



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería y Satisfacción
del Usuario con COVID-19 de una Clínica Privada en Quito, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Pilco Sangacha, Adriana Elizabeth (ORCID: 0000-0002-5695-3068)

ASESOR:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-7077-0911)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi padre y madre por ser el pilar fundamental quienes me inculcaron el camino a la superación profesional y personal, por su apoyo incondicional durante este proceso, haciendo posible este tan añorado sueño, siempre con sus valores los cuales me han convertido en la persona que soy.

A mis hermanos y mi pequeña Isabella Monserrath quienes fueron parte fundamental han hecho que el trabajo se realice con éxito.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios por darme la vida y la oportunidad de haber llegado hasta esta etapa de mi formación profesional.

A las autoridades de esta noble institución de la escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo por haberme facilitado completar mis estudios profesionales, a los docentes catedráticos por sus conocimientos, orientación y experiencias brindadas para formar excelentes profesionales.

A mi familia, compañeros y amigos quienes, con su apoyo y amor infinito me ayudaron a alcanzar mis metas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas y figuras	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	24
3.2 Variables y operacionalización	24
3.3 Población, muestra y muestreo	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos.....	29
3.7 Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencias variable satisfacción del usuario y dimensiones	30
Tabla 2: Distribución de frecuencias variable sobrecarga laboral y dimensiones.	31
Tabla 3: Análisis correlacional hipótesis general	33
Tabla 4: Análisis correlacional hipótesis específica 1	34
Tabla 5: Análisis correlacional hipótesis específica 2	35
Tabla 6. Matriz de consistencia de variables	51
Tabla 7. Matriz de operacionalización de variables	52
Tabla 8. Validadores de instrumentos... ..	53
Tabla 9: Prueba de normalidad de hipótesis general	75
Tabla 10: Prueba de normalidad de hipótesis específica 1	75
Tabla 11: Prueba de normalidad de hipótesis específica 2.....	76

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Análisis descriptivo objetivo general	72
Figura 2: Análisis descriptivo objetivo específico 1	73
Figura 3: Análisis descriptivo objetivo específico 2	74

Resumen

El presente documento de carácter científico tiene por finalidad identificar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería que labora en la clínica para determinar la relación eficiente, enfermera paciente según la escala TISS 28 como requisito indispensable en el establecimiento de un adecuado nivel de satisfacción del usuario externo durante su hospitalización en la UCI. En el marco de la presente investigación para una ejecución ordenada y coordinada de cada una de las actividades inmersas en su desarrollo, se empleó la investigación cuantitativa básica, a través de la recopilación de datos cuantitativos y la manipulación de datos estadísticos, a través del diseño no experimental con corte transversal y correlacional, considerando que los resultados y estrategias de solución propuestas, constituyen una fuente de información que facilitó su contrastación. Entre los principales resultados se evidenció la relación existente entre el desempeño del personal y el nivel de satisfacción de los usuarios externos, convirtiéndose en una necesidad el manejo adecuado del recurso humano para evitar sobrecarga laboral, razón por la cual se requiere de una política adecuada de dotación de recurso humano para evitar el agotamiento del personal y por ende una caída en el nivel de desempeño.

Palabras clave: Sobrecarga laboral, COVID-19, satisfacción del usuario, UCI

Abstract

The purpose of this scientific document is to identify the level of work overload of the nursing staff working at the clinic in order to determine the efficient nurse-patient relationship according to the TISS 28 scale as an indispensable requirement in the establishment of an adequate level of satisfaction of the external user during hospitalization in the ICU. Within the framework of the present research, for an orderly and coordinated execution of each of the activities immersed in its development, basic quantitative research was used, through the collection of quantitative data and the manipulation of statistical data, by means of a non-experimental design with cross-sectional and correlational cut, considering that the results and proposed solution strategies constitute a source of information that facilitated their contrasting. Among the main results, the relationship between the performance of the personnel and the level of satisfaction of external users was evidenced, making it necessary to adequately manage human resources to avoid work overload, which is why an adequate human resources policy is required to avoid staff burnout and therefore a drop in the level of performance.

Keywords: Work overload, COVID-19, user satisfaction, ICU

I. INTRODUCCIÓN

La sobrecarga laboral es una constante, en el personal sanitario, considerando la responsabilidad que conlleva el cumplimiento de sus actividades diarias, al estar relacionadas con la atención sanitaria. En la actualidad, la pandemia provocada por la COVID-19, “el incremento de exigencias y presiones dentro del ambiente laboral, ha puesto a prueba el desempeño de las instituciones sanitarias, especialmente su capacidad de respuesta para enfrentar la situación” (Huarcaya-Victoria, 2020, p. 2).

El resultado fue un desequilibrio entre las exigencias que enfrenta el personal de salud, frente a la demanda de servicios durante la pandemia y la cantidad de personal y capacidad hospitalaria que pueda dar satisfacción a las necesidades de los usuarios externos. Considerando que son “las casas de salud las encargadas de brindar atención médica, orientada a mejorar la salud y cumplir con la satisfacción del paciente, familia y comunidad con servicios de calidad” (Carrillo García et al, 2018, p. 3).

En este contexto, la sobrecarga laboral, se considera un condicionante de la eficiencia del servicio, sobre todo en área de alta demanda, como corresponde a las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI), que si bien albergan una cantidad menor de pacientes, en relación a la zona de hospitalización, “la gravedad de su condición, implica un mayor riesgo en el cuidado, por consiguiente eleva la necesidad de una atención de calidad para prevención de situaciones adversas” (Saltos Rivas et al, 2018, p. 1)

En la urbe quiteña está ubicada la clínica privada de cuidados intensivos, quien producto de la pandemia han enfrentado una sobre demanda por sus servicios, obligando a la dirección de la casa de salud, a contratar de manera emergente nuevo personal, sin cumplir con un proceso de selección e inducción adecuado, además de requerir que el personal cumpla con jornadas extendidas de trabajo, poniendo en evidencia la sobrecarga laboral que todo el personal enfrenta.

Lo antes descrito influye directamente, en el desempeño de los profesionales de enfermería, respecto a la calidad de la atención que proporcionan a los pacientes hospitalizados, en la clínica privada. Esto incide negativamente en el proceso de recuperación, incrementando el tiempo de hospitalización, entre otras situaciones que pueden derivarse de este escenario perjudicial para usuarios internos y externos del sistema de salud.

Es posible afirmar, que el papel cumplido por enfermeros/as es vital, en el cuidado de pacientes positivos al nuevo coronavirus, sobre todo para quienes debido a su estado crítico deben ser ingresados en una Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), siendo este personal, el único responsable de su cuidado y atención diaria, convirtiéndose en los referentes de calidad para la casa de salud.

En síntesis, la investigación propuesta tiene como propósito, identificar factores de riesgo para contribuir con estrategias que mejoren la atención, en las casas de salud, situación que beneficiaría “las condiciones de salud y bienestar del paciente, familia, comunidad y población en general, justificando de esta manera, su desarrollo para beneficio de todos los involucrados en el área de la salud” (Benítez, 2020, p. 7).

Con la crisis generada por la COVID-19, resulta de gran importancia establecer los niveles de sobrecarga de funciones que el personal de salud debe enfrentar, especialmente en médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, quienes están en riesgo de padecer “trastornos físicos y fisiológicos, producto de este escenario laboral, existiendo la necesidad de mejorar sus condiciones laborales para garantizar un servicio de calidad con calidez” (Paredes Pérez et al, 2020, p. 5).

La iniciativa de la investigadora está justificada, en la necesidad de demostrar la relevancia del papel que cumplen los enfermeros/as en la UCI y como la sobrecarga laboral que enfrenta producto de la atención prestada a pacientes críticos con el nuevo coronavirus, afecta el desempeño de sus funciones.

La preeminencia de la investigación, no se reduce a su contenido teórico – científico y la información de campo que puede proporcionar, puede contribuir en el mejoramiento de la situación del personal de enfermería, dando lugar a la creación de nuevos protocolos de atención que respondan a la gravedad de cada paciente, según la escala TISS 28, asegurando una atención de calidad, sin que esto implique sobrecarga laboral para el personal de salud.

El panorama descrito y motivo central para la realización de esta pesquisa científica tiene por propósito identificar como la sobrecarga laboral del personal de enfermería está relacionada con la eficiencia en el cuidado y servicio dirigido a los pacientes con la COVID-19 hospitalizados, en la clínica. De manera que los resultados de la investigación puedan justificar la falta de personal y la evidente necesidad de contratar personal para el cumplimiento adecuado de las actividades.

En cuanto al objetivo general de la investigación, corresponde a determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidados que brinda el personal de enfermería a pacientes con la COVID-19 en la clínica.

Los objetivos específicos por su parte están direccionados en la necesidad de identificar el nivel de sobrecarga laboral en los enfermeros/as que laboran en la clínica privada y establecer el nivel de satisfacción del usuario externo durante su hospitalización en la UCI, respecto al servicio prestado por los enfermeros/as.

La investigación está centrada en la comprobación de la hipótesis general planteada por la autora que corresponde a demostrar como la sobrecarga laboral puede influir de manera nociva, en la calidad de los servicios que enfermeros/as brindan a pacientes con la COVID-19 de la Clínica. Adicional a esta premisa, la investigadora plantea dos hipótesis específicas; existe sobrecarga laboral en los enfermeros/as que laboran en la clínica privada y existe un adecuado nivel de satisfacción del usuario externo durante su hospitalización en la UCI, respecto al servicio prestado por el personal de enfermería.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de identificar experiencias previas sobre el tema propuesto, se realizó una indagación teórico – científica que proporcione información específica y actualizada, capaz de direccionar de mejor manera su desarrollo. En el contexto internacional corresponde a las siguientes fuentes bibliográficas:

Mejía y Murga (2019), en su tesis doctoral realizada en Perú, describe en detalle el escenario laboral del personal de enfermería, estableciendo una relación de causa y efecto entre la sobrecarga laboral y el grado de satisfacción del usuario para esto realizó un estudio cuantitativo con el soporte del método descriptivo, a una muestra de 175 pacientes hospitalizados; usando como instrumento los parámetros establecidos en la escala internacional TISS 28 como recurso para garantizar un adecuado ambiente laboral para enfermeros/as. Las conclusiones de la investigación, corroboraron la hipótesis del autor, al no existir un ratio adecuado entre enfermero y paciente, evidenciándose una sobre saturación de funciones y responsabilidad para el profesional de la salud en un 65%.

Nieto (2019), en su documento presenta una descripción detallada sobre la relación que existe entre el desempeño del personal y la adecuada gestión de funciones, al interior de una casa de salud, desde la consecución de un objetivo claro que consistió en establecer el margen de afectación y relación que existe entre la sobrecarga laboral y la eficiencia del servicio para lo cual empleó un modelo metodológico descriptivo transversal en una población muestral de setenta y seis empleados; a través de la aplicación de una encuesta diseñada para evaluar el nivel de sobrecarga laboral. Concluye con cifras oficiales sobre la realidad laboral del personal de enfermería, demostrando que existe una mala gestión administrativa especialmente en la organización del recurso humano y la distribución de funciones, situación que incide en la calidad del servicio, convirtiéndose en una recomendación del autor, ampliar la investigación sobre la presencia de una tercera variante, que se establece como el nivel de satisfacción del usuario externo.

