parte del equipo de salud puede afectar de manera negativa en los servicios que brindan, por ello es importante conocerla; el trabajo del enfermero forma parte de los procesos de salud por lo tanto requiere ser analizado con el fin de brindar una atención segura. (Donaire 2011).

La globalización exige al enfermero(a) brindar un cuidado apropiado y responsable que este acorde con los avances tecnológicos y científicos, basados en criterios, habilidades, conocimientos y aspectos éticos, ya que es derecho del usuario recibir un cuidado que cubra sus necesidades y satisfaga sus expectativas en salud con calidad. (Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz y Gomes 2014).

La labor de enfermería es fuente de producción de altos niveles de estrés afectando la salud del personal, su bienestar y satisfacción laboral. (Parada et al 2005). Se considera estresante debido al contacto con el estado de salud y sufrimiento de pacientes y familiares, turnos rotativos, personal insuficiente, procesos complejos, esfuerzo físico, trabajo continuo mayor a doce horas y sumado a esto el funcionamiento de los sistemas de salud basados en políticas de reducción de costos. (Bononie 2008)

Una cantidad adecuada de enfermeras en las instituciones de salud evitan aumento de la carga laboral y negligencias en la atención; incrementan significativamente la seguridad del paciente, la calidad de los cuidados y su recuperación según la organización internacional del trabajo (O.I.T.1984)

Existe un aumento de estrés laboral en el mundo debido a la sobrecarga en el trabajo, en diversos países las enfermeras siguen experimentando un incremento de cargas de trabajo afectando a los pacientes y sus familias, (Echevarria, 2017).

En Estados Unidos en las unidades de cuidados intensivos se ha evidenciado sobrecarga laboral de enfermería de tipo mental debido al procesamiento de información que maneja, presión del tiempo y capacidad de decisión (Honnakker et al 2011)

En Alemania al reducirse el número de enfermeras e incrementarse el número de pacientes ingresados a los hospitales se presentó tasas de mortalidad superior. (German Institute for Quality and Efficiency in Health Care, 2006).

En un estudio comparativo llevado a cabo en nueve países de Europa la carga de trabajo de enfermería y su nivel de formación se relacionan con el riesgo de mortalidad en pacientes sometidos a cirugías. (Aiken et al 2011)

En Chile las enfermeras de hospitales públicos refieren incremento de carga laboral y la definen como un incremento de tareas o actividades que recaen sobre ellas, sin tener en cuenta la cantidad de pacientes a su cargo y los cuidados que realizan, sumado a esto la falta de apoyo en el ambiente laboral, generándose un deterioro de la calidad en los cuidados y la insatisfacción del usuario en los hospitales (Aznar, 2011).

En el Perú el sindicato de enfermeras de Essalud (SINESS) dio a conocer el estado de muchos hospitales pertenecientes a EsSalud a nivel nacional, el informe oficial del año 2012 refiere que existe déficit de dos mil enfermeras aproximadamente, sobrecarga laboral,

incremento en cincuenta por ciento del número de pacientes y cuatro nuevos casos de enfermeras con cáncer.

El cuidado que brinda el enfermero(a) es clave para estimar la calidad asistencial y la satisfacción del usuario por lo tanto es indispensable que labore con cargas adecuadas de trabajo ya que cuando se cubren las necesidades de los usuarios y sus expectativas, incrementa el prestigio de las instituciones de salud mejorando la excelencia de los servicios prestados (Barragán, Pedraza y Rincón 2013)

En la actualidad el paciente es el pilar principal de todo el sistema de salud (público y privado), y el cuidado en la atención que recibe es un importante indicador de calidad y excelencia en salud, en la clínica internacional se puede observar que existe diversos factores que puede influenciar en el aumento de carga laboral en enfermería causando una percepción negativa de satisfacción en el usuario.

Dentro de los trabajos previos relacionados al tema:

Campusano, M. (Perú, 2018). En su estudio cuya finalidad fue sistematizar las evidencias sobre los efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño de enfermería, cuyo método fue observacional y retrospectivo de tipo cuantitativo, utilizó el sistema de evaluación Grade para la identificación del grado de evidencia y tuvo como conclusión que los efectos de la sobrecarga de trabajo contribuyen en el desempeño laboral del enfermero(a), reduciendo la productividad, conllevando a serios problemas en su salud física y mental, asimismo perjudican su eficiencia y su calidad de vida, disminuyendo su desempeño profesional.

Asimismo Calderón, F. (Perú, 2018). En su estudio que tuvo como finalidad conocer si la sobrecarga laboral de enfermería repercute en la satisfacción del usuario que se atendió en el Hospital de Ferreñafe, fue un trabajo cuantitativo transversal, la muestra fue 31 enfermeras y 277 pacientes del servicio de emergencia y tuvo como conclusión que la carga laboral de enfermería repercute en el nivel de satisfacción de los pacientes, mientras más carga laboral exista la satisfacción será negativa.

Por otro lado Saltos, M; Pérez, C; Suarez, R y Linares, S. (Ecuador, 2018). En su artículo publicado en una Revista cubana de enfermería, tuvo como objetivo analizar la carga laboral del enfermero según la gravedad del paciente atendido, el método que utilizado fue descriptivo transversal, asimismo tuvo como herramienta el score TISS 28; tuvo como

conclusión que existió un exceso en la carga laboral según la relación enfermera/paciente, que atentaba con la excelencia de la atención que recibían los usuarios en dicha área.

Ahumada, L. (Perú, 2017). En su tesis de maestría tuvo como propósito establecer la conexión entre carga laboral y calidad de los registros realizados por enfermería en los centros de salud Mi Perú y Villa los Reyes, fue un estudio básico de nivel descriptivo y correlacional, tuvo como población a 78 enfermeras que laboraban en el centro de salud Mi Perú y Villa los Reyes, utilizó la técnica la encuesta para la variable carga laboral y la observación para la variable calidad de registros, y como instrumentos cuestionario estructurado y lista de cotejo. Teniendo como resultado que el 37.2% del personal de enfermería que trabajaban en dichos centros de salud consideraba que la carga laboral era alta, el 46.2% la consideró media y 16,7 % baja; referente a la calidad de registros de enfermería el 46.2 % mostraron un nivel de cumplimiento bajo, un porcentaje similar de estos registros presentaron nivel de cumplimiento medio y sólo el 7.7% presentaron nivel de cumplimiento alto. Se concluyó que la carga laboral se relacionó significativamente con la calidad de registro de enfermería.

Otro trabajo es el de Pinto, S. (Perú ,2017). En su estudio realizado en la ciudad de Arequipa en la Universidad Nacional San Agustín para obtener el grado de especialista tuvo como finalidad medir la carga laboral del servicio de oncología en el Hospital Goyeneche; el método de estudio utilizado fue descriptivo de corte transversal, como herramienta empleo el score TISS 28, en este estudio se concluyó que cada enfermera tenía a su cargo 11 pacientes hospitalizados, si existió un incremento de carga laboral, siendo excesiva en un 40% y enorme en un 60 % en el profesional de enfermería ,debido al incremento de labor administrativa que realizaban: llenar la historia clínica, llenar diversos formatos y pasar la visita médica; en un turno de seis horas sólo dedicaban dos horas para la ejecución de procedimientos propios de enfermería y de igual forma para la atención integral de los pacientes ambulatorios y hospitalizados.

Díaz, W. (Perú, 2017). En su investigación de maestría cuya finalidad fue identificar la conexión entre las variables sobrecarga laboral y el síndrome de Burnout en el personal de emergencia, fue un estudio correlacional , observacional y de corte transversal ,la población estudiada fueron 35 personas que estuvieron trabajo como en la institución por más de un año, el instrumento utilizado fue una encuesta ,ficha de datos sociodemográficos, el Inventario Maslach Burnout y la escala NASA TLX , tuvo como conclusión que si existió

un vínculo significativo entre las variables en estudio; el personal joven, con reducidos años de servicio y con una incrementada carga mental tuvo una probabilidad valorablemente más alta de presentar Burnout que personas mayores, con mayor tiempo de servicio y con una menor carga mental.

Núñez, L. (Perú, 2017). En su estudio de maestría cuya finalidad fue establecer una conexión entre el desempeño laboral y satisfacción del cliente en el Instituto peruano del deporte, utilizo el método de estudio descriptivo, transversal no experimental, la muestra fue 101 trabajadores y usuarios y tuvo como conclusión que si existió una correlación positiva no directa entre las variables con un Rho spearman de $r=0,000(p<0,05)$

Así mismo Gonzales, E. (Perú, 2017). En su estudio de maestría, tuvo como propósito establecer una comparación entre el grado de sobrecarga laboral de enfermería en los servicios de medicina y cirugía de un hospital del Minsa, el método fue básico transversal teniendo como instrumento la encuesta de carga laboral creado por Hart y Staveland, llegando a la conclusión que existió diferencias importantes en la percepción de carga laboral de enfermería entre los servicios estudiados del Hospital Dos de Mayo.

Además Sifuentes, O.(Perú,2016).En su investigación de maestría, tuvo como propósito establecer un vínculo entre el grado de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital regional de Trujillo y calidad de atención de enfermería que recibe; el método de estudio fue transversal observacional ,la muestra estuvo fue 194 pacientes, aplicó dos instrumentos: la escala de calidad de cuidado basado en el enfoque teórico Donabedian y la escala de satisfacción del usuario , el resultado fue que el cincuenta y uno por ciento de los usuarios hospitalarios reporto bajo grado de satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, el veintisiete por ciento reporto un alto grado de satisfacción del cuidado, solo el cinco por ciento un nivel muy satisfactorio y el dieciséis por ciento presento insatisfacción con el cuidado de enfermería. Se concluyó que sí existió un vínculo significativo ($p < 0.05$) entre las variables estudiadas.

Igualmente Rosales, G. (Perú, 2016).En su estudio de maestría que tuvo como finalidad determinar el vínculo entre el grado de calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor en el Hospital Cayetano Heredia, el método utilizado fue descriptivo, aplicativo y de corte transversal, tuvo como instrumento el cuestionario, la muestra fue sesenta usuarios adultos mayores que estuvieron hospitalizados en el servicio

de medicina del hospital en mención , llegando a la conclusión que existió un vínculo positivo entre las variables calidad y satisfacción.

Cubas,J ;Guerra,M y Prco , R.(2016).En su estudio realizado en la universidad Cayetano Heredia ,cuyo fin fue establecer el grado de Satisfacción con el Cuidado Enfermero que recibe el adulto mayor en un hospital del Minsa, el método que utilizo fue cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal , la población fueron pacientes hospitalizados en el servicio de medicina y tuvo como resultado que hubo una satisfacción alta en relación al cuidado de enfermería.

Del mismo modo Gutiérrez, C y Ríos, K. (Perú, 2016). En su investigación para lograr el grado de especialista , cuyo objetivo principal fue establecer la relación entre la carga laboral de enfermería y cultura de seguridad del paciente, la población fue de 47 profesionales de enfermería que trabajaban en emergencia, en los hospitales tipo III MINSA en Arequipa, el método utilizado fue transversal, descriptivo y correlacional, los instrumentos utilizados fueron la escala VACTE modificada para nivel de carga laboral de la enfermera y el cuestionario Hospital Surveyon Patient Safety Culture – HSOPSC que permitió medir la cultura de seguridad del paciente, tuvo como conclusión que no hay un vínculo significativo entre las variables estudiadas.

De igual forma Següel F; Valenzuela S y Sanhueza O. (Chile, 2015). En su artículo publicado en la Revista Ciencia y Enfermería tuvo como finalidad es analizar las características del "trabajo" en enfermería de acuerdo a los resultados obtenidos en diferentes publicaciones que se refieren al tema. De los 39 estudios analizados encontraron 20 artículos relacionados a la condición y desempeño del trabajo del profesional de enfermería; la carga de trabajo fue evaluada en los diferentes servicios de enfermería de las cuales se evidenciaron riesgos físicos, biológicos y psicosociales; las mayores demandas de trabajo se relacionaron con presenciar el sufrimiento de los pacientes, tomas de decisiones bajo presión, falta de tiempo para brindar soporte emocional al paciente a causa de las actividades administrativas, influyendo de manera perjudicial en su desempeño laboral, llegando a la conclusión que la sobrecarga de trabajo en el personal de enfermería son por consecuencias de turnos nocturnos, ritmo del trabajo acelerado, recursos humanos escasos, personal no entrenado, malas relaciones interpersonales, comunicación deficiente; provocando una pobre calidad de la atención hacia los pacientes, afectando en su desempeño laboral. El trabajo administrativo

también afecta en las labores de los cuidados de enfermería, el cual le genera más tiempo y más trabajo al personal de enfermería.

García. (México, 2015). En su estudio realizado en un hospital de México, tuvo como finalidad conocer el grado de satisfacción del paciente adulto mayor acerca de la calidad de la atención recibida por enfermería, el método utilizado fue descriptivo de corte transversal, la muestra fue cincuenta y ocho usuarios adultos mayores, tuvo como resultado que el índice de satisfacción general fue: cincuenta y ocho por ciento con alta satisfacción, el cuarenta por ciento medianamente satisfecho y el dos por ciento satisfacción baja, y la conclusión fue que un alto porcentaje de los pacientes presentaron un grado de satisfacción elevado acerca de la atención brindada por enfermería.

Por último Palma (2014) en su estudio realizado en el hospital Daniel Alcides Carrión cuyo fin fue analizar las características del cuidado de la enfermera hacia los pacientes adultos mayores desde el punto de vista médico, fue un estudio cuantitativo de cohorte transversal, la población fueron 35 internos de medicina llegando a la conclusión que el cuidado que brindaba la enfermera según su percepción era fragmentado no integral en varios aspectos.

Dentro de las definiciones referentes al tema: El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2014) define la carga laboral como requerimientos mentales y físicos a los que se ve sometido el empleado durante la jornada laboral.

Según Calvo (2008) si la carga de trabajo es elevada aparece el cansancio, que es la reducción de la competencia mental y física del trabajador después de haber ejecutado una actividad durante un tiempo establecido, pudiendo ser: mental, física y/o psicoafectiva. La Carga física son los requerimientos físicos a los que un trabajador se ve sometido durante su jornada de trabajo; la carga mental es el incremento de los procesos intelectuales necesarios para realizar de manera correcta una tarea; y la carga psicoafectiva es producida por muchas causas como el padecimiento y dolor de los pacientes, el incremento del número de pacientes, etc.

Según la OIT (1984): el incremento de la carga de trabajo produce diversos efectos en las personas, como tensión psicológica y física, sensación de malestar, stress, baja motivación laboral y disminución de la satisfacción en el trabajo, trastornos psicosomáticos y fisiológicos, agotamiento mental y físico, renuncias al empleo e incluso existe un mayor riesgo de enfermedades.

Smith y Carayon (2010) en su teoría de diseño del trabajo equilibrado nos dice que los elementos en todo sistema de trabajo son: el individuo, la tarea a realizar, las tecnologías y herramientas utilizadas, el medio externo y la organización; la interacción de todos estos elementos pueden producir efectos positivos como motivación y satisfacción laboral o efectos negativos como estrés.

López (2013) nos dice que existen dos tipos de sobrecarga laboral: sobrecarga cualitativa cuando la exigencia es mayor a las capacidades, competencias, conocimientos y habilidades del trabajador pudiendo ocasionar depresión, trastornos psicosomáticos e irritación en el trabajador; y sobrecarga cuantitativa cuando se presenta un exceso de tareas encomendadas en un determinado tiempo ocasionando que el empleado se quede más horas en el trabajo provocando insatisfacción laboral.

Corredor y Sánchez (2008) mencionan que existen cuatro factores que desencadenan sobrecarga laboral en el personal de salud: factores propios de la persona (inseguridad, poca tolerancia al estrés, falta de liderazgo, etc) ;condiciones de trabajo propias de cada institución de salud (salario, gestión de personal); contenido de trabajo(convivencia continua con el padecimiento físico y emocional de los pacientes) y factores ambientales (ruidos de monitores y máquinas de trabajo ,iluminación inadecuada ,asepsia del entorno).

Cardona, Castillo y Villanueva (2017) refieren que una consecuencia de la sobrecarga laboral es el deterioro de las relaciones interpersonales, conductas de irritación y disgusto con los miembros de familia.

Dentro de las dimensiones de sobrecarga laboral tenemos:

Dimensión de carga física:

De Arco (2013) la define como requerimientos estáticos o dinámicos, que se refleja en la repetitividad de un movimiento, en la adopción de posturas forzadas, o en la ausencia de pausas, entre otras causas que pueden favorecer la aparición de lesiones osteo-musculares u otras alteraciones. Según el Instituto de Seguridad Laboral (2017) la carga física son las exigencias físicas a los que se ve sometido un individuo en su turno de trabajo.

Zea (2016) señalo tres tipos de carga física: 1) Postura de trabajo: para realizar cualquier tarea el trabajador requiere una determinada postura, una inadecuada postura conlleva a realizar un esfuerzo adicional por el trabajador, por ejemplo estar sentado o de pie. 2) Esfuerzo físico: para realizar una tarea se necesita el uso del tejido muscular, el esfuerzo

físico puede ser estático cuando el trabajo ocasiona que los músculos estén contraídos por periodos de tiempo como por ejemplo estar de pie, o dinámico cuando hay periodos sucesivos de tensión y relajación muscular como actividades que requieran estar en constante movimiento por ejemplo caminar. 3) Manejo manual de cargas que es el transporte de cargas por parte de uno o más trabajadores (levantamiento, empuje, tracción, colocación) y realizarlo de manera incorrecta puede ocasionar problemas de salud como afecciones dorso-lumbares.

Dimensión carga mental:

Nivel de actividad mental necesaria para llevar a cabo la jornada laboral. Instituto de Seguridad Laboral (2017).

De Arco (2013) la define como cantidad de datos que el individuo debe procesar en un determinado tiempo, esto involucra percibir una información, analizarla y dar una respuesta correcta y adecuada; para que esta carga no se alta la tarea debe ser diseñada de tal manera se garantice que la información que recibe el trabajador sea clara, entendible y se interprete de manera inequívoca.

Zea (2016) define la carga mental como esfuerzo intelectual o nivel de actividad mental para realizar un trabajo.

Dimensión trabajo a turnos:

El código Sustantivo del Trabajo (2002) menciona que el trabajo a turnos es la forma de organizar el trabajo en equipo mediante el cual los individuos ocuparan un puesto de trabajo y prestarán sus servicios en diferentes horas (turnos de mañana, tarde y noche) Al estandarizar un método de rotación se debe tener en cuenta dos variables: La frecuencia con la que se da la rotación (número de turnos establecidos) y la Extensión de ciclo de rotación (duración de la rotación).

