



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de servicios en la sobrecarga laboral del personal en  
contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio, 2021.**

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

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

**AUTORA:**

Rivera Crisóstomo, Flavia (ORCID: 0000-0003-3596-315X)

**ASESORA:**

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo con mucho amor a mis queridas hijas Linda, Eliana y Fabiola que son el motor y motivo en mi vida, la fuente de aliento a lo largo de todos estos años, a mi amado Padre por ser mi guía en cada reto que afronto, a mi Madrecita por sus consejos, confianza e inculcarme el camino a la superación, que hoy es mi Ángel protector desde el cielo, a todas las personas que me apoyaron en mantenerme dentro de los lazos de la educación; y a Dios por obsequiarme el regalo maravilloso, mi vida.

## **Agradecimiento**

Con especial gratitud a mis apreciados docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por ser mi guía y ejemplo a seguir durante mi formación Profesional y realización personal mis agradecimientos totales por su paciencia, consejos, orientaciones y conocimientos brindados en mi formación como maestra.

Mis agradecimientos al Director del hospital de Puquio por las facilidades brindadas para la ejecución de la presente investigación y al Personal de salud del área COVID que participo en la investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables de operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis de datos	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. Resultados	19
V. DISCUSION	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	
Anexo 1 Matriz de consistencia	
Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 3 Instrumentos	
Anexo 3.1 Ficha técnica	
Anexo 3.2 Validez	
Anexo 3.3 Confiabilidad de instrumentos	
Anexo 4 Base de datos en general	

Anexo 5 Prints de SPSS

Anexo 6 Consentimiento informado

Anexo 7 Permiso de la Institución

Anexo 8 Otros

## Índice de tablas

Tabla 1: Confiabilidad de Instrumentos	17
Tabla 2: Frecuencia para Gestión de servicios	19
Tabla 3: Frecuencia de Sobrecarga laboral	20
Tabla 4: Información de ajuste de los modelos para hipótesis general	21
Tabla 5: Estimaciones de parámetro de Gestión de Servicios y Sobrecarga Laboral	21
Tabla 6: Información de ajuste de los modelos para hipótesis específica 1	22
Tabla 7: Estimación de parámetro de Gestión de Servicios y carga física	22
Tabla 8: Información de ajuste de los modelos para hipótesis específica 2	23
Tabla 9. Información de ajuste de los modelos para hipótesis específica 3	24
Tabla 10: Información de ajuste de los modelos para hipótesis específica 4	24

## Índice de figuras

Figura 1: Esquema de diseño de Investigación	14
Figura 2: Grafico de barras de Gestión de los servicios	19
Figura 3: Grafico de barras de Sobre carga laboral	20

## Resumen

El presente estudio titulado Gestión de servicios en la sobrecarga laboral del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío, 2021. Tiene como objetivo determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en la sobrecarga laboral del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío, 2021. El trabajo fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo, de diseño no experimental, que contó con una muestra de 53 trabajadores profesionales asistenciales del establecimiento. La técnica usada fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios, uno para Gestión de servicios De la Rosa y Arregoces (2015) y otro para sobrecarga laboral diseñada por Hart y Staveland (1988) que tuvieron una confiabilidad alta mediante coeficiente de Alfa de Cronbach = 0.87 y Kr - 20 = 0.85.

Los resultados para gestión de los servicios indican un predominio de frecuencia regular en 54,7%, mientras que para sobrecarga laboral un 71.7% con predominio regular. La prueba de hipótesis inferencial de regresión logística indicó un índice de Nagelkerke de ,160 y una sig., 000, lo cual permitió concluir que la Gestión de servicios influye en la sobrecarga laboral del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío, 2021.

*Palabras clave:* Gestión de servicios, Sobrecarga laboral, Pandemia.



## **Abstract**

The objective of the work was to determine the influence that service management has on the work overload of staff in the context of a Pandemic at the Hospital de Puquio, 2021. The work was of a basic quantitative approach, descriptive level, non-experimental design, which had a sample of 53 professional healthcare workers from the establishment. The technique used was the survey and the instruments two standardized questionnaires, one for Service Management De la Rosa and Arregoces (2015) and another for work overload designed by Hart and Staveland (1988) that had a high reliability by means of Cronbach's Alpha coefficient = 0.87 and Kr - 20 = 0.85.

The results for service management indicate a prevalence of regular frequency in 54.7%, while for work overload 71.7% with regular prevalence. The logistic regression inferential hypothesis test indicated a Nagelkerke index by .160 and p. value (sig. ,000), which allowed to conclude that Service Management has an influence on the work overload of the staff in the context of a Pandemic in Puquio Hospital, 2021.

*Keywords:* Management, work overload, pandemic.

## I. INTRODUCCIÓN

La adecuada gestión de servicios, es valorada como el pilar esencial del desarrollo y éxito de la institución, viéndose implicado en la sobrecarga laboral que se genera cuando las funciones y deberes encomendados son demasiados en el personal de salud.

En gestión empresarial la eficacia es el vehículo en la cual se ejecutan los objetivos, Eraso et al (2017) refieren que guardan estrecha vinculación con la calidad de atención y percepción del cliente, obteniendo resultados óptimos que garanticen alcanzar el éxito, la demanda de salud es creciente evidenciando que el año 1996 el 8.5% del PIB se destinaba a salud a nivel mundial, incrementándose al 9,9% en 2014.

Asimismo, Terán et al (2017) expresan que la gestión de servicios va paralelo con la innovación en el sector salud, debiendo seguir un proceso adecuado en la planificación, organización, dirección y control; todo este proceso continuo requiere del empleo de procedimientos, técnicas de manejo y métodos que generen resultados óptimos al sector; durante el año 2016 el banco mundial confirmo que el 24% de las exportaciones se destinó a salud.

Por otro lado Alcayaga (2016) informa que, la sobrecarga laboral es preocupación primordial en las empresas chilenas, que lo calificaron como riesgo psicosocial y obligación legal que atender en todos los sectores productivos, ya que el 66% de enfermedades son musculo esqueléticas y el 21 % Psiquiátricas.

El personal de enfermería tiene mayor sobre carga laboral, siendo las unidades de cuidados intensivos los que incurren en un esfuerzo físico agotador (Aquiye, 2016) en el cual su jornada laboral genera desgaste físico y mental disminuyendo su calidad de trabajo, evidenciando que el 75% expresa la existencia de sobre carga laboral el 25% está en desacuerdo y desconoce. De igual forma Román (2020) reporta que la sobrecarga de trabajo está en relación con el 75% de eventos adversos, la seguridad, la salud mental y la calidad del paciente puede verse afectada por el estrés laboral.

Por ello cabe mencionar que bajo el contexto de pandemia se ha percibido que el personal CAS-COVID asumió la atención de todo los pacientes que acudieron al hospital con diversas patologías, observándose que el número de personal programado por turno de guardia era mínimo, no el indispensable para brindar la atención, viéndose obligados a continuar en la guardia pese al cansancio físico y expuestos a la carga viral, a falta de recurso humano que lo reemplace, presionados a realizar algunas tareas que no les corresponde por deficiente participación del personal entrenado que no ingresa al área por temor a contagiarse, sumándose a esto las condiciones inadecuadas en que laboran como son la infraestructura, equipamiento, remuneración y débil gestión de los directivos, ocasionando renuncias del personal.

A consecuencia de estas renuncias, el personal con que se contaba disminuía notablemente y la afluencia de pacientes era mayor, esta problemática me motiva a investigar y responder a la siguiente interrogante ¿Qué influencia tiene la gestión de servicios en la sobrecarga laboral en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio, 2021?; como preguntas específicas: ¿Qué influencia tiene la gestión de servicios en la carga física en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio, 2021?, ¿qué influencia tiene la gestión de servicios en la carga mental el personal en contexto de Pandemia en el hospital de Puquio, 2021?, ¿Qué influencia tiene la gestión de servicios en el trabajo a turnos del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio, 2021? y ¿qué influencia tiene la gestión de servicios en los factores de organización del personal en contexto de Pandemia en el hospital de Puquio, 2021?.

Por lo tanto la justificación teórica tiene relevancia porque se va a profundizar en los conceptos y procesos actuales de la gestión de servicios y como se podría mejorar esta situación que influye en la sobrecarga laboral; ello relacionado a las exigencias físicas y mentales a los que se expone el trabajador durante su jornada de trabajo en contexto de pandemia por COVID, donde se reconocerá la influencia que tiene la gestión de servicios y los riesgos Psicofísicos y sociales que causa la sobrecarga laboral, presentando los resultados que se extraerán.

Referente a la Justificación práctica; se plantea que la investigación tiene intención de mejorar o lograr una óptima gestión, reconociendo los factores más importantes que generan sobrecarga laboral y plantear los mecanismos de seguridad que permitan reducir el peligro de contraer enfermedades y alteraciones en el trabajador.

Por último, la justificación metodológica deriva de varios estudios científicos que tienen por finalidad contribuir en la mejora social, organizacional y de servicios de la institución, determinando la influencia que tiene la gestión de servicios en la sobrecarga laboral en contexto del COVID; el recojo de datos se realizó a través de dos instrumentos de evaluación que especifican conclusiones y recomendaciones que valdrán como base para la implementación adecuada de actividades.

Con tal propósito se planteó como objetivo principal determinar la influencia que tiene gestión de servicios en la sobrecarga laboral del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio, 2021; así mismo se planificaron propósitos específicos, los cuales son: Determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en la carga física del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio, determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en la carga mental del personal en contexto de Pandemia en el hospital de Puquio, Determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en el trabajo a turnos del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio y Determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en los factores de organización del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio.

Ante ello, la hipótesis general indica que la gestión de servicios tiene influencia en la sobrecarga laboral del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio, año 2021; del mismo modo se plantearán las siguientes hipótesis específicas: La gestión de servicios tiene influencia en la carga física; la gestión de servicios no influye en la carga mental; la gestión de servicios no influye en el trabajo a turnos; y la gestión de servicios no influye en los factores de organización del personal en contexto del COVID en el Hospital de Puquio.

## II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional, Pedraza (2021) Concluyo referente al estudio realizado a los trabajadores del sector salud, que más del 50 % opina que la gestión de servicios es aceptable y el 66.7%, refiere un alto rango de aceptación frente a la cultura organizacional, diagnosticando que la integración de los servicios garantizo la calidad y eficacia de la institución. Román (2020) expresa, que la sobrecarga laboral es un tema muy álgido en salud, evidenciándose en contexto del COVID-19, caos en los hospitales por la demanda de usuarios que acudieron a recibir atención médica, donde el 66% manifiesta agotamiento en áreas críticas y 86% en áreas no críticas, concluyendo que existe impacto de la pandemia sobre el personal.

Asimismo, Yovera (2019) precisa las consecuencias que desarrolla este cuidador informal, que brinda atención al adulto mayor con alguna dependencia, dicha responsabilidad desencadena en problemas físicos, Psicológicos y emocionales que afectan su calidad de vida con un 80% de sobrecarga; también Rivera (2018) afirmó que de acuerdo al análisis descriptivo se demuestran estadísticas, de diferencias significativas de sobrecarga laboral en las entidades de salud. Por tanto Ahumada (2018) determino la concordancia existente en la carga laboral y calidad de registros de enfermería, constatando porcentajes elevados de sobrecarga en su centro de labor, determinándose que; la carga laboral se enlaza representativamente con la calidad de registros.

A continuación analizaremos los estudios previos de investigación a nivel internacional, Castillo (2019) sostuvo que, para mejorar el trabajo continuo en equipo deben estar unidos las habilidades, el conocimiento y el compromiso de cada trabajador de la institución, transformando la gestión tradicional a una gestión moderna, una buena gestión de calidad es base para obtener un cliente satisfecho; el planificar, hacer, verificar y actuar- PHVA; consiste en cuatro procesos que aplicados e integrados resuelven los problemas. También, Beltrán et al (2018) analizaron los objetivos de estudio entendidos en el desarrollo de competencias

vinculadas al comportamiento del sujeto con fines de potenciar los equipos de trabajo con el compromiso de lograr resultados destacables en la atención médica.

Asimismo, Ramírez et al (2017) concluyeron que la gestión de servicios es la toma de decisiones en forma sistemática, ordenada y oportuna, apoyada en el cumplimiento de los procesos administrativos, con el propósito de cumplir los objetivos y obtener las metas propuestas. También Terán et al (2017) sostuvieron que, en las instituciones de salud la creatividad innovadora de los miembros es prioritario en relación a los procesos de gestión pública. Por otro lado, Inca (2016) precisó que, el desconocimiento de un modelo adecuado de gestión en la organización y la mala atención se evidencia en el descontento de los pacientes, es importante implementar un modelo de Gestión adecuado a sus objetivos, enfocados en procesos, recursos humanos y tecnología.

