



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**

TESIS

**CARGA LABORAL DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS DEL HOSPITAL REFERENCIAL
DE FERREÑAFE, 2018**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA DE ENFERMERIA**

Autora:

Bach. Calderón Carrasco, Fiorela

Asesora:

Dr. Rivera Castañeda, Patricia

Línea de Investigación:

Gestión, promoción y educación de la salud

Pimentel – Perú

2018

TÍTULO

**CARGA LABORAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2018**

AUTORÍA:

Calderón Carrasco Fiorela

APROBACIÓN DEL JURADO

Autora

Asesora especialista

Asesora Metodológica

Presidenta

Secretaria

Vocal

DEDICATORIA

A Dios por bendecir cada día de mi vida.

A mis padres: Víctor Calderón Alarcón y Carmen Carrasco Guerrero. Por su compañía incansable y apoyo incondicional y porque sé que mi progreso es la felicidad de ellos.

AGRADECIMIENTO

A mi Dios padre y a nuestra virgen María por bendecirme todos los días, llenarme de fortaleza y sabiduría para vencer mis obstáculos y cumplir con mis metas.

A la Mg. Patricia Rivera Castañeda, por ser mi guía y consejera en el presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El trabajo de investigación surge a partir de la observación que, en el Servicio de Emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe se presentan diversas situaciones de sobrecarga laboral en las enfermeras, lo cual repercute de gran manera en su accionar que es reflejado en la inadecuada calidad de atención. Se trazó como objetivo general Determinar la influencia del nivel de carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el hospital Referencial de Ferreñafe, 2018. Respecto a metodología; el estudio es de tipo cuantitativa. El diseño de investigación corresponde al descriptivo de corte transversal. Se utilizaron las técnicas de la encuesta y la entrevista. La muestra quedó definida por 31 enfermeras y 277 usuarios. La importancia radica en que, la carga laboral en el profesional de enfermería, se ha venido identificando como un factor de interés en la salud y la seguridad del profesional y en el impacto que puede generar en el cuidado y seguridad del paciente. Los resultados: el 41,9% presenta un nivel medio respecto a la carga laboral de Enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos en este hospital. Asimismo, los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, el 41,9% se ubica en un nivel bajo. Se concluye: Existe influencia de la carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe; mientras más carga laboral exista, se va ver reflejado en forma negativa en la satisfacción al usuario.

Palabras clave: Carga laboral, satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

The research work arises from the observation that, in the Emergency Service of the Referential Hospital of Ferreñafe, there are various situations of work overload in the nurses, which has a great impact on their actions, which is reflected in the inadequate quality of the work. Attention. The general objective was to determine the influence of the nursing workload level on the level of satisfaction of the users served at the Referential Hospital of Ferreñafe, 2018. Regarding methodology; the study is quantitative. The research design corresponds to the descriptive cross section. The survey and interview techniques were used. The sample was defined by 31 nurses and 277 users. The importance lies in the fact that the workload of the nursing professional has been identified as a factor of interest in the health and safety of the professional and in the impact it can have on the care and safety of the patient. The results: 41.9% presents a medium level with respect to the nursing workload and satisfaction of the users treated in this hospital. Likewise, the users served at the Referential Hospital of Ferreñafe, 41.9% are located at a low level. It is concluded: There is an influence of the nursing work load, in the level of satisfaction of the users attended in the Referential Hospital of Ferreñafe; the more workload there is, the negative will be reflected in user satisfaction.

Keywords: Workload, satisfaction, users.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Realidad Problemática.....	2
1.2. Antecedentes de estudio.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.	11
1.4. Formulación del problema.	21
1.5. Justificación e importancia del estudio.	21
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Objetivos.	22
1.7.1. Objetivo general.....	22
1.7.2. Objetivos específicos.....	22
II. Material y Métodos.....	23
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	23
2.2. Población y muestra.....	24
2.3. Variables, Operacionalización.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5. Procedimientos de análisis de datos.	30
2.6. Criterios éticos.....	31
2.7. Criterios de rigor científicos.....	32
III. Resultados.....	34
3.1. Resultados en tablas y figuras.....	34
3.2. Discusión de resultados.....	37
IV. Conclusiones y Recomendaciones.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	47

I. Introducción:

El personal de Enfermería que trabaja en diversas unidades críticas, especialmente en el Servicio de Emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe, están propensos a presentar situaciones de sobrecarga laboral, lo cual repercute de gran manera en su accionar, que se ve reflejado en la inadecuada calidad de atención. Actualmente, este servicio cuenta con 9 enfermeras, una por cada turno; diariamente llegan aproximadamente de 10 a 15 pacientes por turno, presentando emergencias como accidentes, enfermedades crónicas como hipertensión arterial, complicaciones de diabetes; enfermedades diarreicas y respiratorias, entre otras. Asimismo, la población atendida proviene de Ferreñafe y sus alrededores. Las enfermeras de dicho servicio muchas veces presentan ciertas conductas, tales como irritabilidad, fatiga, apatía, mal humor y estrés, esto es evidenciado en una inadecuada calidad de atención que se brinda a diario en el servicio de Emergencia.

Por lo tanto, el presente estudio se realizó con el propósito de conocer la Carga Laboral de Enfermería y Satisfacción de los usuarios, debido a que en los últimos tiempos ha aumentado la preocupación con respecto a la proporción del número de pacientes con el número necesario de enfermeras para la atención, lo cual se traduce en el desgaste físico y mental del profesional, así como una insatisfacción de los usuarios, respecto a la atención recibida.

La importancia de la investigación radica en que, la carga laboral en el profesional de enfermería, se ha venido identificando como un factor de interés en la salud y la seguridad del profesional y en el impacto que puede generar en el cuidado y seguridad del paciente.

Por lo tanto, esta información constituirá un aporte a la institución para que las autoridades competentes del departamento de enfermería conozcan los resultados y se motiven a involucrar modelos de producción y prestación de servicio orientadas a fortalecer el uso de mecanismos de afrontamiento y manejo de la carga laboral del personal de enfermería, mediante la combinación del ritmo de trabajo, responsabilidad e intervalos de descanso en la jornada de trabajo favoreciendo así a un óptimo rendimiento de su personal.

De igual forma, el personal de Enfermería se compromete con la Misión y visión del Hospital Referencial de Ferreñafe:

Misión:

“Brindar atención integral, prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, con calidad, calidez, eficacia y eficiencia, en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural, con un personal competente para contribuir a mejorar el desarrollo y bienestar de la población de la provincia de Ferreñafe”.

Visión:

“Al 2022 la visión del Hospital Referencial de Ferreñafe es, constituirse en un hospital con liderazgo en la atención hospitalaria integral a la población, con infraestructura moderna y equipos con tecnología adecuada, para satisfacer las necesidades y expectativas de salud, respetando los derechos y culturas de la población, con personal comprometido y con buena cultura organizacional e integrados al sistema de referencia y contrarreferencia de atención de la salud”.

Por lo antes mencionado, el problema se formuló de la siguiente manera: ¿Cómo influye el nivel de carga laboral de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018?

De igual manera el objetivo general fue: Determinar la influencia del nivel de carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el hospital Referencial de Ferreñafe, 2018.

1.1. Realidad Problemática

Los profesionales de salud son agentes importantes e indispensables para la población mundial por ende la atención de calidad brindada por ellos debe ser la principal herramienta para el adecuado mantenimiento de salud y la recuperación de los pacientes, aquí se destaca la labor de enfermería, como fuente primaria y primordial del cuidado siendo así que es necesario que la enfermera(o) cuente con una salud física y mental en óptimas condiciones la cual le permita el desenvolvimiento eficaz en dicho rol.

El profesional de enfermería como miembro del equipo multidisciplinario de salud enfrenta diversas situaciones que generan sobrecarga laboral.¹

Según esta problemática la OPS (2013) nos muestra algunos resultados que mientras que en Estados Unidos hay 97 enfermeras por cada 10.000 habitantes, en Haití hay sólo una. Aunque la carrera de enfermería sigue siendo elegida por muchos, Latinoamérica y el Caribe enfrentan el problema de la baja calificación del personal de enfermería y la creciente migración de personal especializado en busca de mejores posibilidades laborales, Además, existe una gran desigualdad en la distribución geográfica del recurso humano de enfermería, ya que la mayoría se encuentra en los grandes centros urbanos y en hospitales.²

Según el Ministerio de Salud del Ecuador (2013): “La atención de enfermería en el Ecuador está concentrada en los grandes centros urbanos según el análisis de la OPS sobre enfermería en la Región tanto la cantidad de personal de enfermería por 10.000 habitantes como la proporción de enfermeros entre enfermeros profesionales y personal auxiliar es bajo, lo que indica que los niveles de cobertura son bajos y hay elementos que propician riesgos en la atención.”²

Esta realidad no es ajena en nuestro país, en Lima, el MINSA (2017) refiere que, Enfermería es una profesión que vive eventos de gran intensidad emocional, el cual se ve

potenciada por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, así como, la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, la cantidad de equipo y recursos humanos, que pueden llevarla a desarrollar determinadas conductas y respuestas emocionales, que trae como consecuencia la presencia de manifestaciones psicosomáticas que van desde, la sensación de agotamiento físico malestar persistente; así como cambios de conducta, junto con los riesgos físicos, químicos y biológicos que se da por un “desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización” Los estudios muestran que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el ausentismo, la tardanza, lo cual tiene un efecto negativo en el desempeño y calidad de atención al paciente, trayendo como consecuencia un deterioro en el desarrollo profesional, personal y social del enfermero desencadenándose en problemas como baja autoestima, bajo rendimiento, falta de realización personal, entre otros.³

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector salud, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad, trato humano para todos y cada uno de los usuarios.³

Los resultados de estudios realizados en Perú con relación a la condición laboral de los trabajadores de salud, indican mayor incidencia de estrés como consecuencia de sobrecarga laboral en un grupo con tiempo de servicio de 1 a 5 años de labor continua en (57,7%); los que laboran en el turno mañana (83,5%), la frecuencia de 6 horas de labor continua presentó un (57,9%) de casos respectivamente. Al asociar los casos de estrés por sobrecarga laboral y morbilidad laboral, se obtuvieron los siguientes diagnósticos: Hipertensión arterial (0,6%), infarto al miocardio (4,9%), otros trastornos cardiovasculares (1,2%), gastritis y/o úlceras pépticas (30,5%), y cuadros de dermatitis (12,2%).⁴

Con respecto al clima laboral el 75,0%, refiere tener un ambiente inadecuado para el desarrollo de sus actividades, asimismo las actividades inherentes a su trabajo originan tensión en el 60,4% y con respecto a las relaciones interpersonales intra-laboral es de regular a mala en 59,8%. Asimismo, el 72% consideró su estado de salud actualmente de regular a mala.⁵

Se puede evidenciar en los diversos servicios del Hospital Referencial de Ferreñafe, y en especial en el Servicio de Emergencia que, se presentan diversas situaciones de sobrecarga laboral en las licenciadas, la cual repercute de gran manera en su accionar que es reflejado en la inadecuada calidad de atención, actualmente con 9 enfermeras, una enfermera por cada turno, diariamente llegan aproximadamente de 10 a 15 pacientes por turno presentando emergencias como accidentes, enfermedades crónicas como hipertensión arterial, complicaciones de diabetes; enfermedades diarreicas y respiratorias, entre otras; la población atendida proviene de Ferreñafe y sus alrededores y se atienden desde niños hasta adultos mayores, resaltando todo esto, las enfermeras de dicho servicio presentan conductas inadecuadas, tales como irritabilidad, fatiga, apatía, mal humor y estrés, esto es evidenciado en una inadecuada calidad de atención que se brinda a diario en el servicio de Emergencia.

1.2. Antecedentes de estudio

A nivel Internacional,

En Argentina, Aguilera C. y Vargas C.⁶ realizaron la investigación titulada: “Sobrecarga Laboral y agotamiento psicofísico en el personal de enfermería del Sanatorio y Clínica Rivadavia de la ciudad de San Luis”, su objetivo fue determinar los signos de agotamiento psicofísico y sobrecarga laboral en el personal de enfermería. El estudio fue cuantitativo de corte transversal con una población de 17 enfermeras y utilizó como instrumento un cuestionario. Se obtuvo como resultado que el 98% de las enfermeras tienen sobrecarga laboral y el 70% de estas sufren algún agotamiento psicofísico como: cefalea, náuseas, estreñimiento y dificultad para concentrarse.

"Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile"; realizado por Canales-Vargas, M; Valenzuela-Suazo, S. y Paravic-Klijn, T⁷, en el año 2016. Los profesionales de Enfermería conforman un cuantioso estamento profesional que, sin lugar a dudas, cumple un rol esencial en los servicios hospitalarios y de atención primaria. Sin embargo, poco se conoce en torno a sus condiciones laborales y los riesgos ocupacionales que estas implican. El objetivo fue identificar las condiciones de trabajo y las razones por las cuales enferman los profesionales de Enfermería en Chile.

El método fue una revisión sistematizada de carácter descriptivo y retrospectivo, realizada mediante la búsqueda sistemática según las recomendaciones de la Red en Salud Ocupacional. El universo lo conformaron artículos chilenos que respondieran a los descriptores: enfermería, trabajo, personal de enfermería, condiciones de trabajo, enfermedades laborales y riesgos laborales, cuya búsqueda se realizó en las bases de datos Web of Science, Medline, La Biblioteca Cochrane, Scopus, Scielo y Lilacs.

La muestra quedó conformada por un total de 9 artículos, que trataban principalmente las temáticas de *Burnout*, carga mental, malestar psicofisiológico y fatiga. El desarrollo de la presente publicación se enmarcó en los criterios establecidos por Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses checklist. Los profesionales de Enfermería en Chile se desenvuelven en condiciones laborales marcadas por la carencia de materiales, alta demanda laboral y limitados recursos, lo cual repercute de alguna manera en la eficacia y eficiencia de la atención de los pacientes. Se concluye que las principales problemáticas asociadas al trabajo llevado a cabo por el personal de Enfermería corresponden a riesgos psicosociales como estrés, fatiga y *Burnout*.

En Santiago, Chile se realizó el estudio "Carga laboral de las enfermeras en Unidades de Hemodiálisis Crónica según dependencia y riesgo de los pacientes"; realizada por Barrios, Silvia; Catoni, María Isabel; Arechabala, María Cecilia; Palma, Eugenia; Ibacache, Yolanda y Richard, J.,⁸ en el 2017. Conocer la carga de trabajo de las enfermeras en las unidades de hemodiálisis permite una mejor organización de los recursos humanos.

Objetivo: Determinar la carga de trabajo de las enfermeras según la dependencia y los perfiles de riesgo de pacientes sometidos a hemodiálisis crónica.

Material y métodos: Se seleccionaron y clasificaron ciento cincuenta y un pacientes de cinco unidades de hemodiálisis en términos de dependencia y riesgo utilizando el instrumento "Atención según la dependencia y el riesgo en hemodiálisis (CUDYR-DIAL).

Resultados: Por paciente, las enfermeras usaron 36.5 ± 10.7 min para atención directa y 23.6 min para atención indirecta. El tiempo requerido para la atención directa de pacientes en alto riesgo con dependencia parcial y en alto riesgo y autosuficiencia parcial fue de 41.2 y 40.3 minutos respectivamente.

Conclusiones: Durante una sesión de diálisis, las enfermeras ocupan el 60% de su tiempo brindando atención directa, dirigida principalmente a pacientes categorizados como de alto riesgo-dependencia parcial y alto riesgo-autosuficiencia parcial.

A nivel nacional

En Lima, Perú (2018) se realizó la investigación titulada: Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería, realizada por, Campusano Machahuay, Mary y Huamán Rosales, Magaly⁹, cuyo objetivo principal fue, Sistematizar las evidencias sobre los efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería.