El Instituto Nacional de Higiene del trabajo (2014) menciona que las consecuencias negativas sobre la salud de las personas que trabajan de turno noche se dan de forma diferente; por una parte se varía el equilibrio biológico por la alteración del ritmo circadiano y los cambios en los hábitos alimenticios, también puede verse alterada la vida familiar y social.

Melo (2009) menciona que los trabajos por turnos pueden ser de tres formas: turnos discontinuos cuando la empresa funciona menos de veinticuatro horas ,es decir con una

pausa diaria y descanso los fines de semana; turnos semi continuos cuando la empresa funciona veinticuatro horas al día pero con descanso los fines de semana ; turnos continuos cuando la empresa labora veinticuatro horas todos los días sin descansos fines de semana ni feriados aquí están las empresas prestadoras de salud(hospitales y clínicas) aquí se les asigna a los trabajadores turnos permanentes o rotativos .

Dimensión factores de la organización.

De Arco (2013) refiere que el entorno institucional en el que se desarrollan las tareas puede influir en la salud y causar estrés de los profesionales, entre estos factores tenemos: horario de trabajo y las horas extraordinarias han mostrado efectos negativos para la salud mental y física; sumado a esto el desconocimiento con anticipación de rol puede tener efectos emocionales negativos.

Definiciones de cuidado en la atención:

García C, Martínez M.(2001).En el siglo XIX Florence Nightingale define el cuidado como arte y ciencia que requiere una formación oficial, siendo función de la enfermera colocar al individuo en las mejores condiciones para que la naturaleza actúe sobre él, de esta manera se inició a la enfermería como profesión; de ahí en adelante han surgido muchas teóricas de enfermería basándose en el cuidado como fundamento de la atención de la enfermería entre ellas: Dorotea Orem y su teoría Déficit de Autocuidado, Jean Watson y su teoría Filosofía y Ciencia del Cuidado Transpersonal , Madeleine Leininger y su teoría Cuidados Culturales: Teoría de la diversidad y universalidad y Kristen Swanson y su Teoría de los Cuidados.

Leininger (1999) el cuidado es la esencia de la profesión de enfermería, el principio y su fin.

Henderson (2006) la función de enfermería es ayudar a la persona sana o enferma a realizar todas las actividades para recuperar o mantener su salud, es decir reemplazar a la persona que cuida y de esta manera pueda satisfacer sus necesidades, la base de la profesión de enfermería es el cuidado, es la única profesión que tiene como propósito acciones y relaciones interpersonales de cuidado.

Larson & Ferketich crearon el cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument) denominado cuestionario del cuidado para medir comportamientos del enfermero(a), definiendo el cuidado como acciones intencionales que llevan al mejoramiento físico y la preocupación emocional ,promoviendo un sentido de seguridad; el Care-Q ha sido utilizado

y adaptado en varios países como Australia ,Estados Unidos, Taiwán, China; contiene cincuenta conductas de atención de enfermería y está dividido en seis dimensiones :

Dimensión Accesibilidad la cual se define como conductas de cuidado que son indispensables en el vínculo de apoyo y ayuda brindada de forma pertinente al usuario.

Dimensión explica y facilita información es la educación que brinda el profesional de enfermería al paciente para aclarar situaciones desconocidas o procedimientos difíciles de entender relacionado con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindando la información requerida en forma sencilla y clara favoreciendo su recuperación.

Dimensión confort es la sensación grata o desagradable que siente el ser humano acerca del ambiente que lo rodea, tiene relación con el cuidado que brinda la enfermero(a) procurando y facilitando en todo momento acciones necesarias para que el paciente se sienta confortado.

Dimensión anticipación son todos los cuidados que la enfermera va realizar con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, con el propósito de prevenir posibles complicaciones.

Dimensión confianza, son todos los cuidados y atenciones que brindan los profesionales de enfermería para que el paciente tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos a su recuperación, haciéndolo sentir único, confiado, sereno y seguro; se refiere a la cercanía, contacto y presencia física del enfermero(a) durante su estadía en la institución.

Dimensión monitorización esta abarca conocimientos, aptitudes, criterios y comportamientos de habilidad y destreza para brindar una atención óptima y de calidad al paciente.

Todos los antecedentes me permiten plantear el siguiente problema general:

¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019?

- a) ¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019?
- b) ¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión explica y facilita información en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019?

- c) ¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión de confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019?
- d) ¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión anticipación en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019?
- e) ¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019?
- f) ¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión monitorización en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019?

Luego de plantear las interrogantes doy a conocer la justificación de mi estudio por las siguientes razones:

La clínica internacional es parte del proceso de crecimiento y transformaciones que se están desarrollando en el sector salud, teniendo como visión ser el centro privado de referencia a nivel nacional ; en el 2012 y 2013 fue reconocida consecutivamente como la mejor clínica del país, según la clasificación elaborada por la revista América de Economía, ese reconocimiento resalta la calidad hospitalaria de la Clínica, validando la destreza del equipo humano y el esfuerzo constante por brindar la mejor atención bajo estándares de seguridad hospitalaria contando con profesionales que garanticen un servicio de calidad a los pacientes.

Dentro del equipo de profesionales la atención que brinda enfermería es la prestación que más relación y contacto directo establece con el usuario, realizando turnos de día y noche las 24 horas del día. La carga laboral en el profesional de enfermería es un elemento que influye en la seguridad y salud del profesional; y en el efecto que puede generar en la seguridad y cuidado del paciente. Por lo tanto es importante brindar las soluciones necesarias de ser el caso en beneficio de satisfacer la calidad de servicio que se le debe brindar a los usuarios; así como una distribución adecuada de la carga laboral al personal de enfermería para su óptimo rendimiento. En ese sentido esta investigación busca conocer la relación entre la carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional Sede Lima. Consecuentemente a todo lo expuesto se establece la Hipótesis general:

Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019

Hipótesis específicas:

- a) Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- b) Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y la dimensión explica y facilita información en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- c) Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y la dimensión de confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- d) Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y la dimensión anticipación en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- e) Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y la dimensión confianza en el cuidado en la atención hacia los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- f) Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y la dimensión monitorización en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019

Finalmente expongo el Objetivo general el cual es:

Determinar la relación existente entre la carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019.

Objetivos específicos:

- a) Establecer la relación existente entre la carga laboral en enfermería y la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- b) Determinar la relación existente entre la carga laboral en enfermería y la dimensión explica y facilita Información en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019

- c) Establecer la relación existente entre la carga laboral en enfermería y la dimensión de confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- d) Establecer la relación existente entre la carga laboral en enfermería y la dimensión anticipación en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- e) Determinar la relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- f) Determinar la relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión monitorización en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de Investigación

Esta investigación es de tipo básica ya que recoge información de la realidad.

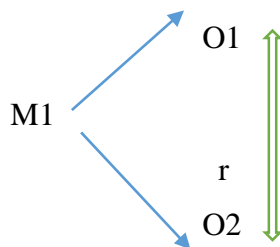
Valderrama (2013) manifiesta que esta investigación es conocida también como teórica, fundamental o pura; tiene como finalidad proporcionar un conjunto estructurado de conocimientos científicos, recoge datos reales y complementa el saber teórico científico, está orientado al descubrir leyes y principios.

El alcance de la investigación es descriptiva correlacional:

Descriptiva ya que su finalidad es especificar las particularidades cuantitativas y cualitativas de las personas investigadas (enfermeras y usuarios), es decir como es la variable. Hernández, Fernández Y Baptista (2014) expresan que un estudio descriptivo busca detallar las propiedades, características y rasgos distintivos de personas, grupos y comunidades, objetos, cualquier proceso o fenómeno que se someta a una investigación. Y correlacional ya que tiene como fin encontrar el vínculo entre las dos variables. Yuni y Urbano (2006) exponen que un estudio correlacional permite establecer si existe conexión entre las variables, conociendo la conducta de una de ellas y cómo influye en la otra.

El diseño es no experimental de corte transversal, se denomina no experimental porque no se realizara ningún experimento, es decir no existirá manipulación de la muestra. Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que por la connotación temporal el corte de la metodología de recolección de datos es transversal ya que se consulta la muestra en un momento específico.

Esquema:



M1: Enfermeras O1: Carga laboral O2: Cuidado en la atención r: relación

2.2 Variables, Operacionalización

Variable N°1: Carga laboral

Definición Conceptual de la variable carga laboral: son las exigencias mentales y físicas a las que se ve sometido el empleado durante la jornada laboral. Instituto de higiene y seguridad en el trabajo (2014)

Variable 2. Cuidado en la atención

Definición Conceptual de la variable cuidado en la atención: implica una capacidad de sentir como el otro, lo que impulsa a generar una ciencia con conciencia, dirigida hacia la vida. Boff (2002)

Tabla 1

Operacionalización de la variable Carga laboral

DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Cantidad de trabajo al que un personal de enfermería se ve sometido en un turno y que está conformado por la carga física, mental, trabajo a turnos, factores de la organización.	✓ Carga física	Postura correcta	1,2,3 4,5,6	
		Desplazamiento en el lugar	7,8,9,10,11,12,13	Si (1)
		Esfuerzo muscular	14,15,16	No (0)
	✓ Carga mental	Atención y concentración	17,18	
		Pausas y descanso	19,20	
		Ritmo de trabajo	21,22	Bajo(0- 22)
		Tratamiento de información	23,24,25,26	Medio(23- 45)
		Información del trabajo	27,28	Alto(46-68)
		Experiencias del trabajador	29,30,31	
	✓ Trabajo a turnos	Rotación de Turnos	32	
		Calendario de turnos	33	
		Estabilidad de grupos	34,35	
		36		

	Refrigerio adecuado	37
	Evaluación de la salud	
	Respeto del ciclo del sueño	38,39,40,41
	Protección y seguridad	42,43
	Limitaciones de turno noche	44
	Cantidad de Tareas	45,46,47
✓ Factores de la organización	Preparación del trabajador	48,49,50,51
	Iniciativa y manejo	52,53,54,55,56,57,58
	Informes de desempeño	59
	Toma de decisiones	60,61,62,63,64,65,66
	Relaciones interpersonales	67,68

Tabla 2

Operacionalización de la variable cuidado en la atención

DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICION	DE	
La autoevaluación del cuidado de enfermería se estima por medio del análisis de las siguientes dimensiones : Accesibilidad, explica y facilita información, confort, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitoriza y hace seguimiento.	✓ Accesibilidad	Acercamiento al usuario	1	Nunca: 1 punto A veces: 2 puntos Siempre: 3puntos		
		Atención oportuna	2			
		Frecuencia de la atención	3			
		Respuesta al llamado	4,5			
	✓ Explica y facilita información	Información procedimientos	de 6			Bajo (30-60) medio (61-90) alto (91-120)
		Participación autocuidado	y 7			
		Sugiere preguntas	8			
	✓ Confort	Comodidad y confort	9			
		Calma y pausa	10,11			
		Empatía en la atención	12,13			
		Comunicación efectiva	14,15			

	Participación de la familia	16
	Prevencción de complicaciones	17
✓ Anticipación	Atención individual	18
	Explicación de la atención	19
	Identificación correcta	20
✓ Confianza	Aclaración de dudas	21
	Prioridad de la atención	22
	Empatía con los familiares	23
	Trato individualizado	24
✓ Monitorización	Organización del trabajo	25
	Confianza en la realización de la tarea	26
	Efectividad de la atención	27
	Adecuada atención	28
	Retroalimentación de la educación	29
	Monitoreo de la atención	30

2.3 Población, muestra y muestreo

Para la estadística la población es una agrupación finita o infinita de personas, animales o cosas que tienen rasgos distintivos similares, sobre los cuales se realizará una determinada investigación. Según Bernal (2006) la población es una agrupación de componentes o elementos que presentan un problema en común y en quienes puede realizarse un estudio. La población para esta investigación son las enfermeras que trabajan en la clínica Internacional. La población total es de 100 enfermeros.

La muestra es un subconjunto representativo de la población, debe ser definida con precisión y sobre la cual se pueden recoger datos. Hernández, et al. (2014).

Según lo expuesto por Chávez (1994) el muestreo consiste en realizar una cantidad de operaciones por el investigador para elegir la muestra que integrara a la investigación. Considerando estas definiciones se aplicó la fórmula de Sierra Bravo para poblaciones finitas, con un margen de error de 5%.

$$n = \frac{(4 \times N \times p \times q)}{E^2(N-1) + 4 \times p \times q}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

q: probabilidad de fracaso 0.5

N: tamaño de la población

E2: error de muestreo 0.05

p: probabilidad de éxito 0.5

4: constante

Para la población de 100 enfermeros la muestra será:

$$n = \frac{(4 \times 100 \times 0.5 \times 0.5)}{0.05^2 (100-1) + 4 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 80.$$

Criterios de inclusión:

- Enfermeros activos que se encuentren trabajando en la Clínica Internacional y que den su autorización para participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Enfermeros que no deseen participar en el estudio.
- Enfermeros que estén de vacaciones, de licencia o descanso médico.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica: Encuesta

Consiste en reunir información brindada por el sujeto de estudio como opiniones, actitudes o sugerencias. Hernandez S, et at. (2014).

2.4.2 Instrumentos: cuestionario

Conformado por un conjunto de preguntas y que es utilizado para recoger información acerca a una o más variables que se desea medir. Hernandez S, et at. (2014).

El cuestionario está estructurado en los siguientes aspectos: datos generales objetivo, instrucciones, datos socio-demográficos y los ítems, permitirá recoger la información de las enfermeras en la clínica internacional.

Para la variable carga laboral se utilizara el cuestionario: Carga Laboral cuyos autores fueron Hart y Staveland. (1988) adaptado por Gina Susanibar y para la variable cuidados en la atención se aplicara el cuestionario de evaluación CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) adaptado por Gina Susanibar. , a la muestra obtenida de enfermeras que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión, ambos se encuentran correctamente redactados.

Ficha técnica del instrumento Carga Laboral

Nombre: Cuestionario para medir: carga laboral Autores Hart y Staveland (1988) adaptado por Gina Susanibar.

Objetivo: Medir la carga laboral de enfermería en la clínica internacional

Población Enfermeras que trabajan en clínica internacional

Administración: Individual.

Duración: 20 minutos.

Descripción del instrumento:

Dimensiones

Indicadores

Carga física

- Postura correcta
- Desplazamiento en el lugar
- Esfuerzo muscular

Carga mental

- Atención y concentración
- Pausas y descanso
- Ritmo de trabajo
- Tratamiento de información
- Información del trabajo
- Experiencias del trabajador

Trabajo a turnos

- Rotación de Turnos
- Calendario de turnos
- Estabilidad de grupos
- Refrigerio adecuado
- Evaluación de la salud
- Respeto del ciclo del sueño
- Protección y seguridad
- Limitaciones de turno noche

Factores de la organización

- Cantidad de Tareas
- Preparación del trabajador
- Iniciativa y manejo
- Informes de desempeño
- Toma de decisiones
- Relaciones interpersonales

Número de Ítems : 68

Escala de respuesta: SI = 0 ; NO = 1

Escala Valorativa :Bajo = 0 - 22 Medio = 23 - 45
Alto = 46 – 68

Muestra de tipificación: 80 enfermeros que laboran en
la Clínica Internacional.

Ficha técnica del instrumento Satisfacción del usuario

Nombre: CARE – Q (escala de cuidado) Elaborado por la Dra. Patricia Larson adaptado
por Gina Susanibar Villavicencio

Objetivo: Medir el nivel de cuidado que brinda el personal de enfermería

Población: enfermeras que trabajan en clínica internacional.

Administración: Individual.

Duración: 15 minutos.

Descripción del instrumento

Dimensiones	Indicadores
<input type="checkbox"/> Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none">○ Acercamiento al usuario○ Atención oportuna○ Frecuencia de la atención○ Respuesta al llamado
<input type="checkbox"/> Explica y facilita información	<ul style="list-style-type: none">○ Información de procedimientos○ Participación y autocuidado○ Sugiere preguntas
<input type="checkbox"/> Confort	<ul style="list-style-type: none">○ Comodidad y confort○ Calma y pausa○ Empatía en la atención○ Comunicación efectiva○ Participación de la familia
<input type="checkbox"/> Anticipación	<ul style="list-style-type: none">○ Prevención de complicaciones

- Atención individual
- Explicación de la atención

- **Confianza**
 - Identificación correcta
 - Aclaración de dudas
 - Prioridad de la atención
 - Empatía con los familiares
 - Trato individualizado

- **Monitorización**
 - Organización del trabajo
 - Confianza en la realización de la tarea
 - Efectividad de la atención
 - Adecuada atención
 - Retroalimentación de la educación
 - Monitoreo de la atención

Nunca: 1 punto A veces: 2 puntos

Casi siempre: 3 Siempre: 4 puntos

Cuidado de atención bajo (30-60)

Cuidado de atención medio (61-90)

Cuidado de atención alto (91-120)

Muestra de tipificación: 80 enfermeros que laboran en clínica internacional.

2.4.3 Validación:

Validez: “los ítems deben corresponder directamente con los fines de nuestra investigación, por lo tanto las preguntas estarán enfocadas en aquello que queremos medir o conocer”. Arias (2012, p.79), Ambos instrumentos fueron validados internacionalmente pero para nuestro estudio fue sometido a criterio de jueces de expertos, conformado por tres especialistas quienes dictaminaron que ambos instrumentos eran aplicables.

Tabla 3

Validez de contenido de los instrumentos carga laboral y cuidado en la atención

Experto	Nombre y apellidos	Instrumento carga laboral	Instrumento cuidado en la atención
1	Mg. Luzmila Pillco	Aplicable	Aplicable
2	Mg. Rosa Agüero	Aplicable	Aplicable
3	Dra. Marlene Montes	Aplicable	Aplicable

2.4.4 Confiabilidad:

La confiabilidad de todo instrumento de medida tendrá como finalidad establecer resultados coherentes y consistentes. Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Para determinar la confiabilidad del instrumento carga laboral se aplicó la prueba piloto a treinta enfermeras de una clínica privada y luego se aplicó el Método de cálculo Kuder-Richarson 20 cuyo valor fue 0.614. Kuder y Richardson (1937) elaboraron diversos tipos de guías para medir la confiabilidad de consistencia interna de una prueba, y uno de los más distinguidos fue la llamada fórmula 20. Hernandez, et. al (2014).

Tabla 4

Estadística de fiabilidad del instrumento carga laboral

Kr -20	Número de ítems
0,614	68

La prueba de carga laboral tiene una confiabilidad alta.