Por otro lado Antonilez (2021) concluyó que, urge concretar el estudio de sobrecarga laboral y complicaciones del embarazo e insistir en la importancia, cuidado y protección del personal según normativa. También La tercera (2021) informa que, se ha generado una sobrecarga laboral para los funcionarios de la atención primaria quienes requieren soluciones concretas como financiamiento transparente, recurso humano y salud mental para el personal; asimismo Carrasco et al (2017) sostuvieron que, el no permitirle hacer uso de sus descansos obligatorios a los residentes puede conducir a consecuencias considerables en su formación y el estado de su salud, es imprescindible proseguir con el estudio y perfeccionar la formación de los futuros profesionales.

Otro resultado fue el de Dosil et al (2021) determinan que en contexto del COVID, los trabajadores asistenciales de primera presentaron trastornos mentales que afectan su salud, también Peralta y Villalba (2019) identificaron sobrecarga de trabajo en los alumnos de postgrado, quienes indicaron la aparición de episodios de trastorno de Burnout en adultos dentro de su vida laboral, ante lo cual determinaron requerir de expertos para atender la salud mental. Por otro lado Domínguez et al (2017) concluyeron que, la excesiva tarea adicional asignada al trabajador conlleva a desarrollar síntomas de estrés, depresión y a beber alcohol,

al cual le aplicaron terapias de procesos mentales y conductuales, confirmando la eficacia de la terapia.

A continuación se explicara las teorías correspondientes al tema de investigación: Gestión de servicios es el conjunto de actividades que se ejecutan con el fin de alcanzar objetivos y metas en un escenario elegido de actuación, según Ramírez et al (2017) es la toma de decisiones en forma sistemática, ordenada y oportuna, apoyada en el cumplimiento de los procesos administrativos, con el propósito de cumplir los objetivos y obtener las metas propuestas, bajo el liderazgo y conducción de la autoridad sanitaria. Para Huergo (2007) la gestión se trata de acuerdos de posiciones innovadoras y transformaciones que se edifican con la intervención de los miembros competentes, que derivan en procesos de formación grupal, basada en proyectos que involucran a todo sus integrantes de la institución.

Por otro lado, Beltrán et al (2018) determinan los objetivos de las competencias que interactúan con los comportamientos y potencian el trabajo en equipo, con el compromiso de lograr resultados óptimos en la atención fortaleciendo la innovación en los servicios de salud. También Eraso et al (2017) interpretan como la capacidad para alcanzar el efecto deseado, comprendida como la eficiencia administrativa; para su evaluación se constituyen los componentes logro de objetivos, recursos disponibles, tiempo determinado y calidad prevista. Además, Rahbari et al (2019) precisan que, el modelo propuesto de gestión de servicios de salud mental en Irán consta de 8 dominios, atender a sus factores puede conducir a una gestión exitosa.

Asimismo, (Terán et al 2017; Villar 2012) sostuvieron que, la gestión en las entidades de salud, deben ser innovadoras que establezcan y realicen una adecuada planificación, organización, dirección y control, que promueven la solución continua a las necesidades de salud, enlazados con los resultados evaluados en términos de efectividad y eficacia. Robbins y Coulter (2010) expresan que gestión es sinónimo de administración que es la encargada de organizar los recursos estos pueden ser humanos, de ella deriva la coordinación de actividades de trabajo para una realización eficiente y eficaz.

Por ello se toma en consideración como autor base a Chiavenato (2007), quien considera al ser humano como el recurso más importante de los recursos organizacionales y el factor determinante del éxito empresarial, se definen los pasos del proceso administrativo que determina la gestión de servicios de la siguiente manera: Planeación como la función administrativa que establece de los objetivos; la organización la conforman personas y está orientada a lograr resultados, la dirección consiste en la ejecución de actividades, finalmente el control permite garantizar el logro de lo planificado, organizado y adecuadamente dirigido, siempre ajustado como sea posible a su misión, su razón de ser reside en guiar las acciones hacia un fin determinado.

La sobrecarga laboral en todo el mundo se ha considerado como un problema álgido que se suscita en la labor asistencial, Lamata (1998) sostiene que la carga laboral necesita de la energía humana para realizar una actividad de esfuerzo físico o mental, según Chavarría (1998) la sobrecarga laboral es el conjunto de obligaciones psicológicas y físicas del empleado, con mayor énfasis en el personal de enfermería que es el que promueve la adaptación y las interrelaciones con los clientes respetando su integridad y direccionando la atención al paciente, su entorno y población en todo su ciclo vital.

Por lo que, (Gonzales 2007; Llana 2009) definen que la carga laboral es la agrupación de demandas psicofísicas a las que se somete con exigencia el personal de acuerdo al cargo que desempeña en lo que dura su jornada laboral en su Institución. Melgar et al (2009) expresan que, si el empleado tiene un equilibrio físico y mental se explota al máximo su potencial humano llevando la organización al éxito, también dice que un ambiente laboral sano y adecuado favorece a que el empleado realice sus actividades con eficiencia y eficacia.

Asimismo, Hernández (2012) manifiesta que la carga laboral se identifica por medio del esfuerzo exclusivo con una actividad físico muscular y mental señalada como parte del trabajo. (Aquiye, 2016) También refiere que determinados estudios explican que los servicios con mayor sobrecarga laboral son las unidades de cuidados intensivos, el trabajo que realizan físicamente es muy cansado, la jornada



de trabajo excesivo genera desgaste físico y mental reduciendo sus capacidades y calidad de labor, se suma (Alcayaga, 2016) refiriendo que la carga laboral se describe como el grupo de necesidades Psicofísicas a los que se expone el personal de salud.

También en la teoría del diseño de trabajo equilibrado de Smith y Carayon (2010) revisaremos los métodos y elementos esenciales de trabajo que tienen en consideración en su organización, como son el individuo, las actividades a ejecutar, las herramientas, tecnologías, los espacios naturales y la organización que al interrelacionarse producen carga laboral, el incremento de actividades excesivas logran ocasionar sobrecarga física, mental y social en el trabajador, conduciendo a contraer enfermedades y alteraciones emocionales, ocasionando efectos fisiológicas y psicológicas en la persona, que con un cuidadoso equilibrio de los elementos puede reducir el riesgo y mejorar la seguridad del personal, la investigación se sustenta en esta teoría.

Según Kalimo y Leppanen (1985) refieren que las nuevas tecnologías consiguen ocasionar sub carga o sobrecarga en el individuo, influyen en el incremento de ansiedad y reacciones adversas en el bienestar del personal; sin embargo fortalece el desarrollo del trabajo, aportando retroalimentación que no se dispone en otras tecnologías. La organización internacional del trabajo OIT (1984) puntualiza que, la sobrecarga laboral se divide en dos tipos: la cuantitativa que demanda más esfuerzo físico que lo habitual, asociada a la falta de satisfacción y baja autoestima que causa la fatiga, mientras que la sobrecarga cualitativa se refiere al exceso de trabajo mental vinculados al conocimiento y habilidades, asociados a trastornos depresivos y trastornos psicósomáticos.

Así mismo López (2013) define la sobrecarga cuantitativa como demasiada tarea a ejecutar en tiempo definido, viéndose obligado a realizar el trabajo fuera de la hora programada, exponiéndose a riesgo físico, psicológico y social; mientras que la sobre carga cualitativa se refiere a excesivas tareas relacionadas con los conocimientos y destrezas del empleado, las condiciones y dificultades donde realiza actividades tediosas, incitando a la fatiga física, excesos laborales y falta

de descanso; en lo mental: tareas que necesitan recargada actividad emocional, donde se implica y afecta a otras personas.

En cuanto a los factores de sobrecarga laboral Aquije (2016) manifestó que, el aumento de tareas requiere la planificación de tiempo disponible para ejecutarlas en un tiempo requerido, así garantizar los estándares mínimos de calidad propuesta en la atención al usuario, el personal de salud cuida de manera intensiva, prolongada, concentrada y responsablemente al usuario, lo cual le causa desgaste físico y mental; en cuanto a la intensificación del ritmo de trabajo el de pie es muy frecuente a ello se adiciona el desplazamiento, movimientos, la manipulación, levantamiento de carga que no debe superar los 25 kilogramos, los cambios posturales y transporte son los que provocan sobre esfuerzo, lesiones a nivel lumbar y estrés en cada jornada

Por ello Rivera (2016) expresa que, la sobrecarga laboral es la exigencia física y mental al que está sometido el trabajador, durante su desempeño laboral, puede ocasionar muchas enfermedades y condiciones nerviosas incluso la muerte, se genera un aumento transitorio de trabajo, prolongándose en ocasiones en mucho tiempo.

En cuanto a los efectos de sobrecarga laboral Jex (2000) sostiene que la sobrecarga de trabajo ocasiona diferentes efectos en el personal como: estrés, tensión Psicológica, física, desmotivación e insatisfacción laboral; como también trastornos fisiológicos y psicosomáticos, con predisposición a dejar el empleo, a depender del alcohol, aumento de consumo de tabaco y mayor riesgo a contraer enfermedades coronarias. Mateos (2003) refiere que tenemos como consecuencias de carga laboral alteraciones, enfermedades Físicas, Psíquicas, alteraciones socio familiares, problemas laborales, alteraciones de función familiar, problemas económicos y problemas legales.

Así mismo Maslach et al (1996) manifestaron que la despersonalización es la consecuencia más importante en el área conductual, la persona manifiesta desordenes fisiológicos, Psicosomáticos y fatiga crónica, los efectos sociales se

vinculan con la organización, la persona se hace propenso al aislamiento e indiferente a la interacción social.

En cuanto a las dimensiones de la sobre carga laboral explicaremos sobre la carga física, De Arco (2013) manifestó que la adopción de posturas recurrentes estáticas con ausencia de pausas y dinámicas forzadas, conducen a lesiones osteomusculares. También Chaffin (2009) puntualiza como una agrupación muscular con movimientos repetitivos, pocas pausas de trabajo, adopción de posturas forzadas y manipulación manual de cargas que generan daños musculo esqueléticos.

Así mismo Zea (2016) refiere que existen tres tipos de carga física: Esfuerzo físico, para ejecutar esta actividad se requiere la funcionalidad de los músculos puede ser estático que considera el trabajo sostenido, aquí los músculos permanecen contraídos en un espacio de tiempo, cuando se permanece de pie y dinámica es cuando se presenta en orden constante las actividades de relajación y tensión del musculo mayormente al moverse apresurado.

También tenemos la Postura de trabajo que al ejecutar una actividad cada individuo necesita tener una postura adecuado, el adoptar una mala postura corporal prolongada ocasiona que el trabajador sobrecargue la tarea, la posición sentada es más confortable y la de pie agotadora. La Manipulación de cargas se da según Zea (2016) en las diferentes maniobras que se ejecutan durante el transporte por uno o varios trabajadores en el momento que realizan la tracción o levantamiento, la colocación, el empuje y su innata posición inadecuada, ocasionan riesgos dorso lumbar en los trabajadores.

La carga mental según Nogareda (1986) se genera producto de la actividad humana y otros factores como la tecnología, información recargada, entorno físico y la experiencia por medio del cual el ser humano con su fuerza e inteligencia transforma la realidad; para Arias, et al (2018) carga mental es un conjunto de exigencias psicofísicos de exposición del personal durante su jornada laboral; si es elevada y permanece en el tiempo, tiende a generar cansancio en el personal,

las actividades que producen mayor carga mental son La administración de medicamentos, los trabajos administrativos, la educación al cliente y su familia.

El ministerio de salud- MINSA en la guía técnica (2020) determina una serie de retos que se presentan durante el contexto COVID-19 que afectan Psicológicamente a los trabajadores sanitarios y explican los enfoques del cuidado y autocuidados del bienestar mental del personal, direccionados a perspectivas de gestión institucional.

La carga mental es un factor de riesgo de peligro para el individuo que puede provocar alteraciones irreparables si no se le presta la debida importancia. García y Hoyo (2012) refieren que el trabajo actual necesita menos esfuerzo físico y más trato en la información, predomina la actividad mental, a la vez se asocian las condiciones ambientales, los factores psicosociales y organizacionales como el tiempo, ritmo, duración de la jornada, distribución de las pausas y la comunicación.

En cuanto a la dimensión Trabajo a turnos Melo (2009) considera como un método de organización de trabajo, al equipo o grupo de integrantes que se suceden en los mismos puestos de trabajo para realizar la misma actividad cada cierto tiempo o turno, con la finalidad de que la institución mantenga la actividad y al trabajador durante mayor tiempo, las formas fundamentales de trabajo por turnos son: discontinuos con una pausa diaria o fin de semana con funcionamiento de menos de 24 horas; los semicontinuos funcionan las 24 horas con pausas los fines de semana y continuo con funcionamiento de 24 horas los siete días sin pausa, los equipos se asignan en turnos fijos y de rotación.

Por consiguiente en la dimensión factores organizacionales, Camacho y Mayorga (2017) manifiestan que los efectos negativos en la productividad, clima organizacional y relaciones interpersonales incrementan el absentismo y presentismo por tanto las organizaciones están identificando las causas para prevenirlas y controlarlas.