Solis (2021), desarrolló una investigación sobre la satisfacción del paciente con la COVID-19, para establecer el grado de satisfacción respecto a la eficiencia del servicio proporcionado por el personal de enfermería del Centro de Salud brinda al usuario externo, utilizando una metodología basada en la investigación cualitativa básica. El diseño fue transversal y descriptivo simple, la muestra estuvo conformada por 50 pacientes con la COVID-19; a quienes se les aplicó una ficha técnica elaborada por la investigadora para medir la satisfacción del paciente. En las conclusiones se encontró que los pacientes con la COVID-19 están muy satisfechos 70%, satisfechos 30% y no se evidenció insatisfacción por parte de los usuarios que recibieron atención en este centro de salud.

Borrero (2018), desarrolló una investigación sobre el nivel de esfuerzo y responsabilidad que enfermeros/as cumplen en la UCI para identificar el nivel de sobrecarga que enfrentan en el área metropolitana de Bucaramanga para esto se realizó un estudio metodológico sustentado, en la investigación cuantitativa, a una población muestral conformada por personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos; el instrumento que se empleó fue la escala de NAS y el cuestionario de satisfacción y fatiga, en las conclusiones se encontró evidencias claras del esfuerzo extra que el personal realiza para cumplimiento de las actividades encomendadas por la dirección de la casa de salud, factor que estaría afectando notablemente en el establecimiento de un servicio de calidad hacia el usuario externo como propósito ineludible de los servicios de salud.

López y Moreno (2019), en la tesis sobre ambiente laboral, gestión administrativa de recursos y nivel de satisfacción del usuario interno, específicamente en el área de emergencia de una casa de salud pública tuvo como objetivo realizar un cuadro comparativo entre las condiciones administrativas que el personal debe enfrentar para el cumplimiento de sus actividades y el nivel de pertinencia institucional. Para esto aplicó un diseño metodológico desde una perspectiva cuantitativa básica de diseño no experimental, con eje transversal, recolectando información de campo de una población muestral de cien profesionales de enfermería. El instrumento que se empleó fue un cuestionario de satisfacción, en las conclusiones se encontró que existe carga laboral de los

profesionales media en el 60% y el 23%, tuvo una carga alta; el 79% de los profesionales tuvieron satisfacción laboral media y el 21% una satisfacción laboral alta, afirmando que esta condición repercute en el establecimiento de un servicio de calidad, capaz de responder a las necesidades del usuario externo como objetivo principal del sistema sanitario nacional.

Una vez concluida la indagación bibliográfica en repositorios nacionales, referencias nacionales que formaron parte de la indagación bibliográfica y guardan relación con las variables en estudio, las que mayor analogía mantiene son:

Irazabal y Leano, (2019), en su trabajo de investigación sobre la presencia de factores de estrés laboral relacionados a la sobrecarga y el grado de aceptación del servicio por parte del usuario externo que acude a una casa de salud tuvo objetivo evaluar la relación existente, entre las condiciones laborales y el desempeño del personal en función de cumplir con las demandas del usuario externo. A través de una metodología descriptiva sobre una población muestral de 25 pacientes hospitalizados en el Hospital IESS Quito Sur; con el respaldo de la escala internacional TISS 28, se recopilaron datos que permitieron identificar que el personal de enfermería de esta casa de salud, enfrentaba un ambiente laboral lleno de exigencias que sobre pasaban la carga normal para una jornada, reduciendo notablemente el nivel de desempeño y, por consiguiente, afectando la percepción del usuario externo.

Castro y Chantog (2020), en su tesis doctoral describe la incidencia de una carga laboral desigual sobre la calidad de vida de enfermeros/as dentro de una casa de salud de Guayaquil, a través de su objetivo general busco identificar el comportamiento de las variables dentro del contexto laboral para construir una posible propuesta de solución a la problemática descrita, contribuyendo en el mejoramiento continuo del servicio con mayores niveles de calidad y eficiencia. El desarrollo de las actividades estuvo direccionado por un diseño metodológico exploratorio desde una perspectiva cuantitativa, en función de los datos recolectados de la población muestral de 58 enfermeras de la institución; se utilizó como instrumento una encuesta y el test de CVP.35. Si bien, el documento no se

enfoca en la satisfacción del usuario externo, pone en evidencia la necesidad de garantizar adecuadas condiciones laborales para mantener un adecuado nivel de desempeño.

Pabón (2016), en el desarrollo su tesis, sobre la carga laboral que el personal de enfermería debe enfrentar, al cuidado de pacientes críticos en la Unidad de Cuidados Intensivos, afirma que el recurso a emplear para determinar la relación de cuidado que debe existir entre enfermera y paciente, debe realizarse en función de la escala TISS 28. Para esto utilizó una metodología descriptiva de eje transversal, en función de los datos recopilados de una población muestral de 132 profesionales de una casa de salud. Los resultados finales demuestran que el personal de enfermería tiene demasiadas responsabilidades a su cargo, existiendo la necesidad de una adecuada gestión del personal, de manera que la dotación del personal responda a la demanda del servicio y garantice una atención de calidad.

Labanda (2016), en el desarrollo su tesis sobre satisfacción de la calidad en los servicios de la unidad de obstetricia Hospital Nivel III tuvo como objetivo identificar el grado de esfuerzo del personal de enfermería con la aplicación del sistema pronóstico TISS-28, en las salas de cuidado crítico, a través de un estudio explicativo, transversal y observacional, la muestra estuvo conformada 100 usuarios que asistieron al hospital; se utilizó como instrumento una encuesta de servicios prestados, en las conclusiones se encontró que gracias a la encuesta aplicada se evidenció los principales problemas que aquejan a la unidad sobre las condiciones laborales que el personal enfrenta, en el cumplimiento de sus actividades y cómo estos afectan en el normal desenvolvimiento de sus actividades, estableciendo postulados claros sobre la relación existente entre desempeño laboral, calidad del servicio y satisfacción del usuario externo.

Mejía y Namicela (2019), en su tesis sobre demanda laboral y el papel que el personal de enfermería debe cumplir en cada casa de salud, el autor buscó identificar a través de un modelo de investigación descriptivo, identificar como el ambiente laboral influye directamente en el desarrollo laboral de los profesionales de la salud, aplicando encuestas basadas en las escalas de Burnout para

evaluación de la interacción trabajo – familia. Concluyendo que mayoritariamente el personal de enfermería presenta altos niveles de deterioro emocional con presencia de estrés, en un proceso de desensibilización, requiriendo la intervención inmediata para salvaguardar su salud emocional.

Una vez concluida la recopilación de antecedentes internacionales y nacionales sobre el comportamiento de las variables, objeto de la presente investigación, se procedió con la identificación del enfoque teórico que direccionará el desarrollo de la investigación, en cada una de sus etapas:

Al tener como objetivo principal identificar, en qué porcentaje la sobrecarga laboral, afecta la calidad del servicio, sobre todo en áreas críticas como las UCI, la epistemología de la investigación es cuantitativa como parte de la corriente positivista que viene influyendo en la generación de conocimientos en enfermería desde sus orígenes, enfatizando en la relación existente entre “inteligencia, conocimiento, saber, ciencia, destreza, pericia y logia” (Seguel et al, 2015, p. 12).

Dentro de este contexto es indispensable conocer sobre el origen y evolución de la Gestión Hospitalaria como recurso práctico que permite diagnosticar las condiciones laborales del personal para tomar las decisiones correctivas inmediatas, de manera que fundamente y oriente el desarrollo de posibles estrategias de solución, aplicables a mediano y largo plazo.

La gestión hospitalaria es una especialización de la gestión administrativa convencional, conocer su origen corresponde a los inicios de la administración que data a “los orígenes de las sociedades civilizadas y los primeros esbozos de trabajo organizado para alcanzar logros comunes” (UCB, 2016, p. 2). La evolución social permitió que la administración gane mayor representatividad, incluyendo mecanismos de planificación, control, organización y evolución, respecto al cumplimiento de las actividades diarias.

La administración cumple varios procesos de especialización, a lo largo de hechos importantes de la historia como el feudalismo y la revolución industrial, sucesos donde la administración se convirtió en el mecanismo de acción de las pequeñas y medianas industrias en crecimiento. “Se marca la aparición del primer modelo de gestión administrativa, en 1954 como estrategia inicial para optimizar el manejo de recursos, en función del crecimiento organizacional” (Guan, 2017, p. 3).

En el mismo año el concepto de administración, incluye en su descripción y campo de acción, la calidad y satisfacción del usuario como indicadores de una adecuada gestión que garantice altos niveles de desempeño que respondan a las “necesidades del usuario y mantengan relación con la percepción del usuario, respecto a la imagen que la organización presenta al mercado” (Pérez et al, 2018, p. 6).

En el último siglo, la gestión administrativa como herramienta activa de la administración, se especializa en diferentes etapas y áreas donde su accionar contribuiría en el mejoramiento de procesos, con un adecuado manejo del personal y los recursos materiales que dispone para su funcionamiento, cuidando siempre la atención de los beneficiarios como usuarios externos, sin descuidar al usuario interno como garantía de un servicio eficiente.

Dentro de este contexto el modelo de gestión hospitalaria que hace referencia, a la necesidad de cuidar las condiciones laborales para mantener la calidad del servicio, corresponde al modelo DELTA o de triángulo estratégico está fundamentado en ejes primordiales “consolidación del sistema de administración, mejoramiento del servicio, servicio integral correspondiente al prestado a los pacientes o usuarios externos” (Dávalos, 2017, p.8). Al tratarse de empresas sociales de carácter público y privado, de naturaleza de servicio; la relación social es constante, así como el trueque de ideas formativas y el cambio de construcciones políticas, necesita de un orden que logre ajustarse al cambio, sin perder el inicio integrativo que da el modelo DELTA.

Este modelo de administración hospitalaria busca influir por medio de la habituación continua, a las influencias del medio, reconociendo que el trabajo integrativo como inicio administrativo es la base para el desempeño eficiente de todos los centros de salud donde se aplique. “La admisión de esta clase de tácticas dejará visualizar un funcionamiento administrativo eficiente con o sin el respaldo de un presupuesto fijo, donde las expectativas de la dirección van a ser cumplidas, en beneficio de los pacientes” (Villalba, 2017, p. 7).

Como parte de la construcción del sustento científico de la investigación es una necesidad presentar la definición de las variables desde las características de su dimensión, de manera que se comprenda con exactitud la naturaleza del problema planteado, en relación a varios postulados teóricos.

En la actualidad, se reconoce al sobre esfuerzo o al reparto inequitativo de funciones como un problema de mayor incidencia en la atención a pacientes UCI. Las investigaciones realizadas referente al tema de sobrecarga laboral refieren que el personal de enfermería experimenta una alta sobrecarga laboral. De la misma forma algunas investigaciones revelan que la unidad de cuidados intensivos refleja una alta incidencia de sobrecarga laboral, ya que se encuentran pacientes en estado crítico que requiere una atención oportuna.

El personal de salud en enfermería forma parte del equipo de salud que dentro de las funciones que realizan es brindar servicios con calidez, calidad y oportunos, a la población, lo cual debe estar en condiciones óptimas para poder desarrollar sus funciones ejerciendo sus conocimientos, dentro de ello es gozar de salud para realizar sus actividades, de esta manera las acciones serán efectivas. En la actualidad el personal de enfermería presta sus servicios asistenciales en primera línea frente a la situación del COVID-19, lo cual se expone a la sobrecarga de trabajo.

La salud ocupacional es la relación entre la salud y el trabajo, dependiendo del rumbo que tome (positivo o negativo) puede ser bueno o malo. Esto está relacionado con unas condiciones laborales adecuadas, que inciden en la salud

ocupacional adecuada, lo que a su vez desencadena un alto rendimiento y una alta calidad del trabajo. Si "por el contrario, esta relación es negativa, entonces las condiciones laborales son insuficientes, o incluso si no existe tal relación, puede provocar enfermedades físicas y mentales, accidentes e incluso la muerte". (PROQUEST, 2019, p. 1).