Materiales y Métodos: Revisión sistemática observacional y retrospectiva de tipo cuantitativa, sometidos a selección crítica, utilizando el sistema de evaluación Grade para la identificación del grado de evidencia. Según los resultados obtenidos de la revisión sistemática realizada en el presente estudio, proceden de los países de Brasil, un 20% (n=10/02) Chile, Colombia y Perú, un 10% (n=10/01).

Resultados: De las evidencias encontradas, el 100% (n=10/10) señalan que la sobrecarga de trabajo afecta de manera negativa el desempeño laboral del personal de Enfermería.

Conclusión: Se concluye que los efectos de la sobrecarga de trabajo influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería, reduce la productividad, rinde menos,

conlleva a serios problemas en su salud física y mental, asimismo perjudicarán su eficiencia y su calidad de vida, disminuyendo su desempeño profesional.

En el Perú se realizó el estudio titulado "Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas", realizada por Aquije Campos, E.,¹⁰ en el año 2016.

Con respecto a la parte metodológica, fundamentalmente se empleó la investigación científica, el mismo que sirvió para desarrollar todos los aspectos importantes de la tesis, desde el planteamiento del problema hasta la contrastación de la hipótesis.

Se concluyó que, el aumento de tareas por escasos del personal de enfermería, afecta su capacidad y desempeño. El incremento del ritmo de trabajo en los servicios del hospital, incide en los niveles de contribución al logro de los objetivos institucionales. Se ha precisado que el incremento de los niveles de estrés ocupacional, incide en el rendimiento a nivel del entorno laboral.

De igual forma, se realizó el estudio titulado "Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho-2016", realizado por Enciso Condori, Luara¹¹, en el año 2016. En el marco del sistema de gestión de la calidad, el tema de la satisfacción de los usuarios viene a ser de manera indirecta un indicador que permite levantar información confiable para la evaluación de la calidad. En tal sentido se ha desarrollado el presente estudio de investigación titulado "Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de apoyo Jesús Nazareno" en Ayacucho.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo de Jesús Nazareno.

Metodología: El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 152 usuarios externos; la técnica fue

una encuesta y el instrumento un cuestionario el cual fue aplicado previo consentimiento informado.

Resultados: Del 100% (152) de pacientes encuestados, el 78% (118) están medianamente satisfechos en la dimensión humana, el 72% (110) están medianamente satisfechos en la dimensión continua, el 64% (98) están medianamente satisfechos en la dimensión segura, el 64% (98) están medianamente satisfechos en la dimensión oportuna

Conclusión: el nivel de satisfacción del usuario externo es medianamente satisfechos con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo de Jesús Nazareno 2016.

En Arequipa, Perú se realizó el estudio "Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de Hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016; por Manrique Cruz, María y Rodríguez Regente, Silvana¹² en el año 2016. Esta investigación tuvo como objetivo analizar el nivel de desempeño laboral de las enfermeras(os) de los servicios de hospitalización del Hospital III Goyeneche.

El estudio corresponde al nivel cuantitativo y de tipo Descriptivo, de Corte Transversal. Asimismo, considera como población a todas las enfermeras que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche.

Se concluye: A nivel global el nivel de desempeño laboral que alcanzaron las enfermeras(os) de los diferentes servicios predominantemente es el nivel alto seguido por el nivel el nivel medio. En las dimensiones del desempeño laboral, las relaciones interpersonales alcanzaron el nivel alto al igual que la dimensión de experiencia o habilidad práctica, situación que cambia en la dimensión de satisfacción laboral donde predomina el nivel medio, debido que la mayor parte de enfermeras no se encuentran conformes con las condiciones laborales, las remuneraciones, el déficit de capacitaciones, la seguridad y estabilidad que le brinda su centro laboral.

García Ortiz, Karen¹³; quien llevó a cabo la tesis titulada: Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa – 2017. La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-ESSALUD, Arequipa 2017.

Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y con diseño correlacional. A una muestra conformada por 85 enfermeras. Para la Recolección de datos se utilizó como método la encuesta, como técnica el cuestionario y como instrumento un formulario que considero los Datos Generales, Escala de Evaluación de la Carga de trabajo (EVECTE) y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. En el análisis se utilizó la prueba estadística del Chi cuadrado.

Teniendo como resultado que, la mayoría de enfermeras es de sexo femenino, con edad entre los 28 a 38 años, estado civil casadas, con grado académico licenciadas, y de segunda especialidad; condición laboral contratadas, tiempo de labor en el servicio de 2 a 12 años, la mayoría de enfermeras tienen de 1 a 2 hijos. Al evaluar la variable de carga laboral, el 44.7% presentan una carga laboral excesiva seguido de una carga laboral grande con un 40.0%. En relación a la variable de Satisfacción laboral, el 85.9% de enfermeras presentan una regular satisfacción laboral. Dentro de las dimensiones de satisfacción laboral todos presentaron en mayor porcentaje regular satisfacción, pero la dimensión que presento parcial insatisfacción laboral son las condiciones físicas y/o materiales.

Concluyendo que no presentaron relación estadística significativa entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia.

A nivel local

En Chiclayo, Perú se realizó el estudio "Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017"; realizado por Coronado Chanamé, A. M. y Vásquez Santisteban, K. J.¹⁴, en el año 2018. En Pediatría del Hospital Regional Lambayeque se atienden niños de 1 mes a 14 años, que durante su hospitalización es necesaria la ayuda de su madre para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, es frecuente oír comentarios de que reciben

respuestas que no satisfacen su necesidad de información sobre el cuidado de sus hijos por parte de las enfermeras.

El presente estudio de tipo cuantitativo descriptivo transversal que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría. La información se recolectó mediante el Cuestionario “Satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico”, aplicado a 160 madres seleccionadas por muestreo aleatorio sistemático. Se aplicó una muestra piloto para probar la confiabilidad del instrumento, siendo el Alfa de Crombach 0,89.

Los resultados obtenidos mostraron que 83% estuvieron muy satisfechas, 11% estuvieron satisfechas y 6% de madres estuvieron insatisfechas con el cuidado brindado. La dimensión mejor calificada fue la dimensión Entorno con 83% de madres muy satisfechas y la de más baja ponderación fue la dimensión Interpersonal con 16% de madres insatisfechas.

Se concluyó que el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el servicio de Pediatría es realizado con atributos de calidad, y el mayor porcentaje de madres encuestadas refieren estar muy satisfechas con el cuidado brindado. En todo momento se guardó respeto por los principios de rigor científico y los principios de la Bioética personalista.

Mejía Acuña, D. y Rivera Segura, O.¹⁵ en el 2016, realizaron una investigación titulada: Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes, 2016, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería. La investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, la población fue de 400 pacientes, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple, donde se utilizó como técnica la encuesta y para la aplicación un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras.

Se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Para poder orientar el presente trabajo de investigación, la autora se ha enfocado principalmente en las siguientes Teorías:

Según Donabedian "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite" además asegura que "La calidad es la percepción que el cliente y/o su familia tienen de un producto o servicio que permiten determinar en qué grado un producto o servicio satisface las necesidades del consumidor."¹⁶

1.3.1. Carga laboral o de trabajo

La carga laboral o de trabajo se define como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.¹⁵

En toda actividad laboral, el trabajo físico y el trabajo mental coexisten, en proporción variable dependiendo de la tarea ¹⁵.

A nivel mundial se ha reconocido la Carga laboral en enfermería como un problema cada vez más importante que se presenta en el trabajo asistencial de enfermería. Las investigaciones que se han llevado a cabo en torno a este tema sugieren que el personal de enfermería experimenta mayor sobrecarga laboral. Asimismo, algunos estudios revelan que las unidades con mayor sobrecarga laboral son las unidades de cuidados intensivos, ya que estas perciben que su trabajo es físicamente agotador, la jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental disminuyendo sus capacidades y calidad de trabajo.¹⁶

Específicamente en el área de la salud, es un hecho que los trabajadores presentan quejas de agravios a la salud física y mental, aparentemente relacionados al trabajo y oriundas de los variados factores de riesgos ocupacionales existentes en los ambientes laborales. Basado en la literatura sobre el tema, los problemas mencionados evidencian la presencia de cansancio físico y mental, pérdida de sueño y de apetito,

necesidad de utilizar ansiolíticos y/u otras drogas, adelgazamientos y/o aumento de peso corporal, episodios de llanto, sensación de tristeza, cefaleas, dolores articulares y otros, aparentemente advenidos del trabajo o su exceso.¹⁶

Por otro lado, La teoría del diseño de trabajo equilibrado de Smith, M. en su sistema de trabajo incluye elementos tales como la persona, la tarea, las herramientas y tecnologías, el medio ambiente físico y la organización que al interactuar pueden producir una carga de estrés, originando impactos positivos o negativos en el profesional de enfermería. Además, las interacciones de los diferentes factores en la generación de la carga laboral se pueden presentar tanto a nivel físico o psicosocial; las características de la carga pueden producir consecuencias fisiológicas y psicológicas, influenciadas por la capacidad física del individuo, el estado de salud, y la motivación, entre otros, así como a nivel psicológico puede estar dado por los rasgos de la personalidad, las experiencias y el contexto social donde se desarrolle el profesional.

De igual modo, Honakker refieren que la sobrecarga de trabajo de los profesionales de enfermería ha sido identificada como un serio problema de estrés de los trabajadores, que interfiere en la seguridad del paciente, especialmente en las Unidades de Cuidado Intensivo. Los efectos directos de la sobrecarga de trabajo en el cuidado de los pacientes pueden estar relacionados con la falta de tiempo para llevar a cabo importantes tareas de atención, efectos que incluyen las complicaciones, los malos resultados del paciente y aumento de la mortalidad.¹⁶

Dimensiones de la carga laboral:

1. Carga Mental:

La carga mental está determinada por la cantidad y el tipo de información que debe tratarse en un puesto de trabajo. Se refiere a los recursos mentales que debe gastar el trabajador en el transcurso del cumplimiento de la tarea es decir el trabajo intelectual implica que el cerebro recibe unos estímulos a los que debe dar respuesta. También la carga mental está en función al número de etapas de un proceso requerido para realizar correctamente una tarea y, más particularmente en función

del tiempo necesario para que el sujeto elabore, en su memoria, las respuestas a una información recibida. Hoy en día las exigencias al trabajador se incrementan de modo que las exigencias en sus capacidades de procesar información deben ser las más óptimas. Es decir, se exige que el trabajador encargado del trabajo cognitivo debe de emitir respuestas y soluciones concretas a partir de información compleja.¹⁶

Características de la carga mental

a. Presión de tiempos: Si el proceso estímulo respuesta es continuo, la capacidad de respuesta del individuo puede verse saturada; si por el contrario existen periodos de descanso o de menor respuesta, el individuo puede recuperar su capacidad y evitar una carga mental excesiva. La presión de tiempos surge de la necesidad del trabajador de seguir un ritmo que es impuesto, de lograr un cierto rendimiento o de la imposibilidad de parar una máquina o una cadena de trabajo; tiene por objeto conocer el tiempo de pausa, las pausas constituyen un momento de reposo para el trabajador; un puesto de trabajo con un tiempo de pausa superior a dos horas se considera suficientemente flexible y no genera tensión en el trabajador¹⁶.

b. Atención: Orientación mental selectiva que comporta un incremento de la eficiencia en una determinada actividad en detrimento de otras actividades concurrentes¹⁶.

c. Complejidad: Entendida como número y variedad de los diferentes elementos que constituyen el conjunto de una tarea. En este factor se trata de correlacionar las exigencias de formación y de conocimientos y la posibilidad de cometer errores. La mayor o la menor complejidad de la información recibida condicionará, una vez superado el período de aprendizaje, la posibilidad de automatizar las respuestas¹⁶.

d. Monotonía: Mantenimiento sin interrupciones de una operación, situación o tarea. Más expresamente se entiende por ella la ausencia de variedad de movimientos, ritmos, estímulos ambientales o de contenido de trabajo en la realización de la tarea¹⁶.

e. Iniciativa: Es la capacidad para actuar o intervenir autónomamente a partir de la planificación normal del trabajo, lo que implica tomar decisiones a partir de los recursos existentes, para cumplir o mejorar el tiempo del ciclo. Es también la no

limitación de la autonomía del trabajador y la posibilidad de elegir el método de trabajo¹⁶.

f. Aislamiento: Se refiere al hecho de estar alejado de otros trabajadores o de no poder comunicarse fácilmente con ellos¹⁶.

g. Horario de trabajo: Los horarios nocturnos son los que contribuyen a la saturación mental de los trabajadores, así mismo también se sabe que las actividades que acarrear una mayor posibilidad de carga mental en el trabajador son los trabajos con computadora, puestos de control de calidad, trato con el público, etc. La organización del tiempo de trabajo es uno de los factores más importantes y que puede influir más directamente sobre la cantidad/calidad del trabajo y la fatiga del trabajador, condicionando incluso la vida privada¹⁶.

h. Relaciones dependientes del trabajo: Bajo este factor se valora el grado de interacción social en las comunicaciones de índole personal que exige o posibilita el trabajo. La calidad de las relaciones verbales horizontales con los compañeros o verticales con los mandos suele estar ligada con su naturaleza¹⁶.

h. Procesos centrales: El control y la supervisión de procesos, el diseño de sistemas de trabajo, la planificación de actividades de terceras personas. Constituyen actividades de naturaleza compleja y comprenden exigencias que ponen en juego estrategias perceptivas y cognitivas de tratamiento, así como reglas de decisión basadas en experiencias previas¹⁶.

i. Demandas generales: Se refiere a la responsabilidad que los mandos tienen sobre otras personas y el grado de control sobre los mismos. Los mandos directos e intermedios de las empresas asumen cada vez mayores responsabilidades y experimentan a menudo con impotencia una notable discrepancia entre sus expectativas y sus logros. Sus exigencias son distintas a las que sufre otro tipo de puestos de trabajo¹⁶.

2. Carga Física:

Según Parra¹⁶ (2010), se define como el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral; englobando tanto las posturas estáticas adoptadas durante el trabajo, como movimientos realizados, la aplicación de fuerzas, la manipulación de cargas o desplazamientos.

La evaluación de la carga física en un puesto de trabajo, servirá para determinar si el nivel de exigencias físicas impuestas por la tarea y el entorno donde esta se desarrolla, está dentro de los límites fisiológicos y biomecánicos o, por el contrario, pueden llegar a sobrepasar las capacidades físicas de la persona, con el consiguiente riesgo para la salud.

El estudio de la carga física se basa en los tipos de trabajo muscular, que son el estático y el dinámico. La carga estática viene determinada por las posturas, mientras que la carga dinámica está determinada por el esfuerzo muscular, los desplazamientos y el manejo de cargas.

Características de la carga física:

a. Esfuerzo muscular estático o trabajo estático:¹⁶

Es cuando la contracción del músculo es continua y se mantiene durante cierto tiempo. Cuando el cuerpo debe mantener una postura, o más aun, cuando una carga debe ser sostenida, ciertos músculos son exigidos de forma estática; por ello la carga estática se evalúa por:

- Las posturas: (de pie y sentada) evitando la fatiga producida por la tensión estática prolongada.
- El espacio de trabajo: suficiente para facilitar los movimientos del cuerpo y el asiento.

b. El esfuerzo muscular dinámico:¹⁶

Es cuando hay una sucesión de tensiones y relajamiento de él o de los músculos activos. El trabajo muscular de carácter dinámico que requiere la realización de una determinada tarea, "manipulación manual de cargas y tareas con movimientos repetitivos". De esta manera, el levantamiento de una carga y la puesta en el suelo o en una repisa es un ejemplo del trabajo dinámico; por ello la carga dinámica se evalúa por:

- . El esfuerzo muscular: mide el diseño de la tarea, la carga de los músculos, ligamentos y articulaciones; el esfuerzo requerido para el trabajador. Las herramientas y útiles de trabajo adaptadas a la anatomía funcional de la mano.
- . Manejos de las cargas: considera el manejo manual de las cargas a partir de tres kilos. No se deben sobrepasar los límites establecidos de manejo de cargas teniendo en cuenta el sexo y la edad del trabajador.
- . Condiciones de manejo: incluyen, agarre, distancia horizontal y vertical, desplazamiento horizontal de la carga, torsión del tronco y frecuencia de manipulación.
- . Repetitividad: La repetitividad de la tarea se debe reestructurar con nuevos métodos de trabajo de tal forma que se alternen diferentes grupos musculares, introduciendo rotación de tareas, etc.