Por ello, los factores de organización deben corregirse o atenuarse, procurando mejorar las condiciones de trabajo, Martínez (2010) refiere que se debe revisar la carga de trabajo para reducir las tareas del personal y mejorar la definición de roles y desempeños, la sobrecarga de trabajo puede ser imposible corregirlo, pero se pueden tomar medidas preventivas al respecto considerando los resultados más que el cumplimiento de los horarios, los efectos de una supervisión del trabajo deben suavizarse y ser acompañadas de reconocimiento por el trabajo realizado, la organización está en la obligación de identificar el nivel de satisfacción de sus empleados y cuál es su clima laboral para la toma de decisiones, hoy en día se requiere de líderes que fomenten la motivación.

### **III METODOLOGÍA**

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

El presente trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, Hernández et al (2014) manifestaron que, se utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis fundamentada en medición numérica y análisis estadístico, con el propósito de establecer patrones de comportamiento y probar teorías, proporciona cuantificar los datos en forma numérica.

El tipo de investigación fue básico, según Sánchez y Reyes (2015) quienes sostienen que la finalidad es recoger información real, para enriquecer el conocimiento científico, que está orientado al descubrimiento de principios y leyes.

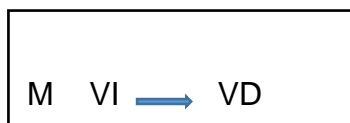
El nivel de investigación fue descriptivo; busca especificar las propiedades, características, el perfil de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a ser analizado. Hernández et al (2014) estudia la situación propuesta en la variable de sobrecarga. De igual es de alcance correlacional- causal porque busco conocer la influencia de una variable sobre la otra.

En el estudio de investigación se utilizó el método Hipotético deductivo que nace de una hipótesis con posibilidad de que la acción sea aceptada, como consecuencia de sus inferencias y reunión de datos empíricos, Sánchez y Reyes (2015) mediante la experimentación.

Se consideró la investigación como diseño no experimental según Hernández et al (2014) este estudio se ejecutó sin hacer ninguna manipulación a las variables, se observan situaciones en su contexto original, no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables; Para Tucker (2004) el estudio de investigación fue de corte transversal porque son estudios que nos favorecen a recoger información en un solo momento, en un tiempo único y en lugar establecido.

Esquema Metodológico:

*Figura 1:* Esquema de diseño de investigación



Dónde M es la muestra VI es gestión de servicios en VD sobrecarga laboral M= Muestra

### **3.2 Operacionalización de variables**

La variable primera Gestión de servicios es la ejecución administrativa de actividades con el fin de obtener resultados de un modo eficaz y económicamente alcanzable Chiavenato (2007) también son las actividades que tiene el gerente de distribuir responsabilidades a todo sus integrantes de su organización en orden administrativo y operativo, dando mayor énfasis al proceso de la dirección, Ramírez et al (2017) considera como el proceso del cual se obtendrá el éxito o fracaso de la gestión, con objetivos de lograr metas trazadas.

La definición operacional contiene una agrupación de estrategias programadas para medir la gestión de servicios considerando las dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y control, evaluada con un instrumento de escala politómica de 20 ítems. Diseñada por De la Rosa y Arregaces (2015) adaptado en su tesis por Pedraza (2021) quien utilizo la escala de medición tipo Likert, primordialmente para medir y conocer su opinión, actitudes sobre el grado de conformidad de una persona frente a una oración, estos datos se tratan de manera confidencial en 4 diferentes estimaciones: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y Totalmente de acuerdo.

En cuanto a la segunda Variable Sobre carga Laboral, Rivera (2018) sostiene que la sobrecarga laboral se inicia cuando un individuo se ve forzado a ejecutar muchas actividades de los que no está capacitado y solucionar adicionalmente problemas que no le competen, la sobre carga nace de un incremento temporal de trabajo que

muchas veces se extiende por periodos largos, generando riesgos psicosociales a la persona debido a una mala organización en el entorno laboral constituyéndose en un problema de salud pública.

La definición Operacional contiene una agrupación de estrategias proyectadas a evaluar la sobrecarga laboral considerando las dimensiones: Carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización, evaluada con un instrumento de escala dicotómica, cuestionario nominal para medir sobrecarga laboral de Hart y Staveland (1988) adaptado por Rivera Tocto Dionisia (2018)

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

Según Hernández et al (2014) concreta que la población es un conjunto de individuos de quienes se sistematizaran los resultados del estudio, a los cuales se calificaran particularidades en común en un determinado tiempo y espacio.

La población objetivo del presente estudio estuvo compuesto por 80 trabajadores profesionales asistenciales que laboran en el área diferenciada de COVID del Hospital de Puquío, 2021; para el criterio de selección se ha considerado a los Médicos, Licenciados, técnicos y trabajadores contratados temporalmente por el Contexto del COVID que laboró ese día y participo voluntariamente en la aplicación del cuestionario como muestra de la investigación, previa firma de consentimiento informado; así mismo se incluyó a los profesionales nombrados que laboran realizando horas complementarias, en el área diferenciada de COVID, se excluyó al personal que se encuentra ausente en aislamiento por contagio del virus y/o con permiso por enfermedad.

La muestra estuvo compuesto por 53 trabajadores, la cual se extrajo aplicando los criterios de exclusión.

El muestreo utilizado fue no probabilístico, aleatorio simple para valorar la magnitud considerando una Población conocida y pequeña.



Unidad de análisis: El personal asistencial del área diferenciada de COVID del Hospital de Puquío que forma parte de la población.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para medir las variables se usó la técnica de encuesta, que permitió recoger datos del personal asistencial sanitario en estudio Hernández et al (2014) la aplicación de la encuesta se realizó de manera individual a cada profesional de la salud que acudió a laborar en su turno programado en el Área diferenciado de COVID del hospital de Puquío.

Asimismo se aplicó dos cuestionarios estructurados para la recolección de datos, que parten del Instrumento de Medición de Gestión de servicios y cuestionario de Sobrecarga laboral, que consisten en un conjunto de preguntas cerradas, Hernández et al (2014), para ello se aplicó 2 cuestionarios, uno de medición politómica con 20 elementos para gestión de Servicios diseñada por De la Rosa y Arregaces (2015) adaptado en su tesis por Pedraza (2021) y otro de medición dicotómica con 20 elementos para la variable sobrecarga laboral diseñada por Hart y Staveland(1988) adaptada en su Tesis por Rivera (2018) .

#### Validación y confiabilidad del instrumento

La validez implica que las interrogantes o ítems deben tener una conexión directa con los objetivos de la investigación, las preguntas examinaran sólo aquello que se desea medir, el instrumento mide y sirve para el fin que ha sido edificado dando a conocer el grado de medida de la variable (Arias, 2012). Los instrumentos de evaluación de las variables Gestión de Servicios y sobrecarga laboral, fueron sometidos a criterio de juicios de expertos, integrado por 3 especialista en metodología de la investigación y/o Gestión de la salud, quienes acordaron que los instrumentos de investigación eran adecuados, por lo que procedía su aplicación, se dispone de los certificados de validez (Ver anexo3.2)

Para la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se aplicaron en la investigación Ítems con opciones politómicas y dicotómicas; usándose el

coeficiente para determinar la consistencia interna y rango (Hogan, 2004), para determinar la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 20 profesionales de la salud, luego se analizó la variable Gestión de Servicios mediante el coeficiente de Alfa de Cron Bach donde el resultado de escalas de medición fue 0.87; dando una confiabilidad buena.

Asimismo para el instrumento de medición de la variable Sobrecarga laboral se evaluó mediante Kuder Richardson, donde el resultado del valor fue  $Kr - 20 = 0.85$ , lo cual indica que la prueba tiene una confiabilidad alta; se asume que los instrumentos fueron confiables y aplicables en el estudio (Hernández et al, 2014) la confiabilidad de un instrumento de medición produce resultados consistentes y coherentes.

Tabla 1

*Confiabilidad de instrumentos*

Instrumento	Alfa Cronbach / Kr – 20	Ítems
Gestión de Servicios	0,87	20
Sobrecarga Laboral	0,85	20

**3.5. Procedimientos**

El presente estudio se realizó, luego de observar y evaluar la situación del Área COVID diferenciado del Hospital de Puquío, en el contexto actual y en relación a otros estudios similares, revisión de información y normativa vinculada, para este procedimiento se usan cuestionarios que se aplican en diferentes contextos como entrevistas en persona y medios electrónicos (Hernández et al, 2014) la aplicación de la encuesta se realizó aproximadamente en 20 minutos de manera individual a cada profesional de la salud, de ambos sexos, de 22 a 60 años de edad aproximadamente; que acudió a laborar en su turno programado; se le hizo entrega de 2 cuestionarios para su llenado correspondiente, previa firma del consentimiento informado, explicándole detalladamente los objetivos de estudio de las variables a

medir, para luego mantener permanentes coordinaciones con los resultados obtenidos, elaborándose las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para examinar los datos recogidos, se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) una vez aplicada la encuesta, los datos obtenidos se vaciaron al Programa SPSS para posteriormente ser presentados en tablas de frecuencias, considerando su naturaleza y tipo de estudio de investigación, se empleó la regresión logística ordinal, que requiere de un nivel de medición ordinal, cuya muestra será ordenada por rangos, considerándose el nivel de significancia teórica  $\alpha = 0.05$  (5%) y la regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , aceptar la  $H_0$ ; si  $p < \alpha$ ; rechazar la  $H_0$ .

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio cumplió con los criterios y principios éticos establecidos, por la universidad Cesar Vallejo, el personal en estudio participó de manera voluntaria, las encuestas fueron anónimas, la información proporcionada se manejó de manera confidencial, se utilizó el consentimiento informado firmado para la ejecución del cuestionario, basándome en los principios bioéticos los cuales son: Autonomía: La población en investigación posee la elección de participar o retirarse en cualquier momento. Justicia: todo personal de salud reúne las condiciones de inclusión sin distinción, vinculado con los principios de fidelidad y veracidad cuidan el bienestar de la población.

Así mismo el Principio de No maleficencia detalla que las respuestas obtenidas son netamente para el tipo de investigación lo que permite reducir riesgos de daños físicos y psicológicos. Beneficencia: el estudio puede ser beneficioso para el personal de salud considerando que las propuestas de mejora puedan transformar los resultados obtenidos en el estudio de Investigación, se respeta la privacidad.

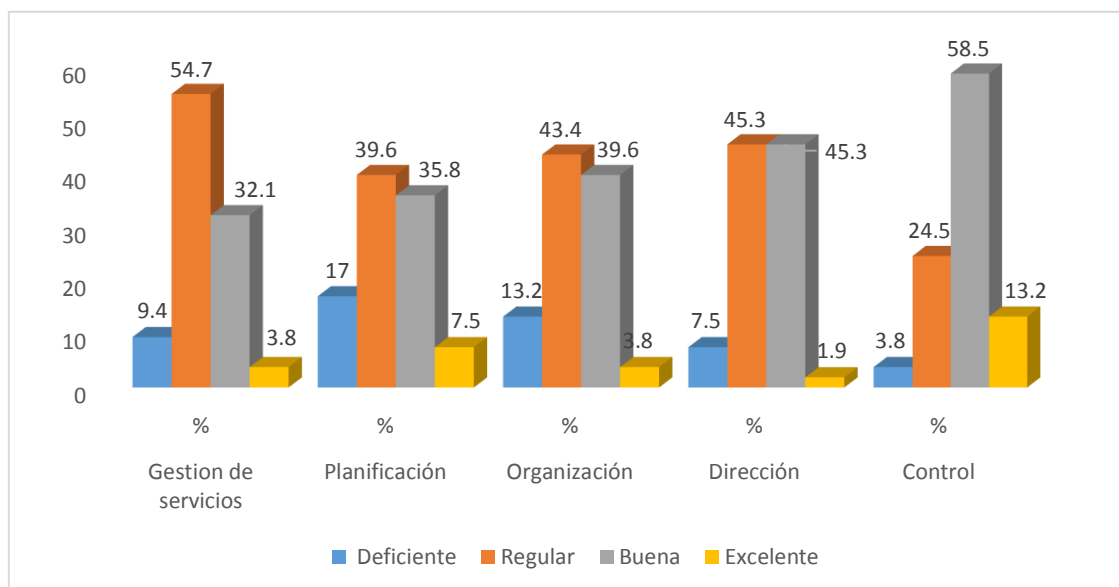
## IV. Resultados

Tabla 2

*Frecuencia para variable Gestión de Servicios*

	Gestión de servicios		Planificación		Organización		Dirección		Control	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Deficiente	5	9,4	9	17,0	7	13,2	4	7,5	2	3,8
Regular	29	54,7	21	39,6	23	43,4	24	45,3	13	24,5
Buena	17	32,1	19	35,8	21	39,6	24	45,3	31	58,5
Excelente	2	3,8	4	7,5	2	3,8	1	1,9	7	13,2
Total	53	100	53	100	53	100	53	100	53	100

*Figura 2: Grafico de barras de Gestión de los servicios*



Los resultados de la tabla indican que la gestión de los servicios es predominantemente regular para el 54,7% de los profesionales del área COVID del hospital de Puquío. De igual modo es buena para el 32,1%; es deficiente para el 9,4% y solo el 3,8% piensa que es excelente. La planificación es regular para 39,6%, buena para 35,8%, deficiente para 17% y excelente para 7,5%; de igual manera la organización es regular para 43,4%, buena para 39,6%, deficiente para 13,2% y excelente para 3,8%; en relación a Dirección es regular y buena para un