Tabla 5

Escalas y baremos de la variable: carga laboral

General	D1	D2	D3	D4	Cualitativo
46-68	12-16	12-15	10-13	18-24	Alto
23-45	6-11	6-11	5-9	9-17	Medio
0-22	0-5	0-5	0-4	0-8	Bajo

Cuestionario carga laboral

Para el cuestionario cuidado de atención se aplicó el instrumento a 30 enfermeros de una clínica privada y luego se aplicó el método de cálculo coeficiente Alfa de Cronbach cuyo valor fue 0,78.

Cronbach (1951) a partir del modelo de Kuder Richardson (1937), elaboro una variante que permite calcular la confiabilidad de consistencia interna en escalas donde no hay respuestas correctas ni incorrectas. Hernandez, et. al (2014).

Tabla 6

Estadística de fiabilidad del instrumento cuidado en la atención

Alfa de cronbach	Número de ítems
0,78	30

La prueba de carga laboral tiene una confiabilidad alta.

Tabla 7

Escalas y baremos de la variable cuidados en la atención

General	D1	D2	D3	D4	D5	D6	Cualitativo
91-120	16-20	10-12	25-32	10-12	16-20	19-24	Alto
61-90	10-15	6-9	17-24	6-9	10-15	12-18	Medio
30-60	5-9	3-5	8-16	3-5	5-9	6-11	Bajo

Cuestionario cuidado en la atención

2.5 Procedimiento

Aprobado el proyecto de investigación por la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, se solicitó el permiso necesario a la unidad de docencia e investigación de la clínica internacional y se coordinó con la jefatura de enfermería de la clínica en mención y se coordinó fechas y horarios para la recoger todos los datos. Luego se procedió a recolectar información aplicando los instrumentos mencionados.

2.6 Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión prueba, este software logro ejecutar el análisis descriptivo e inferencial, para demostrar la normalidad de datos se usó la prueba Kolmogorov-Smirov debido a que nuestra muestra es grande y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de correlación R_{h0} de Spearman.

2.7 Aspectos éticos

Para la realización de esta tesis se tuvo en cuenta los principios éticos de:

Autonomía: los enfermeros(as) que participaron en este estudio fueron informados acerca de la finalidad y objetivos de esta investigación, asegurando el anonimato de la información recolectada.

Beneficencia: Se entregará un informe a clínica internacional acerca de los resultados obtenidos y especificando las recomendaciones; proponiendo un plan de gestión a mediano y corto plazo de acuerdo a las conclusiones obtenidas.

No maleficencia: Se aseguró en todo momento el bienestar de los enfermeros participantes prevaleciendo sobre los intereses de esta investigación.

Justicia: La elección de los participantes se realizó teniendo como referencia los criterios de inclusión y exclusión mencionados, evitando poner en riesgo a los participantes durante toda la investigación.

III RESULTADOS

3.1 Aspecto general:

Se plantean los resultados, en primer lugar se describirán las variables y luego la relación entre ellas para probar la hipótesis de trabajo

Descripciones de las variables:

3.1.1 Carga laboral

Tabla 8

Niveles de carga laboral del personal de enfermería de la Clínica Internacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	54	67.5	67.5	67.5
	MEDIO	26	32.5	32.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

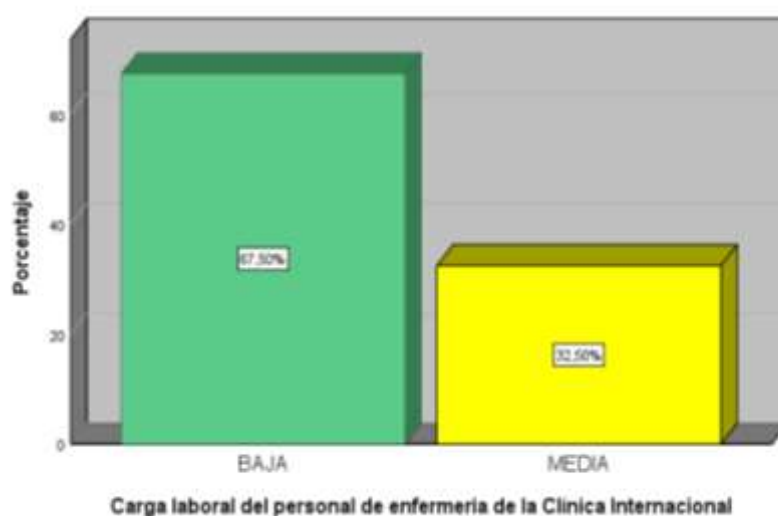


Figura 1. Gráfico de barras de los niveles de carga laboral del personal de enfermería de la Clínica Internacional

En la tabla 8 y figura 1 se observó que el 67, 5% presenta un nivel bajo, el 32. 5% tiene un nivel medio de carga laboral del personal de enfermería de la Clínica Internacional.

3.1.2 Descripción de la variable cuidado en la atención

Tabla 9

Niveles de cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	80	100.0	100.0	100.0

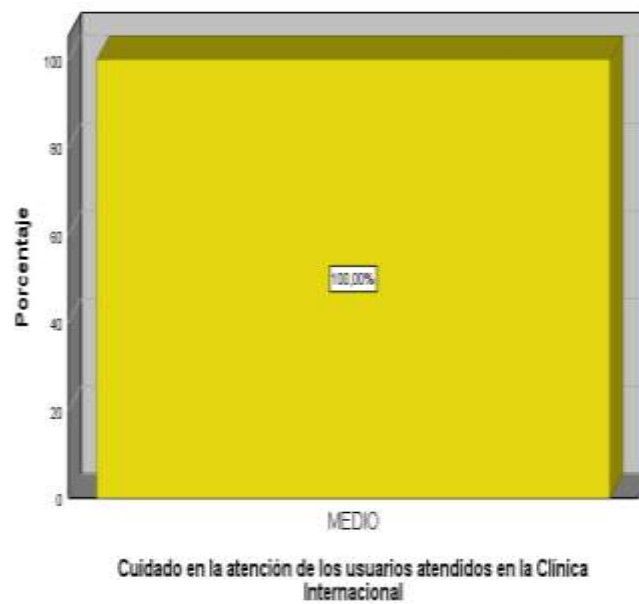


Figura 2. Gráfico de barras de los niveles de cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional

En la tabla 9 y figura 2 se observó que el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional es del 100,00% con un nivel medio.

Tabla 10

Niveles de la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1.3	1.3	1.3
	MEDIO	79	98.8	98.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

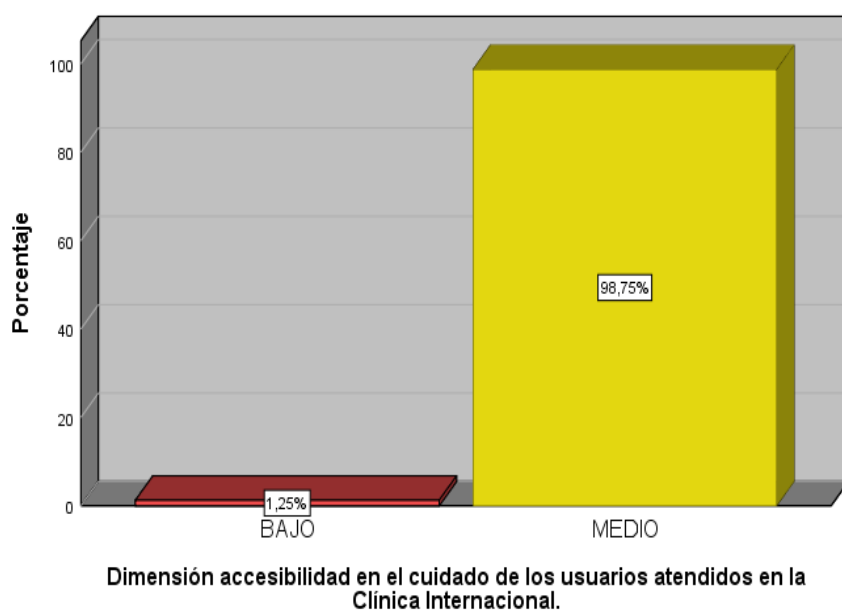


Figura 3. Gráfico de barras de los niveles de la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

En la tabla 10 y figura 3 se observó que la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional es del 98,75% con un nivel medio y el 1.25% con un nivel bajo.

Tabla 11

Niveles de la dimensión explica y facilita en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	7	8.8	8.8	8.8
	MEDIA	73	91.3	91.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

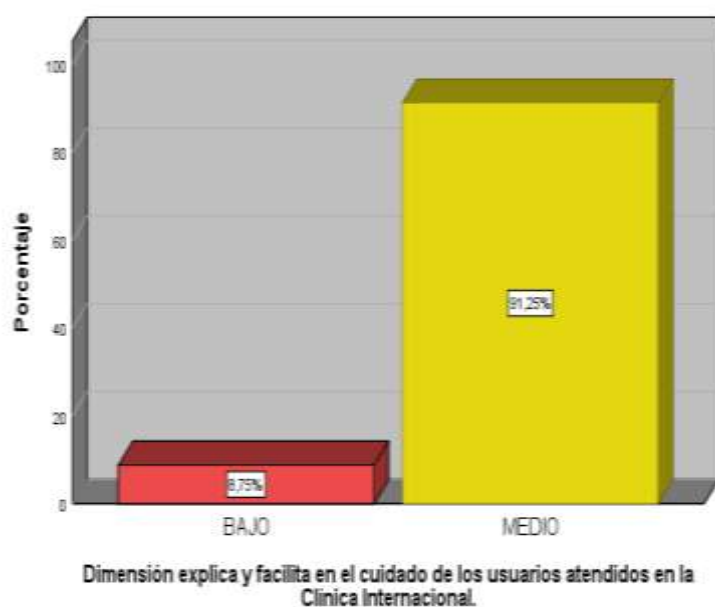


Figura 4. Gráfico de barras de los niveles de la dimensión explica y facilita en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

En la tabla 11 y figura 4 se observó que la dimensión explica y facilita en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional es del 91,25% con un nivel medio y el 8,75% con un nivel bajo.

Tabla 12

Niveles de la dimensión confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	7	8.8	8.8	8.8
	MEDIA	73	91.3	91.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

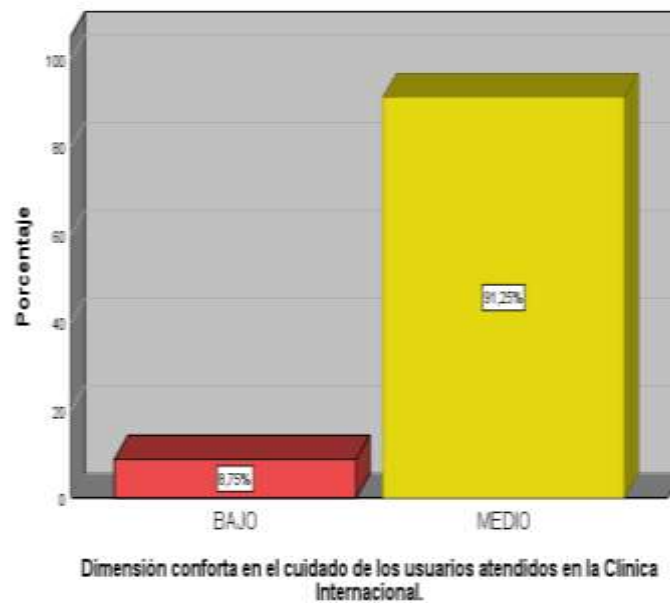


Figura 5. Gráfico de barras de los niveles de la dimensión confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

En la tabla 12 y figura 5 se observó que la dimensión confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional es del 91,25% con un nivel medio y el 8,75% con un nivel bajo.

Tabla 13

Niveles de la dimensión se anticipa en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIA	80	100.0	100.0	100.0

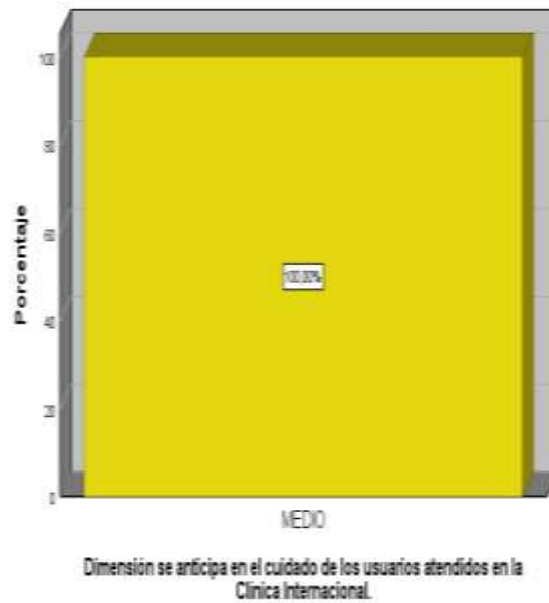


Figura 6. Gráfico de barras de los niveles de la dimensión se anticipa en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

En la tabla 13 y figura 6 se observó que la dimensión se anticipa en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional es del 100,00% con un nivel medio.

Tabla 14

Niveles de la dimensión mantiene relación de confianza en el cuidado en la atención los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	4	5.0	5.0	5.0
	MEDIA	76	95.0	95.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

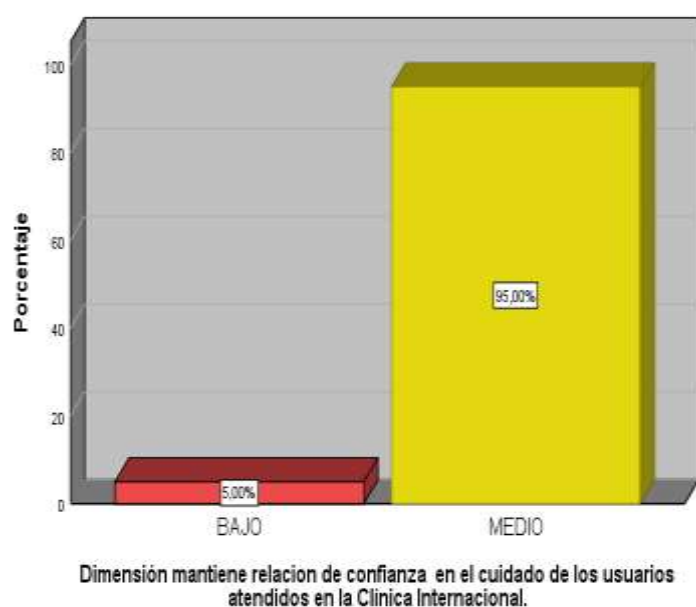


Figura 7. Gráfico de barras de los niveles de la dimensión mantiene relación de confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

En la tabla 14 y figura 7 se observó que la dimensión mantiene relación de confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional es del 95,00% con un nivel medio y el 5,00% con un nivel bajo.

Tabla 15

Niveles de la dimensión monitoriza y hace seguimiento en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIA	80	100.0	100.0	100.0

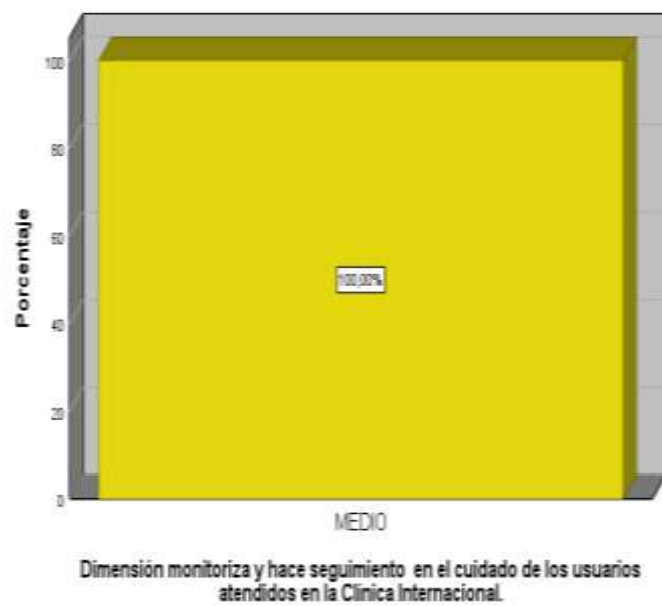


Figura 8. Gráfico de barras de los niveles de la dimensión monitoriza y hace seguimiento en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

En la tabla 15 y figura 8 se observó que la dimensión monitoriza y hace seguimiento en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional es del 100.00% con un nivel medio.

3.2 Prueba de normalidad

Tabla 16

Prueba de Kolmogorov-Smirov

		Explica Y Facilita	Conforta	Mantiene Relación De Confianza	Monitoriza y hace seguimiento	Satisfacción del usuario	Carga Laboral
N		133	133	133	133	133	80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	7,6241	19,1353	12,5789	16,0752	77,0977	22,8500
	Desv. Desviación	1,22228	2,04414	1,90776	1,37964	4,43277	5,22676
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,215	,173	,185	,155	,084	,240
	Positivo	,130	,143	,102	,135	,078	,240
	Negativo	-,215	-,173	-,185	-,155	-,084	-,131
Estadístico de prueba		,215	,173	,185	,155	,084	,240
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,021 ^c	,000 ^c
a. La distribución de prueba es normal.							
b. Se calcula a partir de datos.							
c. Corrección de significación de Lilliefors.							

En la tabla 16 observamos los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirov, el valor (Sig. asintot. (Bilateral)) Fue de 0.000. Comprobamos el nivel de significación, si es **menor que 0.05** la distribución **no es normal**, si es **mayor que 0.05** la distribución **es normal**. Como el valor fue menor que 0.05 se concluye que hay evidencia suficiente para pensar que la muestra proviene de una distribución no normal, con un nivel de significancia del 5%.

3.3 Contrastación con la hipótesis

Contrastación con la hipótesis general

H₀: La carga laboral en enfermería no se relaciona significativamente con el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019.

H_a: La carga laboral en enfermería se relaciona significativamente con el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019.