1.3.2. Satisfacción

Según Bárbara Zas (2012) el concepto de satisfacción siempre va estar relacionado con algo o alguien, ya que tiene que ver con algo que se quiere, se espera o se desea y va entrar en relación a la espera de un cierto efecto, la satisfacción lo relaciona con un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no, satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud es un proceso complejo de intersubjetividades porque sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran

satisfechos.¹⁷

De igual forma, Fry y colaboradores los tiempos de espera suponen un obstáculo a la prestación de asistencia sanitaria y ha contribuido al aumento de la insatisfacción del paciente y las tasas de pacientes que se van sin ser vistos. Además, encontraron que la falta de entendimiento acerca de cómo los servicios de urgencias priorizan a los pacientes aumenta el nivel de frustración y ansiedad experimentada por ellos teniendo como consecuencia que algunos decidieron no esperar para recibir tratamiento médico.¹⁸

Para evaluar el cuidado a través de la satisfacción del paciente, el CARE Q es un instrumento que permite a través de sus 6 categorías conocer la expectativa que el paciente tiene con respecto al cuidado recibido por la enfermera. Las dimensiones están referidas a:

1. Accesibilidad: Alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrada de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo.¹⁶

El paciente que ingresa a un servicio de emergencia siente el temor de perder la vida, cuando más crítica sea la situación y se encuentre consciente la demanda urgente es la exigida dado su sentimiento de dependencia, ansiedad para afrontar el momento vivido, el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y la enfermera; que acude ante la situación de emergencia, para cubrir aquellas expectativas que se presentan para contribuir no solo en el manejo de la salud física sino mental que facilite el proceso de adaptación y propicie la colaboración del paciente.

2. Explica y facilita: Son los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el paciente son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.²⁰

La orientación que reciba el paciente establece un vínculo con el ambiente, personal de salud, horarios etc.; al que es capaz de reconocer para solicitar cualquier aspecto que considere necesario para su atención. El encontrarse informado puede contribuir al proceso de adaptación, aceptación y colaboración del paciente encuentran las personas que son atendidas en estas áreas, es por ello la importancia de mejorar la comunicación entre el personal de salud y el paciente; creando un clima y una cultura en seguridad del paciente. Por tanto, la seguridad, debe constituir una preocupación de todos los miembros del grupo de salud, así como la del paciente.

El sistema de salud tiene la responsabilidad de asegurar que los servicios se presten con un mínimo de riesgo garantizando un balance positivo en la relación beneficios/riesgos.²⁰

3. Conforta: Sensación agradable o desagradable que sienta el ser humano le impide concentrarse en lo que tiene que hacer; la mejor sensación global durante la actividad es la de no sentir nada, sino indiferencia frente al ambiente: esa situación sería el confort, para realizar una actividad el ser humano debe ignorar el ambiente.

El paciente que se encuentra en un servicio de emergencia espera una atención adecuada y comodidad y confort para la recuperación de su salud, la enfermera por la gran demanda y múltiples tareas que tiene que realizar no brinda con calidad el cuidado de enfermería al paciente en el desarrollo de sus necesidades.

Cuidados brindados por el profesional de enfermería al paciente que está siendo atendido en el Servicio de Emergencia se sienta cómodo, tratándole de dar confort, motivación, buen trato; con la participación de la familia en todo momento y en las actividades que mejoren el estado de salud para lograr la satisfacción y favorecer un entorno que pueda influenciar en su bienestar.²⁰

4. Se anticipa La enfermera evalúa los cuidados que planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones. Explicándole los procedimientos a realizar, elaborando un plan

de cuidado de forma oportuna e identificando los problemas reales y las estrategias de mejoras.²⁰

El paciente que es atendido en un servicio de emergencia tiene una demanda mayor dada las condiciones a las que puede estar sometido por el estado de salud que es atendido, aspecto que la enfermera debe de considerar para estar pendiente de su estado a poden adelantarse a cualquier incidente que afecte su salud.

La enfermera debe estar preparada ante una situación de emergencia que pueda acontecer donde está en riesgo la vida del paciente; ante una situación de desastres el enfermero identifica los problemas y actúa de manera oportuna brindado un cuidado para satisfacer las necesidades de los pacientes ante una emergencia.

5. Mantiene relación de confianza: Cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en su pronta recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario, a pesar de que esto sea difícil por la misma demanda de trabajo en el servicio.²⁰

El paciente que acude al servicio de emergencia no tiene la seguridad, confianza; se siente temeroso, intranquilo, etc., por su estado de salud, la enfermera tiene que favorecer un ambiente seguro, tranquilo y dar confianza estableciendo una relación enferma – paciente, hacer partícipe al entorno familiar promoviendo los cambios comportamentales que garantice la recuperación del paciente mediante la relación de confianza enfermera –paciente – familia mejoran la calidad de vida y la realización de las necesidades de satisfacción del paciente que contribuya a su salud.

García afirma que la seguridad es una cualidad, así como una habilidad y aptitud del conocimiento que deben poseer las personas, más aún las que tienen la responsabilidad de brindar información acerca del servicio que se ofrece de una manera factible, sencilla y precisa, así como de transmitir confianza a las personas

para que ellas nos puedan mencionar sus problemas y necesidades con la finalidad de poder proporcionar la ayuda que se requiere.²¹

6. Monitorea y hace seguimiento: Actividades de enfermería que implican un conocimiento científico en la realización de los procedimientos en el servicio de emergencia, logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto Incluye los planes y acciones de seguimiento que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería y a la familia garantizando que todo se haga bien y en el tiempo necesario para así lograr una recuperación óptima del paciente.¹⁹

El paciente ante una situación donde su estado de salud es incierto, necesita que mantenga un constante contacto para una recuperación de su salud y desarrollo de sus necesidades que afecten al paciente, la enfermera debe demostrar el profesionalismo al realizar algún procedimiento generando seguridad y respeto

García quien define a la fiabilidad como la fiabilidad es la capacidad para identificar los problemas en los pacientes, disminuir errores que pueden ocasionar daño y buscar soluciones de manera rápida. Por tanto, esta es la capacidad que tiene el personal de salud para cumplir lo prometido de forma segura y rápida; se añade a ello que: al ofrecer intervenciones seguras estaremos mejorando la calidad de la atención en el servicio de emergencias y de este modo impactar de manera positiva conceptos que se han desvirtuado con los resultados obtenidos, en esta dimensión.²⁰

1.3.3. Influencia de la Carga Laboral en la Satisfacción de los usuarios

Según Hoonakker²¹ et al., (2011) la sobrecarga de trabajo de los profesionales de enfermería ha sido identificada como un serio problema de estrés de los trabajadores, que interfiere en la seguridad del paciente, especialmente en las Unidades de Cuidado Intensivo. Los efectos directos de la sobrecarga de trabajo en el cuidado de los pacientes generan insatisfacción de los usuarios; pueden estar relacionados con la falta de tiempo para llevar a cabo importantes tareas de

atención, efectos que incluyen las complicaciones, los malos resultados del paciente y aumento de la mortalidad.

Gurses, Carayon y Wall²² (2009), plantean que los predictores de alta carga de trabajo incluyen un pobre entorno físico del trabajo, la no eficacia en la gestión de la cadena de suministro (retraso en conseguir los medicamentos de farmacia, dotación inadecuada en habitaciones de los pacientes y área de suministros desorganizada). Gil, García y Caro²³, concluyeron en un estudio realizado en España en el 2008 que la sobrecarga laboral es un factor estresante significativo asociado a una variedad de reacciones de deterioro psicológico, incluyendo el Síndrome de Quemarse por el Trabajo -SQT-, en diferentes muestras de trabajadores.

1.3.4. Factores extrínsecos y factores intrínsecos de Satisfacción Laboral

Chiavenato (2009), indica que, la existencia de factores extrínsecos y intrínsecos de la Satisfacción Laboral:

a) Factores higiénicos o insatisfactorios (Factores extrínsecos)

Condiciones físicas o ambientales.

- Salario
- Beneficios sociales
- Políticas de la institución
- Supervisión recibida
- Oportunidad de ascenso
- Las relaciones con sus compañeros
- Tratamiento justo del jefe
- Horario de trabajo
- Estabilidad en el empleo

- Régimen de contratación
- b) Factores motivadores o satisfactorios (factores intrínsecos)
 - La remuneración por horas de trabajo extra
 - Realización profesional
 - Reconocimiento profesional
 - Responsabilidad asignada
 - Utilización de capacidades adquiridas
 - Tareas o trabajos recargados.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo influye el nivel de carga laboral de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018?

1.5. Justificación e importancia

La presente investigación se justifica, porque está orientada a determinar si el nivel de carga laboral del personal de enfermería influye en el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe.

Es indispensable la investigación, porque la carga laboral en el profesional de enfermería, se ha venido identificando como un factor de interés en la salud y la seguridad del profesional y en el impacto que puede generar en el cuidado y seguridad del paciente.

Por lo tanto, es importante disponer de esta información que constituirá un aporte a la institución para que las autoridades competentes del departamento de enfermería conozcan los resultados y se motiven a involucrar modelos de producción y prestación de servicio orientadas a fortalecer el uso de mecanismos de afrontamiento y manejo de la carga laboral del personal de enfermería, mediante la combinación del

ritmo de trabajo, responsabilidad e intervalos de descanso en la jornada de trabajo favoreciendo así a un óptimo rendimiento de su personal.

El estudio también es importante, porque de sus resultados que se obtengan van a servir como fuente de consulta, en beneficio de satisfacer la calidad de servicio que se le debe brindar a los usuarios; así como una mejor distribución de la recarga de trabajo al personal de enfermería.

1.6. Hipótesis

Ha: El nivel de carga laboral de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

H0: El nivel de carga laboral de enfermería no influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la influencia del nivel de carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del hospital Referencial de Ferreñafe, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia del hospital Referencial de Ferreñafe, 2018.
- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del hospital Referencial de Ferreñafe, 2018.

II. Material y métodos:

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1 Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo cuantitativa. El tipo de investigación cuantitativo se caracteriza porque permitirá ordenar los resultados de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos de fenómenos y hechos.

El tipo de investigación es descriptivo porque tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos. Se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico, Hernández, Fernández y Baptista, sostienen que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, es decir es descriptiva porque se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad y busca especificar propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis

2.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación corresponde al descriptivo de corte transversal. Por su alcance temporal el corte de la metodología de recolección de datos fue transversal, según refiere Hernández, Fernández y Baptista²⁵ (2010) pues se consultó a la muestra en solo un momento específico

Esquema:

M1 —————> **1**

M2 —————> **2**

M1: Enfermeras O1: Carga laboral M2: Usuarios

O2: Satisfacción

M2: Usuarios

O2: Satisfacción

2.2. Población y muestra

En términos estadísticos, población es un conjunto finito o infinito de personas, animales o cosas que presentan características comunes, sobre los cuales se quiere efectuar un estudio determinado. La población para esta investigación son las enfermeras y los usuarios que acuden al servicio de Emergencia del Hospital referencial de Ferreñafe, 2018.

Las enfermeras son en número de 31 y para obtener los usuarios se tomó el histórico atendido entre los meses de marzo y abril en el servicio de Emergencia del 2018 que en total son 990.

Sabiendo el tamaño de la población podemos calcular la muestra (n) como sigue

$$n = \frac{Z^2 (N) (p) (q)}{Z^2 (p) (q) + e^2 (N-1)}$$

En donde:

N = tamaño de la población = 990 usuarios

Z = 1.96 nivel de confianza

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada, en este caso es el 0.5

q = probabilidad de fracaso = 1 - P = En este caso 1 - 0.5 = 0.5

e = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = En este caso es un 5%

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (990) (0.5) (0.5)}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (990-1) (0.05)^2}$$

$$n = 277$$

Criterios de inclusión:

Enfermeros(as) que trabajen en el Servicio de Enfermería del Hospital Referencial de Ferreñafe

Enfermeros(as) que deseen participar en la investigación firmando el consentimiento informado.

Usuarios que deseen participar en la investigación firmando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

Enfermeros que no trabajen en el hospital referencial de Ferreñafe

Enfermeros que no deseen participar en la investigación y no firmen el consentimiento informado.

Usuarios que no deseen participar en la investigación y no firmen el consentimiento informado.

2.3. Variables, Operacionalización.

Variable Independiente: Carga laboral

Definición Conceptual de la Variable

Conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral”; el personal de enfermería después de una exhaustiva jornada laboral se manifiestan signos de fatiga, cansancio y esto puede repercutir en su

salud como también en la salud del paciente, en situaciones no se logra brindar un cuidado de calidad.¹²

Variable Independiente: Satisfacción

Definición Conceptual de la Variable

Satisfacción es la capacidad de aceptación del usuario frente a un servicio de salud que ha recibido el cual puede ser positivo o negativo.¹⁵

Definición Operacional de la Variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Carga Laboral	La carga laboral o de trabajo se define como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. ¹⁵	Carga Mental	<ul style="list-style-type: none"> -Presión de tiempos -Atención -Complejidad -Monotonía -Iniciativa -Aislamiento -Horario de trabajo -Relaciones dependientes de trabajo. -Demandas generales 		Cuestionario de Carga Laboral Autor: Mily Lluly Santillan Rosell (2015)
		Carga Física	<ul style="list-style-type: none"> -Carga estática -Carga dinámica 		

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Satisfacción	Según Bárbara Zas (psicóloga) el concepto de satisfacción siempre va estar relacionado con algo o alguien, ya que tiene que ver con algo que se quiere, se espera o se desea y va entrar en relación a la espera de un cierto efecto, la satisfacción lo relaciona con un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no, satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud es un proceso complejo de intersubjetividades porque sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos. ¹⁷	Accesibilidad	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizase procedimientos.	1	ESCALA DE CARE-Q
			La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	2	
			La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	3	
			La enfermera responde rápidamente a su llamado.	4	
			La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal.	5	
		Explica y Facilita	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	6	
			La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual	7	
			La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	8	
			La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	9	
			La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	10	
		Conforta	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente	11	
			La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	12	
			La enfermera es alegre.	13	
			La enfermera se sienta con usted para entablar conversación.	14	
			La enfermera establece contacto físico cuando usted	15	
			La enfermera lo escucha con atención.	16	

			La enfermera habla con usted amablemente.	17	
			La enfermera involucra a su familia en su cuidado	18	
		Se anticipa	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	19	
			La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	20	
			Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted	21	
			La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	22	
		Mediante relaciones de confianza	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	23	
			La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.	24	
			La enfermera lo pone a usted e primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	25	
			La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	26	
			La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	27	
			La enfermera se identifica y se presenta ante usted	28	
		Monitorea y hace seguimiento	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	29	
			La enfermera realiza los procedimientos con seguridad	30	
			La enfermera le proporciona un cuidado físico	31	
			La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	32	
			La enfermera identifica cuando es necesario llamar al medico	33	

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y la entrevista, las cuales persiguieron indagar las opiniones que tienen dos sectores de la población sobre determinado problema. Estas técnicas están orientadas a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuentes de información. Realizada con el propósito de obtener información más espontánea y abierta.