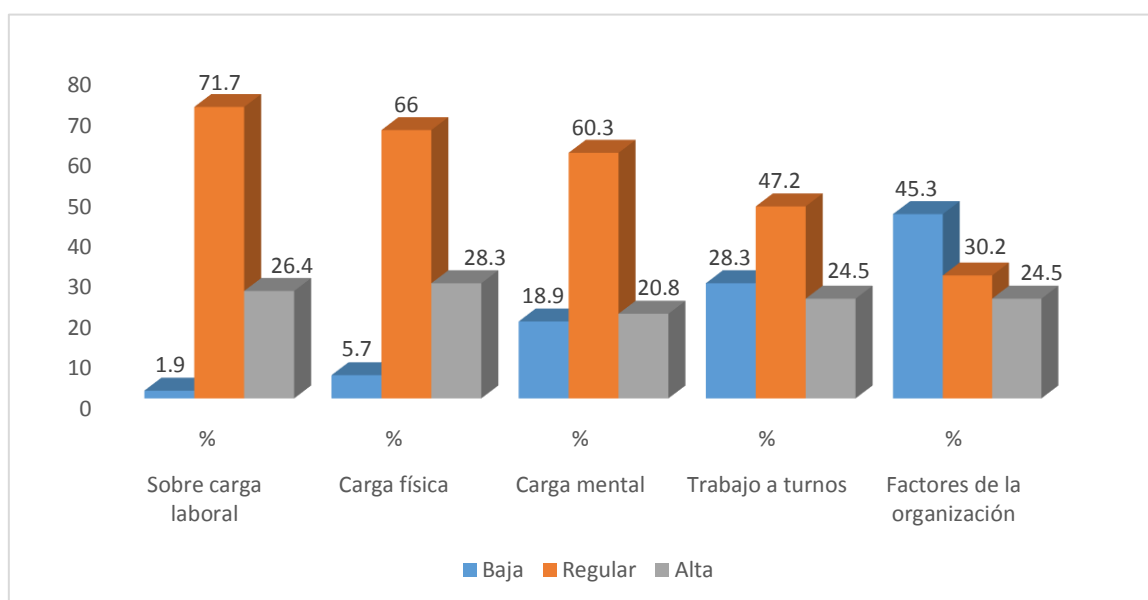
45,3%, deficiente para 7,5% y excelente para 1,9%; por último el control es bueno para 58,5%, regular para 24,5%, excelente para 13,2% y deficiente para 3,8%

Tabla 3

*Frecuencia de Sobre carga Laboral*

	Sobre carga laboral		Carga física		Carga mental		Trabajo a turnos		Factores de la organización	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Baja	1	1,9	3	5,7	10	18,9	15	28,3	24	45,3
Regular	38	71,7	35	66,0	32	60,3	25	47,2	16	30,2
Alta	14	26,4	15	28,3	11	20,8	13	24,5	13	24,5
Total	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0

Figura 3: Grafico de barras de Sobre carga laboral



Los resultados descriptivos de la sobre carga laboral indican que, como variable predomina lo regular (71,7%), seguido de alta carga en 26,4% y solo para 1,9% es baja. En todas las dimensiones de igual modo predomina una percepción de regular de la carga física (66,0%), mental (60.3%), trabajo en turnos (47,2%), salvo en factores de la organización donde hay predominio de bajo en 45,3% seguido de regular (30,2%) y alta para 24 %. En relación a la sobre carga laboral hay un 26,4% que respondió que es alta, de igual manera para carga física 28,3%; carga mental

20,8%; trabajo a turnos 24,5%. Resaltar que la sobre carga mental es baja para 18,9% y el trabajo a turnos bajo para 28,3%.

### Resultados Inferenciales

Hipótesis general

H0: No existe influencia de la gestión de servicios en la sobrecarga laboral del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío, año 2021.

Ha: Existe influencia de la gestión de servicios en la sobrecarga laboral del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío, año 2021.

Tabla 4

#### *Información de ajuste de los modelos para Hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	21,908				Cox y Snell ,135
Final	16,023	5,884	2	,049	Nagelkerke ,160 McFadden ,153

Función de enlace: Logit.

El valor de sig. De  $\chi^2$  de ,049 indican que la prueba se ajusta al modelo, de igual modo el valor de Nagelkerke de ,160 indican una influencia de 16% de la gestión de servicios en la sobre carga laboral.

Tabla 5

#### *Estimaciones de parámetro de Gestión de servicios y Sobre carga laboral*

		Estimación	Desv. Error	Wald	Sig.	Intervalo de confianza al 95% Límite inferior	Límite superior
Umbral	[GESTION = 1]	-2,936	,710	17,109	,000	-4,328	-1,545
	[GESTION = 2]	,134	,519	,067	,796	-,882	1,150
	[GESTION = 3]	2,818	,820	11,813	,001	1,211	4,425
Ubicación	[CARGALABORAL=1]	-21,506	,000	.	.	-21,506	-21,506
	[CARGALABORAL=2]	-,591	,608	,945	,331	-1,782	,600
	[CARGALABORAL=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados de la tabla indican que, a una sig=,000 e índice de Wald mayor 4, se interpreta que tanto la deficiente como la buena gestión influyen en la sobre carga laboral.

### Hipótesis específica 1

H0: No existe influencia de la gestión de servicios en la carga física del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio

Ha: Existe influencia de la gestión de servicios en la carga física del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio

Tabla 6

#### *Información de ajuste de los modelos para Hipótesis Específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
lo intersección	24,422				Cox y Snell ,171
Final	14,457	9,966	2	,019	Nagelkerke ,215 McFadden ,118

Función de enlace: Logit.

El valor de sig. de Chi<sup>2</sup> de ,019 permitir admitir que la prueba se ajusta al modelo, el valor de Nagelkerke de ,215 indican una influencia de 21.5% de la gestión de servicios en la carga física de los profesionales de la salud.

Tabla 7

#### *Estimaciones de parámetro de Gestión de Servicios y carga física*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CARGAFIS = 1]	-22,619	,807	786,508	1	,000	-24,200	-21,038
	[CARGAFIS = 2]	-18,359	,591	964,929	1	,000	-19,517	-17,201
Ubicación	[GESTION=1]	-21,440	1,227	305,255	1	,000	-23,845	-19,034
	[GESTION=2]	-19,069	,692	759,431	1	,000	-20,425	-17,713
	[GESTION=3]	-19,846	,000	.	1	.	-19,846	-19,846

a. Función de enlace: Logit. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados indican que con una sig.= ,000 y valores de Wald mayores a 4, hay influencia en la carga física baja y regular, asimismo permiten rechazar la hipótesis nula e indicar que hay influencia de la deficiente y regular gestión de servicios en la carga física.

### Hipótesis específica 2

H0: No existe influencia de la gestión de servicios en la carga mental del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío

Ha: Existe influencia de la gestión de servicios en la carga mental del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío

Tabla 8

#### *Información de ajuste de los modelos para Hipótesis Específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	21,782				Cox y Snell ,083
Final	17,189	4,593	2	,204	Nagelkerke ,098 McFadden ,046

Función de enlace: Logit.

Los valores de sig. ,204 mayores a ,050 y los valores de Pseudo R menores a ,150 (De la Garza et al, 2013) obligan a tomar la decisión de aceptar la hipótesis nula, por lo tanto se indica que no hay influencia de la gestión de servicios en la carga mental.

### Hipótesis específica 3

H0: No existe influencia de la gestión de servicios en el trabajo a turnos del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío

Ha: Existe influencia de la gestión de servicios en el trabajo a turnos del Personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío



Tabla 9

*Información de ajuste de los modelos para Hipótesis Específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	29,110				Cox y Snell ,058
Final	25,916	3,194	2	,363	Nagelkerke ,067 McFadden ,029

Función de enlace: Logit.

Los valores de sig. ,363 mayores a ,50 y los valores de Pseudo R menores a ,150 (De la Garza et al, 2013) obligan a tomar la decisión de aceptar la hipótesis nula, por lo tanto, se indica que no hay influencia de la Gestión de Servicios en el trabajo a turno de los profesionales de la salud.

Factores de la Organización

Tabla 10

*Información de ajuste de los modelos para Hipótesis Específica 4*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	30,299				Cox y Snell ,100
Final	24,701	5,599	2	,133	Nagelkerke ,115 McFadden ,051

Función de enlace: Logit.

Los valores de sig. ,133 mayores a ,50 y los valores de Pseudo R menores a ,150 (De la Garza et al, 2013) obligan a tomar la decisión de aceptar la hipótesis nula, por lo tanto se indica que no hay influencia de la Gestión de Servicios en los factores de la organización.

## V. Discusión

Respondiendo al objetivo general la gestión de servicios de salud tiene influencia en la sobrecarga laboral del personal, según coeficiente de Nagelkerke, una influencia de 16%; este resultado difiere de Pedraza (2021) quien halló, que existe influencia de la gestión de servicios de salud en la cultura organizacional, (según coeficiente de Nagelkerke = 0,759), indicando que la variable predictora gestión de servicios de salud puede predecir en un 75,9% a la cultura organizacional.

Otro resultado diferente fue presentado por Delaó (2019), en el cual reporta una correlación no significativa entre la gestión de servicios de salud en la cultura organizacional con un coeficiente de correlación de Pearson de -0,197 ( $p=0,212$ ); lo cual se infiere que la gestión no influye en la cultura organizacional. Posiblemente esta diferencia se deba al análisis de ambas variables, pues se realizó por niveles y no por puntajes, lo cual limitó considerablemente el análisis, ya que todo el personal encuestado en dicho estudio manifestó una percepción de nivel medio y de ellos 81% percibe una regular gestión de los servicios de salud.

En otro estudio Ramírez (2020) en relación a la sobre carga de trabajo y el apoyo directivo del personal encontró relación negativa y nivel bajo  $\rho = -0.449$ , señalando que a más sobrecarga de trabajo menor apoyo directivo, el trabajador percibe que sus necesidades no son escuchadas, labora en un ambiente de presión por la sobrecarga de funciones y demanda de pacientes contrastando con la realidad observada es verdad lo expresado de esta percepción, el apoyo directivo es esencial en una institución debido al soporte que brinda en todo sus niveles a los trabajadores dentro de una organización.

Los hallazgos tienen respaldo en lo indicado por Terán et al (2017) quienes expresan que la gestión de servicios va paralelo con la innovación en el sector salud, mediante los procesos como planificación, organización, dirección y control; durante el año 2016 el banco mundial confirmó que el 24% de las exportaciones se destinó a salud y que el uso de la tecnología a optimizado y racionalizado el gasto en salud, influyendo en la configuración del clima organizacional positivamente en

las instituciones; (Chiavenato, 2011) sostiene que para el buen funcionamiento de la entidad el binomio Directivo-Trabajador es la clave de una buena gestión.

En cuanto a los resultados descriptivos se halló que la variable gestión de servicios esta en nivel regular 54,7% y la variable sobrecarga laboral con predominio regular 71,7% resultados que hallan coincidencia con Rivera (2018) que presento los resultados de estudio en dos establecimientos de salud, afirmando que existen diferencias significativas en la percepción sobrecarga laboral del Personal de los establecimientos de salud José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho, con mayor puntaje de sobrecarga califica el establecimiento Cruz de Motupe.

Concuerda también con Taquiri (2017) quien indica que los niveles de percepción de riesgo de sobrecarga laboral son alto y medio, en el 90 % para jornadas largas de trabajo, en 82% las funciones y tareas del trabajador y en 80% la ausencia de condiciones para lugares y periodos de descanso, relacionándose con la modernidad que trae consigo acelerados procesos de cambio en la organización sanitaria, existe influencia en este tipo de relación y las consecuencias psicomáticas en el trabajador que se presentan cuando el profesional sanitario no tiene el apoyo de su superior de una política organizativa.

Los hallazgos se respaldan en la teoría de Smith y Carayon Sainfort (2010) quien toma en cuenta a la persona, la tarea, las herramientas, tecnologías, el medio ambiente físico y la organización para realizar el trabajo debido a que todos estos elementos son esenciales y reunidos garantizan un trabajo equilibrado.

En relación al objetivo específico 1, Se ha podido establecer la influencia de la gestión de servicios en la carga física del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio, por el valor de Nagelkerke de ,21.5%; en otro estudio similar Ramírez (2020) Observo sobrecarga en la dimensión carga física en dominio medio en un 80%, demostró que también hubo relación entre la Sobrecarga de trabajo dimensión carga física y el apoyo directivo, viendo que la relación fue

negativa y de nivel bajo, por lo que se indica que el trabajador percibe que no hay apoyo directivo en esta dimensión.

