



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Carga laboral y las Relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San
Juan de Lurigancho, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bach. Gaby Mariela Garcia Cardenas

(Orcid: 0000-0001-5212-939X)

ASESOR:

Mg. Jimmy Carlos Orihuela Salazar

(ORCID: 0000-0001-5439-7785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Lima - Perú

2020

Dedicatoria:

Esta tesis está dedicada a mis padres quienes me dieron la vida y me mostraron el camino a la superación y a mis hermanas por apoyarme siempre en todo momento.

Agradecimiento:

A mi casa de estudios y docentes quienes me orientaron y asesoraron en la realización de este trabajo.

A la Jefa enfermería del hospital san juan de Lurigancho por brindarme las facilidades para la aplicación de los instrumentos correspondientes y poder desarrollar mi investigación.



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 3 de 3

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) GABY MARIELA GARCIA CARDENAS, cuyo título es: "Carga laboral y las Relaciones interpersonales del Personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho-2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis.

Lima, San Juan de Lurigancho 17 de enero del 2020

Mg. Rosa Estrella Pillman Infanson

PRESIDENTE

Mg. Cristina Lizbet Ruiz Quilcat

SECRETARIO

Mg. Jimmy Carlos Orihuela Salazar

VOCAL



Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Aprobó

Vicerrectorado de Investigación

Declaratoria de autoría

Yo, Gaby Mariela García Cárdenas, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado Carga laboral y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019, presentada, en 87 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de enero del 2020

Firma: 

Gaby Mariela García Cárdenas

DNI: 43979083

Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
II. Método	26
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Operacionalización de variables	27
2.3 Población, muestra y muestreo	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Procedimiento	32
2.6. Métodos de análisis	32
2.7. Aspectos éticos	32
III. Resultados	33
IV. Discusión	52
V. Conclusiones	54
VI. Recomendaciones	55
Referencias	56
Anexos	62
Anexo 1: Matriz de consistencia	62
Anexo 2: Base de datos de prueba piloto	63
Anexo 3: Base de datos estadístico	65

Anexo 4: Valides de los instrumentos	67
Anexo 5: Instrumentos	73
Anexo 6: Permiso de la institución	77
Anexo 7: Artículo científico	79

Índice de tablas.	Pag.
Tabla 1. Operacionalización de la variable	28
Tabla 2. Ficha técnica para carga laboral	30
Tabla 3. Ficha técnica para las relaciones interpersonales	30
Tabla 4. Resultados del análisis de confiabilidad carga laboral.	31
Tabla 5. Resultados del análisis de confiabilidad Relaciones interpersonales.	31
Tabla 6. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la Carga laboral y R. interpersonales.	32
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Carga laboral.	33
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de la carga física.	34
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión carga mental.	35
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión trabajo rotativo.	36
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión factores de organización.	37
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable relaciones interpersonales.	38
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión comunicación.	39
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión actitud.	40
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión trato.	41
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes gestión de las relaciones interpersonales.	42
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes de la comunicación.	43
Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentajes de la actitud del personal.	44
Tabla 19. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre el trato del personal.	45
Tabla 20. Prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov para una muestra	46
Tabla 21. Significancia y relación entre la carga laboral y las relaciones interpersonales	47
Tabla 22. Significancia y correlación entre la carga laboral y la comunicación.	48
Tabla 23. Significancia y correlación entre la carga laboral y la actitud del personal.	49
Tabla 24. Significancia y correlación entre la carga laboral y el trato del personal.	50

Índice de figuras	Pag.
Figura 1: Distribución porcentual de la carga laboral.	33
Figura 2: Distribución porcentual de la dimensión carga física.	34
Figura 3: Distribución porcentual de la dimensión carga mental.	35
Figura 4: Distribución porcentual de la dimensión trabajo rotativo.	36
Figura 5: Distribución porcentual de la dimensión factores de organización.	37
Figura 6: Distribución porcentual sobre la variable relaciones interpersonales.	38
Figura 7: Distribución porcentual de la comunicación.	39
Figura 8: Distribución porcentual de la actitud.	40
Figura 9: Distribución porcentual del trato.	41
Figura 10: Distribución de frecuencias y porcentajes de las relaciones interpersonales.	42
Figura 11: Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la comunicación.	43
Figura 12: Distribución de frecuencias y porcentajes de la capacitación y la calidad.	44
Figura 13: Distribución de frecuencias y porcentajes de la recompensa y la calidad.	45

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: “Carga laboral y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019”, tuvo como objetivo principal determinar de qué manera se relaciona la carga laboral y las relaciones interpersonales del personal de enfermería en dicho hospital; respaldado por los autores como: Manual Básico De Seguridad Y Salud En El Trabajo (INSHT 2005) carga laboral, y para la variable relaciones interpersonales el autor Bisquerra (2003).

La metodología fue de enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación es no experimental de nivel correlacional y de corte transversal. Muestra no probabilística por conveniencia, estuvo conformada por ochenta (80) profesionales Licenciados de enfermería del hospital san juan de Lurigancho.

Se utilizó la técnica de encuestas como instrumento de recolección de datos, los que fueron validados por juicio de expertos. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Kr(20) para la variable carga laboral la que arrojó un: 0.841, y para la variable relaciones interpersonales se utilizó el Alfa de Cronbach con un 0.918 de confiabilidad.

Así mismo se concluyó que el personal de enfermería, obtuvo un 56,25% señalando un nivel alto de carga laboral, con respecto a las relaciones interpersonales la encuestas arrojaron un 52.50 % como malo y en la contrastación de hipótesis mediante el estadístico de rho de Spearman se obtuvo un $-0,695$ entre ambas variables y con un Sig. Bilateral de 0.00.

Palabra Clave: carga, relaciones, personal, cansancio, estrés.

Abstract

This research work entitled: "Workload and interpersonal relationships of nursing staff at the San Juan de Lurigancho Hospital, 2019", had as main objective to determine how workload and interpersonal relationships of nursing staff are related in said hospital; endorsed by the authors such as: Basic Manual of Occupational Health and Safety (INSHT 2005) workload, and for the interpersonal relations variable the author Bisquerra (2003).