Tabla 17

Correlación entre carga laboral del personal de enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

			Carga Laboral	Cuidado en la atención
Rho de Spearman	Carga Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,574**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
		Cuidado en la atención	Coeficiente de correlación	-,574**
	Cuidado en la atención	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

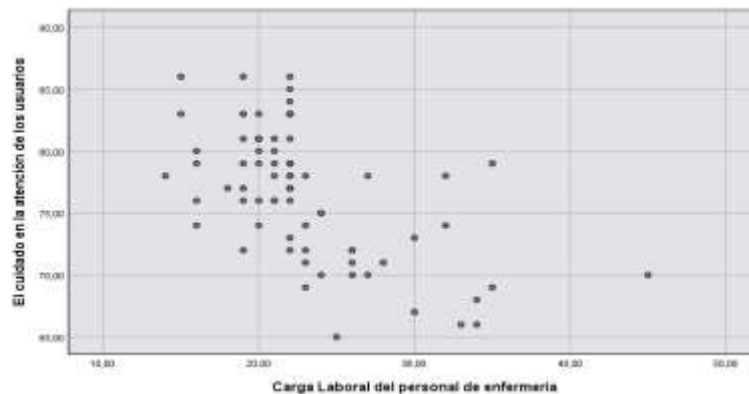


Figura 9. Gráfica de dispersión de Carga laboral del personal de enfermería Vs El cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

De los resultados que se muestran en la tabla 17 y figura 9 se aprecia que la significancia bilateral Sig. (Bilateral) es $0,000 < 0,05$. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman es $-0,574$ lo cual significa que existe una correlación negativa. Por consiguiente podemos concluir que existe relación inversa entre el personal de enfermería y el cuidado

en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Contrastación con las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Ho: La carga laboral en enfermería no se relaciona significativamente con la percepción accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

Ha: La carga laboral en enfermería se relaciona significativamente con la percepción accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

Tabla 18

Correlación entre carga laboral en enfermería y la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

		Carga Laboral	Accesibilidad
Rho de Spearman	Carga Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
Accesibilidad		Coeficiente de correlación	-,403**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

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

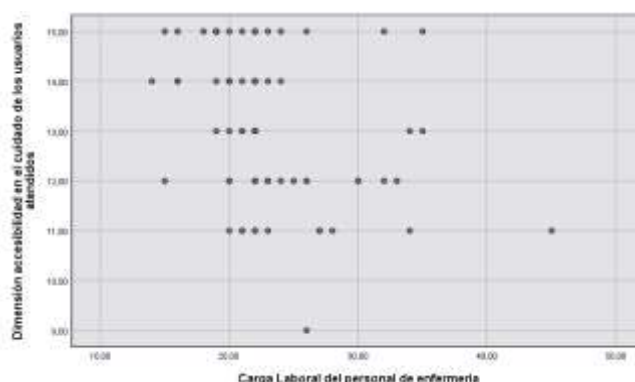


Figura 10. Gráfica de dispersión de Carga laboral en enfermería Vs dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

De los resultados que se muestran en la tabla 18 y figura 10 se aprecia que la significancia bilateral Sig. (Bilateral) es $0,000 < 0,05$. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman es $-0,403$ lo cual significa que existe una correlación negativa. Por consiguiente podemos concluir que existe relación inversa entre carga laboral en enfermería y la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Hipótesis específica 2:

H₀: La carga laboral en enfermería no se relaciona significativamente con la percepción explica y facilita en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

H_a: La carga laboral en enfermería se relaciona significativamente con la percepción explica y facilita en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

Tabla 19

Correlación entre carga laboral en enfermería y la dimensión explica y facilita en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

				Carga laboral	Explica y Facilita
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación		1,000	-,314**
		Sig. (bilateral)		.	,005
		N		80	80
Explica y Facilita	Explica y Facilita	Coeficiente de correlación		-,314**	1,000
		Sig. (bilateral)		,005	.
		N		80	133

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

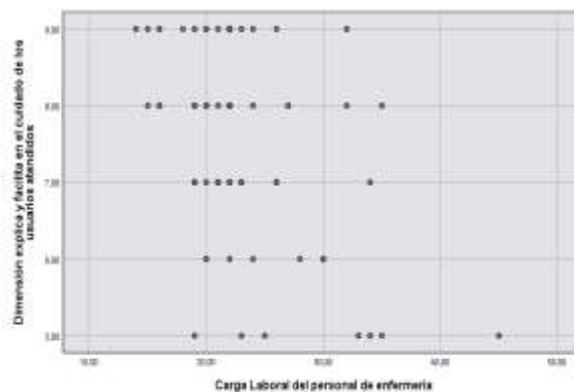


Figura 11. Gráfica de dispersión de Carga laboral en enfermería Vs dimensión explícita y facilita en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

De los resultados que se muestran en la tabla 19 y figura 11 se aprecia que la significancia bilateral Sig. (Bilateral) es $0,005 < 0,05$. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman es $-0,314$ lo cual significa que existe una correlación negativa. Por consiguiente podemos concluir que existe relación inversa entre carga laboral en enfermería y la dimensión explícita y facilita en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Hipótesis específica 3:

Ho: La carga laboral en enfermería no se relaciona significativamente con la percepción confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

Ha: La carga laboral en enfermería se relaciona significativamente con la percepción confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

Tabla 20

Correlación entre carga laboral en enfermería y la dimensión confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

			Carga laboral	Conforta
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,349**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Conforta	Coeficiente de correlación	-,349**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	133

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

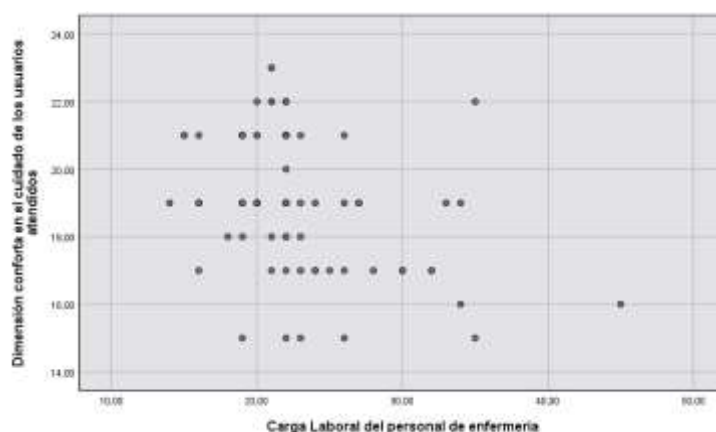


Figura 12. Gráfica de dispersión de Carga laboral en enfermería Vs dimensión confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

De los resultados que se muestran en la tabla 20 y figura 12 se aprecia que la significancia bilateral Sig. (Bilateral) es $0,001 < 0,05$. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman es $-0,349$ lo cual significa que existe una correlación negativa. Por consiguiente podemos concluir que existe relación inversa entre carga laboral en enfermería y la dimensión confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Hipótesis específica 4:

Ho: La carga laboral en enfermería no se relaciona significativamente con la percepción se anticipan en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

Ha: La carga laboral en enfermería se relaciona significativamente con la percepción se anticipan en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

Tabla 21

Correlación entre carga laboral en enfermería y la dimensión se anticipa en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

			Carga Laboral	Se Anticipa
Rho de Spearman	Carga Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,319**
		Sig. (bilateral)	.	,004
	N	80	80	
	Se Anticipa	Coeficiente de correlación	-,319**	1,000
Sig. (bilateral)		,004	.	
N		80	80	

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

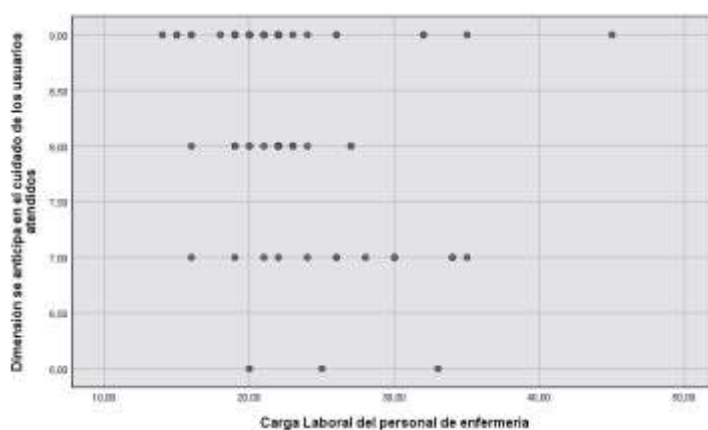


Figura 13. Gráfica de dispersión de Carga laboral en enfermería Vs dimensión se anticipa en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

De los resultados que se muestran en la tabla 21 y figura 13 se aprecia que la significancia bilateral Sig. (Bilateral) es $0,004 < 0,05$. Así mismo el coeficiente de

correlación de Spearman es -0,319 lo cual significa que existe una correlación negativa. Por consiguiente podemos concluir que existe relación inversa entre carga laboral en enfermería y la dimensión se anticipa en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Hipótesis específica 5:

H₀: La carga laboral en enfermería no se relaciona significativamente con la percepción confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

H_a: La carga laboral en enfermería se relaciona significativamente con la percepción confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

Tabla 22

Correlación entre carga laboral en enfermería y la dimensión mantiene relación de confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

			Carga laboral	Mantiene Relación de confianza
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,298**
n		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	80	80
	Mantiene Relación de confianza	Coeficiente de correlación	-,298**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	80	133

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

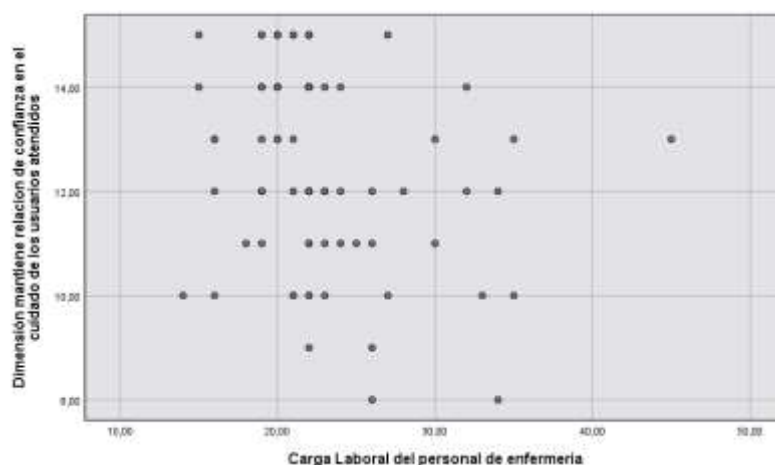


Figura 14. Gráfica de dispersión de Carga laboral en enfermería Vs dimensión mantiene relación de confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

De los resultados que se muestran en la tabla 22 y figura 14 se aprecia que la significancia bilateral Sig. (Bilateral) es $0,007 < 0,05$. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman es $-0,298$ lo cual significa que existe una correlación negativa. Por consiguiente podemos concluir que existe relación inversa entre el personal de enfermería y la satisfacción en la dimensión mantiene relación de confianza en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Hipótesis específica 6:

Ho: La carga laboral en enfermería no se relaciona significativamente con la percepción monitoriza y hace seguimiento en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

Ha: La carga laboral en enfermería se relaciona significativamente con la percepción monitoriza y hace seguimiento en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

Tabla 23

Correlación entre carga laboral en enfermería y la dimensión monitoriza y hace seguimiento en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

		Carga laboral	Monitoriza y hace seguimiento
Rho de Spearman	Carga laboral	1,000	-,273*
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,014
	N	80	80
	Monitoriza y hace seguimiento	-,273*	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,014	.
	N	80	133

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

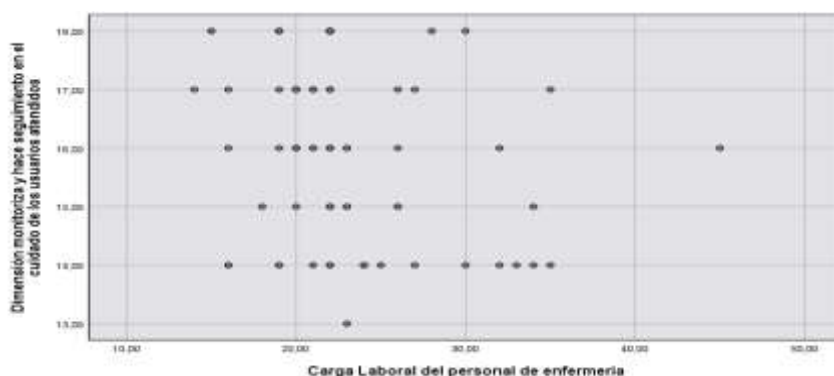


Figura 15. Gráfica de dispersión de Carga laboral en enfermería Vs dimensión monitoriza y hace seguimiento en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

De los resultados que se muestran en la tabla 23 y figura 15 se aprecia que la significancia bilateral Sig. (Bilateral) es $0,007 < 0,05$. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman es $-0,273$ lo cual significa que existe una correlación negativa. Por consiguiente podemos concluir que existe relación inversa entre carga laboral en enfermería y la dimensión monitoriza y hace seguimiento en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

IV.DISCUSIÓN

Según los resultados de esta investigación se procede a realizar la discusión:

La carga laboral de la enfermera y el cuidado en la atención son indicadores importantes de calidad del trabajo de enfermería, en cuanto a datos generales el personal de enfermería que labora en clínica internacional en su mayoría son mujeres y con edades que oscilan entre 25 a 45 años, con más de 5 años de servicio en dicha institución; un 50% labora simultáneamente en una institución pública (MINSA, Essalud) y un 40% con carga familiar, estos resultados son similares a los de Ahumada (Perú,2017) donde la población en su mayoría fue de sexo femenino, Colliere refiere que los cuidados estaban ligados a la mujer, quien históricamente ha estado vinculada a las actividades de cuidar la vida y preservar la especie; cabe resaltar que la edad promedio del personal de enfermería de clínica internacional coincide en casi todos los estudios analizados.

Los resultados obtenidos y analizados estadísticamente determinaron que el 67, 5% presenta un nivel bajo, el 32. 5% tiene un nivel medio de carga laboral del personal de enfermería de la Clínica Internacional a diferencia de Pinto S (Perú ,2017) en su estudio realizado en la ciudad de Arequipa en la Universidad Nacional San Agustín tuvo como finalidad medir la carga laboral del servicio de oncología en el Hospital Goyeneche, como herramienta empleo el score TISS 28, en este estudio se concluyó que cada enfermera tenía a su cargo 11 pacientes hospitalizados, si existió un incremento de carga laboral, siendo excesiva en un 40% y enorme en un 60 % en el profesional de enfermería ,debido al incremento de labor administrativa que realizaban: llenar la historia clínica, llenar diversos formatos y pasar la visita médica; en un turno de seis horas sólo dedicaban dos horas para la ejecución de procedimientos propios de enfermería y de igual forma para la atención integral de los pacientes ambulatorios y hospitalizados. De igual forma Següel F; Valenzuela S y Sanhueza O (Chile, 2015) en su artículo publicado en la Revista Ciencia y Enfermería tuvo como finalidad es analizar las características del "trabajo" en enfermería de acuerdo a los resultados obtenidos en diferentes publicaciones que se refieren al tema. De los 39 estudios analizados encontraron 20 artículos relacionados a la condición y desempeño del trabajo del profesional de enfermería, llegando a la conclusión que la sobrecarga de trabajo en el personal de enfermería son por consecuencias de turnos nocturnos, ritmo del trabajo acelerado, recursos humanos

escasos, personal no entrenado, malas relaciones interpersonales, comunicación deficiente; provocando una pobre calidad de la atención hacia los pacientes, afectando en su desempeño laboral. El trabajo administrativo también afecta en las labores de los cuidados de enfermería, el cual le genera más tiempo y más trabajo al personal de enfermería. Si bien es cierto a diferencia de los estudios en la clínica internacional la mayor carga laboral es de nivel bajo, tenemos que recalcar que en dos estudios similares la carga de trabajo incrementada de enfermería se debe a la parte administrativa que muchas veces no permite un acercamiento ni un cuidado adecuado.

En Chile la mayoría de enfermeras de instituciones públicas refieren sobrecarga laboral y la definen como un número excesivo de tareas o actividades que rutinariamente recaen sobre ellas, sin tener en cuenta el número de pacientes a su cargo, los cuidados y procedimientos que deben realizar, se suma a esto la falta de apoyo en el ambiente de trabajo, teniendo como resultado un deterioro de la calidad en los cuidados y la insatisfacción del usuario en las unidades hospitalarias. (Aznar, 2011).

En cuanto a la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional es del 100,00% con un nivel medio, similar al estudio de Cubas et al (2016). En su estudio realizado en la universidad Cayetano Heredia, cuyo fin fue establecer el grado de Satisfacción con el Cuidado Enfermero que recibe el adulto mayor en un hospital del Minsa, cuya población fueron pacientes hospitalizados en el servicio de medicina y tuvo como resultado que hubo una satisfacción alta en relación al cuidado de enfermería. Algo similar con el estudio de Palma(2014) realizado en el hospital Daniel Alcides Carrion cuyo fin fue analizar las características del cuidado de la enfermera hacia los pacientes adultos mayores desde el punto de vista médico, fue un estudio cuantitativo de cohorte transversal, la población fueron 35 internos de medicina llegando a la conclusión que el cuidado que brindaba la enfermera según su percepción era fragmentado no integral en varios aspectos; el cuidado al ser el fin de la profesión de enfermería es a su vez un indicador de calidad de satisfacción en los usuarios que lo reciben ya que al entrar en contacto se transmite el deseo de ayudarlo y que se manifiesta en todas las acciones dirigidas hacia ello.

En cuanto a la relación entre las variables carga laboral y cuidado en la atención existe una correlación inversa de dependencia moderada entre ambas, después de someter los resultados obtenidos a Rho de Spearman ($\rho = -,574$) se acepta la hipótesis general planteada que la carga laboral en enfermería se relaciona significativamente con el cuidado en la

atención de los usuarios atendidos en la clínica internacional.

Con respecto a la relación carga laboral y las dimensiones de la variable cuidado en la atención tomadas para esta investigación, no se evidencian estudios que las vinculen de la misma forma, lo que está claramente estipulado es que el personal de enfermería es el responsable de brindar cuidados de calidad a los usuarios que tiene a su cargo , cabe resaltar que cada dimensión planteada de la segunda variable se relaciona significativa de manera inversa, es decir que cuanto más carga laboral tenga el personal de enfermería menor será el cuidado que brinda a los usuarios, sin embargo existen otros factores que pueden influir .

V. CONCLUSIONES

Primera: después de analizar los datos obtenidos se concluye que existe una correlación inversa entre las variables, determinadas por el Rho Spearman $\rho = -0,574$, frente al grado de significación estadística $p < 0,05$; por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis general y afianzar el objetivo principal de la investigación; en consecuencia existe una carga laboral apropiada en el personal de enfermería permitiendo un cuidado en la atención alta en los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

Segunda: con respecto a la relación carga laboral y la dimensión accesibilidad de la variable cuidado en la atención se determina que existe una correlación inversa, determinada por el Rho Spearman $\rho = -0,403$ frente al grado de significación estadística $p < 0,05$; por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis específica y afianzar el objetivo específico de la investigación; sin embargo la relación es moderada pudiendo deberse a otros factores que influye en el componente accesibilidad de la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos.