Por otro lado Aquije (2016) también en otro estudio similar concluye que el aumento del desgaste físico, incide en la actitud apropiada que debe tener el personal de enfermería frente a los pacientes y/o usuarios, destaca que el 82% de los consultados, indicaron estar de acuerdo que el personal de enfermería presenta desgaste físico, que estos recursos vienen presentando aumento del desgaste físico, que requieren de mayor atención por la parte gerencial, con el fin que no se perjudiquen estos recursos. También Huamani (2019) en otro estudio parecido expresa que la dimensión física que presenta el cuidador de pacientes adultos mayores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra, existe sobrecarga según la dimensión física con un 80% que indica un nivel alto.

En relación al objetivo específico 2, determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en la carga mental del personal en contexto de Pandemia en el hospital de Puquio, se ha establecido que no hay influencia; en otro trabajo Martínez (2017) a diferencia concluye en sus resultados que la exigencia mental y Psicológica de los profesionales de Enfermería, se encuentra como una segunda fuente de sobrecarga en el trabajo, relacionándose directamente con la nueva complejidad de las tecnologías, el manejo de información y la responsabilidad en la toma de decisiones. Así mismo tenemos a Ahumada (2018) ella encontró que la carga mental se relaciona con la calidad de registros, probablemente porque este agotamiento induce a errores en el llenado de los registros.

En consecuencia García y Hoyo (2012) Expresan que, en todo puesto de trabajo se reciben una serie de señales que el trabajador debe percibir e interpretar para realizar una acción determinada correctamente, las señales se reciben a través de los sentidos detectando la información, el cerebro interpreta la información y decide llevando a cabo la acción en función al factor tiempo, que mal empleada percibe exigencias mentales, derivando en situaciones de sobrecarga mental y produciendo alteraciones en el individuo.

En relación al objetivo específico 3, determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en el trabajo a turnos del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio, se indica que no hay influencia; no se encontró trabajos similares pero tenemos a Rivera (2018) que afirma que existen diferencias significativas en la percepción de trabajo a turnos de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Por otro lado Pinto (2017) evidencia en sus resultados de investigación que la mayor sobrecarga de trabajo se da en el turno mañana y tarde con un nivel alto de 62%, debido a la cantidad de procedimientos que se realizan a pacientes hospitalizados e incluyendo el llenado de formatos que en promedio es de 3 horas por turno, relacionada con insuficiente recurso humano, problemas de infraestructura y falta de insumos para la atención.

Asimismo Melo (2009) en su trabajo de investigación muestra que el cansancio laboral se acrecienta con la duración y dificultad del trabajo y que el descanso hace desaparecer el cansancio con mayor fuerza al principio y luego en forma cada vez más débil según se aprecia, el cansancio laboral al término de un turno de trabajo depende de la intensidad de la carga laboral, así como de la duración y de la frecuencia de los periodos.

En relación al objetivo específico 4, Determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en los factores de organización del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio. Los resultados obtenidos en el estudio muestran que no hay influencia, cabe mencionar que no se hallaron estudios que concuerden con el tema, pero tenemos a Rivera (2018) que halló resultados de diferencias significativas en la percepción de factores de organización de sobrecarga laboral del personal de los establecimientos José Carlos Mariátegui y Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, estudio basado en la teoría de Smith de Carayon.

Según Camacho y Mayorga (2017) los factores organizacionales de la sobrecarga laboral comprenden Política y filosofía de la organización, relacionados con el trabajo y familia, también con la gestión de los recursos humanos, política de seguridad, salud y relaciones laborales, información, comunicación, justicia y supervisión organizacional que aplicados en la institución garantizan la adecuada gestión de servicios. El estudio se sostiene en Smith de Carayon que considera los factores determinantes que se debe combinar para ejecutar el trabajo.

La influencia que existe entre la gestión de servicios y la sobrecarga laboral en el personal que labora en el Hospital de Puquio es importante. Medir las variables nos conduce a gestionar mejoras en la institución, ejecutando acciones con objetivos de alcanzar resultados de manera eficaz y económicamente aceptables, a través de líderes que fomenten la motivación de los trabajadores que provean de capacitaciones, incentivos, descansos, pausas activas y reconocimiento de su trabajo, las instituciones deben informar sobre los riesgos a los que están expuesto a diario e implementar acciones que reduzcan los efectos de estos, debiendo preocuparse y priorizar la salud de sus trabajadores, disminuyendo el ausentismo laboral y garantizar la mayor eficiencia en el trabajo, concluyendo que una buena gestión de servicios influirá positivamente y eficazmente en el logro de metas y por ende los trabajadores desempeñaran su trabajo de manera eficiente y adecuada en la institución.

## **VI. Conclusiones:**

Primera: Según prueba de hipótesis se concluye que la gestión de servicios tiene influencia del 16% en la sobrecarga laboral del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio, 2021.

Segunda: En relación al primer objetivo específico se determina que la gestión de servicios tiene influencia en un 21,5% en la carga física del personal en contexto de pandemia en el Hospital de Puquio.

Tercera: En cuanto al segundo objetivo específico se deduce que la gestión de servicios no influye en la carga mental del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio encontrándose valores de sig. ,204 (> ,050).

Cuarta: Conforme al tercer objetivo específico se concluyó que no existe influencia de la gestión de servicios en el trabajo a turnos del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquio, 2021 con valores de sig. ,363 (por encima de ,050).

Quinta: En correspondencia al cuarto objetivo específico se determinó que Los valores de sig. ,133 mayores a ,050 y los valores de Pseudo R menores a ,150 (De la Garza et al, 2013) concluyen que no hay influencia de la Gestión de Servicios en los factores de la organización.

## VII. Recomendaciones

Primera: Al hallarse predominio de una regular Gestión de los Servicios (54,7%) se recomienda al Director del Hospital de Puquio mejorar la planificación, organización, dirección y control en los servicios de manera que generen mejor motivación hacia los profesionales de la salud

Segunda: En los resultados descriptivos de la sobrecarga laboral se encontró predominio en lo regular (71,7%) se recomienda al líder de la institución ejecutar acciones administrativas que ayuden a mejorar la gestión de servicios dicha acción mejorara la percepción de la sobrecarga laboral, la productividad y la prestación de servicios en el hospital de Puquio.

Tercera: En la evaluación de la dimensiones carga física (66%), carga mental (66,4%) y trabajo a turnos (47,2%) predomina una percepción regular, se recomienda al Director del hospital establecer delimitación de las funciones que el personal debe ejecutar manteniendo una comunicación asertiva y organizada con la finalidad de disminuir la sobrecarga laboral en el personal.

Cuarta: En relación a los factores de la organización se halla un predominio bajo (45%) se recomienda al Director estimular la participación activa del personal directivo y administrativo a través de actividades de comunicación y recepción de sugerencias que permitan un control más efectivo y horizontal en la gestión de servicios.

Quinta: Incentivar la realización de capacitaciones al personal directivo, administrativo y asistencial del hospital de Puquio, para el desarrollo de sus habilidades de liderazgo y la identificación de aquellas debilidades en su labor que pudieran afectar la percepción del personal a cargo en base a la Sobrecarga laboral que existe en la institución.



## Referencias

- Ahumada, L. (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]. Archivo Digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16998?locale-attribute=es>
- Alcayaga, A. (2016, mayo 23). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. *Noticias Universidad San Sebastián*. <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Antonilez Ruiz, P. y Lafaurie, M. (2017). Estrés y sobrecarga laboral durante el embarazo: experiencias de médicas vinculadas al sector asistencial en Bogotá. *Hacia promoc. Salud*, 22(1), 84-100. <https://repositorio.ucaldas.edu.co/handle/ucaldas/16159>
- Aquije, B. (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 Garcilazo de la Vega]. Archivo digital. <https://bit.ly/3jE4Ao7>
- Arias, K., Niño, C. y Sanjuanelo, D. (2018). Carga mental en enfermeros(as) que laboran en diferentes unidades de un hospital. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1). <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/842/321>
- Beltrán, B., Vega, T., Sarduy, G. y Santandreu, E. (2018). Gestión por procesos en los servicios de salud y el trabajo en equipo: consideraciones metodológicas. *Edumecentro*, 10(1), 236-242. <http://www.revedumecentro.sld.cu>
- Camacho, A., y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Carayon, P. y Smith, M. (2010). Uso del 'modelo de equilibrio' para la promoción de la seguridad y la salud en el trabajo. BT. *Lecture Notes*

in *Computer Science*, 5624, 105-114. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-02731-4\\_13](https://doi.org/10.1007/978-3-642-02731-4_13)

Carayon , P., Smith, M. y Haims, M. (1999). Organización del trabajo, estrés laboral y trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo. *HFES*, 42 (4), 644-663. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1518/001872099779656743>

Carrasco, J., Ferrando, M., Jiménez, M., Martín, J., Martínez, E., Martínez, L., Sugey, V., Pérez, J., Ramírez, E., Sánchez, A., Vega, S. y Viadel, M. (2020). ¿Se sobrecarga a los médicos residentes? Estudio descriptivo sobre la falta de libranza de guardias de los médicos residentes y análisis de sus consecuencias docentes en la provincia de Valencia. *Educación Médica*, 22(2), pp. 98-105. *Elsevier*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181320301388>

Castillo, L. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo* [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. Archivo digital. <https://bit.ly/3hpgcIU>

Chavarria R. (s.f.). NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. *INSHT*. <https://bit.ly/3hLXhs7>

Chaffin, D., Andersson, G. y Martin, B. (2009). *Occupational biomechanics* (2ª Ed). Editorial Wiley-Interscience: John Wiley & Sons, 127-146.

Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano*. *Unefazulia*. <https://bit.ly/3AjSd6J>

Coulter, M. y Robbins, S. (2010). *Administración (10º Ed.)*. Editorial Pearson Educación. [https://www.academia.edu/18881333/Administracion\\_10ed\\_Robbins\\_y\\_Coulter](https://www.academia.edu/18881333/Administracion_10ed_Robbins_y_Coulter)

De Arco, O. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/49596>

- De La Garza, J., Morales, B. N. y Gonzales, B. A. (2013). *Análisis estadístico Bmultivariante*. México: McGraw Hill.
- Delaó, K. (2019) Influencia de la Cultura Organizacional en la Gestión de Servicios según percepción del personal de salud de un Centro de Salud nivel I-4. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37726/dela\\_o\\_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37726/dela_o_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Domínguez, I., Prieto, V. y Barraca, J. (2017). Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral. *Clínica y Salud*, 28 (3), 139-146. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1130-52742017000300139](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742017000300139)
- Dosil, M. Ozamiz-Etxebarria, N., Redondo, I., Jaureguizar, J. y Picaza, M. (2021). Psychological impact of COVID-19 on a sample of Spanish health professionals. *Revista de Psiquiatría y Salud Mental*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1888989120300604>
- Eraso, B., Chavez, M., Herrera, D., Torres, J., Gallo, J. y Armijos, L. (2017). ¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud? *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36 (3). <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/78>
- García, O. y Hoyo, A. (2012). La carga mental de trabajo. Ministerio de trabajo y asunto sociales. *Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo*, 7-28. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>
- González, J. (2003). *Carga mental y fatiga en el trabajo. Análisis en función de variables de personalidad en una muestra de servicios especiales de enfermería* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid]. Archivo digital. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/13210>
- Hart, S. y Staveland, L. (1988). Development of Nasa-Tlx (Task Load Index): Results Of Empirical And Theoretical Research. *Human mental workload*, 52, 139-183. *Elsevier*. [https://hsi.arc.nasa.gov/publications/Hart Staveland ORIGINAL 1.pdf](https://hsi.arc.nasa.gov/publications/Hart%20Staveland%20ORIGINAL%201.pdf)

- Hernández, M. (2012). Ergonomía Humana. Google Books. <https://bit.ly/3AjSnuS>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: Interamericana Editores S.A. <https://bit.ly/3dAfTd6>
- Huamani, T. (2019). *Sobrecarga del cuidador en pacientes adultos mayores en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://bit.ly/3xkdUS4>
- Huergo, J. (2007). Documento: Los procesos de gestión. Servicios abc. <https://bit.ly/3xeu67f>
- Inca, A. (2016). *Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Básico Privado Durán de la Ciudad de Ambato en el Año 2015* [Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Dspace. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3636/1/TUAMSS009-2016.pdf>
- Jex, S. M. (2000). Claridad y sobrecarga de roles asignados. En Sauter, S. y Hurrell, J. (Eds.), *Factores psicosociales y de organización*. OIT. <https://bit.ly/3qMK8mG>
- Kalimo, R., y Leppanen, A., (1985). Feedback from video display terminals, performance control and stress in text preparation in the printing industry. *J. Occup. Psychol*, 58(1), 27-38. <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.2044-8325.1985.tb00177.x>
- Lamata, F. (1998). Manual de administración y gestión sanitaria. Edición Díaz de Santo S.A. <https://bit.ly/3dAhPSU>
- Llaneza, F. (2009). Ergonomía y psicología para la formación de especialista. Google Books. <https://bit.ly/3qJBepU>
- López, V. (2013). Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout. [Tesis

Doctoral, Universidad Complutense].  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/21683/1/T34525.pdf>

Martínez, J. (2010). *Estrés laboral: guía para empresarios y empleados*. Editorial Pearson Educación S.A.