La aplicación de la encuesta que está estructurada en 5 aspectos: datos generales, objetivo, instrucciones, datos socio-demográficos y los ítems, recogerá la información sobre la carga laboral que experimenta las enfermeras en el servicio de emergencia de mencionado nosocomio. La técnica de entrevista estructurada, de la misma forma que la entrevista, permitirá recoger información de las expectativas del usuario sobre el nivel de satisfacción del servicio, que esperaría recibir.

Para la variable carga laboral

Para medir la variable de carga laboral, se utilizó el cuestionario de Mily Llully Santillan Rosell quien en el año 2015 crea el instrumento de carga laboral el cual consta de 36 preguntas, se dividieron 27 preguntas para carga mental y 09 preguntas para carga física.

La variable fue medida como: alta, media y baja carga laboral; el cual se obtuvo de la suma de todos los ítems resueltos.

- Carga laboral alta: de 97 a 144 puntos.
- Carga laboral media: de 49 a 96 puntos.
- Carga laboral baja: menor o igual a 48 puntos.

Según las dimensiones fue:

- Carga mental:

Alta: de 73 a 108 puntos. Media: de 37 a 72 puntos.

Baja: menor o igual a 36 puntos.

• Carga física:

Alta: de 25 a 36 puntos. Media: de 13 a 24 puntos.

Baja: menor o igual a 12 puntos.

Se realizó la validación del instrumento mediante el juicio de 05 expertos, posteriormente se aplicó la prueba binomial, comparando el valor calculado (V.C= 8.88) con el valor total (V.T= 1.64), lo cual determinó que el instrumento es adecuado.

Para determinar la confiabilidad se aplicó la prueba piloto con el 37.5% de la muestra que equivale a 15 enfermeras; posteriormente se aplicó el Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0.807, el cual indica que el instrumento tiene fuerte confiabilidad.

Para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se utilizó como instrumento el cuestionario de CARE-Q o escala de satisfacción del cuidado, el cual fue diseñado por la Dra Patricia Larson. Esta escala fue validada en su versión en español por estudiantes de la universidad del Bosque, para la población colombiana en abril del 2008.

Para nuestro estudio la escala tuvo algunas modificaciones en relación al manual de funciones que en nuestro medio cumple la enfermería, constando en un total de 28 ítems, referentes al cuidado de Enfermería, por lo que la tabla de valores para la categoría queda de la siguiente manera.

-Escala de CARE-Q modificada para el personal de enfermería

Categorías Care-Q	Nro. preguntas	Valor máximo	Valor Mínimo	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Accesibilidad	5	20	5	10	15	20
Conforta	8	32	8	16	24	32
Se anticipa	4	16	4	8	12	16
Mantiene relación de confianza	6	24	6	12	18	24
Monitorea y hace seguimiento	5	20	5	10	15	20
TOTAL	28	112	28	56	84	112

Fuente: Castro E, Contreras E.²⁶

Cada categoría tiene un determinado número de preguntas y cada una de ellas tiene cuatro posibles respuestas.

1. Nunca
2. A veces
3. Casi siempre
4. Siempre

Una vez establecidos estos valores se dividen en tres entre el valor mínimo y el valor máximo para determinar el nivel bajo, el medio y el alto como se muestra en la tabla, para determinar el valor de cada categoría se suma el total de las respuestas de cada ítem que evalúan la categoría y se multiplica por el valor asignado a cada una para determinar cuántos pacientes tienen un nivel bajo, un nivel medio y un nivel alto de satisfacción con la atención recibida.

- Bajo 28 a 55
- Medio 56 a 63
- Alto 84 a 100

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Una vez aprobado el proyecto de investigación por la escuela de enfermería de la Universidad Señor de Sipán, se solicitó el permiso a la institución donde se realizó la investigación para coordinar las fechas y horarios exactos para la recolección de la información. Luego se procedió a la recolección de la información mediante la aplicación de los instrumentos según fecha acordada previamente con la institución de salud.

Una vez recopilados los datos manualmente, éstos se ingresaron a una base creada en una hoja de cálculo. Para la confiabilidad y el análisis de datos se utilizó el software SPSS versión 24 y los resultados fueron presentados en tablas y figuras. Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. La estadística inferencial es una parte de la estadística que comprende los métodos y procedimientos que por medio de la inducción determina propiedades de una población estadística, a partir de una pequeña

parte de esta. Su objetivo para esta investigación fue obtener conclusiones útiles para hacer deducciones sobre una totalidad, basándose en la información numérica utilizando para ello el análisis de varianza en el procesamiento de resultados aquí se elimina los posibles errores, se depura la muestra, se tabulan los datos y se calculan los valores.

2.6. Criterios éticos

Para esta investigación se aplicaron los principios planteados en el informe Belmont

Principio de la Beneficencia. Este principio consiste en tratar a las personas de una manera ética que implica no solo respetar a sus decisiones, sino también procurar su bienestar. En este sentido se han formulado dos reglas generales como expresiones complementarias de beneficencia: no hacer daño; y acrecentar al máximo los beneficios y disminuir los daños posibles. Este principio tendrá en consideración al momento de entrevistar a los adultos mayores evitando causarles daño u ofenderlas con las preguntas que se plantearon, además se respetó en todo momento cada opinión que expresaban, la finalidad será lograr que participen para identificar el nivel de satisfacción de la calidad del cuidado enfermero; así será como se garantizará la práctica de este principio ²⁷.

Principio de Justicia. Se habla de justicia en el sentido de equidad en la distribución o lo que se merece. Una manera de interpretar el principio de justicia es que los iguales deben tratarse con igualdad, por eso se siguió este principio brindando un trato justo, sin distinción y equitativo durante el acercamiento a cada estudiante; se describe en este principio que ocurre injusticia cuando se le niega a una persona algún derecho, en este estudio se respetó los derechos de los estudiantes en cuanto a la información brindada por tanto prevaleció la confidencialidad de los datos ²³.

Principio de Respeto a la dignidad humana. El respeto a las personas incorpora cuando menos dos convicciones éticas: primero, que los individuos deberán ser tratados como agentes autónomos y segundos, que las personas con autonomía disminuida tienen derecho a ser protegidas. Así, el principio de respeto a las

personas se divide en dos exigencias morales separadas: la exigencia de reconocer autonomía y la exigencia de proteger a aquellos con autonomía disminuida, se tendrá en cuenta esta convicción ética que determina que cada participante fuera tratado como agente autónomo, pues fueron ellos quienes decidieron colaborar con la investigación firmando el consentimiento informado, con previa explicación detallada sobre el propósito ²³.

2.7. Criterios de rigor científicos

Consentimiento informado

El respeto a las personas exige que se dé a los sujetos, en la medida de sus capacidades, la oportunidad de escoger lo que les pueda ocurrir o no. Se ofrece esta oportunidad cuando se satisfacen los criterios adecuados a los que el consentimiento informado debe ajustarse. Aunque nadie duda de la importancia del consentimiento informado, con todo, existe una gran controversia sobre la naturaleza y la posibilidad de un consentimiento informado. Sin embargo, prevalece de manera muy general el acuerdo de que el procedimiento debe constar de tres elementos: información, comprensión y voluntariedad.

Credibilidad: este criterio permitirá reflexionar sobre la necesidad de revisar si la investigación reúne condiciones de rigor y veracidad de los hallazgos. Es decir, la credibilidad hace referencia a la necesidad de que exista un isomorfismo entre los resultados de la investigación y las percepciones que los sujetos participantes poseen sobre las realidades estudiadas ²³.

Confiabilidad: al igual que la validez son constructos inherentes a la investigación desde la perspectiva positivista para otorgarle a los instrumentos y a la información recabada, exactitud y consistencia necesarias para efectuar las generalizaciones de los hallazgos, derivadas del análisis de las variables en estudio. La confiabilidad representa el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observaciones, evaluadores o jueces del mismo fenómeno ²³.

Transferibilidad o Aplicabilidad: Es el criterio que se debe tener en cuenta para juzgar el rigor metodológico en la investigación. Este criterio se refiere a la posibilidad de extender los resultados del estudio a otras poblaciones. Guba y

Lincoln indican que se trata de examinar qué tanto se ajustan los resultados con otro contexto. En la investigación, la audiencia o el lector de la misma son los que determinan si pueden transferir los hallazgos a un contexto diferente del estudio ²³.

Para ello se necesita que se describa densamente el lugar y las características de las personas donde el fenómeno será estudiado. Por tanto, el grado de transferibilidad es una función directa de la similitud entre los contextos ²³.

III. Resultados

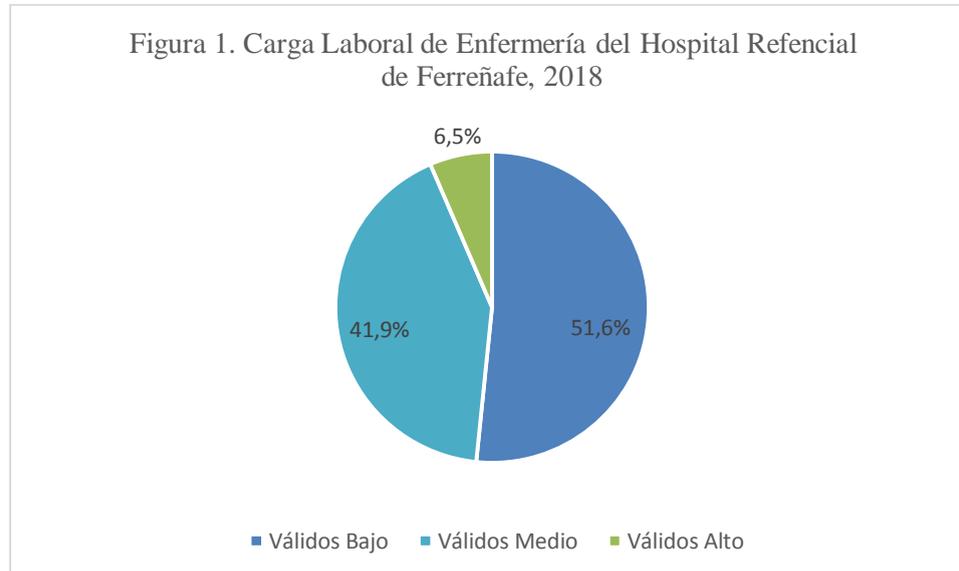
3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 1. Carga laboral de Enfermería del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Carga Laboral (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	16	51,6	51,6
MEDIO	13	41,9	93,5
ALTO	2	6,5	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios.

El 51,6% presenta un nivel bajo respecto a la carga laboral de Enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe. A diferencia del 6,55 que presenta nivel alto.



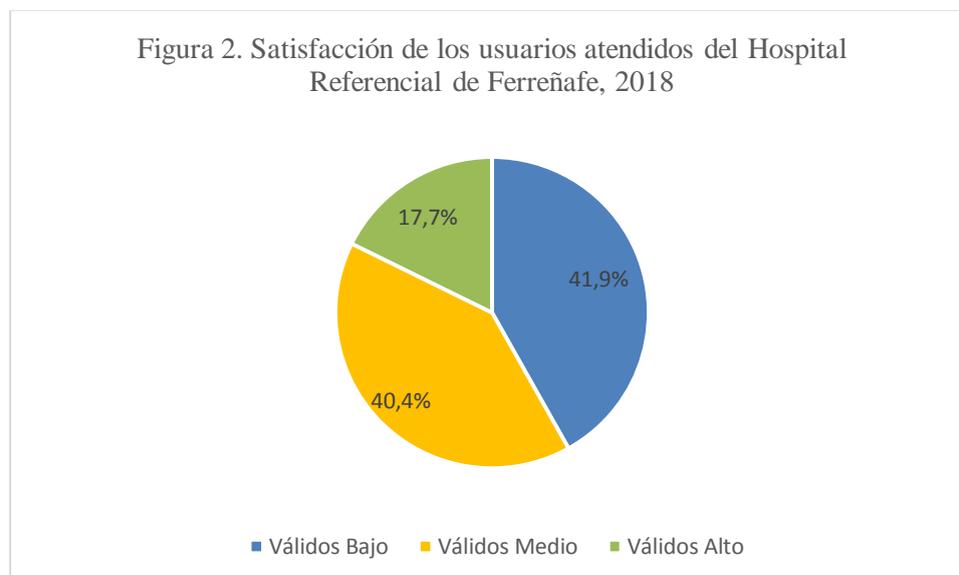
Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Satisfacción de los usuarios atendidos del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Satisfacción del usuario (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	116	41,9	41,9
MEDIO	112	40,4	82,3
ALTO	49	17,7	100,0
Total	277	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios.

Con respecto a la satisfacción de los usuarios atendidos del Hospital Referencial de Ferreñafe, el 41,9% se ubica en un nivel bajo. A diferencia del 17,7% que se encuentra en un nivel alto.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Carga laboral de Enfermería y Satisfacción de los usuarios atendidos del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

		SATISFACCION DEL USUARIO (agrupado)				
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
CARGA LABORAL (agrupado)	BAJO	Recuento	125	112	49	286
		% dentro de				
		SATISFACCION DEL	89,3%	100,0%	100,0%	95,0%
		USUARIO (agrupado)				
	MEDIO	Recuento	13	0	0	13
		% dentro de				
		SATISFACCION DEL	9,3%	0,0%	0,0%	4,3%
		USUARIO (agrupado)				
		ALTO	Recuento	2	0	0
	% dentro de					
	SATISFACCION DEL	1,4%	0,0%	0,0%	0,7%	
	USUARIO (agrupado)					
Total	Recuento	140	112	49	301	
	% dentro de					
	SATISFACCION DEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	USUARIO (agrupado)					

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios.

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,155 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	23,872	4	,000
Asociación lineal por lineal	13,040	1	,000
N de casos válidos	301		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,33.

En la tabla 1, se puede observar que, el nivel de carga laboral de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018.

3.2. Discusión de resultados

Respecto al primer objetivo específico sobre, identificar el nivel de carga laboral de enfermería del hospital Referencial de Ferreñafe, en la tabla N°2 se observa que, el 41,9% presenta un nivel medio. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Manrique Cruz M., y Rodríguez Regente S.¹² en el año 2016 en Arequipa, donde se llevó cabo el estudio denominado: Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de Hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016; donde a nivel global el nivel de desempeño laboral que alcanzaron las enfermeras(os) de los diferentes servicios predominantemente fue el nivel alto (63,38%), seguido por el nivel medio (36,62%).

Otro resultado encontrado que es oportuno compararlo con los obtenidos en la presente investigación, es el de García Ortiz, K.¹³; quien llevó a cabo la tesis titulada: Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa – 2017 concluyendo que, la mayoría de enfermeras presentó, en su estudio, una carga laboral excesiva (44,7), seguida de la carga laboral grande (40,0%) y la carga laboral enorme (15,3%).

Asimismo, los resultados de Campusano Machahuay, M. y Huamán Rosales, M.,⁹ en la investigación titulada: Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería, terminan afirmando que, los efectos de la sobrecarga de trabajo influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería, reduce la productividad, rinde menos, conlleva a serios problemas en su salud física y mental, asimismo perjudicarán su eficiencia y su calidad de vida, disminuyendo el nivel de carga en su desempeño profesional.

Sobre los resultados del primer objetivo específico, podemos decir que, el aporte, se direcciona a que, una vez identificado el nivel de carga laboral del personal de enfermería del hospital Referencial de Ferreñafe; entonces ahora se podrá tomar las mejores medidas para poder prevenir que este nivel de sobrecarga laboral no se siga

incrementando más, sino por el contrario, se apliquen estrategias que permitan disminuir estos episodios críticos.