The methodology was quantitative approach, the research design is non-experimental correlational level and cross-sectional. Sample not probabilistic for convenience, was made up of eighty (80) licensed Nursing professionals from the San Juan de Lurigancho hospital.

The survey technique was used as a data collection instrument, which was validated by expert judgment. For the reliability of the instrument, Kr (20) was used for the workload variable which yielded: 0.841, and for the interpersonal relations variable Cronbach's Alpha was used with a 0.918 reliability.

Likewise, it was concluded that the nursing staff obtained 56.25%, indicating a high level of workload, with respect to interpersonal relationships, the surveys showed 52.50% as bad and in the hypothesis test using the rho statistic. Spearman obtained a $r_s = -0.695$ between both variables and with a Bilateral Sig of 0.00

Key Word: load, labor, relationships, nursing, interpersonal.

I. Introducción

Durante los últimos tiempos, los profesionales de enfermería, debido a la exposición laboral a la que están sometidos en el día a día, en el cumplimiento de su labor como profesionales de la salud, en buena medida están siendo observados con preocupación para estudiar los problemas que los aquejan, como el alto índice del estrés y carga laboral. A pesar de esto, aún son pocos los estudios específicos entre el amplio abanico de demandas cognitivas que caracterizan esta profesión.

En enfermería es frecuente la integración cognitiva constante de la información forjada por los servicios terapéuticos que necesita el paciente como (respiradores, bombas, monitores, ekg, etc.) y la toma de decisiones sobre aspectos de especial consideración y bajo una gran presión durante los procedimientos. De igual forma, que la complejidad de las técnicas asistenciales va cambiando y en paralelo con los avances tecnológicos, los que giran en entornos de elevadas exigencias científicas. Los cuidados en enfermería conllevan procesos interpersonales muy cercanos entre una persona enferma y una sana.¹, El trabajador desde que empieza a trabajar está sujeto a múltiples demandas por parte del empleador con las que quiere que este cumpla uno o diferentes roles que satisfagan las expectativas para las que fue contratado; esta información le llega de diferentes formas, ya sean escritas, orales, formal o informalmente, directa o indirectamente. El rol o las tareas deben estar establecidas, de no ocurrir el colaborador no tendrá claridad, ocasionando un caos para él y sus compañeros.

Gil (2012)², La calidad de vida de los colaboradores no se desarrolla exclusivamente dentro del lugar de trabajo, sino también en el ámbito extra laboral, este ámbito también hace eco en la calidad productiva por lo tanto es importante poner mucha atención en los factores externos o extra laborales; por lo que algunas instituciones han entendido esta problemática y buscan la mejoría de la salud mental, el bienestar de sus trabajadores; la promoción de la salud no debe ser solo para cumplir las normativa de los contenidos de seguridad y salud en el trabajo, debe darse teniendo presente sus necesidades, fomentar la participación en la institución, y proporcionar diseños saludables en los lugares de trabajo.

Las relaciones interpersonales necesarias en el personal Lic. En enfermería, son esenciales, en ellas se evalúa la comunicación asertiva, actitudes y compromisos como elementos fundamentales, ya que los seres humanos estamos de alguna manera obligados a expresarnos y

con la necesidad de relacionarnos entre semejantes con la finalidad de formar grupos más cohesionados capaces de librar cualquier obstáculo con ayuda de sus integrantes. Como en otras áreas, en la labor de enfermería, también se establecen relaciones con los pacientes y familiares, inclusive relaciones un poco más cercanas que las que pueden generar con otros profesionales donde aparte de ser relaciones más cortas no tratan de temas tan sensibles como la salud, de este modo las enfermeras/os favorecen la relación terapéutica, satisfacen las necesidades de los pacientes y brindan cuidados de enfermería de manera holística. Las relaciones interpersonales se establecen para lograr una interacción mutua o vínculo entre dos o más personas, estos vínculos forman el éxito de la comunicación asertiva; en el cual el proceso comunicativo es un medio importante entre seres humanos. En la relación enfermera/o - paciente la comunicación es un componente de vital importancia para el desempeño de la profesión, y se considera como una de las herramientas más valiosas, ya que, por medio de ella, el profesional establece vínculos con el paciente y familiares, demostrándoles respeto, profesionalismo y su interés en ayudarlos, estas relaciones son muy positivas, permiten a la enfermera/o brindar un mejor cuidado y sobre todo que sea bien recibida con el objetivo de satisfacer las necesidades del paciente.

En el hospital S. J. L, se observa problemáticas parecidas a los estudios internacionales, y esto es debido a que dicha institución de salud del Minsa, es el único en el distrito y cuenta con una población de 1,047,725 habitantes (INEI)³, a pesar de ello las autoridades responsables, no han dado solución al problema, ni han hecho los arreglos pertinentes ni se ha realizado contratación de personal, a pesar que en el año 2019 la ex ministra Zulema Tomás, indicó la construcción de dicho nosocomio. Actualmente los pacientes se quejan de la mala atención, también que no exámenes de apoyo al diagnóstico como resonancia, tomografía, medicina nuclear, falta de medicamentos, etc. Los cuales provocan retraso en el diagnóstico y tratamiento del paciente. Se ha observado que los pacientes de emergencia han ocupado los pasillos, porque los ambientes están llenos y la demanda de pacientes es grande, las camillas están en mal estado. Cuyas deficiencias también afectan la labor del personal de enfermería, quienes tienen que trabajar con los pocos recursos que cuentan y la demanda de paciente como es en el área de Emergencia; durante cada turno rotan 10 a 12 enfermeras llegando a atender un aproximado de 100 a 120 pacientes en un turno de 12 horas y en el servicio de hospitalización tiene una capacidad de 24 camas, pero con ingresos y alta de pacientes se atiende a un promedio de 27 a 28 pacientes en el día siendo una relación de 12 a 14 pacientes por cada enfermera.