Martínez, J. (2017). Sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería en UCI. *Publicaciones Didácticas*, 80, 859-862.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/235856749.pdf>

Maslach, C., Jackson, S., y Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3 ed.). *Consulting Psychologists Press*.  
[https://www.researchgate.net/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual)

Mateos, A., González, V., Marín, A. y Sánchez, R. (2003). *Guía de Práctica Clínica de la enfermedad de Alzheimer y otras demencias* (2º Ed.). OMC: *Ministerio de sanidad y política social*.  
[https://www.cgcom.es/sites/default/files/guia\\_alzheimer\\_2\\_edicion.pdf](https://www.cgcom.es/sites/default/files/guia_alzheimer_2_edicion.pdf)

Melgar, A. Alzaga, I., y Pizá, J. (2009). *Curso y seguridad y salud en el trabajo*. (2da. Ed.). Editorial Ramón Areces.

Melo, J. (2009). *Ergonomía práctica. Guía para la evaluación ergonómica de un puesto de trabajo*. Fundación MAPFRE.  
[https://www.academia.edu/43421075/ERGONOM%C3%8DA\\_PR%C3%81CTICA](https://www.academia.edu/43421075/ERGONOM%C3%8DA_PR%C3%81CTICA)

MINSA (2020). *Guía técnica para el cuidado de salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19*. Ministerio de Salud, DGIESP-DSAME. <https://uni.cf/3wcRscb>

Nogareda, C. (2015). NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos. Instituto Nacional y de Higiene en el Trabajo. *INSHT*.  
[https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp\\_455.pdf/90704425-21f3-419a-b356-1f2ddb9e2766](https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_455.pdf/90704425-21f3-419a-b356-1f2ddb9e2766)

OIT. (1997). Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo.  
<https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/previous-sessions/85thSession/lang--es/index.htm>

- Pedraza, M. (2021). *Gestión de servicios de salud en la cultura organizacional en el personal de la Red de Salud Abancay 2020 en gestión de servicios de salud* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://bit.ly/3yllrQS>
- Peralta, J. y Villalba, W. (2019). Estrés laboral y desarrollo de trastornos psicosomáticos en estudiantes de posgrado. *Psicología y Salud*, 29(2). <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2584>
- Pinto, S. (2017) Carga laboral en las enfermeras del servicio de oncología del hospital Goyoneche, Arequipa [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa Perú]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2768/ENSpicosf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rahbari, S. (2019). Diseño del Modelo de Gestión de Servicios de Salud Mental. *Revista del Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 12 (4), 297-304. <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/563>
- Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramírez, J. (2020) Sobrecarga de Trabajo y la Calidad de Vida laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Hospitalización de un Hospital Público, Lima -2019 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41608/Ram%c3%adrez\\_CJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41608/Ram%c3%adrez_CJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, C. y Sánchez, H. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica (5 ed)*. Editorial Business support Aneth S.R.L.
- Rivera, D. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28265/Rivera\\_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28265/Rivera_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Román, R. (2020). *Impacto de la Pandemia COVID\_19 en la Sobrecarga Laboral del Personal de Salud* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57262>
- Sainfort, P. y Smith, M. (1989). Una teoría del equilibrio del diseño del trabajo para la reducción del estrés. *Revista Internacional de Ergonomía Industrial*, 4 (1), 67-79.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0169814189900516>
- Taquiri, j. (2017) Percepción de riesgo psicosocial por el equipo de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Rosalía Lavalle Morales Macedo “Hogar de la Madre” – 2017 [Tesis de Especialista, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7462/Taquiri\\_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7462/Taquiri_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Terán, G., Mora, E., Gutiérrez, M., Maldonado, S., Delgado, W. y Fernández, A. (2017). Gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36 Z
- Yovera, J. (2019). *Sobrecarga del cuidador informal en el adulto mayor con grado de dependencia II del servicio de ortogeriatría del Hospital Alberto Sabogal Sologuren- Callao 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38317/Yovera\\_LJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38317/Yovera_LJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zea, R. A. (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]. *Tesis.ipn*.  
<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/22415/TEISIS%20ROYCLIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# ANEXOS



## Anexo 1 Matriz de Consistencia

**Título:** Gestión de servicios en la Sobrecarga laboral del Personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío, 2021

**Autor:** Rivera Crisóstomo Flavia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1: Gestión de Servicios</b>				
¿Qué influencia tiene la gestión de servicios en la sobrecarga laboral del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío, 2021?	Determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en la sobrecarga laboral del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío, 2021.	La gestión de servicios tiene influencia en la sobrecarga laboral del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío, 2021	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Planificación	Documentos de Gestión	1-2	Escala Tipo Likert	Deficiente 1-5
				Planes estratégicos	3-4-5	Ordinal	
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>		Estructura de la organización.	6-7	1 = Totalmente en desacuerdo	Regular 6 -10
¿Qué influencia tiene la gestión de servicios en la carga física del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío, 2021?	Determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en la carga física del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío	La gestión de servicios tiene influencia en la carga física del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío	Organización	Distribución de recursos.	8 – 9	2 = En desacuerdo	Buena 11-15
				Reuniones para organización de actividades	10 -11	3 = De acuerdo	excelente 16-20
					12	4 = Totalmente de acuerdo	
¿Qué influencia tiene la gestión de servicios en la carga mental del personal en contexto de pandemia en el Hospital de Puquío, 2021?	Determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en la carga mental del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío	La gestión de servicios no tiene influencia en la carga mental del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío	Dirección	Liderazgo.	13		
				Motivación.	14- 15		
				Trabajo en equipo	16		
			Control	Capacitación	17		
¿Qué influencia tiene la gestión de servicios en el trabajo a turnos del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío, 2021?	Determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en el trabajo a turnos del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío	La gestión de servicios no influye en el trabajo a turnos del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío		Cumplimiento de objetivos	18-19		
				Desempeño	20		
				Monitoreo			
¿Qué influencia tiene la gestión de servicios en los factores de la organización del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío, 2021?	Determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en los factores de la organización del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío	La gestión de servicios no influye en los factores de organización del personal en contexto de Pandemia en el Hospital de Puquío	<b>Variable 2: Sobrecarga laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>

Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo Muscular	(1-2-3) (4) (5-6-7-8)	Nominal No (0) Si (1)	Baja (1-6)
Carga mental	Atención Pausas Ritmo de trabajo Tratamiento información Experiencia	(9) (10) (11) (12) (13) (14)		Media (7- 13)
Trabajo a turnos	Calendario Registro adecuado Protección y seguridad	(15) (16) (17)		Alta (14- 20)
Factores de la organización	Tareas Toma de decisiones Relaciones Interpersonales	(18) (19) (20)		

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Nivel: Descriptivo Diseño: experimental Método: deductivo Tipo : Básico Enfoque : Cuantitativo	No Población: 80 profesionales de Salud del área COVID Tipo de muestreo: Tamaño de muestra: 53 Profesionales Asistenciales	Variable 1: Gestión de servicios Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2:Sobrecarga laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencia INFERENCIAL: Regresión logística ordinal

Anexo: 2

Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Gestión de servicios

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos	
<p>Gestión de servicios es la ejecución administrativa de actividades con el fin de obtener resultados de un modo eficaz y económicamente alcanzable Chiavenato (2007) también son las actividades que tiene el gerente de distribuir responsabilidades a todo sus integrantes de su organización en orden administrativo y operativo, Ramírez et al (2017) definen como el proceso del cual se obtendrá el éxito o fracaso de la gestión, con el propósito de alcanzar las metas propuestas.</p>	<p>Contiene una agrupación de estrategias programadas para medir la gestión de servicios considerando las dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y control, evaluada con un instrumento de escala politómica de 20 ítems. Diseñada por De la Rosa y Arregaces (2015) adaptado en su tesis por Pedraza (2021) la escala de Likert es uno de los tipos de escalas de medición, estos datos se tratan de manera confidencial en 4 diferentes estimaciones: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y Totalmente de acuerdo.</p>	Planificación	Documentos de Gestión	1-2	<p>1 = Totalmente en desacuerdo</p>	Deficiente 1 -5	
			Planes estratégicos	3-4-5			
			Estructura de la organización.	6-7			
		Organización	Distribución de recursos.	8 - 9		2 = En desacuerdo	Regular 6 -10
			Reuniones para organización de actividades	10 -11	3 = De acuerdo	Buena 11 - 15	
			Dirección	Liderazgo. Motivación. Trabajo en equipo Capacitación	12 13 14- 15 16	4 = Totalmente de acuerdo	Excelente 16 - 20
		Control		Cumplimiento de objetivos	17 18-19		
				Desempeño Monitoreo	20		

**Variable 2: Sobrecarga laboral**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
<p>La sobrecarga Laboral, según Rivera (2018) se inicia cuando un individuo se ve forzado a ejecutar muchas actividades de los que no está capacitado y solucionar adicionalmente problemas que no le competen, la sobrecarga nace de un incremento temporal de trabajo que muchas veces se extiende por periodos largos, generando riesgos psicosociales a la persona debido a una mala organización en el entorno laboral constituyéndose en un problema de salud pública.</p>	<p>Contiene una agrupación de estrategias proyectadas a evaluar la sobrecarga laboral considerando las dimensiones: Carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización, evaluada con un instrumento de escala dicotómica, cuestionario nominal para medir sobrecarga laboral de Hart y Staveland (1988) adaptado por Rivera Tocto Dionisia (2018)</p>	Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo Muscular	(1-2-3) (4) (5-6-7-8)	No (0) Si (1)	Baja (1-6)
			Carga mental	Atención Pausas Ritmo de trabajo Tratamiento información Experiencia	(9) (10) (11) (12) (13) (14)	Media (7- 13)
				Trabajo a turnos	Calendario Registro adecuado Protección y seguridad	(15) (16) (17)
		Factores de la organización			Tareas Toma de decisiones Relaciones Interpersonales	(18) (19) (20)

Fuente: Diseñada por De la Rosa y Arregaces (2015) / Hart y Staveland (1988).

### Anexo 3 Instrumentos

#### CUESTIONARIO SOBRE GESTION

El presente cuestionario es para evaluar la gestión dentro del Hospital de Puquio, su respuesta será de gran ayuda por lo que agradezco se sirva contestar con veracidad las siguientes preguntas, estos datos se trataran de modo confidencial y con fines académicos. Marque con una(X) en el recuadro que crea conveniente, para tal efecto encontrara 5 diferentes estimaciones:

**1 = Totalmente en desacuerdo    2 = En desacuerdo    3 = De acuerdo  
4 = Totalmente de acuerdo**

N°	ÍTEMS	1	2	3	4
<b>Dimensión: Planificación</b>					
1	Conozco el Manual de procedimientos establecidos en el hospital				
2	Conozco y están claramente definidas las funciones y tareas en el área de COVID del Hospital				
3	Existe un equipo específico destinado a la planeación				
4	Se formulan y emplean estrategias, cronogramas y presupuestos como elemento de los planes de trabajo				
5	Considera que se realiza un correcto proceso de planeación en las actividades del hospital				
<b>Organización</b>					
6	Considera Ud. que el gerente realiza una adecuada organización.				
7	El EESS cuenta con un organigrama actualizado y está distribuido adecuadamente.				
8	La distribución que se tiene de los recursos humanos por cada área son adecuados.				
9	El EESS cuenta con la cantidad de personal necesario para brindar un servicio de calidad.				
10	Participas en las reuniones periódicas para la organización de las actividades.				
11	Existe una comunicación asertiva en el EESS				
<b>Dirección</b>					
12	Considera Usted que el gerente maneja un adecuado liderazgo en el EESS.				
13	Se implementan acciones que te permitan mantenerte incentivado y motivado.				
14	En mi área se evalúan la eficiencia y eficacia				
15	Se promueve el trabajo en equipo				
16	La unidad de recursos humanos realiza planes para el desarrollo de capacidades del personal.				
<b>Control</b>					
17	Considera que en su área de trabajo los objetivos y metas son alcanzados				
18	Considera que el tiempo es bien utilizado en el EESS				
19	La institución evalúa el desempeño en base a un estándar				
20	Existe documentación cronológica para garantizar el cumplimiento de las actividades				

## INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SOBRECARGA LABORAL

Estimado Señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Marque con un X en el Casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

No = 0

Si = 1

	ÍTEMS	No	Si
Nº	<b>Dimensión 1: Carga física</b>		
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie-sentado.		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.		
5	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente		
6	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.		
7	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse		
8	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas		
	<b>Dimensión 2: Carga mental</b>		
9	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado		
10	El trabajo le permite algunas descansos durante la jornada laboral		
11	El ritmo de trabajo es por causas externas		
12	El trabajo se basa en los procesos de información		
13	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida		
14	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea		
	<b>Dimensión 3 : Trabajo a Turnos</b>		
15	El calendario de turnos se conoce con anticipación		
16	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada		
17	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.		
	<b>Dimensión 4: Factores de la organización</b>		
18	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas		
19	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores		
20	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono,etc.)		