Según el preámbulo de la carta de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud debe ser "el estado de salud física, mental y social, no solo la ausencia de enfermedad". En la XXX Asamblea General de 1977, esta organización mundial se fijó como meta para el año 2000, es decir, "todos los ciudadanos pueden alcanzar un cierto nivel de salud, para que puedan vivir una vida social y económicamente productiva". (EDEN, 2018, p. 1).

Sirgo (2016), manifiesta que la salud ocupacional es la relación entre la salud y el trabajo, dependiendo de si toma una dirección positiva o negativa, puede ser benigna o maligna. Esto está relacionado con unas condiciones laborales adecuadas, que inciden en la salud ocupacional adecuada, lo que a su vez desencadena un alto rendimiento y una alta calidad del trabajo. Por otro lado, si la relación es negativa, las condiciones laborales son insuficientes, o incluso la ausencia de dicha relación puede provocar discapacidades físicas y mentales, accidentes e incluso la muerte.

Desde una perspectiva crítica es evidente que el trabajo es una actividad que dignifica al ser humano, convirtiendo a todo individuo en un ente productivo, con capacidades individuales que pueden contribuir con el perfeccionamiento de procesos específicos. En el campo de la salud la labor de sus profesionales es

reconocida pero poco valorada, desconociendo que “su desempeño es determinante en la construcción de sociedades equitativas donde la salud, se considere un derecho inalienable y de aplicación universal gratuita” (Henry, 2018, p. 4).

Con base a lo descrito es evidente la relevancia del rol que cumplen enfermeros/as al interior de las casas de salud, especialmente en las unidades de cuidado crítico, donde el trabajo se triplica y existe la necesidad de vigilancia permanente hacia el paciente.

Por su parte el sistema de gestión tridimensional propuesto por Meyer y Allen compuesto por tres componentes relacionados entre sí, y de los cuales depende el éxito de una organización, respecto al cumplimiento de sus actividades. Dentro de este modelo el principal elemento es el afectivo, afirma que el apego emocional del usuario interno hacia la empresa, garantizará que su desempeño sea eficiente y por consiguiente “el servicio o empresa alcance la aceptación del usuario externo, cumpliendo con la perspectiva de los beneficiarios” (Serrano y López, 2020, p. 5).

Se puede definir que dentro de este sistema el estado mental del colaborador, se convierte en un factor determinante de su desempeño, enfatizando que para formar parte de una institución este consta de tres componentes, según lo descrito por Ruíz (2017):

- El primero es el principio de continuidad, que se refiere a la necesidad del personal de salud, así como la conciencia que tiene el empleado de oportunidades de trabajo dentro de la institución o también se puede definir como la necesidad del empleado o la institución.
- La segunda dimensión se refiere al compromiso afectivo representa el estado sentimental del personal con la institución donde trabaja se asocia al deseo de permanecer en la organización. En este componente se puede definir que el empleador se encuentra orgulloso de pertenecer en la institución y tiene compromiso de cumplir con sus funciones establecidas, además percibe que

sus necesidades y expectativas son satisfechas y tiene un compromiso a desempeñar sus tareas de la mejor manera.

- Dentro de la tercera dimensión se refiere al compromiso y la obligación moral con la institución, el empleado cree que debe permanecer a la organización como retribución a los beneficios considerado como valioso de retribuir. (p. 3 – 6)

Con el trabajo de investigación realizado se puede relacionar la variable sobrecarga laboral con el modelo tridimensional de compromiso organizacional de Meyer y Allen, se relación con el empleador en este caso el personal de enfermería con la institución de salud que brinda sus servicios de salud, dentro de este modelo se puede clasificar dentro de 3 dimensiones que se valora el estado mental de enfermeros/as y su sistema de respuesta ante diferentes situaciones que se presenta al momento de realizar su trabajo.

Para una buena interpretación de este modelo se debe aplicar en la UCI en la atención directa a pacientes por parte del personal de enfermería, de esta manera se puede apreciar la realidad del personal referente a estas tres dimensiones estudiadas.

Dentro de la UCI enfermeros/as son quienes se encargan del cuidado directo a pacientes hospitalizados, durante la estancia hospitalaria el paciente requiere de necesidades que deben ser solventadas por el personal que está a su cargo dentro de ellas se encuentran las necesidades fisiológicas básicas, seguridad, en caso que el paciente esté despierto las necesidades sociales y de autorrealización.

La realidad de la unidad de cuidados intensivos se relaciona con el cuidado directo a pacientes hospitalizados por lo cual la pirámide de necesidades básicas descrita por Maslow, se relaciona con la variante calidad de cuidado, con una buena atención del personal de enfermería “cumple el derecho a la salud del paciente proporcionando cuidados oportunos eficientes, con calidad y calidez, y por consiguiente la pronta recuperación del paciente” (Madrona, 2017, p. 2).

Para una mayor comprensión del documento se incluye la conceptualización de varios términos que fueron usados a lo largo de todo el documento como base de la investigación y esenciales, en la consecución de las etapas subsecuentes:

Satisfacción del usuario corresponde a “la diferencia en medio de las perspectivas del usuario externo y la apreciación sobre la atención brindada. De manera que el conjunto de estos dos momentos, forme la imagen de un producto o servicio” (EHU, 2016, p. 2).

Percepción; “apreciación de un objeto, servicio o interacción que llega a la conciencia del individuo, a través de cualquiera de los sentidos” (Duque, 2015, p. 1).

Calidad “es un atributo bastante tenido presente en la mayor parte de casos. Además, es un adjetivo que se usa como una herramienta de comercialización en el momento de aplicarlo a cualquier servicio, producto, o marca” (Duque, 2015, p. 3).

Encuesta SERVQUAL “herramienta de evaluación estandarizada para evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo como principal beneficiario de un servicio o producto” (Numpaque y Rocha, 2016, p. 1).

TISS-28 “recurso hospitalario empleado para evaluar el nivel de gravedad de un paciente y así, establecer el requerimiento de cuidado en las UCI, evitando la sobrecarga de trabajo en el personal a cargo de estas funciones” (Urrutia et al, 2019, p. 4).

Sobrecarga laboral “término empleado para definir el nivel de esfuerzo que un profesional realiza en el cumplimiento de sus funciones, desde una perspectiva física y mental” (EHU, 2016, p. 2).

Salud laboral “disciplina encargada de garantizar el cumplimiento de normas y estándares específicos dentro del ambiente laboral para reducir la presencia de riesgos y enfermedades derivadas del trabajo diario” (OMS, 2017, p. 1).

UCI “servicio o unidad dentro de una casa de salud, destinado al cuidado de pacientes críticos con presencia de complicaciones múltiples, requiriendo cuidado permanente, con el uso de tecnología especializada” (DLE, 2021, p. 2).

Salud laboral “es de acuerdo con la definición de la Organización Mundial de la Salud “una actividad multidisciplinaria que promueve y salvaguarda la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca mantener el control de los accidentes y las patologías por medio de la reducción de las condiciones de riesgo” (Lozano-Vargas, 2020, p. 4).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

En el marco de la presente investigación para una ejecución ordenada y coordinada de cada una de las actividades inmersas en su desarrollo, se empleó la investigación cuantitativa básica que según Nicomedes (2018), sustenta o desestima la presencia de una suposición, a través de la recopilación de datos cuantitativos y la manipulación de datos estadísticos, de manera que su contenido contribuyó a incrementar la información existente como conocimiento previo y fundamente el desarrollo de propuestas de solución a ser aplicadas a futuro.

Como parte de la metodología, se empleó el diseño no experimental con corte transversal y correlacional, considerando que los resultados y estrategias de solución propuestas, constituyen una fuente de información, no obligadas a ejecutarse, desde la “perspectiva de un nivel descriptivo correlacional que tiene como propósito establecer el comportamiento de las variables y su correlación con la situación problemática” (Corona Lisboa, 2016, p. 2).

3.2 Variables y operacionalización

La operacionalización de las variables constituyó un paso fundamental, en el desarrollo de la investigación, de esta herramienta depende la construcción de los instrumentos. Además, permitió definir los criterios sobre los cuales se recolectó la información para dar sustento a los postulados del investigador, plasmados en los objetivos. (Anexo 2)

Satisfacción del usuario como variable dependiente

Definición conceptual: “La diferencia en medio de las perspectivas del usuario externo y la apreciación sobre la atención brindada. De manera que el conjunto de estos dos momentos, forme la imagen de un producto o servicio” (EHU, 2016, p. 2).

Definición operacional: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con base a los parámetros descritos en el SERVQUAL como punto de referencia que permitirá identificar el nivel desempeño y compromiso de los profesionales de enfermería, respecto al cumplimiento de sus actividades diarias. (Duque, 2015)

Indicadores: Los aspectos específicos a determinar son los desprendidos de las dimensiones de atención e infraestructura que permitirán evaluar desde la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, el nivel de satisfacción del usuario.

Escala de medición: Escala de Likert, con los rótulos o parámetros que incluyen dos aspectos positivos Extremadamente satisfecho - Muy satisfecho – uno neutral denominado Moderadamente Satisfecho y dos de tipo negativo; Poco Satisfecho, No Satisfecho, empleada en la encuesta para evaluar el nivel de satisfacción del usuario,

Sobrecarga Laboral como variable independiente

Definición conceptual: término empleado para definir el nivel de esfuerzo que un profesional realiza en el cumplimiento de sus funciones, desde una perspectiva física y mental” (EHU, 2016, p. 2).

Definición operacional: Identificar el nivel de atención que los pacientes requieren, usando la Escala TISS-28 como instrumento de recolección de la información, datos que permitirán determinar la necesidad real de profesionales de enfermería para garantizar una atención de calidad y evitar la sobrecarga laboral, considerando la gravedad y requerimientos de cada paciente. (SAMIUC, 2019)

Indicadores: Las dimensiones que la variable considera son las actividades básicas, el apoyo requerido por cada paciente y las intervenciones que puede requerir durante su hospitalización. De cada una de ellas se desprenden los indicadores que direccionan la construcción del instrumento de recolección de la

información.

Escala de medición: La escala empleada será de Likert con los siguientes parámetros recuerdo a la demanda de cuidados específicos del paciente en un determinado, período de tiempo (Nunca – Casi nunca – Ocasionalmente – Casi todos los días – Todos los días) empleada en la valoración de la demanda de los pacientes para identificar el nivel de sobre carga laboral que enfrenta el personal de enfermería, en el cumplimiento de sus actividades diarias.

3.3 Población, muestra y muestreo

En un proceso investigativo la población se define como “el conjunto sobre el cual se realizará el proceso de recolección de información y datos relevantes para los propósitos del investigador” (Corona Lisboa, 2016, p. 3).

Dentro de este contexto la población que fue considerada para la recolección de información, corresponde a la capacidad hospitalaria de la clínica equivalente a 50 pacientes en ocupación de cuidados intensivos, al tratarse del único servicio que la casa de salud

Criterios de inclusión, formaron parte de la población todos los pacientes que ocupan una cama en la Clínica.

Criterios de exclusión, al existir un solo servicio en la casa de salud, no se excluye a ningún paciente, considerando que el máximo de ocupación corresponde a 50 pacientes.

De manera simultánea, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del usuario externo, considerando que los pacientes por su condición médica, no pueden proporcionar información respecto a la calidad de atención recibida. Se consideró a un familiar directo como población objetiva que proporcionó la información requerida.

Criterios de inclusión, forman parte de la población para evaluar el nivel de satisfacción del usuario, a un familiar directo de cada uno de los pacientes que ocupan una cama en la Clínica para recibir cuidados intensivos.