Es por eso que he decidido, evaluar cómo la carga laboral incide en las relaciones interpersonales de los profesionales Lic. De enfermería y que estrategias son importantes para disminuir la carga laboral y mejorar las relaciones interpersonales del personal de salud.

Se realizó con minuciosidad la búsqueda de los trabajos internacionales: Ramírez L. (2019)⁴ México. Su objetivo englobar las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y su impacto de éstas en el nivel de satisfacción que experimentan los colaboradores en su labor.

Por otro lado, el estudio fue de enfoque cuantitativo y correlacional, se diseñó una convocatoria para personas que se encuentren interesadas en mejorar sus relaciones laborales e integrarse en grupos de encuentro. Donde llegó a la conclusión, que, los integrantes identificaron sus áreas de oportunidad y formas específicas para optimizar sus convivencias interpersonales.

Rendón L. Toro E. (2018)⁵ Colombia. Su objetivo es como la carga laboral influye en las emociones de los profesionales, el estudio descriptivo y correlacional y de enfoque cuantitativo en el que los resultados demuestran que la carga laboral está muy vinculada a los trastornos mentales y físicos que impresionan a los profesionales, y siendo este el detonante de diversas patológicas psicológicas entre otras la depresión; concluyendo que como consecuencias del estrés laboral generado y otras enfermedades, observa no solo el abandono o deterioro de la vida laboral sino también del núcleo familiar.

Rhulani C.. (2016)⁶ Sudáfrica. Su finalidad fue investigar y describir las consecuencias del aumento de carga de trabajo de las enfermeras en la documentación de calidad de la información del paciente; un estudio cualitativo, exploratorio, descriptivo y correlacional, utilizó encuestas para recolectar los datos, el diseño permitió al investigador explorar y describir los efectos del aumento de la carga de trabajo de las enfermeras en la documentación de calidad de información del paciente. Concluyendo que la excesiva carga de trabajo provoca mala calidad en la atención brindada a algunos pacientes, ya que por el reducido personal no pueden atender a todos.

Urresta A. (2015)⁷ Ecuador. Su propósito identificar el desenvolvimiento y sus relaciones interpersonales de los licenciados en enfermería ante la comunicación que imparten a los apoderados o familiares, considerando que dicha información no satisface sus dudas. Es un tipo de estudio descriptivo experimental. Concluyendo que, el personal Lic. En enfermería corresponde en su conjunto al género femenino, y mayores de 45 años, las que tienen más de cinco años trabajando en la compañía, exteriorizaron que la institución no cuenta con mecanismos estándar para una correcta comunicación de la información necesaria para el

paciente, actitudes y sentimientos, ante situaciones conflictivas para el paciente o apoderados, asimismo se observa que las Lic. De enfermería no han estimado un tiempo adecuado para comunicarse con sus pacientes o sus familiares o apoderados, haciéndose evidente la indisponibilidad de un protocolo guía para cada situación específica en las labores de los profesionales Lic. De enfermería, siendo esto uno de los motivos que impide la comunicación asertiva, efectiva y asistencial con sus pacientes; además de la falta de capacitación del 87% de los profesionales de enfermería, lo que afecto definitivamente el manejo de situaciones complicadas y de las respuestas a los pacientes y familiares; se identificó el desempeño irregular de dichos profesionales Lic. De enfermería, ante bajo nivel de comunicación que entablaron con los familiares de sus pacientes en estado crítico, por lo que se propone protocolos para optimizar la comunicación entre los enfermeros del hospital y los pacientes.

Por otro lado Aguilera C. Vargas C. (2015)⁸ Argentina. Desarrollaron el estudio de sobrecarga laboral y agotamiento psicofísico en los trabajadores de enfermería del Sanatorio y Clínica Rivadavia, con el objeto de determinar los signos de agotamiento psicofísico y sobrecarga de trabajo en los profesionales Lic. De enfermería. Es un estudio cuantitativo de corte transversal con una población de diecisiete enfermeras y haciendo uso de cuestionarios como. Las estadísticas arrojaron que el 98% de las enfermeras/os tienen sobrecarga laboral y un 70% de ellas sufren algún tipo de agotamiento psicofísico como: cefalea, dificultad en la concentración y estreñimiento.

Por otro lado en el contexto nacional, se encontraron los siguientes: Rojas P. (2018)⁹ Lima. Su finalidad fue determinar el nivel de relación existente entre la variable relaciones interpersonales y rendimiento escolar. La investigación es de tipo básica, correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Con una muestra constituida por cien participantes. El resultado de la investigación detallo, la existencia de una relación significativa y positiva.

Muñoz M. (2017)¹⁰ Perú. Con el objetivo dirigido a determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los licenciados de enfermería de neonatología.

Estudio de tipo sustantivo, nivel es descriptivo correlacional, de diseño no experimental, y de corte transversal. El muestreo fue no probabilístico intencional con una muestra que estuvo constituida por 68 licenciados en enfermería de neonatología del Hospital A. L. Perú, 2015. Como resultado el $Rho=, 754$, dado la interpretándose de alta relación entre variables, con una ρ

=0 .00 ($\rho < 0 .05$), por el cual se rechaza la hipótesis nula, esto porque los resultados evidencian que existe relación positiva y significativa entre las dos variables.

Guerrero L, Huamán C. (2017)¹¹ Perú. Establecer la relación entre la carga laboral y la actitud de los licenciados en enfermería en la UCI. Se utilizó el método en esta investigación es de carácter no experimental y transversal debido a que no se manipulo deliberadamente sus variables, observando el fenómeno en su ámbito natural y luego analizarlo mediante las estadísticas, de corte transversal; los instrumentos de tipo cuestionario con escala de Likert y NAS.

Muñoz P, Soriano E. (2017)¹² Lima. Su objetivo fue comprobar si influyen las relaciones interpersonales de los licenciados de enfermería en la calidad de atención a los pacientes coronarios del HMC; hizo uso del diseño de tipo descriptivo, los datos fueron recolectados con instrumentos tipo encuestas anónimas, previamente validada. Participaron de forma voluntaria veinte licenciados de enfermeras y veinte pacientes voluntarios de la unidad de cuidados intensivos del área coronarios. Llegando a la conclusión que las R. I de los colaboradores de enfermería son en forma regular, asimismo que, las R. I. influyen en gran forma en la disposición en la atención a los pacientes. Tanto la calidad de atención como las relaciones interpersonales fueron calificadas por los pacientes como regulares.