Tercera : con respecto a la relación carga laboral y la dimensión explica y facilita de la variable cuidado en la atención se determina que existe una correlación inversa, determinada por el Rho Spearman $\rho = -0,314$ frente al grado de significación estadística $p < 0,05$; por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis específica y afianzar el objetivo específico de la investigación; sin embargo la relación es baja pudiendo deberse a otros factores que influye en el componente explica y facilita de la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos.

Cuarta : con respecto a la relación carga laboral y la dimensión conforta de la variable cuidado en la atención se determina que existe una correlación inversa, determinada por el Rho Spearman $\rho = -0,349$ frente al grado de significación estadística $p < 0,05$; por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis específica y afianzar el objetivo específico de la investigación; sin embargo la relación es baja pudiendo deberse a otros factores que influye en la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos.

Quinta : con respecto a la relación carga laboral y la dimensión se anticipa de la variable cuidado en la atención se determina que existe una correlación inversa, determinada por el Rho Spearman $\rho = -0,319$ frente al grado de significación estadística $p < 0,05$; por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis específica y afianzar

el objetivo específico de la investigación; sin embargo la relación es baja pudiendo deberse a otros factores que influye en la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos.

Sexta : con respecto a la relación carga laboral y la dimensión mantiene relación de confianza de la variable cuidado en la atención se determina que existe una correlación inversa, determinada por el Rho Spearman $\rho = -,298$ frente al grado de significación estadística $p < 0,05$;por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis específica y afianzar el objetivo específico de la investigación; sin embargo la relación es baja pudiendo deberse a otros factores que influye en la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos.

Séptima: con respecto a la relación carga laboral y la dimensión monitoriza y hace seguimiento de la variable cuidado en la atención se determina que existe una correlación inversa baja, determinada por el Rho Spearman $\rho = -,273$ frente al grado de significación estadística $p < 0,05$;por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis específica y afianzando el objetivo específico de la investigación; sin embargo la relación es baja pudiendo deberse a otros factores que influye en la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: dirigida hacia el área de la dirección de enfermería; Para seguir mejorando en cuanto a excelencia en la atención brindada por enfermería en clínica internacional, la jefatura de enfermería en coordinación con las instancias respectivas debe programar capacitaciones acerca de iniciativa y proactividad con la finalidad de contar con colaboradores que vayan acorde con los objetivos institucionales.

Segunda: dirigida al personal de enfermería; es importante que el personal de enfermería dedique tiempo a interactuar con el usuario y este se sienta confortado acerca de la atención en todo el proceso de atención que recibe en clínica, por lo tanto se debe continuar con la atención respetuosa y amable.

Tercera: dirigida a la gerencia general de clínica Internacional ;ya que la administración en salud involucra obtener constantemente la calidad de atención, mediante evaluaciones frecuentes, implementando programas de mejora con la participación de todos los colaboradores (gerencias, personal administrativo, personal asistencial), de esta manera el usuario y/o cliente de clínica podrá retirarse complacido de la atención que recibe.

REFERENCIAS

- Aguilera, C., y Vargas, C. (2012). *Sobrecarga laboral en el personal de enfermería* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional De Cuyo, Mendoza, Argentina. Recuperado de <http://bdigital.uncu.edu.ar/5863>.
- Ahumada, C. (2018). *Carga laboral y la calidad de los registros de enfermería en los Centros de Salud Villa los Reyes y Mi Perú, Ventanilla-2017*(Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16998>
- Aiken, L., Cimiotti, J., Sloane, D., Smith, H., Flynn, L., y Neff, D. (2011). *Efectos del personal de enfermería y la educación de la enfermera sobre las muertes de pacientes en hospitales con diferentes entornos de trabajo de enfermería*. (Tesis de maestría). Universidad de Pennsylvania, EE UU. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3217062>
- Alvizu, N., Lopez, N., y Garcia, M. (2019) Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización domiciliaria del Hospital Comarcal Sierrallana. Cantabria. España. *Nuberos Científica*, 3(26), 12-18. Recuperado de <http://ciberindex.com/c/nc/2612nc>
- Aquije, E. (2016). *Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas* (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.11818/935>
- Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Venezuela: Episteme, C.A.
- Aznar, M. (2011). Enfermería un bien escaso. *Revista. Administración Sanitaria*, 1(08)165- 168. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.3241.2437>.
- Barragán, J; Pedraza, J y Rincón, M. (2011) Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados. *Revista facultad nacional de Salud*

Pública, 31(2), 187-193. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf>

Benavides, L. (2002) *Importancia del cliente*. España: ArtGerus

Boff L. (2002) *El cuidado esencial. Ética de lo humano*. Traducción de Juan Valverde. Madrid: Trotta.

Bonnie, J. (2008). Estrés laboral y agotamiento entre las enfermeras: papel del entorno laboral y las condiciones laborales. En Hughes RG (ed.). *Seguridad y calidad del paciente: Manual de la enfermera basada en evidencias*.

Calderón F. (2018). *Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del hospital referencial de Ferreñafe* (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipan, Lambayeque, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5623>

Calvo, M. (2008). *Enfermería del trabajo*. Madrid: Difusión Avances de Enfermería (DAE).

Cardona, M; Castillo, S y Villanueva, M. (2017) *Diagnóstico del síndrome subjetivo de sobrecarga laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de La División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador* (Tesis de licenciatura). Universidad de el Salvador Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/15241>.

Campusano, M. (2018). *Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería* (Tesis de maestría). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2049>

Chang M, Aleman M, Canizares M e Ibarra A. (1999) Satisfacción de los pacientes con la atención médica. La Habana, Cuba. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 15(5), 541-547. Recuperado de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es&tlng=es.

Chavez, J. (1994). *Apuntes para una metodología de la investigación educativa*. Guerrero: Mc Graw Hill.

- Corredor, L., y Sánchez, S. (2008) *Relación entre la sobrecarga laboral en enfermería y la incidencia de infecciones nosocomiales en UCI*. (Tesis de Especialista). Universidad Pontificia Javeriana de Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.javeriana.edu.co>
- Código sustantivo del trabajo (2002). *Ministerio de protección Social, Decreto extraordinario*. Bogotá. Colombia: Autor.
- Cubas, M., Guerra, M., Parco, R. (2016). *Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un hospital nacional de Lima, Perú*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/745>
- De Arco, O. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en Instituciones Hospitalarias de Cartagena de Indias*, (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de www.bdigital.unal.edu.co > 5539623.2013.
- Díaz, W. (2017). *Sobrecarga laboral asociado a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia de un hospital de Trujillo*. (Tesis de medicina). Universidad Privada Antenor Orrego , Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2588>
- Donaire, M (2011) *Consecuencias de la sobrecarga horaria en la práctica de enfermería que cumple doble función laboral en el Hospital de Malargüe, Mendoza*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina. Recuperado de <http://bdigital.uncu.edu.ar/5919>
- Echevarría, H. (2017) *Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de https://doi.org/10.31381/cuidado_y_salud.v3i1.1421
- German Institute for Quality and Efficiency in Health Care. Recuperado de <https://www.iqwig.de/en/home.2724.htm>.
- García Martín, C., y Martínez Martín, M. (2001) *Historia de la enfermería. Evolución histórica del Cuidado Enfermero*. Madrid: Harcourt.

- García, M. (2015). Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. *HORIZONTE SANITARIO*, 7(3), 20-30. Doi:<https://doi.org/10.19136/hs.a7n3.199>
- Gonzales, E. (2017). *Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería en los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14380>
- Gonzales, (2011) *Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco.* Perú. (Tesis de licenciatura).Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/214>
- Gutiérrez, C., y Ríos, K. (2016) *Carga laboral de la enfermera y cultura de seguridad del paciente –servicio de emergencia de los hospitales III -MINSA, Arequipa 2016.* (Tesis de Maestría).Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8775>
- Hart, S., y Staveland, L. (1988). Desarrollo de Nasa-Tlx (Índice de carga de tareas): resultados de la investigación empírica y teórica. En P. A. Hancock Y N. Meshkati (Eds.), *Human Mental Workload.* North-Holland, Amsterdam. Pp. 139-183.
- Henderson, V. (2006) El concepto de enfermería. *Revista de enfermería avanzada*, 3 2, 113-30. DOI: 10.1111 / j.1365-2648.2006.03660.x
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* (5ª ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Hoonakker, P., Carayon, P., Gurses, A., Brown, R., Khunlertkit, A., McGuire, K., y Walker, JM (2011). Medición de la carga de trabajo de las enfermeras de la UCI con una encuesta por cuestionario: el Índice de carga de tareas de la NASA (TLX). *IIE Transactions on Healthcare Systems Engineering*, 1 (2), 131-143. <https://doi.org/10.1080/19488300.2011.609524>.

- Instituto Nacional de Higiene del trabajo. (2014). *Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos*. España: Autor.
- Kerlinger, E. (1975). *Investigación del comportamiento: técnicas y metodología*. (1^{ra} ed.) México: Interamericana.
- Larson, P. (1984) Comportamientos de cuidado de la enfermera percibida como importantes para los pacientes con cáncer. *Western Journal of Nursing Research* , 11(6):46-50.
- Leininger, M. (1999). Cuidar a los que son de culturas diferentes requiere el conocimiento y las aptitudes de la enfermería transcultural. *Cultura de los cuidados*, 0(6), 5-12. Doi: <https://doi.org/10.14198/cuid.1999.6.01>
- Lopez V. (2013) *Conocimientos, sobrecarga laboral y edad como factores influyentes en la actitud del cuidador primario del paciente con Cancer Pulmonar*. (Tesis de licenciatura). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/353>
- Melo, J. (2009) *Ergonomía práctica. Guía para la evaluación ergonómica de un puesto de trabajo* (1^{ra} ed.) Buenos Aires: Contartese.
- Núñez, L. (2017) *Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Junín, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12993>
- OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención: informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión, Ginebra; 18-24 de septiembre de 1984*. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.
- Palma, I. (2014) *Características del cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en los servicios de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión según la percepción de los internos de enfermería*. (Tesis de licenciatura). Universidad Mayor De San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4137>

- Parada, M., Moreno, R., Mejías, Z., Rivas, A., y Rivas, F. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 33-45. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2005000100004&lng=en&tlng=
- Pinto, S. (2017). *Carga laboral en las enfermeras del servicio de oncología del hospital Goyeneche, Arequipa-Perú*. (Tesis de especialista). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2768>
- Quispe, J. (2018): *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención del puesto de salud alto libertad cerro colorado Arequipa*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1748>
- Rosales, G. (2016). *Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor .Hospital Cayetano Heredia, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7107>
- Saltos Rivas, M., Pérez Cardoso, C., Suárez Mella, R., & Linares Giler, S. (2018). Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista Cubana De Enfermería*, 34(2). Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A., y Gomes, M. (2014) Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 22(3):454-460 <http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.3241.2437>
- Següel, F., Valenzuela, S., y Sanhueza, O. (2015) El Trabajo del Profesional de Enfermería. Concepción- Chile. *Ciencia y enfermería*, 21(2), 11-20. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000200002>
- Sifuentes, O. (2016) *Satisfacción del Usuario Y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Cirugía, Hospital Regional Docente de Trujillo* (Tesis de

- maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>
- Smith, M., y Carayon, P. (2010). *Organización del trabajo y ergonomía*. (Tesis maestría). Universidad de Wisconsin, EE. UU. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11132049>
- Soto R, (2015) *La tesis de maestría y doctorado en cuatro pasos* (2ª ed.). Perú: Diograf.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (5^{te} ed.). Lima: San Marcos.2013. 495 pp. ISBN: 978-612-302-878-7
- Yuni, J., y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (2ª ed.). Argentina: Brujas.
- Zea, R. (2016). *Riesgos asociados a la carga de trabajo en paramédicos de una unidad de atención médica pre hospitalaria, estado de México*. (Tesis de maestría) Instituto Politécnico Nacional, Distrito Federal, México. Recuperado de [https://tesis.ipn.mx › bitstream › handle](https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle)
- Zeitham, V., y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios* (2ª ed.) México: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL ESTUDIO

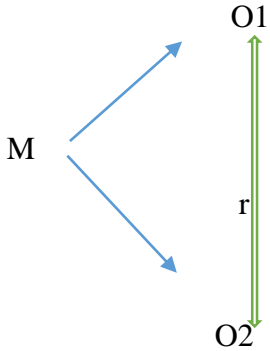
TITULO: Carga laboral en Enfermería y Satisfacción de los Usuarios atendidos en la Clínica Privada, Lima -2019

I. PROBLEMAS	II. OBJETIVOS	III. HIPOTESIS	IV. VARIABLES
<p>Problema general:</p> <p>¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019?</p> <p>Problemas específicos :</p> <p>a) ¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019?</p> <p>b) ¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión explica y facilita información en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019?</p> <p>c) ¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión de confort en el cuidado en la atención de</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación existente entre la carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Establecer la relación existente entre la carga laboral en enfermería y la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019</p> <p>b) Determinar la relación existente entre la carga laboral en enfermería y la dimensión explica y facilita Información en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019</p> <p>c) Establecer la relación existente entre la carga laboral en enfermería y la dimensión de confort en el cuidado</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019</p> <p>b) Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y la dimensión explica y facilita información en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019</p> <p>c) Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y la</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>carga laboral</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Cuidado en la atención</p>

<p>los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019?</p> <p>d) ¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión anticipación en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019?</p> <p>e) ¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019?</p> <p>f) ¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión monitorización en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019?</p>	<p>en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019</p> <p>d) Establecer la relación existente entre la carga laboral en enfermería y la dimensión anticipación en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019</p> <p>e) Determinar la relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019</p> <p>f) Determinar la relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión monitorización en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019</p>	<p>dimensión de confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019</p> <p>d) Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y la dimensión anticipación en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019</p> <p>e) Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y la dimensión confianza en el cuidado en la atención hacia los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019</p> <p>f) Existe relación significativa entre la carga laboral en enfermería y la dimensión monitorización en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019</p>	
---	---	--	--

Matriz de consistencia (continuación):

V. POBLACIÓN Y MUESTRA	VI. TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	VII. MÉTODOS Y TÉCNICAS	VIII. INFORMANTES
<p>La población para esta investigación son las enfermeras que trabajan en la clínica internacional.</p> <p>La muestra “Es un subgrupo de la población sobre el cual se recolecta datos y se define con precisión, este debe ser representativo en dicha población”.</p> <p>Hernández, et at. (2006.p.236)</p> <p>Las enfermeras son en número 100 en total, se aplicó la fórmula de Sierra Bravo para poblaciones finitas, considerando un margen de error de 5%</p> <p>Para la población de 100 enfermeros será:</p> $n = \frac{(4 \times 100 \times 0.5 \times 0.5)}{0.05^2 (100-1) + 4 \times 0.5 \times 0.5}$ <p>$n = 80.$</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO</p> <p>Esta investigación es de tipo básica ya que se centra en recoger información de la realidad.</p> <p>El alcance de la investigación es descriptiva correlacional; descriptiva ya que su propósito es describir las características cuantitativas y cualitativas de las personas investigadas (enfermeras), es decir como es la variable.</p> <p>Correlacional ya que tiene como propósito encontrar la relación o el grado de asociación de las dos variables,</p> <p>El diseño es no experimental de corte transversal, se denomina no experimental porque no se realizara experimento alguno es decir no existirá manipulación de la muestra .y se tomara datos en un momento específico</p> <p>Esquema:</p>	<p>En esta investigación se utilizó la técnica de la entrevista y el instrumento la encuesta, la cual tienen como finalidad conocer la percepción que tienen un sector de la población en el área de salud sobre determinado problema a través de un cuestionario.</p> <p>La encuesta está estructurada en 5 aspectos: datos generales, objetivo, instrucciones, datos socio-demográficos y los ítems, permitirá recoger la información sobre la carga laboral que experimenta las enfermeras en la clínica internacional y sobre el nivel de cuidado en la atención que brinda</p>	<p>Personal de enfermería de la clínica internacional</p>

	 <p>M: Enfermeras O1: Carga laboral O2: cuidado en la atención r:relacion</p>	<p>Instrumento 1:Carga laboral</p> <p>Instrumento 2: CARE Q – cuidado en la atención</p>	
--	---	--	--

ANEXO B:

CUESTIONARIO SOBRE CARGA LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

OBJETIVO: Estimado Licenciado(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos, conocer la carga laboral del personal de enfermería en la clínica internacional

I.DATOS SOCIODEMOGRAFICOS: marque con una X

Fecha: Edad: <30 30 a 45 >45 Sexo M F

Tiempo de servicio: <5años 6 a 10 años >11años

Labora en otra institución: SI NO

Carga familiar: depende personas menores de UD SI NO

Alguno requiere cuidados especiales: SI NO

Dependen personas mayores de UD SI NO

Alguno requiere cuidados especiales: SI NO

II. INSTRUCCIONES: Marque con X en el casillero que crea conveniente.

V	ITEMS		
N°	DIMENSION CARGA FISICA	SI	NO
	POSTURA CORRECTA		
1	El trabajo le permite cambiar la posición de pie-sentado.		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral		
	DESPLAZAMIENTO		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg (bombas, monitores, etc)		
	ESFUERZO MUSCULAR		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular poco frecuente.		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos		
9	Todos los mobiliarios están operativos y permiten disminuir el esfuerzo muscular(camas, parantes ,etc)		
10	Cuenta con equipos especiales para levantar cargas mayores a 30 kg		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg		
12	El peso de la carga permite movilizarla con facilidad.		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo muscular que debe realizarse(ejem: pasadizos libres)		
15	Le han brindado información y/o capacitación sobre la manipulación correcta de cargas		
16	Ud. manipula correctamente las cargas tomando medidas y posturas adecuadas		
	DIMENSION 2: CARGA MENTAL	SI	NO
	ATENCION Y CONCENTRACION		

17	El nivel de concentración requerido para la ejecución de la tarea es bajo.		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial		
	PAUSAS Y DESCANSO		
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.		
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas		
	RITMO DE TRABAJO		
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia		
	TRATAMIENTO DE LA INFORMACION		
23	El trabajo se basa en los procesos de información.		
24	La información se percibe correctamente		
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.		
	INFORMACION DL TRABAJO		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.		
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.		
	EXPERIENCIAS DEL TRABAJADOR		
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.		
	DIMENSION 3 : TRABAJOS A TURNOS	SI	NO
	RELACION DE TURNOS		
32	El trabajo que se realiza es a turnos fijos (solo diurnos)		
	CALENDARIO DE TURNOS		
33	El rol de turnos se conoce con anticipación		
	ESTABILIDAD DEL GRUPO		
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos		
35	Los equipos de trabajo son estables		
	REFRIGERIO ADECUADO		
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.		
	EVALUACION DE SALUD		
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciar la jornada laboral		
	RESPECTO DEL CICLO DE SUEÑO		
38	El trabajo no implica los turnos nocturnos		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
40	Ud. Procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.		
41	Se puede practicar el retorno venoso en el turno noche		
	PROTECCION Y SEGURIDAD		
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.		
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche		
	LIMITACIONES DEL TUNO NOCHE		
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.		
	DIMENSION 4: FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN	SI	NO
	CANTIDAD DE TAREAS		
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas		
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.		
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).		