Criterios de exclusión, al existir un solo servicio en la casa de salud, no se excluye a ningún familiar, considerando que el máximo de ocupación corresponde a 50 pacientes.

El muestreo fue de tipo censal, técnica empleada cuando es “necesario conocer la opinión de toda la población involucrada en la investigación” (Arias et al, 2016, p. 6). Por consiguiente, la muestra corresponde a la totalidad de la capacidad hospitalaria de la clínica y a un familiar por cada paciente, con el propósito de garantizar el mayor nivel de fiabilidad y pertinencia de cada uno de los datos recolectados, en el caso de los dos segmentos de población descritos anteriormente.

La unidad de análisis corresponde al término población en el primer segmento y familiar en el caso de la encuesta relacionada con grado de aceptación de los usuarios.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el caso de la variable independiente sobrecarga laboral, la técnica seleccionada como idónea en este proceso es la encuesta. Estos datos facilitaron la valoración del nivel de esfuerzo que enfermeros/as realizan, en el cumplimiento de sus funciones, a través de la relación “ratio-enfermera-paciente” resultado que permitió conocer el número real de personal que se requiere para brindar un servicio eficiente y de calidad. (Anexo 3)

El Instrumento corresponde a un cuestionario elaborado, en función de los parámetros descritos en la escala TISS-28, recurso de carácter administrativo que permitió la fácil y rápida obtención de datos respecto a la demanda de atención que requiere un paciente.

Además, puede emplearse como mecanismo de valoración de aspectos específicos dentro del ambiente hospitalario, en función del cuidado requerido por el paciente para reducir la presencia de errores involuntarios, derivados de un deficiente manejo administrativo. Para su aplicación fue necesario, someter el documento a validación por parte de expertos externos. (Anexo 3)

Para evaluar la variable dependiente que corresponde al nivel de satisfacción del usuario se empleó la técnica de la encuesta diseñada para evaluar la relación entre expectativa y percepción del servicio brindado. El instrumento corresponde a un cuestionario de preguntas cerradas, con opciones múltiples estandarizadas, fijadas en los parámetros de la escala de Likert. (Anexo 4)

La validación de este instrumento se realizó a través de la certificación de jueces expertos con estudios de cuarto nivel, en áreas que guardan relación, con el tema de estudio planteado por la autora. (Anexo 4)

3.5 Procedimientos

Según Santillán (2014), el proceso que el investigador adopta para la consecución de la investigación, determinará su confiabilidad científica. Además de garantizar el manejo responsable y ordenado de datos e información que sustentaran la redacción de resultados, conclusiones finales y posibles alternativas de solución.

Los datos recopilados en la ficha de observación basada en la Escala TISS 28, se realizó de forma directa sobre el estado de salud y requerimientos de cada paciente durante su hospitalización, registrando sus necesidades de manera técnica, basada en el criterio del personal de enfermería como responsable de su aplicación.

En el caso de la encuesta para evaluar el nivel de satisfacción del usuario, se realizó de forma indirecta, a través de google forms para mantener la confidencialidad de la información proporcionada, además de evitar la presencia de factores de riesgo para contagio por la COVID 19 tanto para paciente como personal

de la Clínica. De esta manera se estarían cumpliendo las recomendaciones de los organismos encargados del control epidemiológico a nivel nacional.

3.6 Método de análisis de datos

Para el procesamiento de información, en el caso de los dos instrumentos, se realizará de forma estadística, en el programa Microsoft Excel y el programa de software SPSS que permitió la comparación de resultados para identificar la correlación existente entre la sobrecarga y el nivel de eficiencia percibida por los usuarios externos. Así como la necesidad de incorporar enfermeros/as para una atención de calidad que cumpla con los estándares sanitarios a nivel nacional.

3.7 Aspectos éticos

Para Martín Manjarres (2018) los procesos investigativos relacionados con el campo de la salud deben estar direccionadas o regidas por principios éticos desde una perspectiva que garantice el mayor beneficio para los involucrados, sin perjudicar a ningún segmento de la población considerada en el estudio. De manera que los resultados contribuyan en la solución de una problemática determinada.

Con base a los descrito por Del Castillo (2018), los principios éticos que guardan relación con la investigación propuesta son:

Beneficencia, al buscar información específica que respalde la hipótesis de la investigación que afirma la existencia de sobre cumplimiento de funciones en enfermeros/as de la Clínica, como una estrategia para mejorar el ambiente laboral, recomendando la necesidad de adoptar condiciones positivas para el desempeño de sus funciones.

No maleficencia, instando al investigador a cuidar de la confidencialidad de la información recolectada, característica que reducirá la presencia de situaciones problemáticas para todos los involucrados.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

En la presente investigación se muestran los resultados de la investigación de las variables obtenidas y sus dimensiones. Los datos recopilados de las encuestas durante el estudio se procesaron en Excel y en el sistema SPSS versión 25. Los resultados obtenidos de esta investigación se muestran en tablas de la siguiente manera.

La tabla 1 contiene la distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones que corresponde al análisis del funcionamiento de la infraestructura y la calidad de la atención hacia los usuarios externos. Dentro de este contexto, la apreciación de los usuarios de forma general establece que un 59% están satisfechos con el servicio, un 37% califica de medio o regular y el 4% de malo o deficiente. Respecto a la infraestructura el 58% se muestra totalmente satisfecho con la distribución y comodidad que brindan los elementos intangibles de la clínica, frente a un 38% que afirma es medio y un 4% bajo.

Tabla 1: Distribución de frecuencias variable satisfacción del usuario y dimensiones

Nivel	V1. Satisfacción del usuario		D1. Infraestructura		D2. Atención	
	F	%	F	%	f	%
Bajo	2	4	2	4	2	4
Medio	18	37	19	38	18	36
Alto	30	59	29	58	30	60
Total	50	100	50	100	50	100

Fuente: Instrumento de investigación, datos extraídos del software SPSS 25

Elaborado por: La autora

Las cifras correspondientes a la atención, sitúan a la satisfacción de los usuarios

como alta en un 60%, seguida de un 36% que es medio y un 4% bajo. Es evidente que existe aceptación del servicio por parte de los beneficiarios, sin embargo, existe la necesidad de elevar esa calificación media o regular, garantizando la satisfacción de todos los pacientes durante su período de hospitalización.

En la tabla 2 se describe en resumen la distribución de las frecuencias de la variable sobrecarga laboral, en función del comportamiento de las dimensiones inmersas en la escala TISS 28 respecto a los servicios de apoyo que se brindan a los pacientes en unidad de cuidados intensivos y el requerimiento de intervenciones específicas que requieren durante su hospitalización.

Tabla 2: Distribución de frecuencias variable sobrecarga laboral y dimensiones

Nivel	V1. Sobrecarga laboral		D1. Apoyo		D2. Intervenciones específicas	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	6	12	6	12	6	12
Medio	23	47	16	32	31	62
Alto	21	41	28	56	13	26
Total	50	100	50	100	50	100

Fuente: Instrumento de investigación, datos extraídos del software SPSS 25.

Elaborado por: La autora

De forma general el 41% del personal de enfermería califica de alta la exigencia, el 47% menciona que la demanda de atención es media y únicamente el 12% afirma que es bajo el nivel de sobre exigencia durante la jornada laboral. En la dimensión de apoyo que abarca los parámetros de atención ventilatoria, hemodinámica, renal, neurológica y metabólica la demanda laboral por encima de la capacidad normal del personal es 56% alta, 32% media y 12% baja, demostrando que existe la necesidad de incorporar más personal para evitar el trabajo excesivo de los colaboradores. En el caso de la dimensión 2 que corresponde a las intervenciones específicas, la sobrecarga laboral se establece en un 26% alta, 62% media y 12%

baja, evidenciándose que el personal de enfermería al interior de la clínica cumple sus funciones sobre pasando su capacidad, lo que provoca fatiga, cansancio y la evidente reducción del nivel de desempeño, lo que genera molestias o una mala evaluación del servicio por parte de los usuarios externos.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Al tratarse de una muestra que no sobrepasa las 50 personas, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk. El nivel de significancia fue del 0,001 y 0,023 probando que los datos no poseen una distribución normal, determinando el uso de la prueba de Rho de Spearman para el análisis inferencial de los datos.

Tabla 3: *Análisis correlacional hipótesis general*

		TISS 28	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	TISS 28	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,570
		N	50
Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	-,082
		Sig. (bilateral)	,570
		N	50

Fuente: Instrumento de investigación, datos extraídos del software SPSS 25.

Elaborado por: La autora

Interpretación:

En la tabla 2 se evidencia que el Rho de Spearman alcanza un valor de -0,082 mostrando una correlación negativa muy fuerte entre las variables, mientras la significancia alcanza el valor de 0,570 mayor al valor de alfa de 0,05, no se acepta la hipótesis del investigador y se acepta la hipótesis nula, donde se evidencia la relación entre la sobrecarga laboral y el nivel de satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis específica 1

Al tratarse de una muestra que no sobrepasa las 50 personas, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk para el análisis de las variables de investigación. El nivel de significancia fue del 0,001 probando que los datos no poseen una distribución normal, determinando la utilización de la prueba de Rho de Spearman para el análisis inferencial de los datos.

Tabla 4: *Análisis correlacional hipótesis específica 1*

		Apoyo	Intervenciones
Rho de Spearman	Apoyo	Coeficiente de correlación	,697
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50
	Intervenciones específicas	Coeficiente de correlación	,697
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Fuente: Instrumento de investigación, datos extraídos del software SPSS 25.

Elaborado por: La autora

Interpretación:

En la tabla 6 se evidencia que el Rho de Spearman alcanza un valor de 0,697 mostrando una correlación positiva media entre las dimensiones, mientras el valor de la significancia se mantiene en 0,000, al ser menor al alfa de 0,05, se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula, determinando que existe sobrecarga laboral en los enfermeros/as que laboran en la clínica privada.

Prueba de hipótesis específica 2

Al tratarse de una muestra que no sobrepasa las 50 personas, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk para el análisis de las variables de investigación. El nivel de significancia fue del 0,003 y 0,001 probando que los datos no poseen una distribución normal, determinando el uso de la prueba de Rho de Spearman para el análisis inferencial de los datos.

Tabla 5: *Análisis correlacional hipótesis específica 2*

		Infraestructura	Atención	
Rho de Spearman	Infraestructura	Coeficiente de correlación	,648	
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50	
	Atención	Coeficiente de correlación	,648	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50	

Fuente: Instrumento de investigación, datos extraídos del software SPSS 25.

Elaborado por: La autora

Interpretación:

En la tabla 8 se evidencia que el Rho de Spearman alcanza un valor de 0,648 mostrando una correlación positiva media entre las dimensiones, mientras el valor de la significancia se mantiene en 0,000, al ser menor al alfa de 0,05, se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula, determinando que no existe un adecuado nivel de satisfacción del usuario externo durante su hospitalización en la UCI.

V. DISCUSIÓN

En los últimos años la sobrecarga laboral del personal de salud y en especial de enfermería se ha vuelto un problema dentro del ámbito de la salud ocupación por lo cual se ha realizado la presente investigación, la sobrecarga laboral del personal de enfermería de la clínica privada en Quito se viene presentando con mayor frecuencia a inicios de la pandemia por la COVID-19 se ha presentado requerimientos físicos para solventar el problema, esta situación se da por el aumento del número de casos de personas infectadas con la COVID-19, las actividades diarias, las actividades de enfermería, insuficiente número de personal de enfermería, integración de personal nuevo, falta de protocolos de atención por parte de la clínica.