Guillermo y Quispe (2015)¹³ Perú. Su propósito fue determinar y analizar los factores laborales y personales asociadas a la calidad en los registros. De diseño no experimental, analítico y descriptivo. Se contó con la colaboración voluntaria de 127 profesionales de enfermería entre nombradas y terceras, se estudiaron las historias clínicas de los pacientes que están hospitalizados en un periodo de tres meses. Los resultados mostraron respecto a la calidad de registros de enfermería 77,42% nivel de cumplimiento regulares, 14,52% nivel de cumplimiento alto y un 8,06% nivel de cumplimiento bajo.

En lo que se refiere al marco teórico, la carga laboral, según el Instituto nacional de salud higiene y trabajo (INSHT)¹⁴ la señala como un conjunto de requerimientos mentales y físicos a los que está sometido el trabajador en todo su turno de labores; sin perder de vista que las variables mental y física son distintas y su apreciación debe realizarse de forma independiente. Todo trabajo requiere por parte del trabajador un desgaste de energía; para los requerimientos físicos es necesario la ejecución de una serie de esfuerzos y cuanto más sea el esfuerzo, mayor será la energía utilizada. Por otro lado, la carga mental es un poco más complejo de definir¹⁵. Afirma que

es un conjunto de exigencias mentales, prácticos o intelectuales a los que están sometidos los trabajadores en el lapso de su jornada diaria, es el nivel de trabajo mental o de esfuerzo intelectual que se necesita para desarrollar su trabajo; en la carga mental en trabajo, también se debe tener en cuenta la capacidad de percepción e interpretación de la información la que puede ser medida por la capacidad de reaccionar y tomar de decisiones por parte de los colaboradores como las órdenes recibidas.

Es imprescindible conocer algunos conceptos, relacionados al tema para poder entender con claridad la relación existente o que pueda presentarse entre carga laboral y las relaciones interpersonales, en el ámbito de trabajo de los licenciados de enfermería; en ese sentido trataremos los en primer término los factores psicosociales, el que definido por el ministerio de protección social ¹⁶ son, todas aquellas interacciones, experiencias, contextos y percepciones y experiencias ya sea en el trabajo o fuera de el, las situaciones intrínsecas individuales de los colaboradores, lo que en su contexto involucran aspectos como: la realización con el trabajo o empleo, las circunstancias y gestión organizativa vs. las capacidades, tareas y habilidades del colaborador, recursos, insuficiencias y educación, entre otros; los cuales pueden impactar de alguna forma en la salud, la satisfacción y su desempeño en su trabajo, de manera positiva o negativa, afectando considerablemente no solo al empleado sino de igual forma a toda la compañía.

La carga laboral es aquella responsabilidad donde los factores cuantitativos y cualitativos son o pueden ser los estresores más relevantes; asociados a factores psicológicos, exceso de tareas, requerimiento de más habilidades, que elevan los niveles de cansancio físico y mental en este caso de las enfermeras ¹⁷.

También es importante señalar, que los factores de conflicto psicosocial, son algunas condiciones del trabajador o del lugar labores, así como también extra laboral que pueden generar algún peligro, esto según las características o rigor con que se presenten, y que este peligro puede ocasionar deterioro en la salud de los colaboradores, la compañía, o sus grupos sociales; Estos ocasionan respuestas directas de estrés en el empleado expuesto, por lo que el efecto será directamente en la parte emocional, laboral, social, fisiológico ¹⁸.

Con lo antes expuesto coincide el autor¹⁹, quien señala los factores de peligro, expresando que realizó investigaciones sobre el síndrome de Burnout o quemarse por el trabajo, en el cual se encuentra a que otros factores se expone el profesional de contabilidad, en el mencionado estudio encontró tres situaciones principales situaciones que se considera conllevan a factores de peligro, la primera es la carga mental, la cual describe como aquella presión intelectual derivada de todas aquellas actividades donde el profesional contable tiene un exigente grado de responsabilidad, como son la asistencia a las reuniones, charlas, capacitación administrativas, la presentación y sustentación de informes al estado, a los colaboradores, etc. Los que deben cumplir ciertos requisitos como tiempos de entrega estipulados.

Así mismo el INSHT (2005) España, dimensiona la carga laboral en: carga física esta dimensión, Es una serie de necesidades físicas a los que se ven sometidos los trabajadores a lo largo de la jornada laboral²⁰, y que, sobre todo exceden su capacidad de tolerancia física; motivo por el cual el trabajador adopta diferentes posturas ya sean estáticas o móviles en la realización de sus tareas con la aplicación de fuerza para manipular los objetos.

La investigación sobre la carga física en el lugar de trabajo, servirá para corroborar si el esfuerzo, exigencias y su entorno al que está sometido el trabajador está dentro de los parámetros fisiológicos o, en su defecto pueden sobrepasar sus capacidades, pudiendo esto afectar de manera negativa su salud; el estudio de la carga física se basa en el tipo de trabajo donde se hace uso de la fuerza muscular, el que se divide en dinámico y estático; por su parte la carga estática está definida por la adopción de posturas, por otro lado, la carga dinámica está definida por el esfuerzo muscular, como manejo de cargas y desplazamiento²¹.

Define como carga mental, a las exigencias de los procesos donde no se requiere esfuerzo físico; solo son técnicas intelectuales necesarias para el desarrollo correcto una tarea²², esta está predeterminada por el volumen y la calidad de información que se puede procesar en un determinado lugar de trabajo.