	PEPARACION DEL TRABAJADOR		
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.		
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso		
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.		
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado		
	INICIATIVA Y MANEJO	SI	NO
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias		
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite		
54	Puede elegir el método de trabajo		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado		
56	Ud. conoce la definición exacta de las funciones que debe desarrollar en su puesto de trabajo		
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores		
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales		
	INFORME DE DESEMPEÑO		
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado		
	TOMA DE DECISIONES		
60	Generalmente sus jefes toman decisiones consultando a los trabajadores.		
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores		
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo		
	RELACIONES INTERPERSONALES		
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.		
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.		
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa		
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se Buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.		
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación		

GRACIAS POR SU APOYO!

ANEXO C

ESCALA DE CARE-Q PARA MEDIR EL CUIDADO EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO

OBJETIVO: Recopilar información sobre el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional, en relación a cuidados de enfermería.

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Edad: <30 30 a 50 >50 2. Sexo: M F

3. Estado Civil: Soltero(a) Casado(a) Divorciado(a)

IV. INSTRUCCIONES Licenciado a continuación, le haré lectura de un conjunto de preguntas, orientadas a conocer el nivel de cuidado en la atención a su paciente. Para lo cual Ud. responderá una sola alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo, motivo por lo cual le solicito que responda con sinceridad.

NUNCA(N) A VECES(A V) CASI SIEMPRE (CS) SIEMPRE (S)

V	ITEMS	N	A V	CS	S
Nº	ACCESIBILIDAD	1	2	3	4
1	Usualmente suele usted aproximarse al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2	Administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo(a la hora indicada) al paciente.				
3	Se acerca a la cama del paciente con frecuencia para verificar su estado de salud				
4	Responde rápidamente al llamado del paciente.				
5	Pide que el paciente le llame si se siente mal o necesita algo.				
	EXPLICA Y FACILITA	N	A V	CS	S
6	Informa al paciente acerca de los procedimientos solicitados por el médico.				
7	Enseña al paciente cómo participar en su cuidado				
8	Sugiere o incentiva al paciente que puede formular preguntas a su médico si lo necesitara				
	CONFORTA	N	A V	CS	S
9	Se esfuerza para que el paciente pueda estar cómodo				
10	Brinda una atención calmada				
11	Las diversas tareas que realiza le permiten atender correctamente al paciente.				
12	Intenta entablar una conversación a pesar de sus labores				
13	Establece contacto físico cuando el paciente necesita consuelo				
14	Escucha con atención al paciente.				
15	Habla con amabilidad al paciente.				
16	Involucra a la familia del paciente en su cuidado.				

	SE ANTICIPA	N	A V	CS	S
17	Está pendiente de las necesidades del paciente para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud				
18	Cuando esta con el paciente realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en él.				
19	Explica usted al paciente antes de iniciar un procedimiento o intervención				
	MANTIENE RELACION DE CONFIANZA	N	A V	CS	S
20	Se identifica y se presenta ante el paciente				
21	Ayuda a aclarar las dudas del paciente en relación a su situación				
22	Pone al paciente en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
23	Es amistosa y agradable con los familiares y allegados del paciente				
24	Identifica y lo trata al paciente como una persona individual				
	MONITORIZA Y HACE SEGUIMIENTO	N	AV	CS	S
25	Es organizado en la realización de su trabajo				
26	Realiza los procedimientos con seguridad				
27	Su trabajo permite la recuperación del paciente				
28	Proporciona al paciente un buen cuidado físico				
29	Se asegura que los familiares y allegados del paciente sepan cómo cuidarlo (les explica las veces que sea necesario hasta que comprendan)				
30	Vigila constantemente al paciente.				

GRACIAS POR SU APOYO!

ANEXO D CARTA DE PRESENTACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 18 de junio de 2019

Carta P.843 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
DR. ELÍAS CHALOHUI EL KHOURI
CLÍNICA INTERNACIONAL Atención:
JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA

Asunto: Carta de Presentación del estudiante GINA SADITH SUSANIBAR VILLAVICENCIO

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GINA SADITH SUSANIBAR VILLAVICENCIO** identificado(a) con DNI N.° **42704474** y código de matrícula N.° **7001224871**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo DE INVESTIGACIÓN (TESIS):

**CARGA LABORAL EN ENFERMERÍA Y CUIDADO EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA-2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Dr.

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendíola 6232, Los Olivos, Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4342
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Campo Rey, San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 9030 Anx. 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. (+511) 200 9030 Anx. 3184
CALLAO Av. Argentina 1788 Tel. (+511) 202 4342 Anx. 2630

ANEXO E AUTORIZACION DEL CAMPO CLINICO



Lima, 03 de julio de 2019

CARTA N°012-TI-D-UDID-CI-2019

Investigador (a):
Gina Sadith Susanibar Villavicencio

Presente.-

Informo que ha sido aprobado el campo clínico para el desarrollo del proyecto de investigación "Carga laboral en enfermería y cuidado de los usuarios atendidos en una clínica privada, Lima - 2019" el cual se realizará en nuestra institución.

El acceso al campo clínico será permitido por un plazo máximo de 6 meses a partir de la fecha que considera la presente, terminando la vigencia del permiso el 3 de enero de 2020.

Cabe mencionar que usted ha firmado el **Compromiso de Confidencialidad para Investigadores de CI**, por lo que, se encuentra en la obligación de cumplir con lo referido en dicho documento. Para consultas, puede comunicarse al correo hchoque@cinternacional.com.pe o al 6196100, anexo 7715.

Atentamente,

Dr. Luis Ernesto Guerra Díaz
Jefe de Docencia
Clínica Internacional

ANEXO F

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CARGA LABORAL

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33		
1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0		
2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0			
3	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0		
4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0			
5	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0			
6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0			
7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0			
8	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0				
9	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			
10	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0		
11	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0			
12	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0		
13	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
14	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0		
15	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0		
16	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0			
17	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0			
18	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0		
19	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
21	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	
22	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
24	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
25	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0		
26	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
27	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
28	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	
29	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	
30	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
31	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
32	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
p	0.03	0.50	0.31	0.03	0.44	0.16	0.34	0.59	0.19	0.91	0.72	0.47	0.56	0.16	0.41	0.34	1.00	1.00	0.22	0.94	0.28	0.19	0.06	0.03	0.16	0.06	0.19	0.19	0.03	0.78	0.22	1.00	0.00		
q=(1-p)	0.97	0.50	0.69	0.97	0.56	0.84	0.66	0.41	0.81	0.09	0.28	0.53	0.44	0.84	0.59	0.66	0.00	0.00	0.78	0.06	0.72	0.81	0.94	0.97	0.84	0.94	0.81	0.81	0.97	0.22	0.78	0.00	1.00		
pq	0.03	0.25	0.21	0.03	0.25	0.13	0.23	0.24	0.15	0.08	0.20	0.25	0.25	0.13	0.24	0.23	0.00	0.00	0.17	0.06	0.20	0.15	0.06	0.03	0.13	0.06	0.15	0.15	0.03	0.17	0.17	0.00	0.00		

p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	p55	p56	p57	p58	p59	p60	p61	p62	p63	p64	p65	p66	p67	p68	SUMA			
0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	21		
0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22		
0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	28			
0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	19		
0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	22		
0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	20	
0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	34	
0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	18	
1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	34	
1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	20	
1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	22	
1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	22	
0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	
1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	
0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	19	
0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	21
1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	22	
1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	
0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	30	
0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	22	
0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	22	
0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	16	
1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	
1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	22
0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	33	
0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	22
0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	20
0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	30	
0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
0.31	0.34	0.44	0.06	0.66	0.78	0.38	0.41	0.03	1.00	0.03	0.50	0.06	0.03	0.16	0.28	0.06	0.66	0.00	0.75	0.53	0.06	0.09	0.22	0.13	0.28	0.34	0.50	0.09	0.41	0.06	0.06	0.09	0.34	0.19	24.07			
0.69	0.66	0.56	0.94	0.34	0.22	0.63	0.59	0.97	0.00	0.97	0.50	0.94	0.97	0.84	0.72	0.94	0.34	1.00	0.25	0.47	0.94	0.91	0.78	0.88	0.72	0.66	0.50	0.91	0.59	0.94	0.94	0.91	0.66	0.81				
0.21	0.23	0.25	0.06	0.23	0.17	0.23	0.24	0.03	0.00	0.03	0.25	0.06	0.03	0.13	0.20	0.06	0.23	0.00	0.19	0.25	0.06	0.08	0.17	0.11	0.20	0.23	0.25	0.08	0.24	0.06	0.06	0.08	0.23	0.15	9.52			

Se aplicó KR-20:

$$kr = \frac{N}{N-1} \times \frac{V_t - \Sigma pq}{V_t}$$

$$kr = \frac{68}{68-1} \times \frac{24.07 - 9.52}{24.07}$$

$$\therefore kr = 0.614$$

Interpretación: La prueba de carga laboral tiene una confiabilidad alta con 0.614.

ANEXO G. BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CARGA LABORAL

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	
1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
3	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	
4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
5	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
8	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1
9	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	
11	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
12	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
13	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
14	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
15	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
16	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
17	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
18	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
19	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0
21	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
22	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
24	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
25	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	
26	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
27	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
28	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
29	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
30	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
31	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
32	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
33	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
35	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	
36	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	
38	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1

p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	p55	p56	p57	p58	p59	p60	p61	p62	p63	p64	p65	p66	p67	p68	Suma Total			
1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	21	
1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	
1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	28	
1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	19		
1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	22		
1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	20	
1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	34	
1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	18	
1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	34		
1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	20	
1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	22	
1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	22	
1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	
1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	
1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	19		
1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	21	
1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	22	
1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	23	
1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	30		
1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	22		
1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	
1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	22		
1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	16	
1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	
1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	22	
1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	33	
1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	
1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	22
1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	20	
1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	30	
1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	22	
1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	21	
1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	22	
1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	
1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	22	
1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	

39	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
40	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
43	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	
44	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	
45	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
46	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
47	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
48	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
49	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
50	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
51	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
52	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
53	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
54	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
55	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0		
56	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
57	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
58	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	
59	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
60	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
61	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	
62	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
64	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
65	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
67	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
68	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	
69	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
70	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
71	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0
72	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
73	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
74	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	
75	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
76	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
77	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	
78	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
79	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
80	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	

1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	6	22		
1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	5	20		
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	22		
1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	6	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	6	20	
0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	4	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	22		
1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	8	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	16	45
1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	22	
1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	8	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	22	
1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	5	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	27	
1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	6	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	20
1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	16	
1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	6	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	11	32	
1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	5	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	5	21	
1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	5	19	
1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	6	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	6	19	
1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	5	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	21	
1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	7	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	13	35	
1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	7	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	7	24	
1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	24	
1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	7	26	
1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	6	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	19
1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	6	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	20
1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	24	
1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	8	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	23	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	14	
1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	6	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	8	27	
1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	15	
1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	7	23	
1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4	16	
1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	20	
1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	22	
1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	6	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	11	32	
1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	10	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	35	
1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	19	
1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	23	
1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	22	
1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	5	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	23		
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	22		
1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	20		
1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	6	22	
1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	19	
1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	9	26		

ANEXO H

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CUIDADO EN LA ATENSIÓN

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	suma
1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	74
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	75
3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	78
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	86
6	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	1	1	3	75
7	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	76
8	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	72
9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	76
10	3	3	3	2	1	1	3	1	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	3	3	2	3	1	2	3	65
11	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	79
12	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
13	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	78
14	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	65
15	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	81
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
17	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	79
18	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	79
19	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	72
20	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
21	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	78
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	86
23	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	1	1	3	75
24	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	76
25	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	73
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	76
27	3	3	3	2	1	1	3	1	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	68
28	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	79
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
30	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	78
31	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	67
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	78
33	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
34	2	3	1	2	3	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	76
Vi	0.20	0.15	0.43	0.25	0.27	0.43	0.35	0.37	0.16	0.25	0.21	0.27	0.37	0.23	0.10	0.22	0.43	0.00	0.21	0.37	0.59	0.42	0.43	0.15	0.16	0.21	0.00	0.39	0.43	0.24	34.1
	1	0	6	0	1	6	7	8	8	0	4	2	8	5	7	5	6	0	4	8	3	5	6	0	8	4	0	6	6	3	40

Se aplicó Alfa de Crombach:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \times \left| 1 - \frac{\Sigma V_i}{V_t} \right|$$

$$\alpha = \frac{30}{30 - 1} \times \left| 1 - \frac{8,414}{34,140} \right|$$

$$\therefore \alpha = 0,78$$

Interpretación: La prueba de carga laboral tiene una confiabilidad alta con 0.78

ANEXO I. BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CUIDADO EN LA ATENCIÓN

N°	p1	p2	p3	p4	p5	D1	p6	p7	p8	D2	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	D3	p17	p18	p19	D4	p20	p21	p22	p23	p24	D5	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D6	sumatoria
1	2	2	2	2	3	11	2	2	3	7	3	3	2	3	2	3	3	3	22	2	3	2	7	3	3	2	2	3	13	2	2	3	2	3	2	14	74
2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	2	3	3	3	3	2	16	75
3	3	2	1	2	3	11	2	2	2	6	2	3	2	2	1	2	3	2	17	2	3	2	7	2	1	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	71	
4	3	3	3	3	3	15	2	3	2	7	2	3	2	2	2	3	3	2	19	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	2	3	17	78
5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	2	3	1	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	3	18	86
6	2	3	3	3	3	14	3	3	2	8	3	3	3	2	1	3	3	3	21	3	3	2	8	3	3	1	1	2	10	3	3	3	1	1	3	14	75
7	2	2	2	2	3	11	2	3	3	8	3	2	2	2	2	3	3	2	19	3	3	3	9	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	2	16	76
8	3	3	3	3	3	15	2	3	2	7	2	3	2	1	1	3	2	2	16	2	3	2	7	3	2	2	2	3	12	2	3	3	3	2	2	15	72
9	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	3	2	2	2	1	3	3	2	18	3	3	3	9	3	1	2	2	3	11	3	2	3	3	2	2	15	76
10	3	3	3	2	1	12	1	3	1	5	3	2	2	2	1	3	3	3	19	2	3	2	7	1	1	2	1	3	8	3	2	3	1	2	3	14	65
11	3	3	2	2	3	13	3	3	2	8	3	3	2	2	1	3	3	2	19	2	3	3	8	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	2	17	79
12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	86
13	3	3	3	2	3	14	2	3	3	8	3	2	3	2	2	2	3	2	19	1	3	3	7	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	2	16	78
14	3	3	2	2	2	12	1	2	2	5	3	2	2	1	2	2	3	2	17	1	3	2	6	2	2	2	2	3	11	2	2	3	3	2	2	14	65
15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	3	9	3	1	2	2	2	10	3	3	3	3	2	2	16	81
16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	8	3	3	3	2	2	3	3	2	21	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	86
17	2	3	2	3	3	13	3	1	3	7	3	2	2	3	1	2	3	2	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	79
18	3	3	2	2	3	13	2	2	3	7	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	3	3	9	3	3	2	3	3	14	2	2	3	2	3	2	14	79
19	2	2	3	2	3	12	3	3	3	9	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	2	3	3	3	3	2	16	72
20	3	2	1	2	3	11	2	2	2	6	2	3	2	2	1	2	3	2	17	3	3	3	9	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	74
21	3	3	3	3	3	15	2	3	2	7	2	3	2	2	2	3	3	2	19	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	2	3	17	78
22	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	2	3	1	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	3	18	86
23	2	3	3	3	3	14	3	3	2	8	3	3	3	2	1	3	3	3	21	3	3	2	8	3	3	1	1	2	10	3	3	3	1	1	3	14	75
24	2	2	2	2	3	11	2	3	3	8	3	2	2	2	2	3	3	2	19	3	3	3	9	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	2	16	76
25	3	3	3	3	3	15	2	3	2	7	3	3	2	1	1	3	2	2	17	2	3	2	7	3	2	2	2	3	12	2	3	3	3	2	2	15	73
26	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	3	2	2	2	1	3	3	2	18	3	3	3	9	3	1	2	2	3	11	3	2	3	3	2	2	15	76
27	3	3	3	2	1	12	1	3	1	5	3	2	2	2	1	3	3	3	19	2	3	3	8	1	1	2	3	3	10	3	2	3	2	2	2	14	68
28	3	3	2	2	3	13	3	3	2	8	3	3	2	2	1	3	3	2	19	2	3	3	8	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	2	17	79
29	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	86
30	3	3	3	2	3	14	2	3	3	8	3	2	3	2	2	2	3	2	19	1	3	3	7	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	2	16	78
31	3	3	2	2	2	12	2	2	2	6	3	2	2	1	2	2	3	2	17	2	3	2	7	2	2	2	2	3	11	3	2	3	2	2	2	14	67