EL objetivo principal de las instituciones de salud es brindar una atención de calidad, calidez, oportuna, al individuo, familia y comunidad, pero las situaciones que se presentan con la sobrecarga laborar en el personal de enfermería disminuye la capacidad de respuesta a los problemas y por consiguiente la recuperación del paciente se verá afectada

En la investigación se evidencia la importancia del trabajo del personal de enfermería en las áreas de unidad de cuidados intensivos, por la gravedad del paciente y que exista una adecuada relación enfermera paciente según la gravedad del mismo, de esta forma se puede garantizar una atención de calidad y la recuperación del paciente será eficiente.

En la investigación planteada el objetivo general de la investigación estuvo diseñado para determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidados que brinda el personal de salud en especial el personal de enfermería a pacientes con la COVID-19 en la clínica.

Los datos obtenidos permitieron evidenciar que el nivel de satisfacción del usuario es proporcional al cumplimiento de los requerimientos de los usuarios, aspecto fundamentado en la relación existente entre expectativa y percepción, afirmación

demostrada en las cifras presentadas, donde se evidencia que la percepción del usuario responde a la expectativa visible del servicio como parte del desempeño de su personal, con las debidas excepciones donde se visibiliza una apreciación negativa del nivel de cumplimiento del personal.

Después de realizar el siguiente estudio y según los estudios internacionales como internacionales se sustenta el presente trabajo, con lo cual se evidencia una sobrecarga laboral en el nivel alto mientras que la satisfacción al usuario se sitúa en un nivel medio, según las dimensiones estudiadas.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se interpreta que existe una sobrecarga laboral y el nivel de satisfacción del usuario es alto en la clínica estudiada, al relacionar los resultados se evidencia una alta sobrecarga laboral del personal de enfermería, pero también se evidencian resultados de buena satisfacción de las personas que reciben atención en esta casa de salud. Según los resultados obtenidos en esta casa de salud se evidencia que el personal de enfermería tiene un alto nivel de sobrecarga laboral pero aun así realizan su trabajo de la mejor manera y se evidencia que el nivel de satisfacción alto, lo cual el paciente o familiares se siente conforme con la atención recibida en esta casa de salud.

Dentro de este contexto Mejía y Murga (2019), describen en detalle un escenario laboral del personal de enfermería, similar al descrito por la autora, al interior de la clínica privada de la ciudad de Quito, afirmando que existe una estrecha relación de causa y efecto entre la sobrecarga laboral y el grado de satisfacción del usuario. Para esto realizó un estudio cuantitativo con el soporte del método descriptivo; usando como instrumento los parámetros establecidos en la escala internacional TISS 28 como recurso para garantizar un adecuado ambiente laboral para enfermeros/as. Con base a lo descrito es posible afirmar que la sobrecarga laboral, impide la existencia de un ratio adecuado entre enfermero y paciente. En esta investigación se evidencia la falta de personal de enfermería para solventar la necesidad de atención según la gravedad del paciente, de esta manera se puede brindar una atención oportuna.

Lo descrito guarda relación directa con lo descrito por Nieto (2019), en su documento donde presenta una descripción detallada sobre la relación que existe entre el desempeño del personal y la adecuada gestión de funciones, al interior de una casa de salud, enfatizando en la importancia de contar con el personal necesario para evitar que exista una sobre demanda de cumplimiento que genere altos niveles de estrés, cansancio y otros factores que puedan reducir de forma significativa en el nivel de desempeño del personal. Entre las causas principales de esta problemática sugiere prestar atención a los procesos administrativos especialmente en la organización del recurso humano y la distribución de funciones, situación.

Otra investigación previa que en sus resultados sustenta la coherencia y pertinencia de los hallazgos realizados por la investigadora destaca lo expuesto por Castro y Chantog (2020), en su tesis doctoral donde describe en detalle la incidencia de una carga laboral desigual sobre la calidad de vida de enfermeros/as con una evidente baja de desempeño, en el cumplimiento de sus funciones. Ante este panorama recomienda la necesidad apremiante de incluir un plan de mejoramiento continuo hacia el servicio con mayores niveles de calidad y eficiencia, donde se cuide del personal, garantizando adecuadas condiciones laborales para mantener un adecuado nivel de desempeño, en beneficio del usuario externo. En esta investigación se concluye que el personal de enfermería debe tener una buena calidad de vida, para que su desempeño profesional sea óptimo al momento de atender a los pacientes.

En el objetivo específico 1, se enfocaron los esfuerzos en identificar el nivel de sobrecarga laboral en los enfermeros/as que laboran en la clínica, donde se evidenció que el requerimiento de atención por parte de los pacientes hospitalizados en la clínica es alto en todas las dimensiones que requieren atención, en un paciente de cuidados intensivos, siendo las necesidades de apoyo ventilatorio las más altas, seguidas de las de intervención quirúrgica para el funcionamiento de los dispositivos vitales externos. En cada uno de los requerimientos de apoyo se observa que el cumplimiento de las actividades exige

un alto nivel de compromiso y entrega por parte del personal de enfermería como responsables permanentes del cuidado de los pacientes.

Los resultados obtenidos por la autora con la investigación concuerdan con lo expuesto por Solís (2021), quien establece que la necesidad de atención en pacientes covid positivos, en unidad de cuidados intensivos es elevado, de manera que debe ser permanente por el riesgo a complicaciones, desarrollo de todo tipo de infecciones bacterianas, entre otros escenarios. Sobre este primer postulado desarrolla una tesis específica sobre la importancia de establecer una adecuada política administrativa de dotación y rotación de personal que impida la sobrecarga laboral y contribuya a alcanzar un alto grado de satisfacción del usuario externo respecto a la eficiencia del servicio proporcionado por el personal de enfermería. Otro de los hallazgos importantes está relacionado con la importancia de evaluar periódicamente la imagen del servicio al público como estrategia que permitirá tomar las decisiones adecuadas en los tiempos oportunos.

En esta misma línea Borrero (2018), desarrolló una investigación sobre el nivel de esfuerzo y responsabilidad que enfermeros/as cumplen en la unidad de cuidados intensivos para identificar el nivel de sobrecarga que enfrenta el personal de enfermería, obteniendo como resultado cifras y premisas similares a las de la investigación actual en esta casa de salud, donde se evidenció que el trabajo es tan extenuante, demandante y con alta carga de responsabilidad, que el personal debe realizar un esfuerzo extraordinario para cumplir sus actividades, situación que estaría afectando notablemente el establecimiento de un servicio de calidad hacia el usuario externo como propósito ineludible de los servicios de salud. Lo cual se concluye que la sobrecarga laboral se presenta por la falta de personal en relación a la demanda de pacientes.

A su vez Pabón (2016), reafirma lo descrito por la investigadora, al calificar la sobre la carga laboral como una constante en el personal de enfermería que tiene a su cuidado pacientes críticos en la Unidad de Cuidados Intensivos, afirmando que el recurso a emplear para determinar la relación de cuidado que debe existir entre enfermera y paciente, debe realizarse en función de la escala TISS 28

estableciendo el tiempo que requiere un paciente para una atención de calidad, de esta manera se reduciría la sobrecarga de funciones, el agotamiento del personal y sobre todo la insatisfacción del usuario externo. Son situaciones similares a la investigación realizada que la atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos se debe realizar aplicando la escala TISS 28 que facilita la relación enfermera paciente según la gravedad del mismo.

En el objetivo específico 2, se buscó establecer el nivel de satisfacción del usuario externo durante su hospitalización en la unidad de cuidados intensivos, respecto al servicio prestado por los enfermeros/as, evidenciándose que los usuarios externos difieren respecto a la calidad del servicio oscilando su criterio de puntuación entre alto y medio.

Sin embargo, en aspectos como la amabilidad del personal, seguridad y manejo de recursos la aceptación fue positiva, sin embargo hay otros aspectos que se relacionan con el desempeño directo del personal, se identificó una apreciación negativa como resultado del agotamiento que enfrenta el personal, por las largas jornadas que debe cumplir al interior del servicio, considerando además el desgaste emocional que ha generado el COVID-19 sobre el personal sanitario, respecto al alto número de decesos y baja tasa de recuperación en pacientes UCI.

López y Moreno (2019), por su parte concuerdan con los hallazgos de la investigación, al afirmar que la satisfacción del usuario es proporcional a la eficiencia del personal, en el cumplimiento de sus actividades para lo cual considera indispensable proporcionar a los colaboradores de un ambiente laboral adecuado, producto de una eficiente gestión administrativa con una clara política de manejo responsable de recursos, sobre todo en el área de cuidados intensivos donde la exigencia es mayor por la gravedad de los pacientes. Añade que el personal debe tener todas las garantías para el cumplimiento de sus actividades como única garantía de satisfacción para los usuarios externos, afirmando que esta condición repercute en el establecimiento de un servicio de calidad, capaz de responder a las necesidades del usuario externo como objetivo principal del sistema sanitario nacional.

Dentro de este contexto otro de los contenidos de carácter teórico que se relacionan con la investigación propuesta es la de Irazabal y Leano, (2019), quienes describen la relación entre satisfacción y desempeño como dos pilares de una adecuada gestión administrativa. De manera especial en el área de la salud, concretamente en las unidades de cuidados intensivos, donde se convierte en una necesidad que todos los elementos del ambiente laboral funcionen correctamente de forma sinérgica, destacando el rol del personal de enfermería como responsables directo del cuidado de los pacientes, bajo la premisa permanente del equilibrio que debe existir entre expectativa y perspectiva institucional.

VI. CONCLUSIONES

- Es evidente que la calidad en la prestación de servicios por parte del personal de enfermería de la clínica está relacionada de forma directa con el desempeño del personal, las cifras obtenidas confirman que el nivel de satisfacción de los usuarios externos es proporcional al compromiso y responsabilidad de todos los colaboradores, en el cumplimiento de sus actividades diarias especialmente al momento de cumplir con sus tareas, razón suficiente para evitar la sobrecarga laboral en los usuarios internos.
- El nivel de sobrecarga laboral en el personal de enfermería que labora en la clínica, al cuidado de pacientes críticos en la Unidad de Cuidados Intensivos es alto, considerando la demanda de cuidados que requiere cada una de estas personas por la complejidad de su cuadro clínico, razón por la cual se requiere de una política adecuada de dotación de recurso humano para evitar el agotamiento del personal y por ende una caída en el nivel de desempeño.
- El nivel de satisfacción de los usuarios externos, respecto a los servicios que oferta el personal de enfermería de la clínica, comprobando los datos obtenidos a través de la encuesta de evaluación de desempeño laboral, comprueba la relación existente entre el rendimiento del personal y la aprobación de los productos y servicios. Sin embargo, dentro de este contexto existe un porcentaje que califica el desenvolvimiento como deficiente o bajo, demostrando la necesidad de contar una adecuada política de provisión del recurso humano.

VII. RECOMENDACIONES

- Proponer e implementar un mecanismo de evaluación periódico sobre el nivel de carga laboral que enfrenta el personal de enfermería de la clínica para garantizar la toma oportuna de decisiones a corto, mediano y largo plazo que contribuyan en el mejoramiento del funcionamiento del servicio, de manera que existan políticas adecuadas, en el manejo responsable de los recursos humanos para satisfacción de los usuarios externos.
- Desarrollar actividades de capacitación continua, dirigidas al personal de la clínica para concientizar sobre la importancia de cumplir con los procesos y protocolos inmersos en los estándares de calidad para este tipo de servicios, reduciendo de esta manera la presencia de factores, hechos o acontecimientos que pudiesen reducir el nivel de eficiencia en el cumplimiento de sus actividades, repercutiendo el grado de satisfacción del usuario externo como principal indicador de calidad.
- Incluir un plan de mejoramiento continuo que considere todos los aspectos inmersos en el establecimiento de un servicio de calidad permanente, enfocado en satisfacer todas las demandas de los usuarios externos, sin descuidar la seguridad, salud física y mental, así como la capacitación y dotación de materiales e insumos para su personal.