Que tanto esfuerzo mental tiene que hacer el colaborador en el desarrollo de su labor; está en función a la cantidad de etapas para el desarrollo de un proceso requerido y realizarlo correctamente, en particular, se refiere a cuánto tiempo de esfuerzo mental es necesario para que trabajador realice, en su mente, las respuestas a cierta cantidad de información aceptada. En los últimos tiempos las exigencias a los trabajadores se ha incrementado, así su capacidad de

procesar los datos deben ser cada vez mejores, de esta manera el colaborador encargado de las labores cognitivas debe formular respuestas y/o soluciones satisfactorias a todo tipo de información recibida ²³.

Trabajo rotativo; en este sistema los colaboradores alternan los turnos que pueden ser mañana, tarde o noche; este sistema se implementa teniendo en cuenta la frecuencia de rotación ²⁴. Al indica que está relacionado con el ritmo, tiempo y jornada, formas de vinculación y las horas extras que han demostrado muchas muy negativas en la salud física y mental; los turnos rotativos distorsionan las horas del sueño ya que las o los enfermos/as tienen varias guardias nocturnas mensuales ²⁴.

Factores de la organización, es la distribución organizativa y los métodos informales y formales son factores importantes para lograr las metas de la empresa y que pueda influenciar en la salud y el bienestar de los colaboradores.

Es el contexto organizativo donde se desarrollan las actividades, influye en gran medida en el nivel de estrés y la salud de los licenciados de enfermería; dado que existen diferentes tipos de personalidades, habilidades y experiencias algunas enfermeras son más susceptibles de sufrir algún grado de estrés durante sus jornadas de labor ²⁵

La segunda variable: Relaciones Interpersonales. Dentro de una organización o empresa, como en todos los ámbitos sociales, en el trabajo que funciona como un segundo hogar, donde pasamos gran parte de nuestro tiempo, se generan diferentes tipos de relaciones entre los trabajadores, sus compañeros de labores se convierten como una especie de segunda familia para todos.

Por este motivo, laborar en un entorno con relaciones positivas o negativas generan gran influencia en sus comportamientos, de igual forma influye en la satisfacción laboral ²⁶.

Considerando el alto consenso existente sobre la gran fragilidad de los vínculos sociales, hoy en día, el construir relaciones interpersonales en los colaboradores de las organizaciones en un contexto de alta complejidad, de cambios e incertidumbre es un enorme desafío.

Los autores refieren precisamente esa complejidad que existe para construir relaciones en el ámbito personal de la gente, Elementos como el contexto socio-económico al que pertenecen, sus

características personales e ideológicas, entre otras, vuelven difícil la interacción entre las personas.^{27, 28}

Lo mismo sucede en las empresas, para algunos trabajadores no es muy común establecer o afianzar algún tipo de relaciones personales con sus compañeros, vínculos que vayan más allá de la simple relación laboral.; dado que no se establecen los adecuados medios de comunicación, asimismo como menciona^{27, 26}

La fragilidad de las relaciones interpersonales puede ser el resultado de que los intereses personales o individuales priman sobre los intereses del grupo, donde la desconfianza es mutua y constante; esto que en las empresas se traduce como la disminución de la cohesión y el interés social, conllevaría indefectiblemente a la formación de diferentes grupos aislados en el trabajo²⁶.

La confianza es parte más importante para que prosperen las relaciones interpersonales positivas en cualquier centro de trabajo²⁹. Por otro lado, la confianza es la que facilita las relaciones positivas y afectivas en el trabajo³⁰. De igual manera en las relaciones personales como en las familiares, la confianza juega un rol de mucha importancia, el componente clave para el buen desarrollo y su duración. En los centros de labores, los trabajadores se sienten mucho más cómodas colaborando con otros, con las que sienten mayor afinidad, confianza; estos sentimientos al verse también correspondidos generan la relación positiva en el contexto laboral³⁰.

Para que pueda generarse algún tipo de relación personal es importante el interés de dos o más personas, estas relaciones se pueden manejar a través de algunas herramientas que propician su uso adecuado, tales como la colaboración, comunicación, pertenencia, confianza, rendimiento, comprensión, entre otros, estos factores de comunicación propician su fortalecimiento o ruptura de las relaciones en caso no ser adecuadamente llevadas, el conocimiento y aplicación de los factores antes mencionados tendrán o darán como resultado ambientes afectuosos en cualquier tipo de organización³¹.

Las relaciones interpersonales ejercen gran influencia no solo en las relaciones laborales sino también en todos los campos, como en el hogar, el ámbito personal, una relación negativa en los integrantes de la familia, genera un ambiente tenso entre sus miembros, provoca conflictos que podrían conllevar a la ruptura del núcleo familiar, algo similar puede ocurrir en el contexto laboral.

El rendimiento, producción, comportamientos de los colaboradores son influenciadas en gran porcentaje por las relaciones personales relaciones³²

Algunas que las variables ligadas a las relaciones inter-personales negativas como el conflicto con superiores, compañeros, deshonestidad, falta de reciprocidad, han generado abundante literatura y muchas investigaciones en las que se concluyen no sólo se afecta la satisfacción laboral o el bienestar de los colaboradores, sino de igual manera la relación existente con la estructura de la organización, afectando considerablemente el rendimiento de los empleados; estos resultados se ven claramente reflejados en los logros y objetivos de la compañía.

Bisquerra (2003), explica que las relaciones interpersonales, es la interacción mutua entre dos o más personas, estas relaciones como tales suelen ser reguladas por leyes o instituciones que rigen en el ámbito social, en sus estudios encontraron ciertas similitudes en que la confianza generada en las relaciones interpersonales en el centro de labores influye significativa y positivamente en una mejor producción laboral ³³.

Existen dos factores que facilitan escenarios óptimos de trabajo y el bienestar laboral: el desarrollo personal y el profesional, los autores señalan que las relaciones interpersonales son la ausencia de conflictos entre sus integrantes, así como debe percibirse entre ellos apoyo, reciprocidad, respeto al desarrollo personal y profesional y formación continua y con oportunidad de promoción³⁴.

Las relaciones que generadas por los colaboradores en sus centros de labores contribuyen a generar ambientes favorables que favorecen no solo a ellos sino también al grupo. En ese sentido, en la medida que se fortalezcan las relaciones laborales agradables, sanas, las labores diarias se tornaran menos estresantes, menos laboriosas, esto propiciado por un ambiente más cooperativo, honesto y, como resultado se lograra una mejor producción³⁵.