En relación al segundo objetivo específico sobre, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Referencial de Ferreñafe, en la tabla N°3 se aprecia que el 41,9% se encuentra en un nivel bajo. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Mejía Acuña, D. y Rivera Segura, O.,¹⁵ en el 2016, donde el 46% de los pacientes del servicio del emergencia de Hospital Regional Docente Las Mercedes atendidos en los meses de enero – marzo, manifiesta que su satisfacción con respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería está en proceso, el 29% considera que está por mejorar y el 25% que es aceptable. De igual modo, Coronado Chanamé, A.M. y Vásquez Santisteban, K. J.,¹⁴ en su investigación titulada: Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017 concluye que, el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el servicio de Pediatría es realizado con atributos de calidad, y el mayor porcentaje de madres encuestadas refieren estar muy satisfechas con el cuidado brindado.

Al respecto, en la actualidad se valora mucho los agentes satisfactorios en el trabajo; especialmente en el sector salud en donde la intensidad de la relación prestador- paciente supone mucha responsabilidad para su recuperación; de ahí que los espacios de tiempo para el descanso del personal deben ser administrado de la mejor manera posible.

Sin embargo, Aguilera C. y Vargas C⁶, realizaron la investigación titulada: “Sobrecarga Laboral y agotamiento psicofísico en el personal de enfermería del Sanatorio y Clínica Rivadavia de la ciudad de San Luis en Argentina”, donde se obtuvo como resultado que, el 98% de las enfermeras tienen sobrecarga laboral y el 70% de estas sufren algún agotamiento psicofísico como: cefalea, náuseas, estreñimiento y dificultad para concentrarse.

Asimismo, otra investigación que corrobora los resultados obtenidos en la presente investigación, es el de Canales-Vargas, M; Valenzuela-Suazo, S. y

Paravic-Klijn, T,⁷ quienes realizaron un estudio titulado: Sobrecarga Laboral y agotamiento psicofísico en el personal de enfermería del Sanatorio y Clínica Rivadavia de la ciudad de San Luis en Argentina, quienes encontraron que, los profesionales de Enfermería en Chile se desenvuelven en condiciones laborales marcadas por la carencia de materiales, alta demanda laboral y limitados recursos, lo cual repercute de alguna manera en la eficacia y eficiencia de la atención de los pacientes.

Es necesario, reflexionar sobre la atención de los enfermeros hacia sus pacientes y la satisfacción que de esto resulte, ya que al conocer el nivel de satisfacción de los usuarios; entonces, podemos tomar medidas correctivas para mejorar en la satisfacción de los usuarios atendidos día a día en el hospital Referencial de Ferreñafe.

Respecto al objetivo general: Determinar la influencia del nivel de carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe (tabla N°1), se encuentra que, existe influencia de la carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe; ya que mientras más carga laboral exista, se va ver reflejado en forma negativa en la atención al usuario. Estos resultados, son concordantes con los de otros investigadores; así tenemos que, Aquije Campos, E. B.,¹⁰ quien llevó a cabo la tesis titulada: Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, concluyendo que, el aumento de tareas por escasos del personal de enfermería, afecta su capacidad y desempeño. De igual forma, el incremento del ritmo de trabajo en los servicios del hospital, incide en los niveles de contribución al logro de los objetivos institucionales. Asimismo, el incremento de los niveles de estrés ocupacional, incide en el rendimiento a nivel del entorno laboral.

Finalmente, al comprobar la influencia que ejerce el nivel de carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, entonces; como profesionales de la salud no debemos permitir

que la carga laboral influya en nuestro actuar frente a los usuarios. Pero también, es necesario que se tomen las medidas preventivas del caso, para que los profesionales de salud no estemos expuestos a una sobrecarga laboral, la cual va influir negativamente en la satisfacción de los usuarios.

IV. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

1. El nivel de carga laboral de enfermería del Hospital Referencial de Ferreñafe, es bajo con el 51,6%, seguido del nivel medio con el 41,9% y solo el 6,5% se encuentra en el nivel alto.

2. El nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Referencial de Ferreñafe, es bajo con el 41,9%, seguido del nivel medio con el 40,4% y solo el 17,7% se encuentra en un nivel alto.

3. Existe influencia de la carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, ya que mientras más carga laboral exista, se va ver reflejado en forma negativa en la atención al usuario.

4.2. Recomendaciones

1. Establecer el número adecuado de pacientes a cargo de las enfermeras, teniendo en cuenta la disponibilidad de personal y promover el personal adicional necesario de acuerdo a los requerimientos y especificidad del servicio.
2. Sensibilizar al personal de enfermería que labora en el servicio a que brinde al paciente un buen cuidado con un trato humanizado.
3. Proponer capacitaciones para el mejoramiento del clima organizacional en la atención que brinda el personal de enfermería.
4. Mantener un buen clima organizacional entre las enfermeras, asegurando un ambiente de trabajo adecuado que garantice el bienestar y satisfacción laboral de la enfermera y por ende la satisfacción de los usuarios.
5. Asignación de mayor presupuesto por parte de la Unidad ejecutora 400 GERESA, para la contratación de personal.
6. Analizar la brecha de Recursos Humanos por parte del equipo de gestión del hospital Referencial de Ferreñafe, para una mejor organización de los servicios de acuerdo a la demanda.

REFERENCIAS

1. Marx K. Crítica de economía política. Revista Civilización brasileña. 2016. [Citado 11 de abril de 2018] Disponible desde: [file:///C:/Users/PDC/Downloads/Coronado_11%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PDC/Downloads/Coronado_11%20(1).pdf)
2. OPS El trabajo de las enfermeras es clave para lograr la equidad en salud 2013 [citado 14 de abril de 2018]. Disponible desde: http://www.paho.org/bol/index.php?option=com_content&view=article&id=314:el-trabajo-enfermeras-clave-lograr-equidad-salud&Itemid=481
3. Ministerio de Salud (MINSA). Unidad Funcional de Gestión y Calidad en Salud. Perú. [Citado 13 de abril de 2018] Disponible desde: <https://www.minsa.gob.pe/calidad>.
4. Coronado L. Factores Laborales y niveles estrés laboral. (Tesis de licenciatura). Lima-Perú UNMSM 2013. [Citado 23 de mayo de 2018] Disponible desde: [file:///C:/Users/PDC/Downloads/Coronado_11%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/PDC/Downloads/Coronado_11%20(2).pdf)
5. Wilson S. Oscco. Condiciones Laborales y Nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano Rev. Méd. panacea 2012. Disponible desde: <http://revpanacea.unica.edu.pe/index.php/RMP/article/view/90/67>
6. Aguilera C. y Vargas C. Sobrecarga Laboral y agotamiento psicofísico en el personal de enfermería del Sanatorio y Clínica Rivadavia de la ciudad de San Luis (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de la Plata. Argentina. 2015.
7. Canales-Vergara, M.; Valenzuela-Suazo, S. y Paravic-Klijjn, T. Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. Enferm. univ [online]. 2016, vol. 13 n.3, pp.178-186. ISSN 2395-8421. [Citado el 8 de mayo de 2018] Disponible desde: <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2016.05.004>.

8. Barrios, S. et. al. Carga laboral de las enfermeras en Unidades de Hemodiálisis Crónica según dependencia y riesgo de los pacientes. [en línea]. Revista Médica de Chile. 145(7). 2017. [Citado el 7 de junio de 2017]. Disponible desde: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034988720170007008
9. Campusano M. y Huamán M. Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería. (Tesis de especialista). Universidad Privada Norbert Wiener. Perú. 2018.
10. Aquije, E.B. Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2016. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/935/T_MAESTRIA%20E_N%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_31187150_AQUIJE_CAMPOS_EMMA%20BERTHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Enciso L. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho-2016. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. 2017.
12. Manrique M. y Rodríguez S. Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de Hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. 2017.
13. García K. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa – 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. 2017.
14. Coronado A.M. y Vásquez, K.J. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio

de Mogrovejo. Chiclayo. 2018. Disponible desde:
file:///D:/Papa/TESIS%204/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.

15. Mejía D. Rivera O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes, 2016. Tesis de licenciatura. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. 2016.

16. Parra M. Conceptos básicos en salud laboral. (1° ed.). Santiago de Chile: Andros Impresores; 2003. [Internet]. [Consultado 1 de julio de 2018]. Disponible desde:
<http://www.edpcollege.info/ebooks-pdf/ser009.pdf>.

17. Marky GA. Satisfacción según Percepción de los padres y cuidado enfermero al Niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo, diciembre 2012. (Tesis de Licenciatura). Universidad Ricardo Palma. Perú.

18. Fry M, Thompson J, Chan A. Patients regularly leave emergency departments before medical assessment: a study of did not wait patients, medical profile and outcome characteristics. Aust Emerg Nurs J. 2004; 6(2):21-26

19. Rojas MW, Barajas LM. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Urgencias de la Unidad Básica Puente Barco Leones. Revista Ciencia y Cuidado (España).2012; Vol. 9, Nº. 1, págs. 13-23 26

20. García H. Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001. 4ed. Ginebra-Suiza, 2008.

21. Hoonakker P. Carayon P. Gurses A. Brown R. Khunlertkit K., y otros. Measuring workload of ICU nurses with a questionnaire survey: the NASA Task Load Index (TLX). IIE Transactions on Healthcare Systems Engineering, 2011, 1(2), 131-143.

22. Gurses, AP., Carayon, P., and Wall M. (2009) Impact of Performance Obstacles on Intensive Care Nurses' Workload, Perceived Quality and Safety of Care, and Quality of Working Life. In: HSR: Health Services Research 44:2, Part I
23. Gil P. García J. & Hernández, M. Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería: a study in nursing professionals. *Interamerican Journal of Psychology*, 2008, 42, 113-118.
24. Chiavenato, I. (2009), *Administración de Recursos Humanos*. 5ª. Edición. Colombia Edita
25. Hernández, R., Fernández, L., y Batista, L. *Metodología de la investigación*. (6º ed.). México: Mc Graw-Hill. 2010.
26. Castro E. Contreras E. Satisfacción con la atención médica en el área de Hospitalización en el Departamento de Gineco-Obstetricia del hospital José Carrasco Arteaga, 2014. (Tesis de grado). Universidad de Cuenca. Ecuador. 2014.
27. Vicuña S. aplicación de los principios bioéticos por el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Víctor ramos guardia de Huaraz. [Internet] Perú: UA, 2015 [citado el 4 junio de 2017]. Disponible desde:
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/16/3/SARMELLY%20%20ROSSMERY%20%20VICUNA%20%20RIOS%20%20APLICACION%20DE%20LOS%20PRINCIPIOS%20BIOETICOS.pdf>

ANEXOS

ANEXO N°1



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....
.....

Identificado con DNI..... Declaro haber sido informado de manera clara, precisa y oportuna por la alumna Calderón Carrasco Fiorela de los fines que busca la presente investigación titulada CARGA LABORAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2018

Los datos obtenidos de mi participación serán finalmente copiados por la investigadora además procesara en secreto y en estricta confidencia respetando mi intimidad.

Por lo expuesto otorgo mi consentimiento a que se me realice el cuestionario o entrevista

INVESTIGADORA

PARTICIPANTE

RESPONSABLE

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
ANEXO 2
ESCALA DE CARE-Q

I. DATOS GENERALES

1. Entidad _____ Hospitalaria: _____

2. Fecha de aplicación: _____

II. OBJETIVO

Recopilar información sobre el nivel de *satisfacción de los usuarios* atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, en relación a cuidados de enfermería.

IV. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Edad: _____ años 2. Sexo: Masculino ().
 Femenino ()

3. Ocupación: _____ 4. Estado Civil: _____

5. _____ Tipo de diagnóstico: _____

V. INSTRUCCIONES

Sr.(a), a continuación, le haré lectura de un conjunto de preguntas, orientadas a conocer el nivel de su satisfacción en relación al cuidado de enfermería. Para lo cual Ud. responderá una sola alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo, motivo por lo cual le solicito que responda con sinceridad.

VI. ÍTEMS.

Nº	ÍTEMS	Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	Accesibilidad	1	2	3	4
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizase procedimientos				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo				
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5	La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal				
	EXPLICA Y FACILITA				
6	La enfermera le informa sobre los				

	grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
Conforta					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente				
12	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
13	La enfermera es alegre				
14	La enfermera se sienta con usted para entablar conversación				
15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
16	La enfermera lo escucha con atención				
17	La enfermera habla con usted amablemente				
18	La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
Se anticipa					
19	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud				
20	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud				
21	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted				
22	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
Mantiene Relación de confianza					

23	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
24	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud				
25	La enfermera lo pone a usted e primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
26	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados				
27	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual				
28	La enfermera se identifica y se presenta ante usted				
Monitorea y hace seguimiento					
29	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
30	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad				
31	La enfermera le proporciona un cuidado físico				
32	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted				
33	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al medico				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

I. DATOS GENERALES

1. Entidad

Hospitalaria _____

2. Fecha de aplicación: _____

II. OBJETIVO

Recopilar información sobre la carga laboral que experimenta la enfermera en servicio de emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe.

III. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Edad: _____ años.

2. Sexo: Masculino ().

Femenino ()

3. Ocupación: _____

4. Estado Civil:

5. Tiempo de servicio: _____ años.

6. Otra Especialización:

IV. INSTRUCCIONES

Sr.(ta), licenciada a continuación le presentamos un conjunto de preguntas, orientadas a conocer el nivel de carga laboral que Ud. experimenta diariamente en el área donde se desempeña. Para lo cual Ud. responderá marcando con un aspa (X) una sola alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo, motivo por lo cual le solicito que responda con sinceridad.

N		Nunca	A Veces	Siempre
CARGA MENTAL:				
Presión de tiempos				
1	¿Necesita un tiempo de descanso durante tu jornada laboral?			
2	¿Al interrumpir su trabajo genera problemas?			
3	¿Existen fases durante el trabajo que se puede Calificar como agobiante?			
Atención				
4	¿En su trabajo maneja maquinas o elementos que requieren gran atención?			
5	¿En su trabajo requiere precisión y minuciosidad?			

6	¿Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración?			
	Complejidad			
7	¿Su trabajo requiere la utilización frecuente de documentos y/o manuales?			
8	¿Su trabajo precisa de múltiples habilidades?			
9	¿Los errores en su trabajo tienen gran repercusión en su trabajo?			
	Monotonía			
10	¿Realiza en su trabajo varias funciones y/ o tareas?			
11	¿Las tareas repetitivas, desearías intercambiarlas con tus compañeros de trabajo?			
12	¿Aparecen con frecuencia cambios para su trabajo?			
	Iniciativa			
13	¿Te esmeras para hacer bien y más rápido tu trabajo?			
14	¿Tienes que resolver las incidencias en su trabajo por sus propios medios?			
15	¿Tu trabajo requiere de creatividad e iniciativa?			
	Aislamiento			
16	¿Su ambiente de trabajo es aislado?			
17	¿Cómo trabajador estas constantemente vigilado en tu trabajo?			
18	¿Con frecuencia es imposible ponerse en contacto con tu empleador o un compañero cuando surge un problema?			
	Horario de trabajo			
19	¿Tu horario de trabajo depende de tus empleadores?			
20	¿Prolongas habitualmente tu horario de trabajo?			

21	¿Realizas horas extras para mantener tu trabajo?			
Relaciones dependientes de trabajo				
22	¿Se siente comprometido con su trabajo?			
23	¿Debe relacionarse con personas, tanto internas como externas de su trabajo para realizar sus actividades?			
24	¿Su trabajo requiere muchas y variadas formas de manejarlos?			
Demandas Generales				
25	¿Debe supervisar la labor de otras personas?			
26	¿En su trabajo tienen que hacer más de una tarea a la vez?			
27	¿Debe informar sobre sus labores realizadas sus superiores?			
CARGA FISICA: Carga estática				
28	¿Pasa más de 4 horas de pie en su trabajo?			
29	¿Trabaja continuamente inclinado o en una postura forzada			
30	¿Su columna se ha afectado por una mala postura al realizar su trabajo?			
31	¿Los brazos soportan cargas mayores de 5 kg por espacios de tiempo largos?			
Carga dinámica				
32	¿Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral?			
33	¿Realiza desplazamientos con cargas mayores de 5 kg?			
34	¿El Trabajo le exige esfuerzo muscular?			
35	¿Para realizar las tareas utiliza sólo la fuerza de las manos?			
36	¿El agotamiento es rápido cuando realizas trabajos de esfuerzo muscular?			