### Anexo 3.1

#### Ficha Técnica de Instrumento de Gestión de Servicios

Nombre	Cuestionario para evaluar la gestión de servicios de salud
Autor	De la Rosa Susan y Arregoces Anderson, 2015 Adaptado por Pedraza Vargas María Silvia (2021)
Forma de aplicación	Individual
Grupo de aplicación	Mayores de 22 años
Duración	20 minutos
Objetivo	Medir el nivel de la gestión de servicio de salud en contexto del COVID del Hospital de Puquio, 2021
Descripción	El cuestionario consta de 20 preguntas, politómicas, fue estructurado bajo una escala tipo Likert de 1-4: 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= De acuerdo 4= Totalmente de acuerdo
Dimensiones	Dimensión 1.- Planificación : 1 al 5 (ítems) Dimensión 2.- Organización: 6 al 11 (ítems) Dimensión 3.- Dirección: 12 al 16 (ítems) Dimensión 4.- Control.: 17 al 20 (ítems)
Nivel y rango	Totalmente en desacuerdo 1 - 5 En Desacuerdo 6 - 10 De acuerdo 11 - 15 Total de acuerdo 16 - 20
Evidencia de validez	Juicio de Expertos: Confiable
Evidencia de confiabilidad	Coeficiente Alfa de Cronbach = 0.87

## Ficha Técnica de Instrumento de Sobrecarga laboral

Nombre	Cuestionario para medir Sobrecarga laboral en el personal de salud
Autor	Hart y Stavelan(1988) Adaptado por Rivera Tocto Dionicia 2018
Forma de aplicación	Individual
Grupo de aplicación	Mayores de 22 años
Duración	20 minutos
Objetivo	Medir el nivel de la Sobrecarga laboral mediante la encuesta al personal de Salud que labora en el área diferenciada de COVID en el Hospital de puquio, 2021.
Descripción	El cuestionario consta de 20 Ítems de preguntas cerradas, dicotómicas, fue estructurado bajo una escala de respuesta No = 0, Si = 1 considerando 4 dimensiones e indicadores.
Dimensiones	Dimensión 1.- Carga Física: 1 al 8 (ítems) Dimensión 2.- Carga mental: 9 al 14 (ítems) Dimensión 3.- Trabajo a Turno: 15 al 17 (ítems) Dimensión 4.- Factores de organización: 18 al 20 (ítems)
Escala Valorativa	Baja (1-6); Media (7 - 13); Alta; (14 - 20)
Evidencia de validez	Juicio de Expertos: Confiable
Evidencia de confiabilidad	Kuder – Richardson -20 = 0.85



Anexo 3.2



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE SERVICIOS**

N°	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Cantidad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión: Planificación</b>								
1	Conozco el Manual de procedimientos establecidos en el hospital	X		X		X		
2	Conozco y están claramente definidas las funciones y tareas en el área de COVID del Hospital	X		X		X		
3	Existe un equipo específico destinado a la planeación	X		X		X		
4	Se formulan y emplean estrategias, cronogramas y presupuestos como elemento de los planes de trabajo	X		X		X		
5	Considera que se realiza un correcto proceso de planeación en las actividades del hospital	X		X		X		
<b>Dimensión: Organización</b>								
6	Considera Ud. que el gerente realiza una adecuada organización.	X		X		X		
7	El EESS cuenta con un organigrama actualizado y está distribuido adecuadamente.	X		X		X		
8	La distribución que se tiene de los recursos humanos por cada área son adecuados.	X		X		X		
9	El EESS cuenta con la cantidad de personal necesario para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
10	Participas en las reuniones periódicas para la organización de las actividades.	X		X		X		
11	Existe una comunicación asertiva en el EESS	X		X		X		
<b>Dimensión: Dirección</b>								
12	Considera Usted que el gerente maneja un adecuado liderazgo en el EESS.	X		X		X		
13	Se implementan acciones que te permitan mantenerte motivado y motivado.	X		X		X		
14	En mi área se evalúan la eficiencia y eficacia	X		X		X		
15	Se promueve al trabajo en equipo	X		X		X		
16	La unidad de recursos humanos realiza planes para el desarrollo de capacidades del personal.	X		X		X		
<b>Dimensión: Control</b>								
17	Considera que en su área de trabajo los objetivos y metas son alcanzados	X		X		X		
18	Considera que el tiempo es bien utilizado en el EESS	X		X		X		
19	La institución evalúa el desempeño en base a un estándar	X		X		X		
20	Existe documentación cronológica para garantizar el cumplimiento de las actividades	X		X		X		

5 SUFICIENTE \_\_\_\_\_



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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra: Juana Yris Díaz Mujica   DNI:....09395072.....

Especialidad del validador:....Metodóloga.....

Lima 01 de Junio 2021

-----  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE SERVICIOS**

N o	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión: Planificación</b>								
1	Conozco el Manual de procedimientos establecidos en el hospital	X		X		X		
2	Conozco y están claramente definidas las funciones y tareas en el área de COVID del Hospital	X		X		X		
3	Existe un equipo específico destinado a la planeación	X		X		X		
4	Se formulan y emplean estrategias, cronogramas y presupuestos como elemento de los planes de trabajo	X		X		X		
5	Considera que se realice un correcto proceso de planeación en las actividades del hospital	X		X		X		
<b>Dimensión: Organización</b>								
6	Considera Ud. que el gerente realiza una adecuada organización	X		X		X		
7	El EESS cuenta con un organigrama actualizado y está distribuido adecuadamente	X		X		X		
8	La distribución que se tiene de los recursos humanos por cada área son adecuados	X		X		X		
9	El EESS cuenta con la cantidad de personal necesario para brindar un servicio de calidad	X		X		X		
10	Participas en las reuniones periódicas para la organización de las actividades	X		X		X		
11	Existe una comunicación asertiva en el EESS	X		X		X		
<b>Dimensión: Dirección</b>								
12	Considera Usted que el gerente maneja un adecuado liderazgo en el EESS	X		X		X		
13	Se implementan acciones que le permitan mantener al personal incentivado y motivado	X		X		X		
14	En mi área se evalúan la eficiencia y eficacia	X		X		X		
15	Se promueve el trabajo en equipo	X		X		X		
16	La unidad de recursos humanos realiza planes para el desarrollo de capacidades del personal	X		X		X		
<b>Dimensión: Control</b>								
17	Considera que en su área de trabajo los objetivos y metas son alcanzados	X		X		X		
18	Considera que el tiempo es bien utilizado en el EESS	X		X		X		
19	La institución evalúa el desempeño en base a un estándar	X		X		X		
20	Existe documentación cronológica para garantizar el cumplimiento de las actividades	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):



*Blanca*  
**Blanca López**  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 CEP. N° 09455  
 MAGISTER 001052



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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. GUANNA LLANA LOPEZ      DNI: 10.981.931Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Lima 01 de Junio del 2021

*Blanca*  
 Firma del Experto Informante.



**Blanca López**  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 CEP. N° 09455  
 MAGISTER 001052

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE SERVICIOS**

N°	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Cantidad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión: Planificación</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Conozco el Manual de procedimientos establecidos en el hospital	X		X		X		
2	Conozco y están claramente definidas las funciones y tareas en el área de COVID del Hospital	X		X		X		
3	Existe un equipo específico destinado a la planeación	X		X		X		
4	Se formulan y emplean estrategias, cronogramas y presupuestos como elemento de los planes de trabajo	X		X		X		
5	Considera que se realiza un correcto proceso de planeación en las actividades del hospital	X		X		X		
<b>Dimensión: Organización</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Considera Ud. que el gerente realiza una adecuada organización.	X		X		X		
7	El EESS cuenta con un organigrama actualizado y está distribuido adecuadamente.	X		X		X		
8	La distribución que se tiene de los recursos humanos por cada área son adecuados.	X		X		X		
9	El EESS cuenta con la cantidad de personal necesario para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
10	Participa en las reuniones periódicas para la organización de las actividades.	X		X		X		
11	Existe una comunicación asertiva en el EESS	X		X		X		
<b>Dimensión: Dirección</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Considera Usted que el gerente maneja un adecuado liderazgo en el EESS.	X		X		X		
13	Se implementan acciones que se permitan mantener motivado y motivado.	X		X		X		
14	En su área se evalúan la eficiencia y eficacia	X		X		X		
15	Se promueve el trabajo en equipo	X		X		X		
16	La unidad de recursos humanos realiza planes para el desarrollo de capacidades del personal.	X		X		X		
<b>Dimensión: Control</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Considera que en su área de trabajo los objetivos y metas son alcanzados	X		X		X		
18	Considera que el tiempo es bien utilizado en el EESS	X		X		X		
19	La institución evalúa el desempeño en base a un estándar	X		X		X		
20	Existe documentación cronológica para garantizar el cumplimiento de las actividades	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Mg. Zoila Paola Becerra Castillo      DNI: 40144375

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios - MBA

Lima 01 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Carga física</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.	X		X		X		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie-sentado.	X		X		X		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
5	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente	X		X		X		
6	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.	X		X		X		
7	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse	X		X		X		
8	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Carga mental</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado	X		X		X		
10	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral	X		X		X		
11	El ritmo de trabajo es por causas externas	X		X		X		
12	El trabajo se basa en los procesos de información	X		X		X		
13	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida	X		X		X		
14	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea	X		X		X		
<b>Dimensión 3 : Trabajo a Turnos</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	El calendario de turnos se conoce con anticipación	X		X		X		
16	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada	X		X		X		
17	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Factores de la organización</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas	X		X		X		
19	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores	X		X		X		
20	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Juana Yris Díaz Mujica      DNI:....09395072  
Especialidad del validador:....Metodóloga.....

Lima 01 de Junio del 2021

Firma del Experto Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Carga física</b>								
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.	X		X		X		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie-sentado.	X		X		X		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
5	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		
6	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.	X		X		X		
7	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		
8	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Carga mental</b>								
9	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.	X		X		X		
10	El trabajo le permite algunas descansos durante la jornada laboral.	X		X		X		
11	El ritmo de trabajo es por causas externas.	X		X		X		
12	El trabajo se basa en los procesos de información.	X		X		X		
13	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.	X		X		X		
14	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Trabajo a Turnos</b>								
15	El calendario de turnos se conoce con anticipación.	X		X		X		
16	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.	X		X		X		
17	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Factores de la organización</b>								
18	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.	X		X		X		
19	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	X		X		X		
20	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono).	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):


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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: GIOVANNA LLAMA LOPEZ ..... DNI: 10084931

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Lima 01 de Junio del 2021

Firma del Expediente Instrumento.  
 U.C. EN ENFERMERÍA  
 CEP. N° 094155

  
 Giovanna Llama López  
 U.C. EN ENFERMERÍA  
 CEP. N° 094155  
 R.S. 001052

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Carga física</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.	X		X		X		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie-sentado.	X		X		X		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
5	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente	X		X		X		
6	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.	X		X		X		
7	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse	X		X		X		
8	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Carga mental</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado	X		X		X		
10	El trabajo le permite algunas descansos durante la jornada laboral	X		X		X		
11	El ritmo de trabajo es por causas externas	X		X		X		
12	El trabajo se basa en los procesos de información	X		X		X		
13	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida	X		X		X		
14	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea	X		X		X		
<b>Dimensión 3 : Trabajo a Turnos</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	El calendario de turnos se conoce con anticipación	X		X		X		
16	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada	X		X		X		
17	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Factores de la organización</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas	X		X		X		
19	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores	X		X		X		
20	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Zoila Paola Becerra Castillo      DNI: 40144875

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios - MBA

Lima 01 de Junio del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.