La reciprocidad, equidad, son los principios básicos que gobiernan las relaciones interpersonales, de tal forma que la ausencia de estas dos herramientas puede generar sentimientos poco productivos inestables, en ciertos casos, si se da más de lo que se recibe puede tener la sensación de estar siendo explotado, y en el caso contrario si se recibe más de lo que se da, generaría posiblemente sentimientos de deuda hacia sus compañeros.

Retomando el tema de la confianza, donde mostraron que tiene influencia positiva y muy significativa en la satisfacción laboral; Así como se señala en la teoría de la autodeterminación^{36, 33,37}, que habla sobre la motivación personal o intrínseca, explica que, una necesidad psicológica primordial es tener las relaciones interpersonales positivas con los demás y que, cuando estas se satisfacen genera en las personas motivación intrínseca y satisfacción personal.

Influencia de las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo, se ven involucradas en esta convergencia de las relaciones personales y por ende la satisfacción laboral.

Las relaciones negativas dentro del centro de labores se ven manifestadas en el clima laboral, donde la mala relación entre colaboradores o con los superiores impide al trabajador, sentir agrado al realizar sus tareas; mientras que, en el clima de la organización, el ambiente se muestra tenso, adverso, la estructura organizacional de la compañía comienza a resentir la insatisfacción de sus colaboradores y afecta indefectiblemente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El clima organizacional involucra aspectos intra y extra laborales, eh individuales en una relación activa entre experiencias y percepciones, que intervienen en el desempeño de los colaboradores; en la medida que el trabajador se siente en un ambiente de confianza y buen trato, mejores serán sus actitudes. Dicho comportamiento tendrá influencia significativa al momento de realizar las actividades que le competen con una actitud positiva^{38, 39}.

Sobre las actitudes, que sobre todo es muy complicado poder separar la personalidad de las actitudes; no se puede verlas o percibir las, no obstante, se puede apreciar los resultados de estos, producto del comportamiento de cada uno de los colaboradores. Cada uno de los individuos pueden diferenciarse también por sus actitudes, dichas actitudes pueden afectar positiva o negativamente el comportamiento del grupo en la organización. Las actitudes son las disposiciones o sentimientos, tendencias conductuales, acerca de las personas, cuestiones u objetivos determinados⁴⁰.

En muchas ocasiones también, el empleado puede responder de manera eficiente en su trabajo, es decir, cumple con los objetivos. No obstante, la actitud hacia los compañeros, superiores, estrategias de la compañía pueden ser negativas. Ocasionando esto, un clima laboral tenso y poco propicio para la productividad⁴¹.

En gran parte de las ocasiones la actitud del colaborador no es el resultado de los ambientes del trabajo en las cuáles se desempeña, sino de que forma el perciba esos factores que están ligados con las características individuales como el de la organización ⁴¹; el colaborador puede adoptar actitudes negativas frente a determinado contexto, por el significado que él le está dando a ésta. Dicho comportamiento es el generador de conflicto dentro de su entorno laboral.

Otros autores han señalado una corriente emergente llamada el lado oscuro de la organización, que se enfoca al estudio de los comportamientos negativos que presentan los miembros de ésta. Dichos comportamientos están dirigidos a otros miembros de la empresa o compañeros de trabajo y a la misma compañía ⁴².

El problema que ha significado este tipo de fenómenos ha conllevado a diversos expertos a trabajar en el área. Esos estudios han demostrado las afectaciones para quienes demuestran estas actitudes, como quienes las reciben.

Para estos autores, la connotación negativa de los comportamientos es observada en los efectos - prejuicios y daños al bienestar humano, costos directos e indirectos- que se producen hacia los miembros de la organización y a la organización misma. Clasifican estos comportamientos en dos grupos importantes: los que dañan o son perjudiciales al ser humano y otros a la organización ³³.

Estos comportamientos negativos son motivados por un trabajador o un grupo de ellos, y tienen una repercusión negativa para la empresa, pero también para los mismos trabajadores ⁴¹.

Este fenómeno, de acuerdo con la información recabada en las entrevistas realizadas a los trabajadores, se ha manifestado en la Empresa Internacional de Ingredientes. Ellos han expresado que no se sienten presionados, que existen fricciones con sus superiores, derivadas de una relación interpersonal negativa, lo cual ha ocasionado que sientan una insatisfacción laboral.

Para dimensiones, las relaciones inter-personales, es la comunicación mutua entre dos o más individuos; dichas relaciones sociales se son reguladas por las interacciones en la sociedad: son los vínculos con el entorno, capaces de generar valor en concordancia de las metas de la institución. Es la que determina la calidad y durabilidad de la clientela como parte fundamental de la organización y es por lo tanto una potencialidad para generar o incrementar el mercado; las relaciones son de suma importancia para lograr las metas. De igual forma es el conocimiento que

se puede lograr en la relación favorable con los actores del entorno laboral, como los proveedores, aliados, socios, etc⁴⁴.

Dimensión 01: comunicación, el término comunicación tiene raíces latinas –comunicativo– significa poner en común, colaborar, poniendo la comunicación como elemento en común⁴⁴. En ese sentido la comunicación afecta la manera en que los individuos piensan acerca de las cosas. Por otro lado, ⁴⁶ plantea que la comunicación precisa y forma la realidad, y que va más allá al argumenta que la comunicación es poder, haciendo literalmente que la realidad desaparezca o aparezca, así como que, aquellos quienes controlan o dominan la comunicación pueden controlar el pensamiento y por ende, controlar a los demás⁴⁷.