**MATRIZ DE RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES CONSULTADOS
SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
(JUICIO DE EXPERTOS)**

ITEM	EXPERTOS					TOTAL
	1 M.E	2 W	3 L.I	5 IR	6 E T	
01	1	1	1	1	1	5
02	1	1	1	1	1	5
03	1	1	1	1	1	5
04	1	1	1	1	1	5
05	1	1	1	1	1	5
06	1	1	1	1	1	5
07	1	1	1	1	1	5
08	1	1	1	1	1	5
09	1	1	1	1	1	5
110	1	1	1	1	1	5

Profesionales consultados.

1. Lic Enf. Maria Esther Saavedra Chinchayan (Docente UNTRM)
2. Lic. Enf. Wilfredo Amaro Caceres. (Docente UNTRM)
3. Lic. Enf. Lorena Izquierdo Cubas (Docente UAP – SEDE BAGUA
4. Eco. Iraidá Consuelo Chicana de Sanchez (Directora Regional del Trabajo)
5. Lic. Elias Torres Armas (Docente UNTRM)

DECISIÓN ESTADÍSTICA

ITEM EVAL	JUECES EXPERTOS				P VALOR $\leq \alpha$	SIGNIFIC ESTAD
	ADECUADO		INADECUADO			
	Nº	%	Nº	%		
01	5	100	0	0	0.03125	*
02	5	100	0	0	0.03125	*
03	5	100	0	0	0.03125	*
04	5	100	0	0	0.03125	*
05	5	100	0	0	0.03125	*
06	5	100	0	0	0.03125	*
07	5	100	0	0	0.03125	*
08	5	100	0	0	0.03125	*
09	5	100	0	0	0.03125	*
10	5	100	0	0	0.03125	*
TOTAL	50	100	0	0	8.88	

Fuente: Apreciación de los expertos

(*) $p < 0.05$

(**) $p < 0.01$

INTERPRETACIÓN:

El instrumento es adecuado porque en la Prueba Binomial, el valor total es 8.88, lo cual es mayor que el V.C: 1.64).

CONFIABILIDAD POR EL COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH- MATRIZ DE CORRELACIÓN DE ITEMS

ITEM/ CASOS	P 01	P 02	P 03	P 04	P 05	P 06	P 07	P 08	P 09	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32	P 33	P 34	P 35	P 36	
C01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	0	0	2	4	4	2	4	4	4	4	0	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	
C02	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	0	2	2	4	2	4	4	4	4	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
C03	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	0	2	4	4	2	2	4	4	0	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	
C04	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	0	4	4	4	2	4	4	4	4	0	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	
C05	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	0	0	4	4	4	2	2	4	4	4	0	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	
C06	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	0	0	0	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	0	2	0	4	4	4	4	4	4	2	4	0	
C07	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	0	0	0	0	4	4	4	2	2	4	4	4	0	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	
C08	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	0	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4		
C09	0	0	2	2	4	4	4	4	4	0	0	2	4	4	4	0	4	2	0	0	0	0	4	4	0	0	0	4	4	2	4	2	2	0	4	0	
C10	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	0	2	2	4	0	4	2	4	4	4	0	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2		
C11	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	0	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2		
C12	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	0	0	2	2	2	0	0	2	4	2	2	0	4	4	0	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	0	
C13	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	0	2	2	0	4	4	4	4	0	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	
C14	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	0	0	2	2	2	0	2	4	4	2	2	4	4	2	0	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
C15	0	2	2	2	2	4	4	4	4	2	0	2	4	2	2	0	2	2	4	2	4	2	4	4	0	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	

1. RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE CASOS

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

2. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,807	36

3. CRITERIO DE CONFIABILIDAD: VALORES

- No es confiable -1 a 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75
- **Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89**
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

4. CONCLUSIÓN:

El instrumento que mide la carga laboral tiene una **fuerte confiabilidad** con un criterio de 0.807, de acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach, que fue procesado en el Software SPSS versión 22.

ANEXO N° 4
FICHA TÉCNICA

1. **Nombre** : Cuestionario de Satisfacción
2. **Autores** : Ministerio de Salud- Comité de Calidad
3. **.Procedencia** : Perú
4. **Administración** : Individual
5. **Duración** : 40 minutos
6. **Sujetos de Aplicación** : Pacientes
7. **Administración y Calificación:**

Se administró utilizando los siguientes materiales:

- Hoja de Respuesta
- Lápiz o lapicero

8. Consigna

El presente test que forma parte del trabajo de investigación, consta de 44 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

9. Baremación : Autor

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

10. Validez : El instrumento fue validado por juicio de expertos, que fueron profesionales del comité de calidad del Ministerio de salud del Perú.

11. Confiabilidad :

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	44

Se diseñó un cuestionario de 44 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems

$$\frac{K}{K-1} \left(\frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,989; indicando que es altamente confiable.

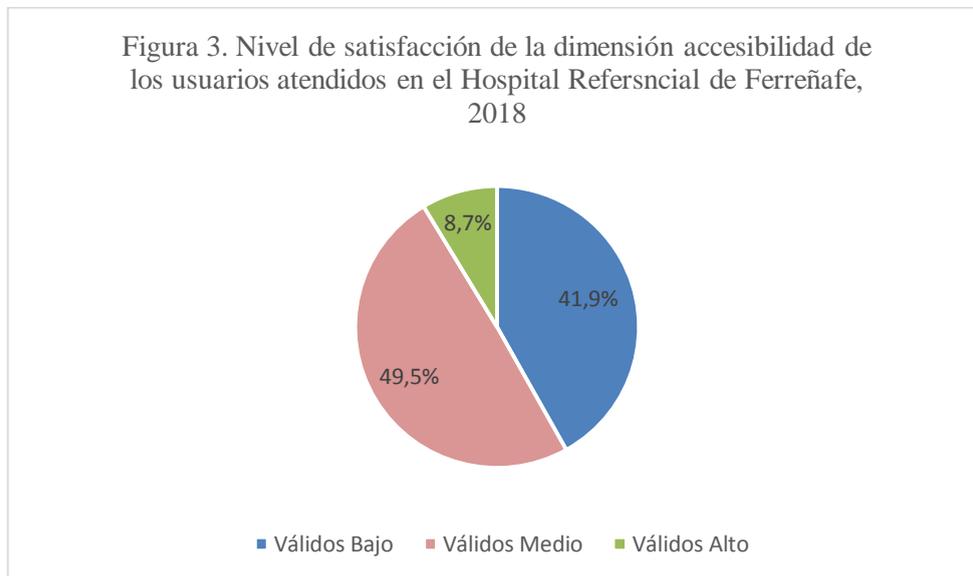
ANEXO 5

Tabla 4. Nivel de satisfacción de la dimensión Accesibilidad de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Accesibilidad (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	116	41,9	41,9
MEDIO	137	49,5	91,3
ALTO	24	8,7	100,0
Total	277	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

EL nivel de satisfacción de la dimensión Accesibilidad de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel medio registrando un porcentaje de 49,5%. Solo el 8,7% se ubica en un nivel alto.



Fuente: Elaboración propia

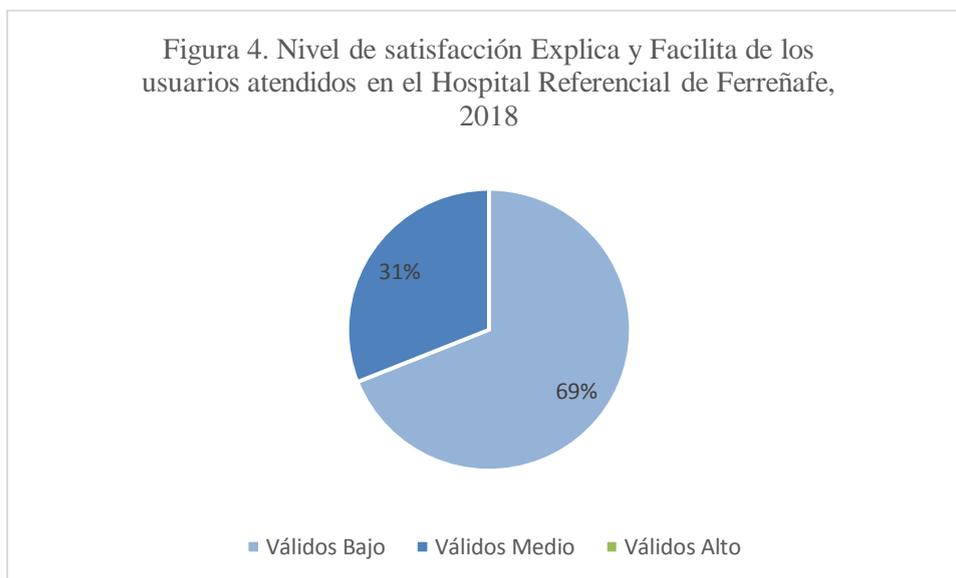
ANEXO 6

Tabla 5. Nivel de satisfacción de la dimensión Explica y Facilita de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Explica y facilita (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
BAJO	191	69,0	69,0
MEDIO	86	31,0	100,0
ALTO	00	0,00	100,0
Total	277	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

El nivel de satisfacción de la dimensión Accesibilidad de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, es bajo con el 69%. Sin embargo, existe un 31% que se ubica en un nivel medio.



Fuente: Elaboración propia

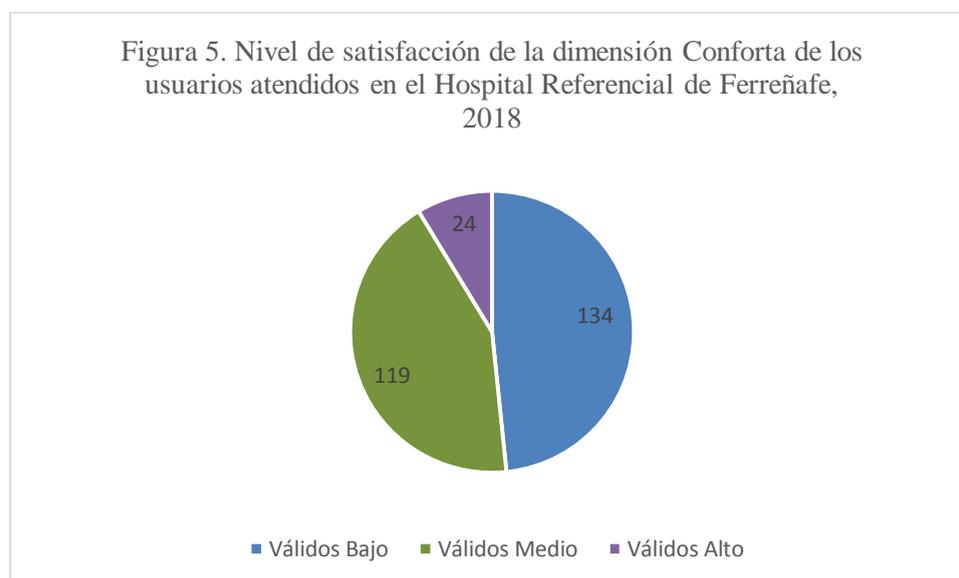
ANEXO 7

Tabla 6. Nivel de satisfacción de la dimensión Conforta de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Conforta (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	134	48,4	48,4
MEDIO	119	43,0	91,3
ALTO	24	8,7	100,0
Total	277	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Conforta de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, es del 48,4% encontrándose en un nivel bajo. Solo el 8,7% se encuentra en un nivel alto.



Fuente: Elaboración propia

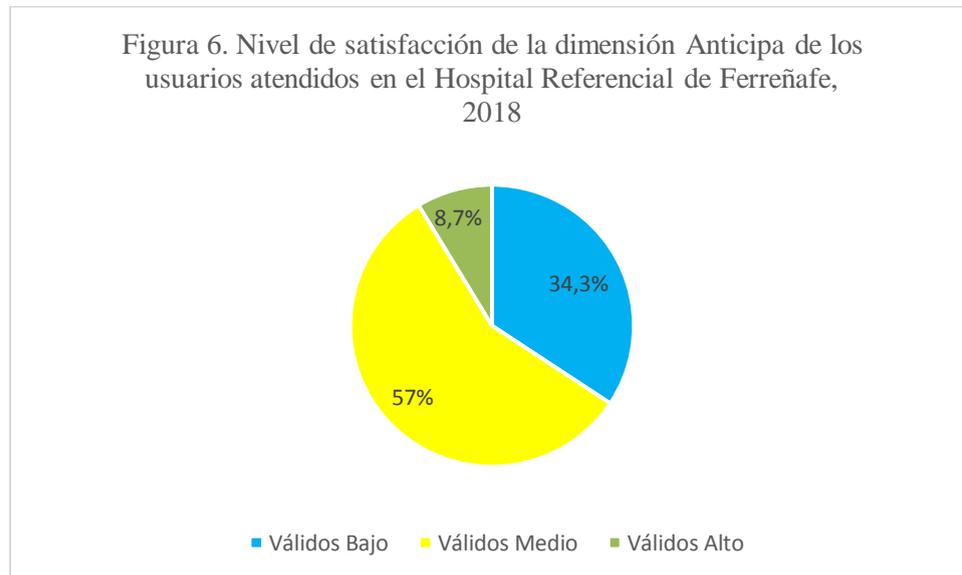
ANEXO 8

Tabla 7. Nivel de satisfacción de la dimensión Anticipa de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Anticipa (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	95	34,3	34,3
MEDIO	158	57,0	91,3
ALTO	24	8,7	100,0
Total	277	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Conforta de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel medio con el 57%. Solo el 8,7% se encuentra en un nivel alto.



Fuente: Elaboración propia

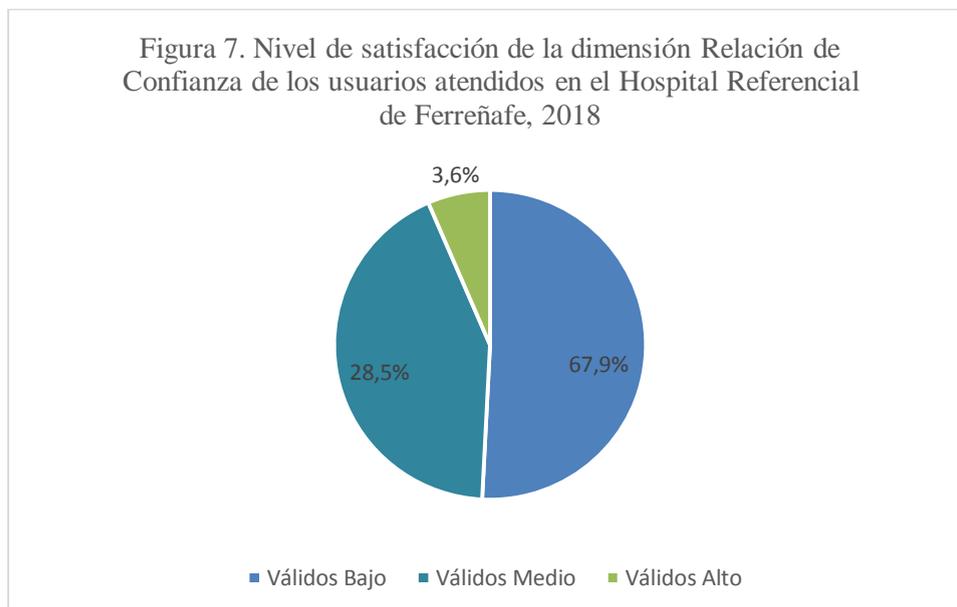
ANEXO 9

Tabla 8. Nivel de satisfacción de la dimensión Relación de Confianza de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Relación de confianza (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	188	67,9	67,9
MEDIO	79	28,5	96,4
ALTO	10	3,6	100,0
Total	277	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Relación de Confianza de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel bajo con el 67,9%. Solo el 3,6% se ubica en un nivel alto.