REFERENCIAS

- Arias, J., Villasís, K., & Miranda, M. (abril de 2016). *The research protocol III: the study population*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Benítez, J. (2020). *La importancia de la investigación en enfermería*. Obtenido de Enfermería Investiga. Revista Científica Indexada y Arbitrada: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/826>
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J., & Monforte, G. (abril de 2017). *Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452017000100036
- Borrero, Z. (2018). *Carga laboral en el personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos*. Obtenido de Repositorio Universidad Cooperativa de Colombia: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17012/6/2019_carga_laboral_en_el_personal_de_enfermeria_en_la_unidad_de_cuidado_intensivo..pdf
- Carrillo García, C., Ríos, M. I., Escudero, L., & Martínez, M. E. (abril de 2018). *Job stress factors in hospital nursing staff of the flying team according to the demand-control-support model*. Obtenido de Global Nursing: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>
- Castro, F., & Chantog, K. (2020). *Carga laboral y su influencia en la calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza, periodo octubre 2019- marzo 2020*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Babahoyo: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8000/P-UTB-FCS-ENF-000203.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corona Lisboa, J. (2016). *Apuntes sobre métodos de investigación*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016
- Dávalos, L. (2017). *Proyecto Delta*. España: Lab. Calidad.
- Del Castillo, D. (Febrero de 2018). *La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud*. Obtenido de Revista del Hospital Clínico

- Quirúrgico "Arnaldo Milián Castro:
<http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880/1157>
- DLE. (2021). *Real Academia Española*. Obtenido de Asociación de Academias de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/fiabilidad?m=form>
- Duque, E. (2015). *Review of the concept of service quality and its measurement models*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- EDEN. (2018). *Importance and benefits of occupational health*. Obtenido de EDEN: <https://www.aguaeden.es/blog/importancia-y-beneficios-de-la-salud-laboral>
- EHU. (2016). *Glosario de términos de calidad*. Obtenido de Universidad del País Vasco: <https://www.ehu.eus/documents/2632144/2634184/Glosario+t%C3%A9rminos+calidad.pdf>
- Forrellat, M. (Junio de 2016). *Quality in health services: an unavoidable challenge*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011
- Franceschini, F., Galetto, M., & Maisano, D. (January de 2016). *Classification of performance and quality indicators in manufacturing*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/230842004_Classification_of_performance_and_quality_indicators_in_manufacturing
- Guan, O. (2017). *Origin and development of the administration*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>
- Henry, M. L. (06 de AGOSTO de 2018). *Salud laboral en el escenario productivo actual: la creciente incidencia de los riesgos psicosociales*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S0797-55382019000100171&script=sci_arttext
- Huarcaya-Victoria, J. (2020). *Mental Health Considerations in the Covid-19 Pandemic*. Obtenido de Scielo: <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2020.v37n2/327-334/es>
- Irazabal, E., & Leano, C. (2019). *Factores laborales estresantes en el profesional de enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los*

pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018 - marzo 2019. Obtenido de Repositorio Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18518/1/T-UCE-0014-CME-072.pdf>

Labanda, J. (2016). *Satisfacción de la calidad en los Servicios de la Unidad de Obstetricia Hospital Nivel III, elaboración manual de calidad.* Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46611>

Lobo, A., Domínguez, K., & Rodríguez, J. (2016). *Satisfacción de los usuarios de los Centros de Salud de la ciudad de Ourense.* Obtenido de Ridec N°1 Volumen 9: [https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,caalidad%20del%20servicio%20\(2\).](https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,caalidad%20del%20servicio%20(2).)

López, C., & Moreno, E. (2019). *Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen - ESSALUD, 2019.* Obtenido de Repositorio Universidad Norbert Wiener: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3222/TESES%20Lopez%20Charly%20-%20Moreno%20Ericson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lozano-Vargas, A. (Enero de 2020). *Impacto de la epidemia del coronavirus (Covid-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China.* Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972020000100051

Madrona, I. (7 de marzo de 2017). *Cuidados básicos de enfermería de pacientes en Unidades de Cuidados Intensivos.* Obtenido de Revista Electrónica de Portales Médicos: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidados-basicos-enfermeria-pacientes-unidades-cuidados-intensivos/>

- Martín Manjarres, S. (2018). *Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación*. Obtenido de Enfermería en cardiología: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf
- Mejía, C., & Namicela, V. (2019). *Carga laboral y rol familiar del profesional de enfermería del distrito de salud 01D01 Cuenca, 2019*. Obtenido de Repositorio Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/32845/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Mejía, P., & Murga, S. (2019). *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de Trujillo: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nicomedes, E. (2018). *Tipos de investigación*. Obtenido de Repositorio Universidad Santo Domingo de Guzmán: <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Nieto, M. S. (2019). *Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31075/nieto_ps.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Numpaque, A., & Rocha, A. (10 de february de 2016). *SERVQUAL and SERVQUOS models for the quality assessment of health care services*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
- OMS. (2017). *Human Health Risk Assessment Tool: Chemical Hazards*. Obtenido de World Health Organization: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/255613/9789243548074-spa.pdf;jsessionid=787AD58137FD70C9B1AD5735B2935E21?sequence=1>
- Pabon, A. (2016). *Aplicación del sistema TISS-28 por enfermeras manejo paciente crítico en unidad de cuidados intensivos*. Obtenido de Repositorio

- Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46916/1/CD%20233-%20PABON%20MALDONADO%20ABRAHAN%20SANTIAGO.pdf>
- Paredes Pérez, P. M., Dawaher Dawaher, J. E., & Chérrez Paredes, M. F. (31 de Agosto de 2020). *Impacto del COVID-19 en la salud mental de los pacientes hospitalizados*. Obtenido de Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/6-impacto-covid-19-salud-mental-55-64.pdf>
- Patrick, E. (june de 2019). *Efficiency vs Effectiveness*. Obtenido de Academia: https://www.academia.edu/25798495/Efficiency_vs_Effectiveness
- Pérez, C., Ortiz, R., Llantá, M. d., Peña, M., & Infante, I. (2018). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
- PROQUEST. (2019). *Universidad César Vallejos*. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/214142647/1E911E49CDDDB4F68PQ/5?accountid=37408>
- Ramya, N. (february de 2019). *Service Quality and its dimensions*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS
- Ruíz, J. L. (2017). *El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5089649.pdf>
- Saltos Rivas, M., Pérez Cardoso, C. N., & Linares Giler, S. M. (2018). *Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente*. Obtenido de Revista Cubana de Enfermería: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
- SAMIUC. (2019). *TISS-28*. Obtenido de Andalusian Society of Intensive Care Medicine and Coronary Units: <https://www.samiuc.es/tiss-28/>
- Santillán, J. (2014). *Los procedimientos de un sistema de gestión de información: Un estudio de caso de la Universidad de Cienfuegos*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/161/16124393005.pdf>

- Seguel, F., Valenzuela, S., & Sanhueza, O. (2015). *Positivist epistemological current and its influence on the generation of knowledge in nursing*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n2/v12n2a07.pdf>
- Serrano, A. M., & López, M. C. (2020). *Modelos de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial*. Obtenido de Dialnet: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844.pdf>
- Sirgo, P. (2016). *New perspectives for occupational health in a public-private framework*. Obtenido de Scielo: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000300002
- Solis, T. (2021). *Satisfacción de pacientes con Covid-19 en la atención primaria del Centro de Salud de Acolla - 2020*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57457/Solis_CTK-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trinkoff, A., Geiger, J., Caruso, C., Lipscomb, J., Johantgen, M., Nelson, A., . . . Selby, V. (2018). *Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses*. Obtenido de Agency for Healthcare Research and Quality (US): <https://www.ncbi.nlm.nih.gov>
- UCB. (2016). *Origin and development of the administration*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>
- Urrutia, O., Torres, A., & Delvis, C. (2019). *The application of two prognostic scoring systems: TISS-28 and SEGRAV-23*. Obtenido de Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/340609331_Aplicacion_de_dos_sistemas_de_valoracion_pronostica_TISS-28_y_SEGRAV-23_The_application_of_two_prognostic_scoring_systems_TISS-28_and_SEGRAV-23
- Valenzo, M., Lázaro, D., & Martínez, J. (september de 2019). *Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the*. Obtenido de DYNA: <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v86n211/0012-7353-dyna-86-211-64.pdf>
- Villalba, C. (8 de Agosto de 2017). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos representativos y su aplicación en las*

universidades. Obtenido de Dialnet:
file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-
4776917.pdf

Anexo 1

Matriz de consistencia de variables

Tabla 6

Matriz de consistencia

Título. sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con la COVID 19 de una clínica privada en Quito

Estudiante: Adriana Elizabeth Pilco Sangacha

Programa: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>GENERAL ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con la COVID 19 de una clínica privada en Quito?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidados que brinda el personal de enfermería a pacientes con la covid19 en la Clínica.</p>	<p>General: La sobrecarga laboral no influye en la calidad de los servicios que enfermeros/as brindan a pacientes con la covid 19 en la clínica.</p>	VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción del usuario	Cuantitativa	50 Enfermeras
<p>ESPECÍFICOS ¿Cuál es el nivel de sobrecarga laboral en los enfermeros/as que laboran en la clínica? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo durante su hospitalización en UCI?</p>	<p>ESPECÍFICOS Identificar el nivel de sobrecarga laboral en los enfermeros/as que laboran en la Clínica. Establecer el nivel de satisfacción del usuario externo durante su hospitalización en la UCI</p>	<p>Específica 1: Existe sobre carga laboral en los enfermeros/as que laboran en la clínica privada.</p> <p>Específica 2: Existe un adecuado nivel de satisfacción del usuario externo durante su hospitalización en la UCI, respecto al servicio prestado por el personal de enfermería.</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE Sobrecarga laboral	Cuantitativa	50 Pacientes

Elaborado por: La autora

Anexo 2
Operacionalización de variables

Tabla 7

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable dependiente. Satisfacción del usuario	Las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio” (EHU, 2016)	Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con base a la encuesta SERVQUAL	Infraestructura	Elementos Tangibles	1-4	Escala Ordinal
			Atención	Fiabilidad	5-8	
				Capacidad de respuesta	9-12	
				Seguridad	13-15	
				Empatía	16-19	
				Amabilidad	20-22	
Variable independiente. Sobrecarga laboral	“La sobrecarga define el exceso de las actividades que se realiza en un tiempo determinado, el cual disminuye la capacidad física y mental” (Borrero, 2018)	Identificar el nivel de atención que los pacientes requieren, usando la Escala TISS-28 como instrumento de recolección de la información, datos que permitirán determinar la necesidad real de profesionales de enfermería para garantizar una atención de calidad y evitar la sobrecarga laboral, considerando la gravedad y requerimientos de cada paciente.	Apoyo	Ventilatorio	1-4	Escala Ordinal
				Hemodinámico	5-11	
				Renal	11-14	
				Neurológico	15-16	
				Metabólico	17-19	
			Intervenciones	Específicas	19-22	

Elaborado por: La autora

Anexo 3

Sobrecarga laboral

→ ↻ 🏠 docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdzeE... 🔍 ☆ 🚩 ⚙️

Aplicaciones Gmail YouTube Maps https://g.co/kgs/m... » Lista d

Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con la covid 19 de una clínica privada de Quito

Estimado/a:

Esta encuesta esta diseñada para evaluar la sobrecarga laboral del personal de enfermería y la satisfacción del usuario con la covid19, en la Unidad de Cuidados Intensivos de la clínica "La Merced" como parte indispensable en el desarrollo del presente trabajo de titulación. Solicito su apoyo, respondiendo las siguientes preguntas seleccionando la respuesta en relación a sus actividades diarias, con la mayor sinceridad posible.