Dimensión 02: Actitud; este es uno de los principales estudios para la psicología social de las organizaciones, puesto que supone uno de estos fenómenos psicosociales que nos permiten modificar, controlar, pronosticar el comportamiento de los seres humanos en los diferentes contextos en los que estos se desarrollen⁴⁴. Es un concepto de evaluación favorable o desfavorable respecto a los objetos, las personas o los eventos, puede confirmar el grado de disposición del sujeto para realizar sus labores⁴⁸, establece la predisposición mental para agregar valor en relación a los objetivos organizacionales; y la capacidad de trasladar información de un contexto a otro, así mismo, la de ver factores comunes en informaciones diferentes pudiendo constituir enlaces entre ellas mejorando el rendimiento de la información en la empresa por medio de la innovación y la adaptación, esto concentrado en el activo agilidad intelectual ⁴⁹.

Dimensión 3: Trato El logro del objetivo de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral se da a través del buen trato y amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos ⁴⁴. Es una de las habilidades distintivas sobre las cuales las empresas pueden desarrollar una verdadera ventaja competitiva para diferenciarlas de otros; significa la aplicación de su capacidad diferenciadora. La define dentro de la organización como “la familiaridad en el ambiente laboral y el buen trato hacia los clientes ⁵⁰”.

Por todo lo nombrado en los antecedentes internacionales y nacionales, es importante abarcar la problemática local de dicho nosocomio del estado, el cual planteó como problema general:

¿Qué relación existe entre la carga laboral y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital S. J. L. 2019?

Este estudio es importante porque se obtendrá información mediante una encuesta, conformada por dos variables carga laboral y relaciones interpersonales.

Para los problemas específicos relacionare la variable de carga laboral con cada uno de las dimensiones de la variable de relaciones interpersonales.

¿Qué relación existe entre la carga laboral y la comunicación del personal de enfermería del Hospital S. J. L. 2019?

¿Qué relación existe entre la carga laboral y la actitud del personal de enfermería del Hospital S.J.L. 2019?

¿Qué relación existe entre la carga laboral y el trato del personal de enfermería del Hospital S.J.L. 2019?

La finalidad del estudio es determinar de qué manera se relaciona la carga laboral y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital S. J. L. 2019, asimismo, como objetivos específicos Determinar qué relación existe entre la carga laboral y la comunicación, actitud y trato del personal de enfermería del Hospital S. J. L. 2019.

Como Hipótesis general, existe relación significativa entre la carga laboral y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital S.J.L, 2019.

Para las hipótesis específicas: existe relación entre la carga laboral y la comunicación del personal de enfermería del Hospital S. J. L. 2019.

Existe entre la carga laboral y la actitud del personal de enfermería del Hospital S.J.L. 2019 y por ultimo existe relación entre la carga laboral y el trato del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019.

Justifica teóricamente porque cumple las dimensiones de los autores el INSHT y Bisquerra; la importancia es conocer cuáles son los factores que generan o deterioran las relaciones interpersonales, con elevados niveles de stress laboral en los/as licenciadas de enfermería, teniendo como resultado, una serie de inconvenientes en la atención con sus pacientes y entre los mismos colaboradores.

El estudio se desarrolla con el objeto de exponer explicar y dar alternativas de solución a la problemática vivida por los profesionales de enfermería, por lo tanto justifica plenamente su desarrollo⁵¹.

Justificación práctica. Los resultados obtenidos en el estudio permiten aportar propuestas con el fin de mejorar, de esta manera contribuirá a disminuir la carga laboral del personal de enfermería, que día a día tiene que enfrentar, De igual forma esta investigación ayudara a recursos humanos como estrategia en la intervención de las relaciones interpersonales, mediante capacitaciones.

Justificación social.

Por otro lado, permitirán ayudar a los profesionales de enfermería a enfrentar la carga de trabajo, los reclamos frecuentes de los pacientes que en algunas ocasiones agreden al personal sin razón alguna.

Se justifica de forma metodológica, al utilizar el enfoque cuantitativo, por ser hipotético deductivo y utilizar instrumentos validados, en el hospital S.J.L.

II. MÉTODO

Este estudio de desarrollo utilizando el método hipotético deductivo, partiendo del problema general, hasta especificar cada uno de los factores específicos.⁵²

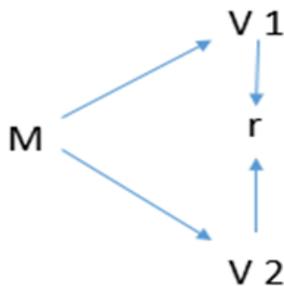
2.1 Tipo y diseño de investigación

Estudio de enfoque cuantitativo, en el que se recolecta los datos. para trazar hipótesis y demostrar lo que se propone⁵⁰. De nivel correlacional, Según el análisis y el alcance es de corte transversal , no experimental, sin manipulación⁵¹.

Es del tipo básica por su finalidad, porque trata de revelar los problemas sustanciales, orientada, a predecir, describir la realidad y explicarla, con la que se emprende a investigar los principios y leyes generales que nos permitan orientar teorías científicas⁵³.

Por su tiempo de ocurrencia es prospectivo.

Gráficamente tenemos:



M: enfermeras

V1: Carga laboral

V2: Relaciones interpersonales

r: Representa el enlace de las variables

2.2 Operacionalización de variables

Las variables usadas en la presente investigación son carga laboral y las relaciones interpersonales; las que presentan determinadas condición y cualidad necesarias para la valoración del presente estudio; las variables pueden sufrir cambios en el proceso de estudio⁵⁴.

Como primera variable carga laboral¹⁴ descrita por la que se operacionaliza con cuatro dimensiones Como segunda variable Relaciones Interpersonales⁴⁴ y operacionalizada en tres dimensiones.