Fuente: Elaboración propia

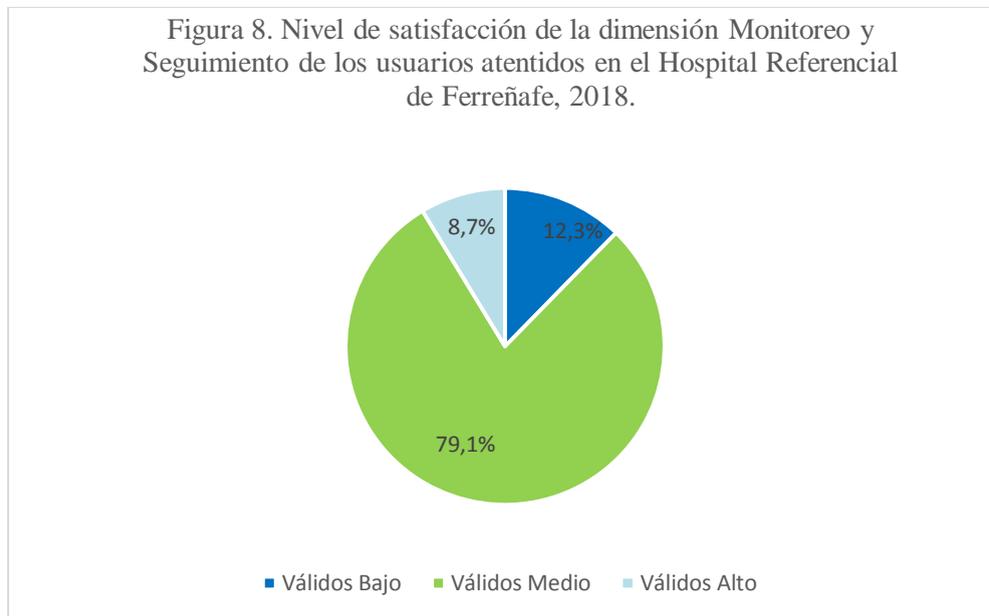
ANEXO 10

Tabla 9. Nivel de satisfacción de la dimensión Monitoreo y Seguimiento de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Monitorea y seguimiento (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	34	12,3	12,3
MEDIO	219	79,1	91,3
ALTO	24	8,7	100,0
Total	277	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Monitoreo y Seguimiento de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel medio con el 79,1%. A diferencia del 8,7% que se encuentra en un nivel alto.



Fuente: Elaboración propia

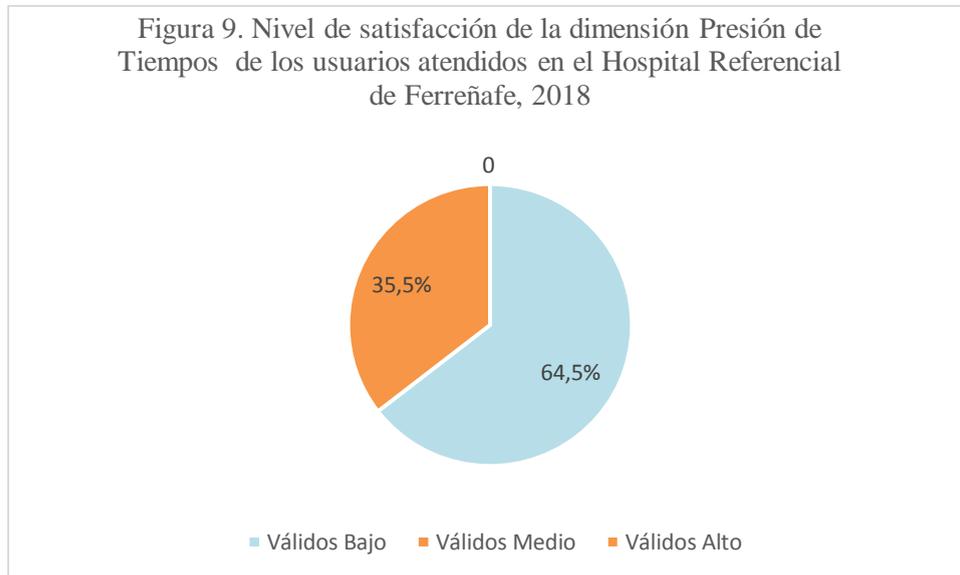
ANEXO 11

Tabla 10. Nivel de satisfacción de la dimensión Presión de Tiempos de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Presión de Tiempos (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	20	64,5	64,5
MEDIO	11	35,5	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Presión de Tiempos de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel bajo con el 64,5%. A diferencia del 35,5% que se ubica en un nivel medio.



Fuente: Elaboración propia

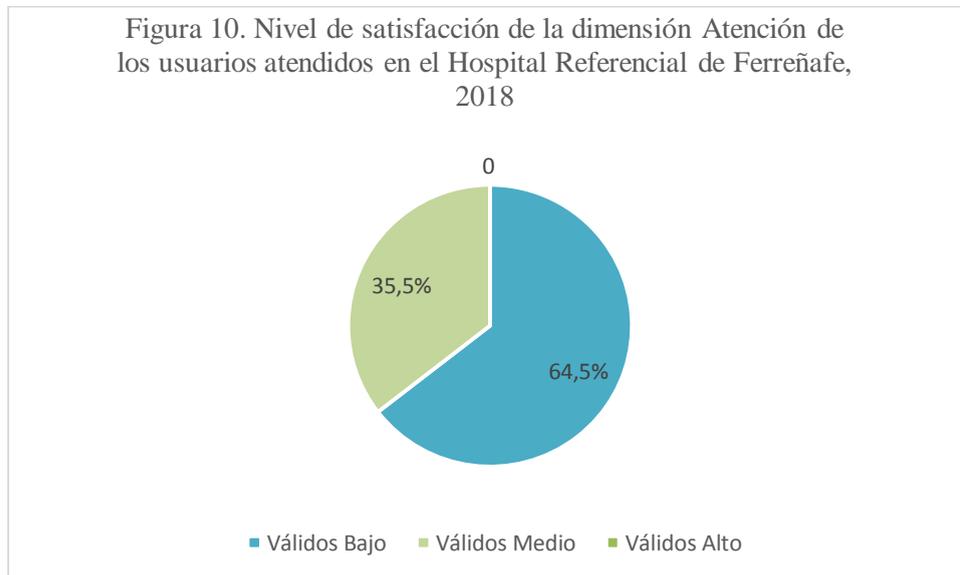
ANEXO 12

Tabla 11. Nivel de satisfacción de la dimensión Atención de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Atención (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	64,5	64,5
	MEDIO	11	35,5	100,0
	ALTO	00	00	100,0
	Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Atención de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel bajo con el 64,5%. Sin embargo, el 35,5% se encuentra en un nivel medio.



Fuente: Elaboración propia

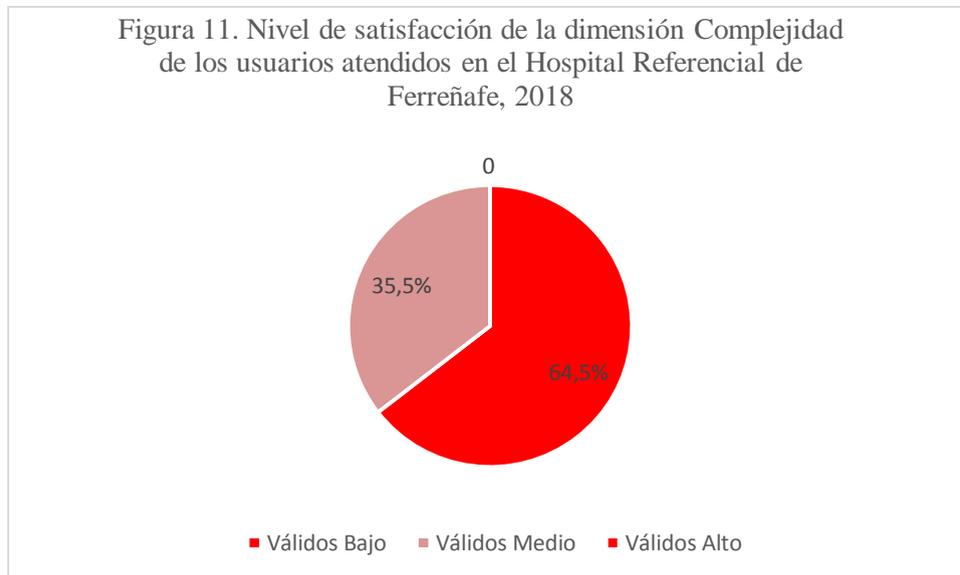
ANEXO 13

Tabla 12. Nivel de satisfacción de la dimensión Complejidad de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Complejidad (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	20	64,5	64,5
MEDIO	11	35,5	100,0
ALTO	00	0,0	0,0
Total	31	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Complejidad de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel bajo con el 64,5%. A diferencia del 35,5% que se ubica en un nivel medio.



Fuente: Elaboración propia

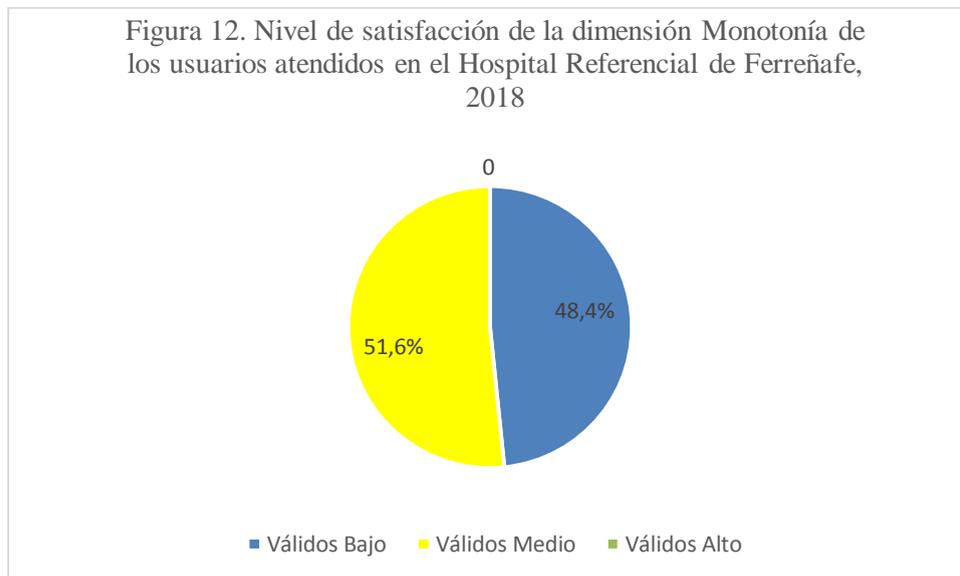
ANEXO 14

Tabla 13. Nivel de satisfacción de la dimensión Monotonía de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Monotonía (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	15	48,4	48,4
MEDIO	16	51,6	100,0
ALTO	00	0,00	0,00
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Monotonía de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel medio. A diferencia del 48,4% que se encuentra en un nivel bajo.



Fuente: Elaboración propia

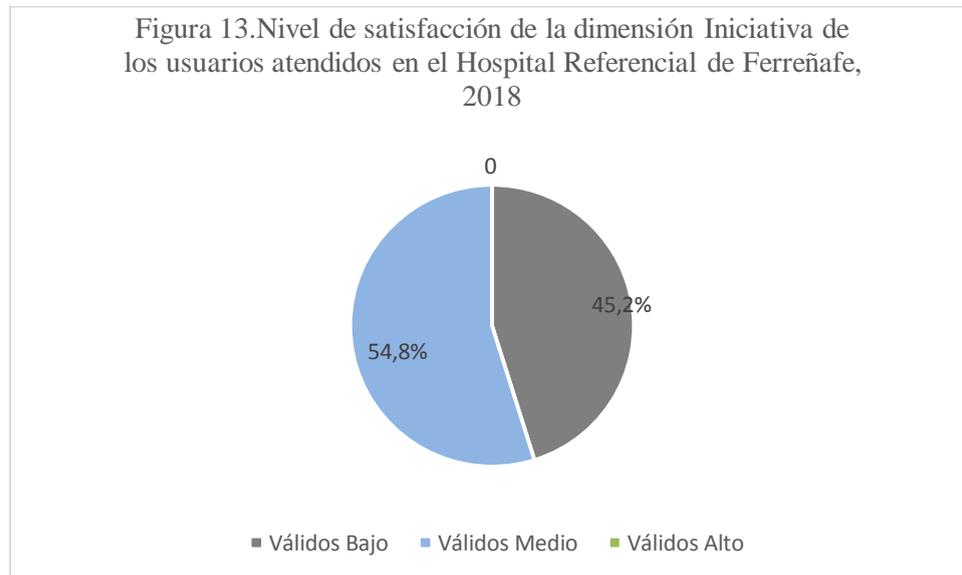
ANEXO 15

Tabla 14. Nivel de satisfacción de la dimensión Iniciativa de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Iniciativa (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	14	45,2	45,2
MEDIO	17	54,8	100,0
ALTO	00	0,00	0,00
Total	31	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Iniciativa de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel medio. A diferencia del 45,2% que se encuentra en un nivel bajo.



Fuente: Elaboración propia

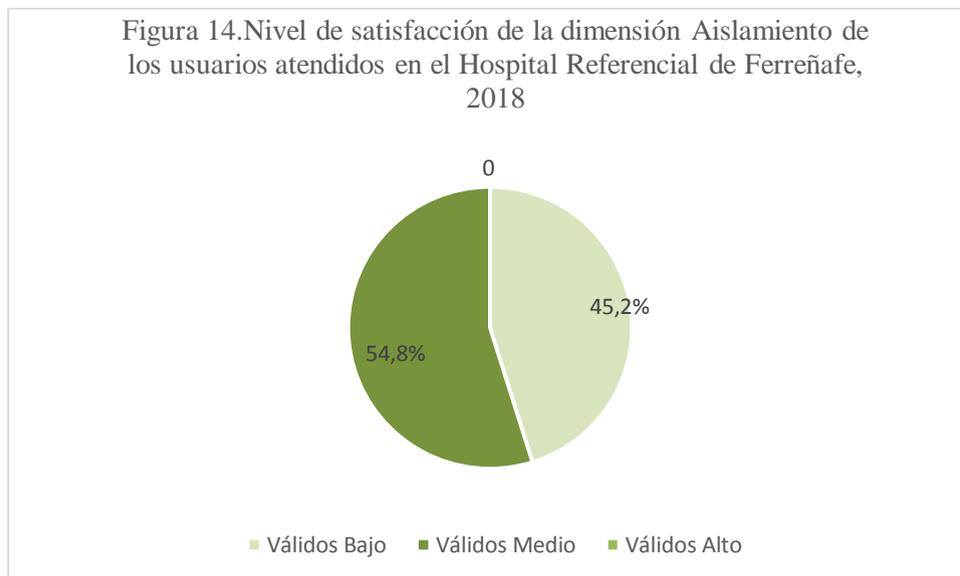
ANEXO 16

Tabla 15. Nivel de satisfacción de la dimensión Aislamiento de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Aislamiento (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	17	54,8	54,8
MEDIO	14	45,2	100,0
ALTO	00	0,00	0,00
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Aislamiento de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel bajo. Sin embargo, el 45,2% se encuentra en un nivel medio.