Es importante mencionar que la información es de carácter confidencial para uso exclusivo del investigador.

Responda las preguntas seleccionando la respuesta que más se adecúe a su realidad, con una Cada pregunta será valorada con base a la siguiente referencia cualitativa, colocando una x en el ítem que corresponda:

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- Ocasionalmente (3)
- Casi todos los días (4)
- Todos los días (5)

Acepto haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación, y consiento en mi participación en la referida investigación científica.

Sí

No

Apoyo ventilatorio

Casi nunca Ocasionalmente Casi todos Todos los

🔍 🕒 📧 📄 🗂️ 🌐 🛒 📄 📊 📹

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdzeE5mTdr_YvmDSaD9A3I7ggTnAYJ2vX4a12Xrs-Y4pwVNWg/viewform?usp=sf_link

Anexo 4

Validación y confiabilidad



CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister Mónica del Rocío Espinosa Álvarez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con Covid-19 de la Clínica La Merced, Quito y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Adriana Elizabeth Pilco Sangacha

060438312

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EVALUA EL NIVEL SOBRECARGA LABORAL
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA LA MERCED**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1. Intervenciones Específicas	X		X		X		Ninguna
2	DIMENSIÓN 2. Apoyo Ventilatorio	X		X		X		Ninguna
3	Hemodinámico	X		X		X		Ninguna
4	Renal	X		X		X		Ninguna
5	Neurológico	X		X		X		Ninguna
6	Metabólico	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lcda. /Mg. Mónica del Rocío Espinoza Álvarez DNI: 1709384471

Especialidad del validador:

Magister en Gestión Hospitalaria. Licenciada en enfermería del servicio de Emergencia

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

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

Quito, 28 de mayo del 2021.

Firmado digitalmente por
**MONICA DEL ROCIO
 ROCIO ESPINOSA
 ALVAREZ**
 Fecha: 2021.05.23 11:10:50
 +05'00'

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister Mena Granda Gonzalo Demetrio

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con Covid-19 de la Clínica La Merced, Quito y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



firmado digitalmente por:
ADRIANA
ELIZABETH PILCO
SANGACHA

Adriana Elizabeth Pilco Sangacha

0604308312

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EVALUA EL NIVEL SOBRECARGA LABORAL
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA LA MERCED**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Intervenciones								
1	Específicas	X		X		X		Ninguna
DIMENSIÓN 2. Apoyo								
2	Ventilatorio	X		X		X		Ninguna
3	Hemodinámico	X		X		X		Ninguna
4	Renal	X		X		X		Ninguna
5	Neurológico	X		X		X		Ninguna
6	Metabólico	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Lcdo. /Mg. Mena Granda Gonzalo Demetrio DNI: 1002128211

Especialidad del validador:

Magister en Gerencia Clínica en Salud Sexual y Reproductiva. Licenciado en enfermería del servicio de Emergencia

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

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

Quito, 28 de mayo del 2021.

---Gonzalo Mena

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con Covid-19 de la Clínica La Merced, Quito y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Adriana Elizabeth Pilco Sangacha

0604308312

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EVALUA EL NIVEL SOBRECARGA LABORAL
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA LA MERCED**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1. Intervenciones Específicas	X		X		X		Ninguna
2	DIMENSIÓN 2. Apoyo Ventilatorio	X		X		X		Ninguna
3	Hemodinámico	X		X		X		Ninguna
4	Renal	X		X		X		Ninguna
5	Neurológico	X		X		X		Ninguna
6	Metabólico	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Variables concisas y bien definidas

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lcdo. /Mg. Katherine Loor DNI: 1723333637

Especialidad del validador:

Magister en Gestión y Planificación de Servicios de Salud. Licenciada en enfermería del servicio de Emergencia

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

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

Quito, 28 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

Anexo 5

Encuesta satisfacción del usuario

The image shows a Google Forms survey on a mobile device. The browser address bar shows the URL: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeHz... The survey title is "Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con la covid 19 de una clínica privada de Quito". The text of the survey includes a greeting, an explanation of the survey's purpose, a request for support, and a list of five satisfaction levels: "No satisfecho (1)", "Poco Satisfecho (2)", "Moderadamente satisfecho (3)", "Muy satisfecho (4)", and "Extremadamente satisfecho (5)". Below this, there is a consent statement: "Acepto haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación, y consiento en mi participación en la referida investigación científica." with radio buttons for "Sí" and "No". At the bottom, a question is partially visible: "Parámetro: Elementos tangibles" with response options "No", "Poco", and "Muy". The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various application icons.

Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con la covid 19 de una clínica privada de Quito

Estimado/a:

Esta encuesta esta diseñada para evaluar la sobrecarga laboral del personal de enfermería y la satisfacción del usuario con la covid19, en la Unidad de Cuidados Intensivos de la clínica "La Merced" como parte indispensable en el desarrollo del presente trabajo de titulación. Solicito su apoyo, respondiendo las siguientes preguntas seleccionando la respuesta en relación a sus actividades diarias, con la mayor sinceridad posible.

Es importante mencionar que la información es de carácter confidencial para uso exclusivo del investigador.

Responda las preguntas seleccionando la respuesta que más se adecúe a su realidad, con una Cada pregunta será valorada con base a la siguiente referencia cualitativa, colocando una x en el ítem que corresponda:

- No satisfecho (1)
- Poco Satisfecho (2)
- Moderadamente satisfecho (3)
- Muy satisfecho (4)
- Extremadamente satisfecho (5)

Acepto haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación, y consiento en mi participación en la referida investigación científica.

Sí

No

Parámetro: Elementos tangibles

No Poco Muy

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeHz4ZOr7W2pbiwOJfUbiOvngXt5bwkkiy-4PNsYmaUqo5xIQ/viewform?usp=sf_link

Anexo 6

Certificados de validez por criterios de jueces



CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister Mónica del Rocío Espinosa Álvarez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con Covid-19 de la Clínica La Merced, Quito y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Adriana Elizabeth Pilco Sangacha

060438312



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EVALUA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CLÍNICA LA MERCED

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1. Infraestructura Elementos tangibles	X		X		X		Ninguna
2	DIMENSIÓN 2. Atención Fiabilidad	X		X		X		Ninguna
3	Capacidad de respuesta	X		X		X		Ninguna
4	Seguridad	X		X		X		Ninguna
5	Empatía	X		X		X		Ninguna
6	Amabilidad	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lcda./ Mg: Mónica del Rocío Espinosa Álvarez DNI: 1709384471

Especialidad del validador:

Magister en Gestión Hospitalaria, Licenciada en enfermería del servicio de Emergencia

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

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

Quito, 22 de mayo del 2021.
 Firmado digitalmente por:
MONICA DEL ROCIO ESPINOSA ALVAREZ
 ALVAREZ
 -05/00'

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister Mena Granda Gonzalo Demetrio

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con Covid-19 de la Clínica La Merced, Quito y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Adriana Elizabeth Pilco Sangacha

0604308312

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EVALUA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CLÍNICA LA MERCED

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1. Infraestructura Elementos tangibles	X		X		X		Ninguna
2	DIMENSIÓN 2. Atención Fiabilidad	X		X		X		Ninguna
3	Capacidad de respuesta	X		X		X		Ninguna
4	Seguridad	X		X		X		Ninguna
5	Empatía	X		X		X		Ninguna
6	Amabilidad	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lcdo./ Mg. Mena Granda Gonzalo Demetrio DNI: 1002128211

Especialidad del validador:

Magister en gerencia clínica en salud sexual y reproductiva, Licenciado en enfermería del servicio de emergencia

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

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

Quito, 22 de mayo del 2021.

---Gonzalo Mena

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con Covid-19 de la Clínica La Merced, Quito y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



creado electrónicamente por:
ADRIANA
ELIZABETH PILCO
SANGACHA

Adriana Elizabeth Pilco Sangacha

0604308312

Anexo 7
Tabla de jueces

Nombre	Cedula de identidad	Titulo
Mónica Del Rocío Espinosa Álvarez	1709384471	Magister en gestión hospitalaria.
Gonzalo Demetrio Mena Granda	1002128211	Magister en gerencia clínica.
Katherine Loor Analuisa	172333637	Magister en gestión y planificación en servicios en salud.

Elaborador por: La autora

Anexo 8

Declaración de autenticidad (autora)

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Pilco Sangacha Adriana Elizabeth, egresada de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo (Sede o campus), declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación titulado: "Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con la COVID 19 de una clínica privada en Quito", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Quito, 25 de mayo del 2021

Apellidos y Nombres del Autor Pilco Sangacha Adriana Elizabeth	
DNI: 0604308312	Firma:  Firmado digitalmente por: ADRIANA ELIZABETH PILCO SANGACHA
ORCID: (0000-0002-5695-3068)	

Anexo 9

Declaración de autenticidad (asesor)

Yo, Moran Requena Hugo Samuel, docente de la Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Posgrado de Gestión de los Servicios de la Salud, Programa Académico de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con COVID-19 de una clínica privada en Quito, 2021. De la estudiante Pilco Sangacha Adriana Elizabeth, constató que la investigación tiene un índice de similitud de 8% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Anexo 10

Prueba de fiabilidad sobrecarga laboral

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	22

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	22

Anexo 11

TABLAS DE RESULTADO

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidados que brinda el personal de enfermería a pacientes con la covid 19 en la Clínica.

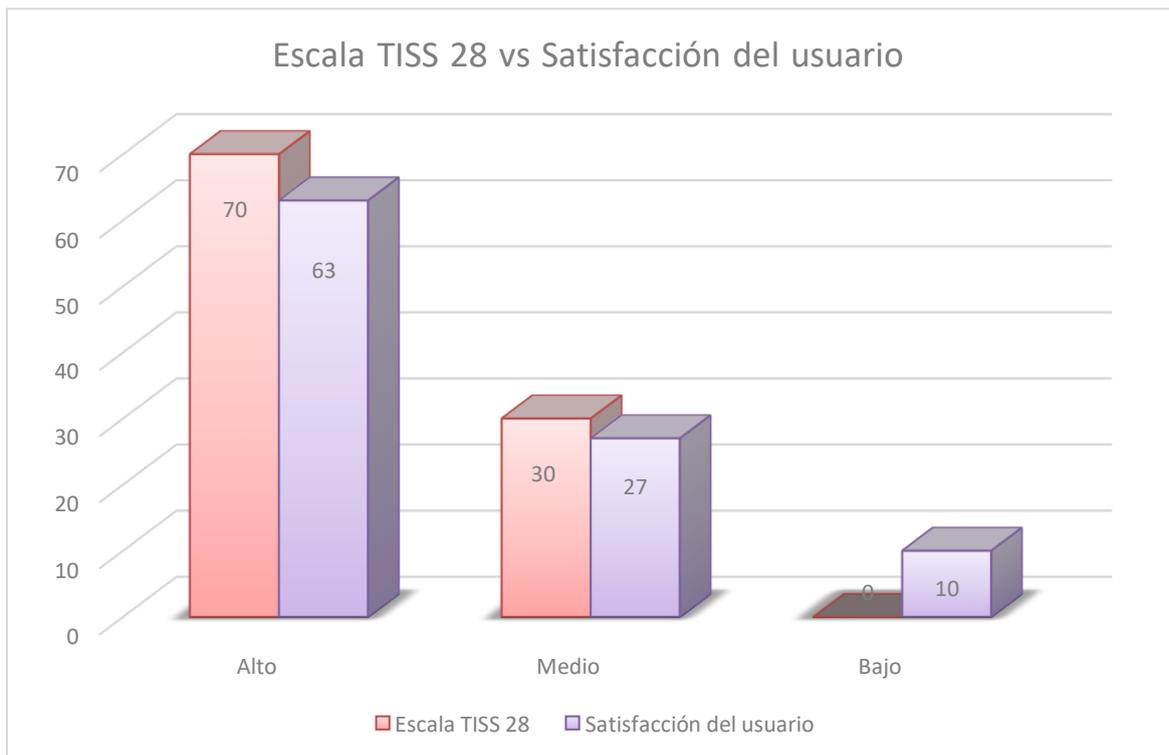


Figura 1: Análisis descriptivo objetivo general

Fuente: Instrumento de investigación, 2021

Elaborado por: La autora

Descripción:

Los datos obtenidos permiten evidenciar que el nivel de satisfacción del usuario es proporcional al cumplimiento de los requerimientos de los usuarios, aspecto fundamentado en la relación existente entre expectativa y percepción, afirmación demostrada en las cifras presentadas, donde se evidencia que en porcentajes similares la percepción del usuario responde a la expectativa visible del servicio como parte del desempeño de su personal. En el nivel alto los porcentajes están en 70% y 63%, mientras que en el nivel medio se mantienen entre 30% y 27% y en el nivel bajo la satisfacción del usuario está en el 10%.