### Anexo 3.3

#### Base de datos confiabilidad de Instrumentos

Variable 2: Gestion de Servicios																					
Dimensiones	Planificacion					Organizacion					Direccion					Control					
Colaboradores	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2
2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2
6	3	3	1	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	2	3	3
7	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
8	3	3	1	2	3	3	1	3	2	2	3	2	2	2	4	4	2	3	1	2	2
9	3	3	1	3	1	3	4	3	4	1	4	4	3	1	1	3	3	3	3	4	4
10	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
11	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
12	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
13	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4
14	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
16	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
17	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
18	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
19	1	3	1	2	1	1	2	4	4	3	1	1	3	4	2	4	4	4	1	3	3
20	4	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Varianza	0.7789	0.41	0.83	1	0.6	0.47	0.98	0.56	0.78	0.46	0.87	0.576	0.68	0.787	0.724	0.787	0.52	0.366	0.513	0.568	

Variable 1 : Sobrecarga Laboral																					
Dimensiones	Carga fisica					Carga Mental					Trabajo a turnos					tores de la organizac					
Colaboradores	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	
2	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	
3	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	
4	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	
5	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
6	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	
7	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
8	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	
9	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	
10	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	
11	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	
12	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	
13	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	
14	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	
15	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	
16	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	
17	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	
18	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	
Total	14	11	12	18	21	13	13	7	12	15	8	15	12	15	18	14	12	17	13	11	20.37

Instrumento	Estadística de fiabilidad	N° Elementos
Gestión de servicios	Alfa de cronbach = 0.87	20
Sobrecarga laboral	Kr-20 =0,85	20

## Anexo 4

### Base de datos en general

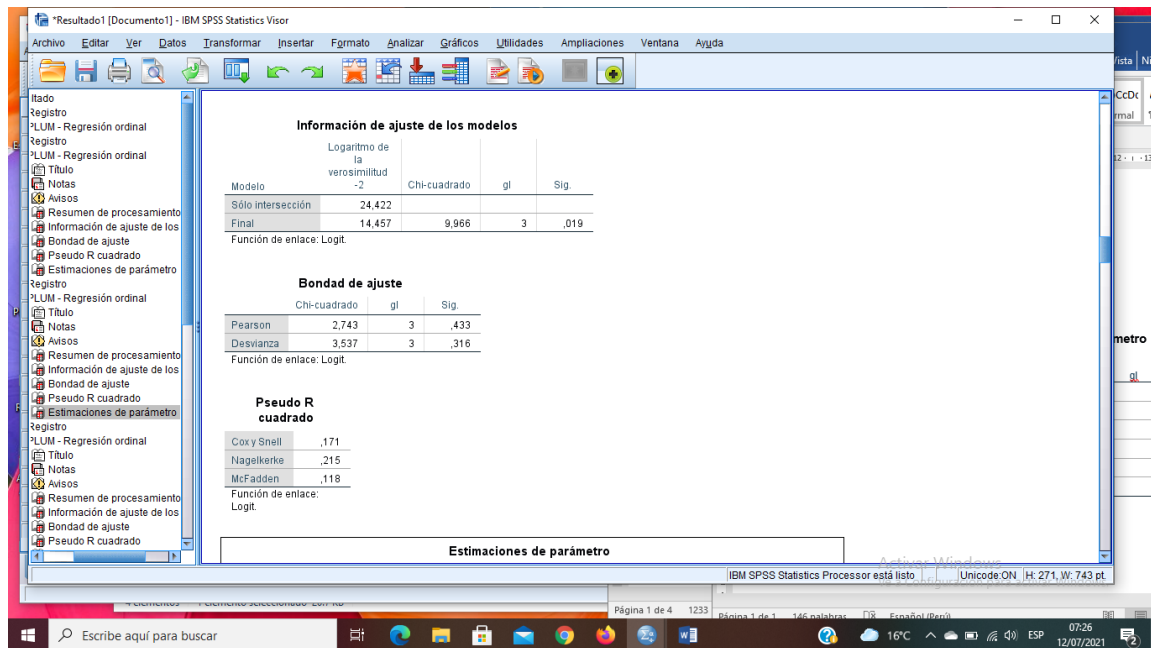
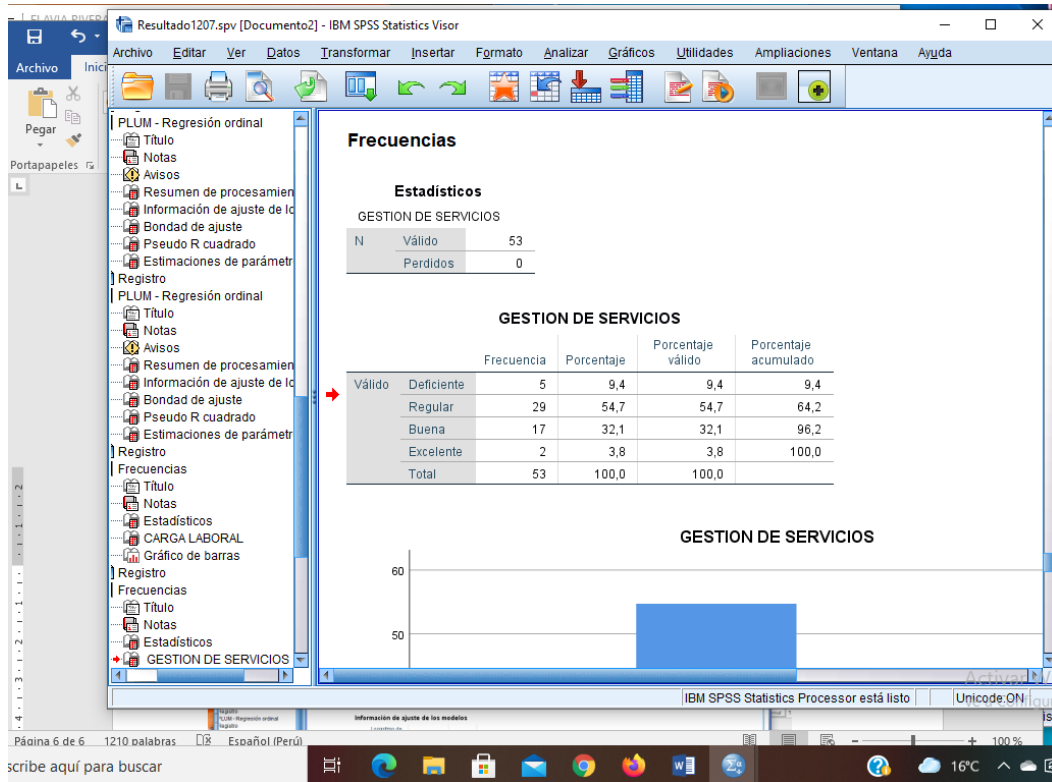
57	<b>Variable 2: Gestión de Servicios</b>																				
58	Dimensiones	Planificación					Organización					Dirección					Control				
59	Calabardores	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
60	1	1	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2
61	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3
62	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	5	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2	2
65	6	3	3	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	2	3	4	4	2	3	4	3
66	7	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
67	8	3	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	1
68	9	3	3	1	3	1	3	4	3	4	1	4	4	3	1	1	3	3	3	3	4
69	10	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	11	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
71	12	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	13	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	14	3	4	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	16	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	17	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2
77	18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	19	1	3	1	2	1	1	2	4	4	3	1	1	3	4	2	4	4	4	1	3
79	20	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	21	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
81	22	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
82	23	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
83	24	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	25	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	1
85	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
86	27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
87	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	29	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
89	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	31	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4
91	32	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	34	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
94	35	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
95	36	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3
96	37	2	3	1	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3
97	38	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	3	2
98	39	2	4	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
99	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	41	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
101	42	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
102	43	3	4	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
103	44	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
104	45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	46	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	47	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
107	48	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	50	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
110	51	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
111	52	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4
112	53	3	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2



Variable: Sobrecarga laboral																					
1																					
2	Dimensiones	Carga Física								Carga Mental				Trabajo a turnos			Estructura organizativa				
3	Colaboradores	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
4	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
5	2	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0
6	3	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0
7	4	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0
8	5	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0
9	6	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0
10	7	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
11	8	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0
12	9	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1
13	10	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0
14	11	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
15	12	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0
16	13	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1
17	14	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1
18	15	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	16	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
20	17	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
21	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	19	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
23	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
24	21	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0
25	22	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0
26	23	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0
27	24	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0
28	25	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0
29	26	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0
30	27	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0
31	28	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1
32	29	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1
33	30	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
34	31	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0
35	32	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0
36	33	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0
37	34	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
38	35	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0
39	36	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
40	37	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1
41	38	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1
42	39	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1
43	40	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0
44	41	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0
45	42	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0
46	43	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
47	44	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
48	45	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0
49	46	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0
50	47	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0
51	48	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
52	49	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0
53	50	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1
54	51	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
55	52	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1
56	53	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0

# Anexo 5

## Evidencia del trabajo en SPSS



\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Pseudo R cuadrado  
 Estimaciones de parámetro  
 Registro  
 PLUM - Regresión ordinal  
 Título  
 Notas  
 Avisos  
 Resumen de procesamiento  
 Información de ajuste de los  
 Bondad de ajuste  
 Pseudo R cuadrado  
 Estimaciones de parámetro  
 Registro  
 PLUM - Regresión ordinal  
 Título  
 Notas  
 Avisos  
 Resumen de procesamiento  
 Información de ajuste de los  
 Bondad de ajuste  
 Pseudo R cuadrado  
 Estimaciones de parámetro

Pearson	5,060	6	,536
Desviación	6,820	6	,338

Función de enlace: Logit

**Pseudo R cuadrado**

Cox y Snell	,058
Nagelkerke	,067
McFadden	,029

Función de enlace: Logit

**Estimaciones de parámetro**

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	Limite inferior	Limite superior
Umbral	[GESTION = 1]	-2,587	,704	13,501	1	,000	-3,966	-1,207	
	[GESTION = 2]	,426	,544	,615	1	,433	-,640	1,492	
	[GESTION = 3]	3,102	,851	13,284	1	,000	1,434	4,770	
Ubicación	[TURNO=0]	-2,673	1,547	2,884	1	,084	-5,705	,360	
	[TURNO=1]	-,078	,760	,106	1	,737	-1,567	1,411	
	[TURNO=2]	-,162	,663	,237	1	,627	-1,462	1,138	
	[TURNO=3]	0 <sup>a</sup>			0				

Función de enlace: Logit

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON H: 271, W: 773 pt

Página 7 de 7 785 palabras Español (Perú) 07:38 12/07/2021

## Anexo 6



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

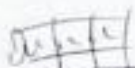
### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación de "Gestión de Servicios en la Sobrecarga Laboral del personal en contexto de pandemia en el hospital de Puquio, 2021" el objetivo principal es determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en la Sobrecarga laboral del personal en contexto de pandemia en el Hospital de Puquio, 2021, el estudio realizado esta en mi responsabilidad como maestría de Posgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio : La investigación tiene intención de mejorar o lograr una óptima gestión en los servicios de salud; así como lograr plantear los mecanismos de seguridad que permitan reducir el peligro de contraer enfermedades y alteraciones en el trabajador, con la finalidad que realice su labor de manera saludable y satisfecha en el puesto que desempeña y entender las causas de carga laboral, identificar los factores más importantes que implican la asignación de funciones adicionales lo que influirá positivamente en la institución y su productividad logrando que ejecuten sus actividades de manera eficiente, que garantice una gestión eficaz.

Confidencialidad: Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y solo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio; solo la investigadora tendrá acceso a las encuestas

Otra Información: Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación; también puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo, si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerme saber, estaré dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.

  
Miguel A. Orcebay Cartañeda  
PROFESOR DE INGENIERÍA  
DNI: 43709404

Puquio, 11 de Junio del 2021

Flavia Rivera Crisóstomo  
Investigadora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación de "Gestión de Servicios en la Sobrecarga Laboral del personal en contexto de pandemia en el hospital de Puquio, 2021" el objetivo principal es determinar la influencia que tiene la gestión de servicios en la Sobrecarga laboral del personal en contexto de pandemia en el Hospital de Puquio, 2021, el estudio realizado esta en mi responsabilidad como maestra de Posgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio : La investigación tiene intención de mejorar o lograr una óptima gestión en los servicios de salud; así como lograr plantear los mecanismos de seguridad que permitan reducir el peligro de contraer enfermedades y alteraciones en el trabajador, con la finalidad que realice su labor de manera saludable y satisfecha en el puesto que desempeña y entender las causas de carga laboral, identificar los factores más importantes que implican la asignación de funciones adicionales lo que influirá positivamente en la institución y su productividad logrando que ejecuten sus actividades de manera eficiente, que garantice una gestión eficaz.

Confidencialidad: Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y solo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio; solo la investigadora tendrá acceso a las encuestas

Otra Información: Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación; también puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo, si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerme saber, estaré dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.

  
Arido Zea Quintanilla  
LIC. ENFERMERIA  
CEP-087557  
Firma del participante

Puquio, 11 de Junio del 2021

Flavia Rivera Crisóstomo  
Investigadora

## Anexo 7



PERÚ  
Ministerio  
de Salud



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ. 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Puquio, 09 de Junio del 2021.

**CARTA N° 004-2021-GRA-DRSA-DG-UJESSA-P/HFHP-PUQUIO.**

**SEÑOR : DR. CARLOS VENTURO ORBEGOSO,**  
**JEFE DE POSGRADO UCV FILIAL LIMA CAMPUS LIMA NORTE.**

**ASUNTO : RESPUESTA A DOCUMENTO.**  
**REF. : Carta P 226-2021-UCV-VA-EPG-F01/J.**

De mi mayor consideración:

Es grato de dirigirme a Usted, con la finalidad de saludarlo cordialmente a nombre de la Dirección del Hospital Apoyo Puquio "Felipe Huamán Poma de Ayala", el cual me honro en representar, el motivo de la presente es en atención del documento de la referencia, que visto la solicitud para realizar su trabajo de investigación titulado "SOBRECARGA LABORAL DEL PERSONAL EN LA GESTION DE SERVICIOS EN CONTEXTO DEL COVID", en nuestra Institución, luego una evaluación, se resuelve aceptar que se realice el trabajo de investigación en esta Institución el estudiante investigador RIVERA CRISOSOTOMO, FLAVIA; a partir de la fecha. Reiterando el respeto a los principios éticos de toda investigación científica.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

[Nuevo Reg. Documento: 02879612](#)

[Nuevo Reg. Expediente: 02348949](#)