Fuente: Elaboración propia

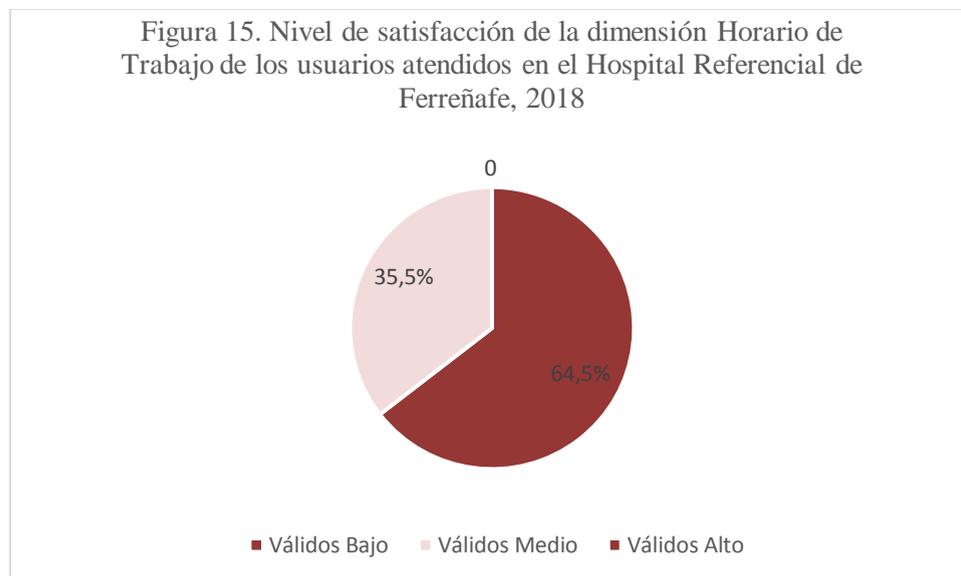
ANEXO 17

Tabla 16. Nivel de satisfacción de la dimensión Horario de Trabajo de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Horario de Trabajo (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	20	64,5	64,5
MEDIO	11	35,5	100,0
ALTO	00	0,00	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Horario de Trabajo de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel bajo. A diferencia del 35,5% que se encuentra en un nivel medio.



Fuente: Elaboración propia

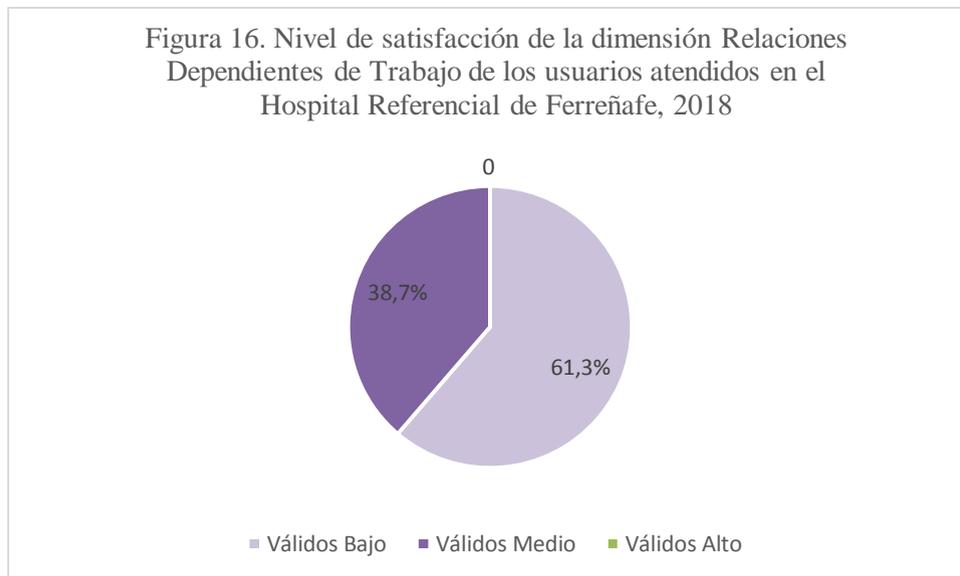
ANEXO 18

Tabla 17. Nivel de satisfacción de la dimensión Relaciones Dependientes de Trabajo de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Relaciones Dependientes de Trabajo (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido			
BAJO	19	61,3	61,3
MEDIO	12	38,7	100,0
ALTO	00	0,00	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

En relación a la satisfacción de la dimensión Relaciones Dependientes de Trabajo de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel bajo. Sin embargo, el 38,7% se encuentra en un nivel medio.



Fuente: Elaboración propia

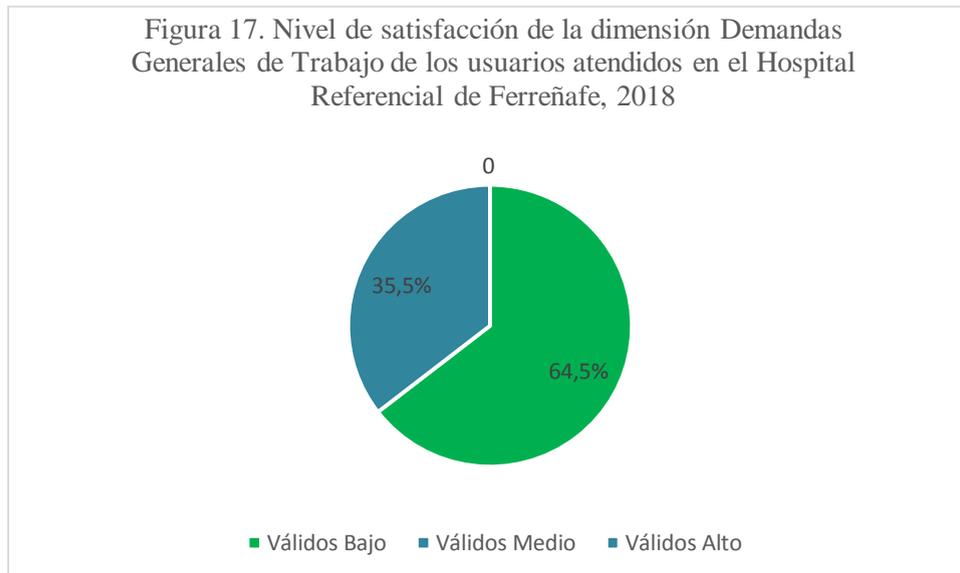
ANEXO 19

Tabla 18. Nivel de satisfacción de la dimensión Demandas Generales de Trabajo de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Demandas Generales de Trabajo (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	64,5	64,5
	MEDIO	11	35,5	100,0
	ALTO	00	00,0	100,0
	Total	31	100,0	

Fuente: Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

Respecto a la satisfacción de la dimensión Demandas Generales de Trabajo de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, el 64,5% se encuentra en un nivel bajo. A diferencia del 35,5% que se encuentra en un nivel medio.



Fuente: Elaboración propia

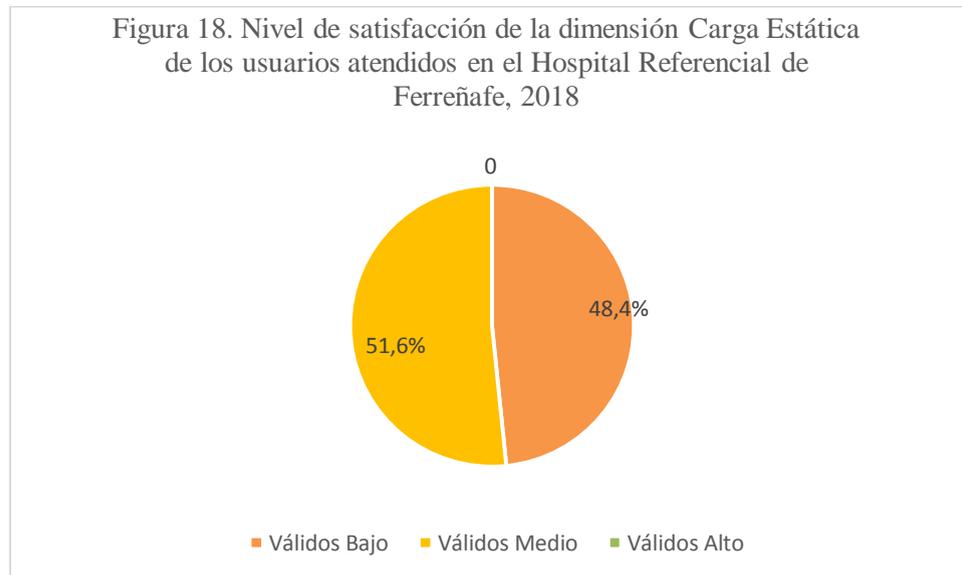
ANEXO 20

Tabla 19. Nivel de satisfacción de la dimensión Carga Estática de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Carga Estática (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	15	48,4	48,4
MEDIO	16	51,6	100,0
ALTO	00	0,00	0,00
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Carga Estática de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra en un nivel medio con el 51,6%. A diferencia del 48,4% que se encuentra en un nivel bajo.



Fuente: Elaboración propia

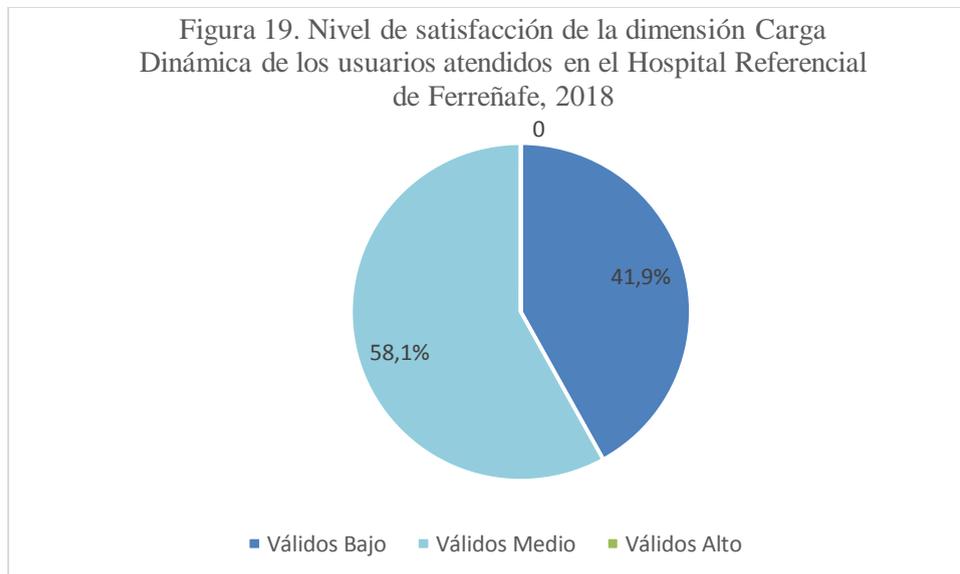
ANEXO 21

Tabla 20. Nivel de satisfacción de la dimensión Carga Dinámica de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Carga Dinámica (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	13	41,9	41,9
	MEDIO	18	58,1	100,0
	TOTAL	00	0,00	100,0
	Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

En relación a la satisfacción de la dimensión Carga Dinámica de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra ubicado en un nivel medio con el 58,1%. Sin embargo, un porcentaje importante (41,9%) se encuentra ubicado en el nivel bajo.



Fuente: Elaboración propia

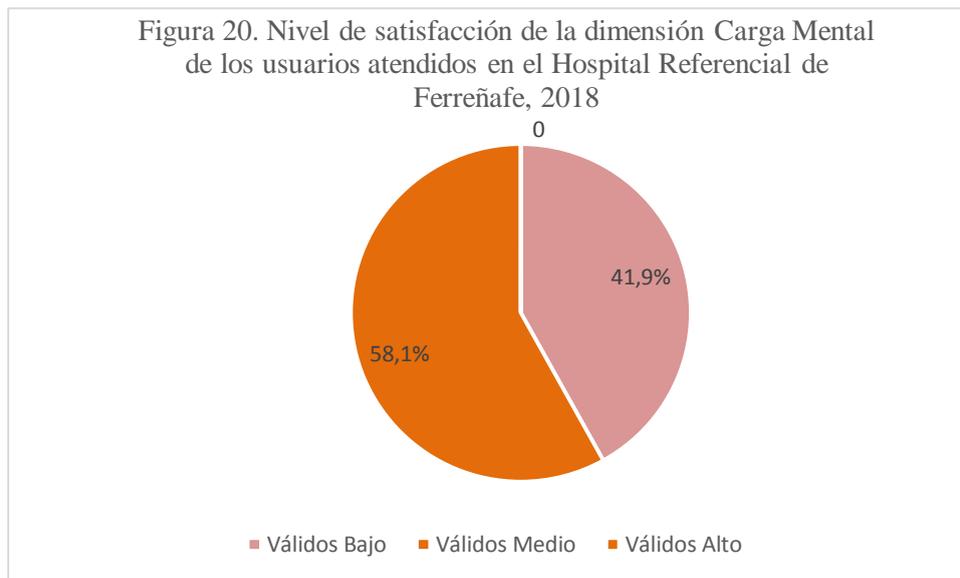
ANEXO 22

Tabla 21. Nivel de satisfacción de la dimensión Carga Mental de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Carga Mental (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	18	58,1	58,1
MEDIO	13	41,9	100,0
ALTO	00	0,00	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

Respecto a la satisfacción de la dimensión Carga Mental de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra ubicado en un nivel bajo con el 58,1%. A diferencia del 41,9% que se encuentra en un nivel medio.



Fuente: Elaboración propia

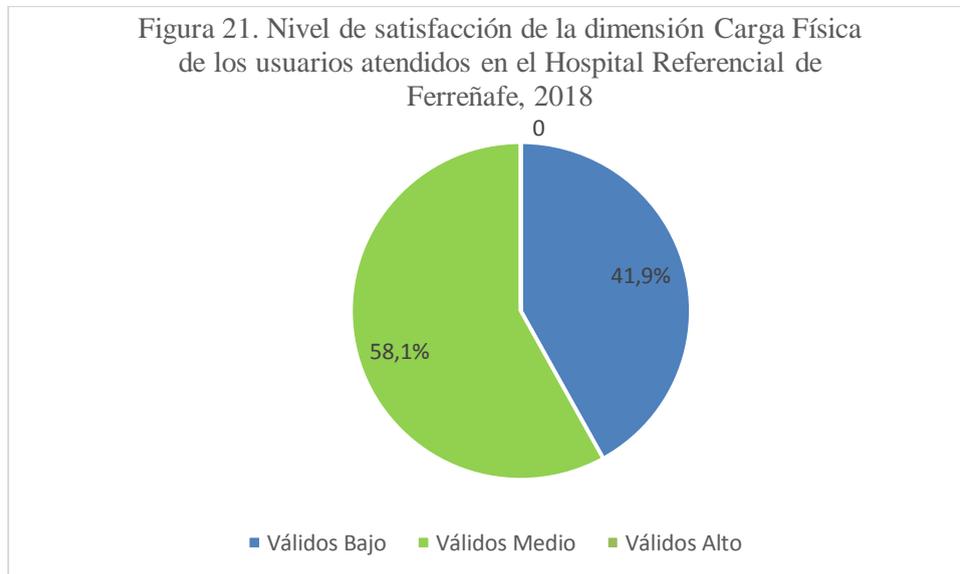
ANEXO 23

Tabla 22. Nivel de satisfacción de la dimensión Carga Física de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018

Carga Física (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	13	41,9	41,9
MEDIO	18	58,1	100,0
ALTO	00	0,00	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario Carga Laboral y Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de la dimensión Carga Física de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra ubicada en un nivel medio con el 58,1%. A diferencia del 41,9% que se encuentra en un nivel bajo.



Fuente: Elaboración propia