Objetivo específico 1:

Identificar el nivel de sobrecarga laboral en los enfermeros/as que laboran en la Clínica.

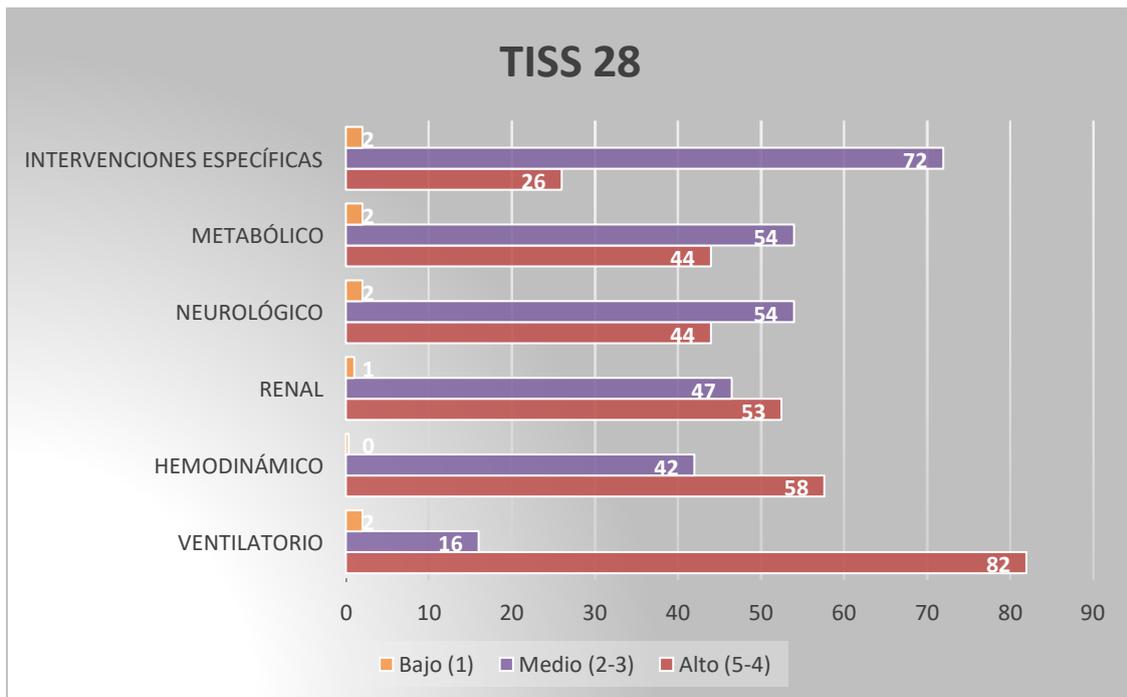


Figura 2: Análisis descriptivo objetivo específico 1

Fuente: Instrumento de investigación, 2021

Elaborado por: La autora

Descripción:

En la figura 2, con base a los datos recopilados, se identifica que el requerimiento de atención por parte de los pacientes hospitalizados en la clínica La Merced es alto en todas las dimensiones que requieren atención, siendo las necesidades de apoyo ventilatorio las más altas, seguidas de intervención quirúrgica específica para el funcionamiento de los dispositivos vitales externos. En cada uno de los requerimientos de apoyo se observa que el cumplimiento de las actividades exige un alto nivel de compromiso que oscila entre el 26% y 82% en alta demanda y de 16% a 72%, en demanda media, únicamente el 2% afirma no requerir de atención constante.

Objetivo específico 2:

Establecer el nivel de satisfacción del usuario externo durante su hospitalización en la UCI, respecto al servicio prestado por los enfermeros/as.

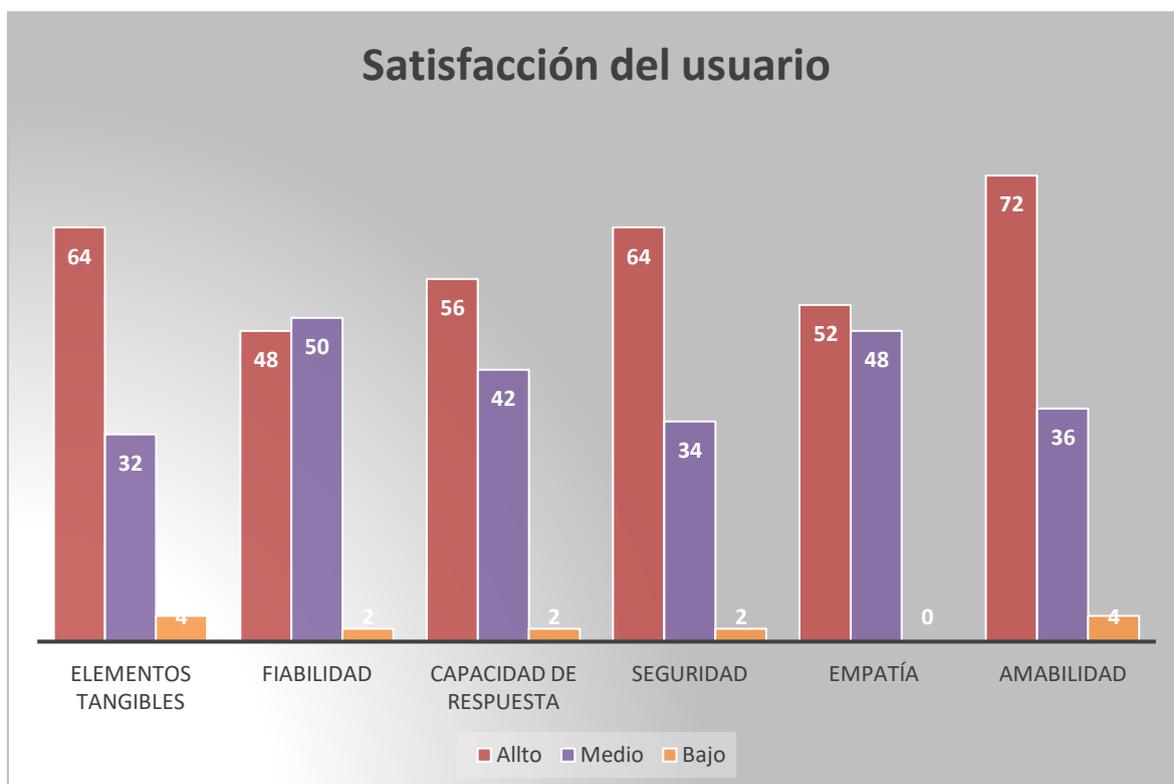


Figura 3: Análisis descriptivo objetivo específico 2

Fuente: Instrumento de investigación, 2021

Elaborado por: La autora

Descripción:

En la figura 3 se evidencia que los usuarios externos difieren respecto a la calidad del servicio oscilando su criterio de puntuación entre alto y medio. Sin embargo, en aspectos como la amabilidad del personal de enfermería que los atendió en primera instancia, la variación varía entre 30% y 36%, condición similar a la obtenida en el criterio de seguridad y manejo responsable de los elementos tangibles. En cuanto a la fiabilidad la diferencia es del 2%, capacidad de respuesta del 12%, empatía del 4%. En todos los aspectos la atención fue calificada como baja, manteniendo una puntuación promedio del 2% al 4%.

Anexo 12

Pruebas de normalidad

Tabla 3: Prueba de normalidad hipótesis general

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
TISS 28	,885	50	,001 NN
Satisfacción del usuario	,946	50	,023 NN

Fuente: Instrumento de investigación, 2021

Elaborado por: La autora

Tabla 4: Análisis correlacional hipótesis general

		TISS 28	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	TISS 28	1,000	-,082
	Sig. (bilateral)	.	,570
	N	50	50
Spearman	Satisfacción del usuario	-,082	1,000
	Sig. (bilateral)	,570	.
	N	50	50

Fuente: Instrumento de investigación, 2021

Elaborado por: La autora

Tabla 5: Prueba de normalidad hipótesis específica 1

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
Apoyo	,922	50	,001 NN
Intervenciones específicas	,764	50	,001 NN

Fuente: Instrumento de investigación, 2021

Elaborado por: La autora

Tabla 6: Análisis correlacional hipótesis específica 1

			Apoyo	Intervenciones
Rho de Spearman	Apoyo	Coeficiente de correlación	1,000	,697
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Rho de Spearman	Intervenciones específicas	Coeficiente de correlación	,697	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Instrumento de investigación, 2021

Elaborado por: La autora

Tabla 7: Prueba de normalidad hipótesis específica 2

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
Infraestructura	,922	50	,003 NN
Atención	,764	50	,001 NN

Fuente: Instrumento de investigación, 2021

Elaborado por: La autora

Tabla 8: Análisis correlacional hipótesis específica 2

			Infraestructura	Atención
Rho de Spearman	Infraestructura	Coeficiente de correlación	1,000	,648
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Rho de Spearman	Atención	Coeficiente de correlación	,648	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Instrumento de investigación, 2021

Elaborado por: La autora

Anexo 13

Consentimiento informado

dr_YvmDSaD9A3I7ggTnAYJ2vX4a12Xrs-Y4pwVNWg/viewform

Join for free WhatsApp Facebook Seleccionar perfil [...] Netflix Ca

Sobrecarga laboral del personal de enfermería y satisfacción del usuario con la covid 19 de una clínica privada de Quito

Estimado/a:

Esta encuesta esta diseñada para evaluar la sobrecarga laboral del personal de enfermería y la satisfacción del usuario con la covid19, en la Unidad de Cuidados Intensivos de la clínica "La Merced" como parte indispensable en el desarrollo del presente trabajo de titulación.

Solicito su apoyo, respondiendo las siguientes preguntas seleccionando la respuesta en relación a sus actividades diarias, con la mayor sinceridad posible.

Es importante mencionar que la información es de carácter confidencial para uso exclusivo del investigador.

Responda las preguntas seleccionando la respuesta que más se adecúe a su realidad, con una Cada pregunta será valorada con base a la siguiente referencia cualitativa, colocando una x en el ítem que corresponda:

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- Ocasionalmente (3)
- Casi todos los días (4)
- Todos los días (5)

Acepto haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación, y consiento en mi participación en la referida investigación científica.

- Sí
- No