32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	2	3	3	3	2	22	3	3	2	8	3	1	1	2	2	9	3	3	3	3	1	2	15	78
33	3	3	3	3	3	15	3	2	3	8	3	3	3	2	2	3	3	2	21	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	86
34	2	3	1	2	3	11	3	1	3	7	3	2	2	2	1	2	3	2	17	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	76
35	3	2	3	2	3	13	3	3	2	8	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	3	3	9	3	2	3	3	3	14	3	3	3	1	1	3	14	78
36	3	3	3	3	3	15	3	1	3	7	3	2	3	2	2	2	3	2	19	1	3	3	7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	2	16	79
37	3	2	2	2	3	12	2	2	2	6	3	3	2	3	2	3	3	3	22	2	3	3	8	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	2	2	16	78
38	3	3	3	3	3	15	2	3	2	7	2	2	2	2	1	2	2	2	15	3	3	3	9	2	2	2	2	3	11	3	2	3	3	2	2	15	72
39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	2	3	2	2	1	2	3	2	17	3	3	3	9	3	1	2	2	2	10	3	2	3	3	3	3	17	77
40	2	3	3	3	3	14	3	3	2	8	2	3	2	2	2	3	3	2	19	2	3	3	8	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	81
41	3	3	1	3	3	13	2	3	3	8	3	3	2	3	1	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	84
42	3	3	3	3	3	15	2	3	2	7	3	3	3	2	1	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	2	15	81
43	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	3	2	2	2	2	3	3	2	19	3	3	3	9	2	2	2	3	3	12	2	2	3	3	3	3	16	79
44	3	3	2	2	1	11	1	3	1	5	2	3	2	1	1	3	2	2	16	3	3	3	9	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	2	16	70
45	3	3	2	2	3	13	3	3	2	8	3	2	2	2	1	3	3	2	18	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	77
46	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	3	2	2	2	1	3	3	3	19	3	3	3	9	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	3	18	83
47	3	3	3	2	3	14	2	3	3	8	3	3	2	2	1	3	3	2	19	2	3	3	8	3	3	1	1	2	10	3	2	3	2	2	2	14	73
48	3	3	2	2	2	12	2	2	2	6	3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	2	17	79
49	2	3	3	3	3	14	3	3	3	9	3	2	3	2	2	2	3	2	19	3	3	2	8	3	3	2	2	3	13	2	3	3	3	3	3	17	80
50	3	3	3	3	3	15	3	2	3	8	3	2	2	1	2	2	3	2	17	3	3	3	9	2	2	2	3	3	12	2	3	3	3	2	3	16	77
51	3	3	2	3	2	13	3	1	3	7	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	2	8	2	1	3	3	3	12	3	3	3	3	2	3	17	80
52	2	2	2	2	3	11	3	3	2	8	3	3	3	2	2	3	3	2	21	3	3	3	9	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	79
53	2	3	3	3	3	14	3	3	3	9	3	2	2	3	1	2	3	2	18	2	3	3	8	3	3	3	3	2	14	3	3	3	1	1	3	14	77
54	3	2	1	2	3	11	2	3	3	8	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	3	3	9	3	3	1	1	2	10	3	3	3	3	2	2	16	76
55	3	3	3	3	3	15	1	2	2	5	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2	3	2	7	2	2	3	3	3	13	2	3	3	2	2	2	14	69
56	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	2	3	2	2	1	2	3	2	17	2	3	3	8	3	2	2	2	3	12	2	2	3	3	2	2	14	75
57	2	3	3	3	3	14	3	2	3	8	2	3	2	2	2	3	3	2	19	3	3	3	9	3	1	2	2	3	11	3	2	3	2	2	2	14	75
58	2	2	3	2	3	12	3	1	3	7	3	3	2	3	1	3	3	3	21	1	3	3	7	1	1	2	1	3	8	3	3	3	3	3	2	17	72
59	3	3	3	3	3	15	2	2	3	7	3	3	3	2	1	3	3	3	21	2	3	3	8	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	83
60	3	2	3	2	3	13	3	3	3	9	3	2	2	2	2	3	3	2	19	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	2	16	81
61	3	3	3	2	1	12	2	2	2	6	3	3	2	1	1	3	2	2	17	3	3	3	9	3	2	3	3	3	14	2	3	3	2	2	2	14	72
62	3	3	1	2	3	12	2	3	2	7	3	2	2	2	1	3	3	2	18	2	3	3	8	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	2	2	13	69
63	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	3	2	2	2	1	3	3	3	19	3	3	3	9	3	1	2	2	2	10	3	2	3	3	3	3	17	78
64	3	3	3	2	3	14	3	3	2	8	3	3	2	2	1	3	3	2	19	2	3	3	8	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	81
65	3	3	2	2	2	12	2	3	3	8	3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	83
66	3	3	3	3	3	15	2	2	3	7	3	2	3	2	2	2	3	2	19	3	3	2	8	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	2	15	78
67	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	2	2	1	2	2	3	2	17	3	3	3	9	2	2	2	3	3	12	2	2	3	3	2	2	14	76

68	2	3	1	2	3	11	2	2	2	6	3	3	3	2	3	3	3	2	22	2	3	3	8	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	2	16	76
69	2	3	2	2	3	12	2	3	2	7	3	3	3	2	2	3	3	2	21	3	3	3	9	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	79
70	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	2	2	2	1	2	3	2	17	3	3	3	9	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	2	2	14	78
71	3	3	1	3	3	13	3	3	2	8	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	3	3	9	3	3	1	1	2	10	3	3	3	3	3	2	17	79
72	3	3	3	3	3	15	2	3	3	8	2	2	2	2	1	2	2	2	15	1	3	3	7	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	76
73	3	3	3	3	3	15	2	3	2	7	2	3	2	2	1	2	3	2	17	2	3	3	8	3	2	2	2	3	12	2	2	3	3	3	2	15	74
74	2	3	3	3	3	14	3	3	3	9	2	3	2	2	2	3	3	2	19	3	3	3	9	3	1	2	2	3	11	3	2	3	3	2	2	15	77
75	2	2	2	2	3	11	1	3	1	5	3	3	2	3	1	3	3	3	21	3	3	3	9	1	1	2	3	3	10	3	3	3	3	2	2	16	72
76	3	2	3	3	3	14	3	3	2	8	3	3	3	2	1	3	3	3	21	2	3	3	8	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	83
77	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	2	3	2	2	2	3	3	2	19	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	3	17	83
78	3	3	2	2	1	11	2	3	3	8	3	3	2	3	1	3	3	3	21	3	3	3	9	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	81
79	3	1	1	1	3	9	1	2	2	5	3	3	3	2	1	3	3	3	21	2	3	3	8	2	2	2	2	3	11	3	3	3	1	1	3	14	68
80	2	3	3	2	3	13	3	3	3	9	3	2	2	2	2	3	3	2	19	3	3	3	9	3	1	1	2	2	9	3	3	3	3	2	2	16	75

ANEXO J JUICIO DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CARGA LABORAL

N°	DIMENSIONES / Indicadores	Cohesión ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 carga física								
1	Postura correcta	/		/		/		
2	Desplazamiento en el lugar	/		/		/		
3	Esfuerzo muscular	/		/		/		
DIMENSION 2 Carga mental								
4	Atención y concentración	/		/		/		
5	Pausas y descansos	/		/		/		
6	Ritmo de trabajo	/		/		/		
7	Tratamiento información	/		/		/		
8	Información del trabajador	/		/		/		
9	Experiencia del trabajador	/		/		/		
DIMENSION 3 Trabajos a turno								
10	Rotación de turnos	/		/		/		
11	Calendario de turnos	/		/		/		
12	Estabilidad del grupo	/		/		/		
13	Refrigerio adecuado	/		/		/		
14	Exclusión de la unidad	/		/		/		
15	Respeto del ciclo del sueño	/		/		/		
16	Protección y seguridad	/		/		/		
17	Limitaciones del turno noche	/		/		/		
DIMENSION 4 Factores de la organización								
18	Cantidad de turnos	/		/		/		
19	Preparación del trabajador	/		/		/		
20	Iniciativa y manejo	/		/		/		
21	Informe de desempeño	/		/		/		
22	Toma de decisiones	/		/		/		
23	Relaciones interpersonales	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable / Aplicarle después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Luzmila Virginia Pineda Quiroz
 DNI: 100.066.619

Especialidad del validador: Mag. Gestión De los Recursos De la Info

¹Cohesión: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
²Relevancia: El ítem es esencial o importante, para evaluar el contenido o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se evitan los errores en el enunciado del ítem, se evitan palabras y frases.
 Nota: Se evitan los ítems irrelevantes cuando los ítems y palabras son suficientes para medir la dimensión.

.....de.....del 2019
 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DON DEMETRIO"
 LICENCIADA VIRGINIA PINEDA QUIROZ
 DR. P. JOSÉ BALBUENA
 Firma del experto validador

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

Nº	DIMENSIONES / indicadores	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 carga física								
1	Posturas	/		/		/		
2	Desplazamiento	/		/		/		
3	Fuerzas musculares	/		/		/		
DIMENSION 2 Carga mental								
4	Atención	/		/		/		
5	Pánico	/		/		/		
6	Volumen de trabajo	/		/		/		
7	Tratamiento información Experiencias	/		/		/		
DIMENSION 3 Trabajo a turno								
8	Turnos	/		/		/		
9	Confort	/		/		/		
10	Estabilidad	/		/		/		
11	Redimiento alterado	/		/		/		
12	Evaluación de la salud	/		/		/		
13	Riesgo del ruido del agente	/		/		/		
14	Protección - seguridad	/		/		/		
15	Limitaciones	/		/		/		
DIMENSION 4 Factores de la organización								
16	Tareas	/		/		/		
17	Preparación	/		/		/		
18	Iniciativa	/		/		/		
19	Indicador	/		/		/		
20	Forma de decisiones	/		/		/		
21	Relaciones interpersonales	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficientes): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rosa María Ojeda Navero

DNI: 03374356

Especialidad del validador: Especialidad en Prácticas Intencionales

¹ Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

² Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende en sí misma alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiente, se dio suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

05 de junio del 2019


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CARGA LABORAL

N°	DIMENSIONES / Indicadores	Coherencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 carga física								
1	Postura correcta	✓		✓		✓		
2	Desplazamiento en el lugar	✓		✓		✓		
3	Esfuerzo muscular	✓		✓		✓		Referencia al ítem 4 y 5 Referencia al ítem 7
DIMENSION 2 Carga mental								
4	Atención y concentración	✓		✓		✓		
5	Pausas y descanso	✓		✓		✓		Referencia al ítem 20
6	Ritmo de trabajo	✓		✓		✓		Referencia al ítem 21
7	Tratamiento información	✓		✓		✓		Referencia al ítem 23
	Experiencias del trabajador	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 Trabajos a turno								
8	Rotación de Turnos	✓		✓		✓		
9	Calendario de turnos	✓		✓		✓		
10	Estabilidad del grupo	✓		✓		✓		
11	Refrigerio adecuado	✓		✓		✓		
12	Evaluación de la salud	✓		✓		✓		
13	Respeto del ciclo del sueño	✓		✓		✓		
14	Protección y seguridad	✓		✓		✓		
15	Limitaciones del turno noche	✓		✓		✓		
DIMENSION 4 Factores de la organización								
16	Cantidad de Tareas	✓		✓		✓		
17	Preparación del trabajador	✓		✓		✓		
18	Iniciativa y manejo	✓		✓		✓		Eliminar el ítem 20 (de 20 a 17)
19	Informes de desempeño	✓		✓		✓		Eliminar el ítem 21 (de 21 a 18)
20	Toma de decisiones	✓		✓		✓		
21	Relaciones interpersonales	✓		✓		✓		

Observaciones (probar si hay suficiencia): Es aplicable luego de levantar las sugerencias

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Dr. Oscar Morales Montes Pz

DNI: 46281404

Especialidad del validador: Especialista en Administración y Gerencia de los Recursos Humanos
Docente en Admón. Financ.

¹ Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
 Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar el constructo o dimensión específica del constructo.
 Claridad: Si existe alguna dificultad alguna en el enunciado del ítem, se corrige, explica y describe.
 Nota: Si coincide, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

22 de Julio del 2019



Firma del Experto Informante.

CUIDADOS DE ENFERMERIA EN LOS USUARIOS

N°	DIMENSIONES / Items	Cobertura ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 accesibilidad								
1	Asesoramiento al usuario	✓		✓		✓		
2	Atención oportuna	✓		✓		✓		
3	Urgencia de la atención	✓		✓		✓		
4	Responde al llamado	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 Explica y facilita								
5	Información de procedimientos	✓		✓		✓		
6	Participación y autonomía	✓		✓		✓		
7	Seguir programa	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 Cuidaría								
8	Conocimiento y confort	✓		✓		✓		
9	Calma y mesa	✓		✓		✓		
10	Tranquila en la atención	✓		✓		✓		
11	Comunicación efectiva	✓		✓		✓		
12	Participación de la familia	✓		✓		✓		
DIMENSION 4 Previene de complicaciones								
13	Prevención de complicaciones	✓		✓		✓		
14	Atención individual	✓		✓		✓		
15	Españolización de la atención	✓		✓		✓		
DIMENSION 5 Establece relación de confianza								
16	Identificación correcta	✓		✓		✓		
17	Aclaración de dudas	✓		✓		✓		
18	Prioridad de la atención	✓		✓		✓		de após. sus. 27-07
19	Tranquila con los familiares	✓		✓		✓		de após. 21-08-07
20	Tono individualizado	✓		✓		✓		

DIMENSION 4-Monitorea y hace seguimiento		Si	No	Si	No	Si	No
21	Organización del trabajo	✓		✓		✓	
22	Confianza en la realización de la tarea	✓		✓		✓	
23	Efectividad de la atención	✓		✓		✓	
24	Adecuada atención	✓		✓		✓	
25	Reorientación de la atención	✓		✓		✓	
26	Monitoreo de la atención	✓		✓		✓	

Observaciones (precluir si hay

suficiencia): aplicable luego de revisar sugerencias

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. Cesar Espinosa Mendoza

DNI: 4632111

Especialidad del validador: Especialista en enfermería y cuidados básicos en enfermería
de enfermería en cuidados básicos

¹ Cobertura: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

² Relevancia: El ítem es esencial e importante, para representar al componente o dimensión específicos del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, exacto y directo

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

24 de 07 del 2019

Firma del Experto Informante.

CUIDADOS DE ENFERMERIA EN LOS USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Accesibilidad								
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivian el dolor o para realizar procedimientos.	/		/		/		
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	/		/		/		
3	La enfermera lo visita en su cama con frecuencia para verificar su estado de salud.	/		/		/		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	/		/		/		
5	La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal o si necesita algo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 1 Explicar y facilitar								
6	La enfermera le informa acerca de los procedimientos solicitados.	/		/		/		
7	La enfermera le enseña cómo participar en su cuidado.	/		/		/		Quitar de "Pulsar los Distintos"
8	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formular a su médico si lo necesitara.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3 Conforto								
9	La enfermera se esfuerza para que usted pueda estar cómodo.	/		/		/		
10	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	/		/		/		
11	La enfermera es alegre.	/		/		/		
12	La enfermera intenta interrumpir una conversación a pesar de sus labores.	/		/		/		
13	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	/		/		/		
14	La enfermera lo escucha con atención.	/		/		/		
15	La enfermera habla con usted amablemente.	/		/		/		

DIMENSION 6: Monitoreo y hacer seguimiento		Si	No	Si	No	Si	No
21	Organización del trabajo	/		/		/	
22	Confianza en la realización de la tarea	/		/		/	
23	Efectividad de la atención	/		/		/	
24	Adecuada atención	/		/		/	
25	Reorientación de la atención	/		/		/	
26	Monitoreo de la atención	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay referencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Luzmila Vargas Pineda

DNI: 7078 1000

Especialidad del validador:

¹ Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
² Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el contenido del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Si faltan, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

MINISTERIO DE SALUD
 DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y SERVICIOS
 LIC. LUISMILA VARGAS PINEDA
 CIP 4080 848 000
 Especialidad: Servicio de Cuidados Especiales

Firma del Experto Informante.

CUIDADOS DE ENFERMERIA EN LOS USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / Items	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: accesibilidad								
1	Aproxiación al usuario	/		/		/		
2	Atención oportuna	/		/		/		
3	Frecuencia de la atención	/		/		/		
4	Responde al llamado	/		/		/		
DIMENSION 2: Explica y facilita								
5	Información de procedimientos	/		/		/		
6	Participación y autocuidado	/		/		/		
7	Sugiere preguntas	/		/		/		
DIMENSION 3: Conforta								
8	Comodidad y confort	/		/		/		
9	Calma y pausa	/		/		/		
10	Empatía en la atención	/		/		/		
11	Comunicación efectiva	/		/		/		
12	Participación de la familia	/		/		/		
DIMENSION 4: Se anticipa								
13	Prevención de complicaciones	/		/		/		
14	Atención individual	/		/		/		
15	Explicación de la situación	/		/		/		
DIMENSION 5: Mantiene relación de confianza								
16	Identificación correcta	/		/		/		
17	Ayudación de dudas	/		/		/		
18	Prioridad de la atención	/		/		/		
19	Empatía con los familiares	/		/		/		
20	Trato individualizado	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): si cumple para evaluar la dimensión

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Peter Flares Aguirre Narvaez

DNI: 6.724.310

Especialidad del validador: Gerencia de Calidad Atención

¹ Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

² Relevancia: El ítem es esencial o importante para representar al componente y dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se refiere en claridad alguna al contenido del ítem, su formato, estilo y estructura

Nota: Si fuese necesario, se debe autorizar cuando los ítems pertenecen en suficiente para medir la dimensión

05 de junio del 2019


Firma del Experto Gerencia

ANEXO K INFORME DE ORIGINALIDAD SEGÚN TURNITIN

feedback studio Gina SUSANIBAR carga laboral ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

"Carga laboral en enfermería y el estudio en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019"

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

AUTORA
Gina Susán Susanibar Villaverde
(989-0002-0952-472X)

ASESORA
Gladys Guerra Caceres
(989-0002-4277-4091)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Cálculo de los procedimientos asistenciales y gestión de tiempos de salud

RIMS - PERU
2019



Resumen de coincidencias ×

25 %

25	1	Entregado a Universidad... <small>Trabajo del estudiante</small>	6 %	>
F	2	copy ac sh <small>Fuente de Internet</small>	3 %	>
Y	3	repositorio ucsp edu pe <small>Fuente de Internet</small>	3 %	>
D	4	Entregado a Universidad... <small>Trabajo del estudiante</small>	2 %	>
I	5	tesis ucsp me <small>Fuente de Internet</small>	2 %	>
	6	repositorio ucwener.edu <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	7	Entregado a Universidad... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>
	8	bibliat.unam.mx <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	9	Entregado a Universidad... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %	>
	10	repositorio.unapiguilto <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>

Página: 1 de 52 Número de palabras: 11720 Text-only Report | High Resolution Activado Teclado táctil

ANEXO L ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Gladys Guzmán Canchero, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada: "Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019", del (de la) estudiante Gina Sadith Susanibar Villavicencio, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, 3 de agosto del 2019



Firma

Gladys Guzmán Canchero

DNI: 25674732

 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		 VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
Elaborado por la Dirección de Investigación	Revisado por el Revisor (a)	Elaborado por el Vicerrector (a) de Investigación	Revisado por el Vicerrector (a) de Investigación

ANEXO M AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 1.0 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	--

Yo Gina Sadith Susanibar Villavicencio identificado con DNI N° 42704474, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 42704474

FECHA: Noviembre del 2019

	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del IIC		 Investigador
---	---	--------	--	--	---

ANEXO N AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GINA SADITH SUSANIBAR VILLAVICENCIO

INFORME TITULADO:

"CARGA LABORAL EN ENFERMERÍA Y EL CUIDADO EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA - 2019".

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 9 DE AGOSTO DEL 2019.

NOTA O MENCIÓN: 15 QUINCE.




MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

ARTICULO CIENTÍFICO

Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019

Br.Gina Susanibar Villavicencio

ginasusanibarv@gmail.com

Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo

RESUMEN

El siguiente estudio tiene como objetivo general determinar la relación entre Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019. El diseño es no experimental de cohorte transversal, de tipo básico de alcance descriptivo correlacional. La población de estudio fue 100 enfermeras que trabajan en clínica internacional, para la recolección de datos en la variable carga laboral se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario carga laboral de Hart y Staveland modificado, aplicando el método de cálculo Kuder-Richarson 20 con una confiabilidad $Kr - 20 = 0,614$ que indica una confiabilidad alta del instrumento y para la variable cuidado de la atención se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario CARE Q de Patricia Larson modificado, aplicando el método de cálculo coeficiente Alfa de Cronbach cuyo valor fue 0,78 que indica una confiabilidad alta del instrumento ; la validez de ambos instrumentos fue aplicable determinado por tres expertos. Para el procesamiento de datos se aplicó la prueba estadística Spss versión prueba. Los resultados obtenidos fueron que el 67, 5% de enfermeras presenta un nivel bajo de carga laboral y el 32. 5% tiene un nivel medio de carga laboral mientras que el cuidado de atención es del 100,00% con un nivel medio, hallándose correlación negativa con un coeficiente de correlación de Spearman es $-0,574$; llegando a la conclusión que existe relación inversa entre la carga laboral de enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional, en consecuencia una carga laboral apropiada en el personal de enfermería permitirá un alto cuidado en atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

Palabras claves: carga laboral, cuidado en la atención, usuario, enfermería, salud.

ABSTRACT

The following study has as a general objective to determine the relationship between workload in nursing and care in the care of the users treated in a Private Clinic, Lima -2019.

The design is non-experimental with a transversal cohort, of the basic type of correlational descriptive scope. The study population was 100 nurses working in an international clinic, for the collection of data in the variable workload, the survey technique was applied and as a tool the modified Hart and Staveland workload questionnaire, applying the Kuder calculation method. Richarson 20 with a reliability $Kr - 20 = 0.614$ that indicates a high reliability of the instrument and for the variable care of the care the technique of the survey was applied and as an instrument the modified CARE Q questionnaire of Patricia Larson modified, applying the coefficient calculation method Cronbach's alpha whose value was

0.78 indicating high instrument reliability; The validity of both instruments was applicable determined by three experts.

For the data processing the statistical test Spss test version was applied. The results obtained were that 67.5% of nurses have a low level of workload and 32.5% have a medium level of workload while care is 100.00% with a medium level, being Negative correlation with a Spearman correlation coefficient is -0.574, reaching the conclusion that there is an inverse relationship between the nursing workload and the care in the care of the users treated in the International Clinic, consequently an appropriate workload in the Nursing staff will allow high care in the care of the users treated in the International Clinic.

Keywords: workload, care in care, user, nursing, health.

INTRODUCCION

El rol del enfermero(a) ha sido y es un elemento importante en todo establecimiento de salud privado y/o público, la relación ente el enfermero(a) y el usuario, es un componente fundamental que puede verse afectada por el aumento de la carga laboral de enfermería poniendo en riesgo la atención brindada al usuario en salud ;la carga laboral es un punto de interés en salud y en el impacto que puede generar en el enfermero, en la atención que brinda y en el bienestar del paciente, el personal de que trabaja en la clínica internacional brinda atención a usuarios con diversas afecciones de salud que requieren resolución rápida y efectiva a sus demandas de salud ,sumado ello la experiencia negativa que algunos pueden concebir del sector publico incrementa el nivel de percepción del cuidado que desean recibir

Por lo tanto, los resultados de esta investigación: Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019, constituirá un aporte para el departamento de enfermería y la clínica en estudio ; de esta manera se podrá lograr estilos de prestación de servicios que estén orientados a fortalecer el uso de mecanismos de afrontamiento y manejo de la carga laboral del enfermero(a) de ser necesaria , favoreciendo así a un óptimo rendimiento de su personal ,alto nivel de desempeño ,calidad en los servicios prestados y cuidado en la atención en el usuario.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2014) define la carga laboral como requerimientos mentales y físicos a los que se ve sometido el empleado durante la jornada laboral.

Henderson (2006)la función de enfermería es ayudar a la persona sana o enferma a realizar todas las actividades para recuperar o mantener su salud, es decir reemplazar a la persona que cuida y de esta manera pueda satisfacer sus necesidades

El cuidado en la atención es la capacidad de sentir como el otro, lo que impulsa a generar una ciencia con conciencia, dirigida hacia la vida. Boff (2002).

Dentro del equipo de profesionales la atención que brinda enfermería es la prestación que más relación y contacto directo establece con el usuario, realizando turnos de día y noche las 24 horas del día. La carga laboral en el profesional de enfermería es un elemento que influye en la seguridad y salud del profesional; y en el efecto que puede generar en la seguridad y cuidado del paciente. Por lo tanto es importante brindar las soluciones necesarias de ser el caso en beneficio de satisfacer la calidad de servicio que se le debe brindar a los usuarios; así como una distribución adecuada de la carga laboral al personal de enfermería para su óptimo rendimiento. En ese sentido esta investigación busca conocer la relación entre la carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional Sede Lima.

Todos los antecedentes me permiten plantear el siguiente problema general:

¿Existe relación entre la carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019?

Teniendo como objetivo general: Determinar la relación existente entre la carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019.

Y como objetivos específicos:

- a) Establecer la relación existente entre la carga laboral en enfermería y la dimensión accesibilidad en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- b) Determinar la relación existente entre la carga laboral en enfermería y la dimensión explica y facilita Información en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- c) Establecer la relación existente entre la carga laboral en enfermería y la dimensión de confort en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- d) Establecer la relación existente entre la carga laboral en enfermería y la dimensión anticipación en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- e) Determinar la relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión confianza en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima - 2019
- f) Determinar la relación entre la carga laboral en enfermería y la dimensión monitorización en el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019

MATERIALES Y METODOS

2.1 Tipo y diseño de Investigación

Esta investigación es de tipo básica, de alcance descriptiva correlacional y el diseño es no experimental de corte transversal.

2.2 Población y muestra

La población para esta investigación son las enfermeras que trabajan en la clínica Internacional .La población total es de 100 enfermeros. Para la muestra se aplicó la fórmula de Sierra Bravo para poblaciones finitas, con un margen de error de 5%, obteniéndose como muestra 80 enfermeros.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; para la variable carga laboral se utilizara el cuestionario: Carga Laboral cuyos autores fueron Hart y Staveland. (1988) adaptado por Gina Susanibar y para la variable cuidados en la atención se aplicara el cuestionario de evaluación CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) adaptado por Gina Susanibar. , a la muestra obtenida de enfermeras que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión, ambos se encuentran correctamente redactados.

2.4 Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión prueba, este software logro ejecutar el análisis descriptivo e inferencial, para demostrar la normalidad de datos se usó la prueba Kolmogorov-Smirnov debido a que nuestra muestra es grande y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de correlación R_{h0} de Spearman.

RESULTADOS

Tabla 1

Niveles de carga laboral del personal de enfermería de la Clínica Internacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	54	67.5	67.5	67.5
	MEDIO	26	32.5	32.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

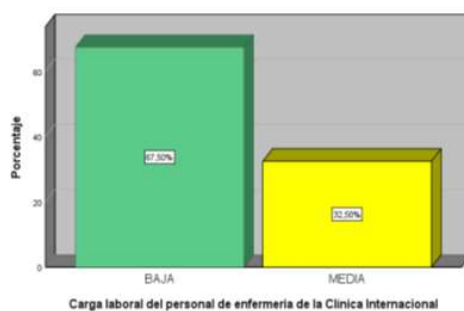


Figura 1. Gráfico de barras de los niveles de carga laboral del personal de enfermería de la Clínica Internacional

En la tabla 1 y figura 1 se observó que el 67, 5% presenta un nivel bajo, el 32. 5% tiene un nivel medio de carga laboral del personal de enfermería de la Clínica Internacional.

Tabla 2

Niveles de cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	80	100.0	100.0	100.0

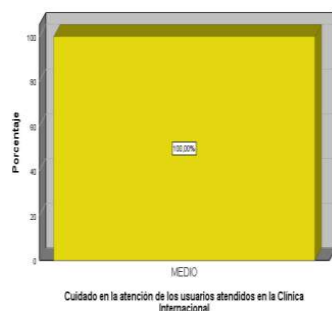


Figura 2. Gráfico de barras de los niveles de cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional

En la tabla 2 y figura 2 se observó que el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional es del 100,00% con un nivel medio.

Contrastación con la hipótesis general

H₀: La carga laboral en enfermería no se relaciona significativamente con el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019.

H_a: La carga laboral en enfermería se relaciona significativamente con el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima – 2019.

Tabla 3

Correlación entre carga laboral del personal de enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional

			Carga Laboral	Cuidado en la atención
Rho de Spearman	Carga Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,574**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Cuidado en la atención	Coeficiente de correlación	-,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

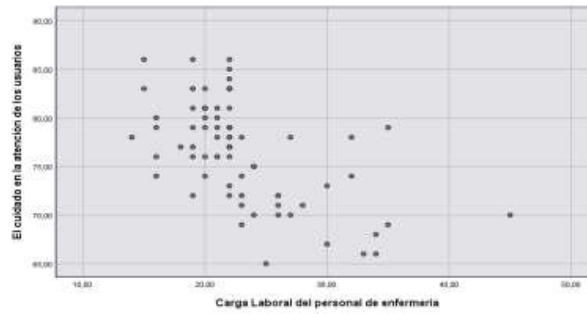


Figura 3. Gráfica de dispersión de Carga laboral del personal de enfermería Vs El cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

De los resultados que se muestran en la tabla 3 y figura 3 se aprecia que la significancia bilateral Sig. (Bilateral) es $0,000 < 0,05$. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman es $-0,574$ lo cual significa que existe una correlación negativa. Por consiguiente podemos concluir que existe relación inversa entre el personal de enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

DISCUSION

Según los resultados de esta investigación se procede a realizar la discusión:

La carga laboral de la enfermera y el cuidado en la atención son indicadores importantes de calidad del trabajo de enfermería, en cuanto a datos generales el personal de enfermería que labora en clínica internacional en su mayoría son mujeres y con edades que oscilan entre 25 a 45 años, con más de 5 años de servicio en dicha institución; un 50% labora simultáneamente en una institución pública (MINSA, Essalud) y un 40% con carga familiar, estos resultados son similares a los de Ahumada (Perú,2017) donde la población en su mayoría fue de sexo femenino, Colliere refiere que los cuidados estaban ligados a la mujer, quien históricamente ha estado vinculada a las actividades de cuidar la vida y preservar la especie; cabe resaltar que la edad promedio del personal de enfermería de clínica internacional coincide en casi todos los estudios analizados.

Los resultados obtenidos y analizados estadísticamente determinaron que el 67, 5% presenta un nivel bajo, el 32. 5% tiene un nivel medio de carga laboral del personal de enfermería de la Clínica Internacional a diferencia de Pinto S (Perú ,2017) en su estudio realizado en la ciudad de Arequipa en la Universidad Nacional San Agustín tuvo como finalidad medir la carga laboral del servicio de oncología en el Hospital Goyeneche, como herramienta empleo el score TISS 28, en este estudio se concluyó que cada enfermera tenía a su cargo 11 pacientes hospitalizados, si existió un incremento de carga laboral, siendo excesiva en un 40% y enorme en un 60 % en el profesional de enfermería ,debido al incremento de labor administrativa que realizaban: llenar la historia clínica, llenar diversos formatos y pasar la visita médica; en un turno de seis horas sólo dedicaban dos horas para la ejecución de procedimientos propios de enfermería y de igual forma para la atención integral de los pacientes ambulatorios y hospitalizados. De igual forma Següel F; Valenzuela S y Sanhueza O (Chile, 2015) en su artículo publicado en la Revista Ciencia y Enfermería tuvo como finalidad es analizar las características del "trabajo" en enfermería de acuerdo a los resultados obtenidos en diferentes publicaciones que se refieren al tema. De los 39 estudios analizados encontraron 20 artículos relacionados a la condición y desempeño del trabajo del profesional de enfermería, llegando a la conclusión que la sobrecarga de trabajo en el personal de enfermería son por consecuencias de turnos nocturnos, ritmo del trabajo acelerado, recursos humanos escasos, personal no entrenado, malas relaciones interpersonales, comunicación deficiente; provocando una pobre calidad de la atención hacia los pacientes, afectando en su

desempeño laboral. El trabajo administrativo también afecta en las labores de los cuidados de enfermería, el cual le genera más tiempo y más trabajo al personal de enfermería. Si bien es cierto a diferencia de los estudios en la clínica internacional la mayor carga laboral es de nivel bajo, tenemos que recalcar que en dos estudios similares la carga de trabajo incrementada de enfermería se debe a la parte administrativa que muchas veces no permite un acercamiento ni un cuidado adecuado.

En Chile la mayoría de enfermeras de instituciones públicas refieren sobrecarga laboral y la definen como un número excesivo de tareas o actividades que rutinariamente recaen sobre ellas, sin tener en cuenta el número de pacientes a su cargo, los cuidados y procedimientos que deben realizar, se suma a esto la falta de apoyo en el ambiente de trabajo, teniendo como resultado un deterioro de la calidad en los cuidados y la insatisfacción del usuario en las unidades hospitalarias. (Aznar, 2011).

En cuanto a la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la Clínica Internacional es del 100,00% con un nivel medio, similar al estudio de Cubas et al (2016). En su estudio realizado en la universidad Cayetano Heredia, cuyo fin fue establecer el grado de Satisfacción con el Cuidado Enfermero que recibe el adulto mayor en un hospital del Minsa, cuya población fueron pacientes hospitalizados en el servicio de medicina y tuvo como resultado que hubo una satisfacción alta en relación al cuidado de enfermería. Algo similar con el estudio de Palma(2014) realizado en el hospital Daniel Alcides Carrion cuyo fin fue analizar las características del cuidado de la enfermera hacia los pacientes adultos mayores desde el punto de vista médico, fue un estudio cuantitativo de cohorte transversal, la población fueron 35 internos de medicina llegando a la conclusión que el cuidado que brindaba la enfermera según su percepción era fragmentado no integral en varios aspectos; el cuidado al ser el fin de la profesión de enfermería es a su vez un indicador de calidad de satisfacción en los usuarios que lo reciben ya que al entrar en contacto se transmite el deseo de ayudarlo y que se manifiesta en todas las acciones dirigidas hacia ello.

En cuanto a la relación entre las variables carga laboral y cuidado en la atención existe una correlación inversa de dependencia moderada entre ambas, después de someter los resultados obtenidos a Rho de Spearman ($\rho = -.574$) se acepta la hipótesis general planteada que la carga laboral en enfermería se relaciona significativamente con el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en la clínica internacional.

Con respecto a la relación carga laboral y las dimensiones de la variable cuidado en la

atención tomadas para esta investigación, no se evidencian estudios que las vinculen de la misma forma, lo que está claramente estipulado es que el personal de enfermería es el responsable de brindar cuidados de calidad a los usuarios que tiene a su cargo , cabe resaltar que cada dimensión planteada de la segunda variable se relaciona significativa de manera inversa, es decir que cuanto más carga laboral tenga el personal de enfermería menor será el cuidado que brinda a los usuarios, sin embargo existen otros factores que pueden influir

CONCLUSIONES

Primera: después de analizar los datos obtenidos se concluye que existe una correlación inversa entre las variables, determinadas por el Rho Spearman $\rho = -,574$, frente al grado de significación estadística $p < 0,05$; por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis general y afianzar el objetivo principal de la investigación; en consecuencia existe una carga laboral apropiada en el personal de enfermería permitiendo una cuidado en la atención alta en los usuarios atendidos en la Clínica Internacional.

Segunda: con respecto a la relación carga laboral y la dimensión accesibilidad de la variable cuidado en la atención se determina que existe una correlación inversa, determinada por el Rho Spearman $\rho = -,403$ frente al grado de significación estadística $p < 0,05$;por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis específica y afianzar el objetivo específico de la investigación; sin embargo la relación es moderada pudiendo deberse a otros factores que influye en el componente accesibilidad de la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos.

Tercera : con respecto a la relación carga laboral y la dimensión explica y facilita de la variable cuidado en la atención se determina que existe una correlación inversa, determinada por el Rho Spearman $\rho = -,314$ frente al grado de significación estadística $p < 0,05$;por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis específica y afianzar el objetivo específico de la investigación; sin embargo la relación es baja pudiendo deberse a otros factores que influye en el componente explica y facilita de la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos.

Cuarta : con respecto a la relación carga laboral y la dimensión conforta de la variable cuidado en la atención se determina que existe una correlación inversa, determinada por el Rho Spearman $\rho = -,349$ frente al grado de significación estadística $p < 0,05$;por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis específica y afianzar el

objetivo específico de la investigación; sin embargo la relación es baja pudiendo deberse a otros factores que influye en la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos.

Quinta : con respecto a la relación carga laboral y la dimensión se anticipa de la variable cuidado en la atención se determina que existe una correlación inversa, determinada por el Rho Spearman $\rho = -0,319$ frente al grado de significación estadística $p < 0,05$;por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis específica y afianzar el objetivo específico de la investigación; sin embargo la relación es baja pudiendo deberse a otros factores que influye en la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos.

Sexta : con respecto a la relación carga laboral y la dimensión mantiene relación de confianza de la variable cuidado en la atención se determina que existe una correlación inversa, determinada por el Rho Spearman $\rho = -0,298$ frente al grado de significación estadística $p < 0,05$;por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis específica y afianzar el objetivo específico de la investigación; sin embargo la relación es baja pudiendo deberse a otros factores que influye en la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos.

Séptima: con respecto a la relación carga laboral y la dimensión monitoriza y hace seguimiento de la variable cuidado en la atención se determina que existe una correlación inversa baja, determinada por el Rho Spearman $\rho = -0,273$ frente al grado de significación estadística $p < 0,05$;por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis específica y afianzando el objetivo específico de la investigación; sin embargo la relación es baja pudiendo deberse a otros factores que influye en la variable cuidado en la atención de los usuarios atendidos.

REFERENCIAS

- Boff, L. (2002) *El cuidado esencial. Ética de lo humano*. Traducción de Juan Valverde. Madrid: Trotta.
- Henderson, V. (2006) El concepto de enfermería. *Revista de enfermería avanzada*, 3 2, 113-30. DOI: 10.1111 / j.1365-2648.2006.03660.x
- Instituto Nacional de Higiene del trabajo. (2014). *Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos*. España: Autor.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (5^{te} ed.). Lima: San Marcos.2013. 495 pp. ISBN: 978-612-302-878-7
- Yuni, J., y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (2^a ed.). Argentina: Brujas