Tabla 01:

Operacionalización de la variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Carga laboral	Manual Básico De Seguridad Y Salud En El Trabajo INSHT (2005), Es un conjunto de obligaciones físicas y mentales a los que está predispuesto el trabajador en su turno de labores.	Este compuesto por cuatro dimensiones y 16 indicadores	Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular	Dicotómica 0 = no 1 = si
			Carga mental	Atención Pausas Ritmo de trabajo	
			Trabajo rotativo	Turnos rotativos Estabilidad de turno Refrigerio adecuado Evaluación de la salud Respeto del ciclo del sueño	
			Factores de la organización	Tareas Preparación Iniciativa Informes Toma de decisiones	
Relaciones interpersonales	Bisquerra (2003), Señala que las relaciones interpersonales, son la correlación recíproca entre dos o más personas, relaciones que como tales están reguladas por leyes o instituciones que tutelan el ámbito social	Está compuesto por tres dimensiones y once indicadores	Comunicación	Flexibilidad Interés Receptividad Asertividad	Politómica Tipo Likert 01= Nunca 02= Casi nunca 03= A veces 04= Casi siempre 05= Siempre
			Actitud	Satisfacción del usuario Producto Resultado	
			Trato	Buenos modales Amabilidad Cortesía Sencillez	

Fuente: Adaptado de INSHT (2005)

2.3. Población y muestra.

La población a estudiar está conformada por 140 profesionales de enfermería del Hospital S. J. L, 2019, que cumpla con los criterios de inclusión y excepción.

El muestreo es no probabilístico, porque no aplique la fórmula matemática.

La muestra es intencionada, conformada por 80 enfermeros.

La muestra es un grupo de estudio parecido a la investigación que se desarrolla en el hospital.

Criterios de inclusión:

Trabajadores que acepten el consentimiento informado.

Personal que tenga laborando más de un seis meses de antigüedad.

Personal que tenga turnos rotativos.

Criterios de exclusión:

Personal contratado como tercero

Enfermeras que no firmen el consentimiento informado.

Colaboradores con descanso médico o licenciada.

Personal practicante o de apoyo.

Personal de enfermería en puestos administrativos.

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

En el desarrollo de ambas variables se manejó la técnica tipo encuesta para obtener la información deseada de los profesionales de enfermería.

Con este método voluntario y anónimo, el participante elige las opciones de respuesta que mejor crea conveniente, y aceptando un consentimiento que da conformidad para el desarrollo del estudio; con este tipo de técnicas podemos detallar cómo se comportan las variables, tendencias y actitudes de la población sometida a estudio⁵³.

Los cuestionarios son herramientas sustanciales para recolectar la información que se desee obtener.

Cuestionario INSHT de España. Condiciones de trabajo.

Cuestionario de relaciones interpersonales.

Tabla 02 . Ficha técnica para carga laboral

Nombre del instrumento: carga laboral	
Autor: INSHT (2005)	
Tipo de instrumento: Cuestionario	
Objetivo: Probar los niveles de carga laboral	
Población: enfermería	ítems: 49
Aplicada en forma personal	Tiempo: 15 min.
Numero de respuestas: 0 = no	1 = si

Tabla 03. Ficha técnica para las relaciones interpersonales

Nombre del instrumento: relaciones interpersonales	
Autor: Bisquerra (2003)	
Tipo de instrumento: Cuestionario	
Objetivo: probar los niveles de R. interpersonales	
Población: enfermería	ítems: 24
Aplicada en forma personal	Tiempo: 10 min.
Numero de respuestas: Escala de Likert.	

Validación y confiabilidad de instrumento.

Ambos cuestionarios se han utilizado en otras investigaciones y en diferentes muestras, por otro lado, la universidad solicita que sea evaluado por un juicio de expertos, docentes que laboran en la institución los que se encargarán de evaluar convenientemente el contenido de cada uno de los instrumentos.

Para la prueba piloto, se realizará a una población diferente, con una cantidad de 20 personas.

Tabla 04. Resultados del análisis de confiabilidad carga laboral.

Dimensión/variable	Confiabilidad	ítems
C. L.	Kr (20) 0.841	49

Fuente: Elaboración propia

El instrumento para la variable C L, con sus 49 ítems, presento una confiabilidad fuerte en con la prueba Kuder-Richardson (KR20). Por lo tanto, se puede asegurar que el instrumento es confiable.

Tabla 05. Resultados del análisis de confiabilidad Relaciones interpersonales.

Dimensión/variable	Confiabilidad	ítems
Relaciones interpersonales	0.918	24

Fuente: Elaboración propia

El instrumento para la variable R. Interpersonales con sus 24 ítems presentaron una confiabilidad fuerte con la prueba de Alfa de Cronbach. Por lo tanto, se puede asegurar que ambos instrumentos son confiables.

Tabla06. Validez del contenido por juicio de expertos instrumento de la carga laboral y R.

Interpersonal.

Nro	Nombres y apellidos del experto	Grado Académico	Dictamen
01	Orihuela Salazar Jimmy.	Mg.	Metodólogo
02	Ruiz Quilcat Cristina	Mg.	Metodólogo
03	Karlo Ginno Quiñones Castillo	Mg.	Temático

La validación se dio por tres juicios de expertos, los que evaluaron rigurosamente el cuestionario.

2.5. Procedimiento

Para la recolección de la información muestral, fue necesario solicitar el permiso al comité de ética del área de capacitación del Hospital S. J. L, luego se aplicó el consentimiento informado al personal asistencial

2.6 Métodos para el análisis de datos.

Se recopiló la información en las encuestas, con la autorización de la jefatura. Para tabular de datos se utilizó los programas informáticos Excel y en el análisis el programa SPSS - 25 con licencia de la UCV, los cuales permitieron analizar la información obtenida. La información obtenida se ingresó en tablas de forma ordenada y de esta manera ser analizada, interpretada y sea útil en la discusión. La prueba de normalidad sirvió como base para desarrollar los estadísticos, a una muestra de 80 colaboradores; resultando pruebas no paramétricas y la estadística de Rho de Spearman.

2.7 Aspectos éticos

Cumplimos con las autorizaciones necesarias del área de capacitación y docencia, así como explicar el consentimiento informado a los colaboradores, manifestándole que su participación es

de carácter anónimo, y los datos proporcionados son utilizados únicamente con finalidad de investigación.

III. RESULTADOS

ESTADISTICA DESCRIPTIVA

Tabla07. Distribución de las frecuencias y porcentajes de la variable Carga laboral.

	Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje válido.	Porcentaje acumulado.
Válido				
Bajo.	7	8,8	8,8	8,8
Regular.	28	35,0	35,0	43,8
Alto.	45	56,3	56,3	100,0
Total.	80	100,0	100,0	

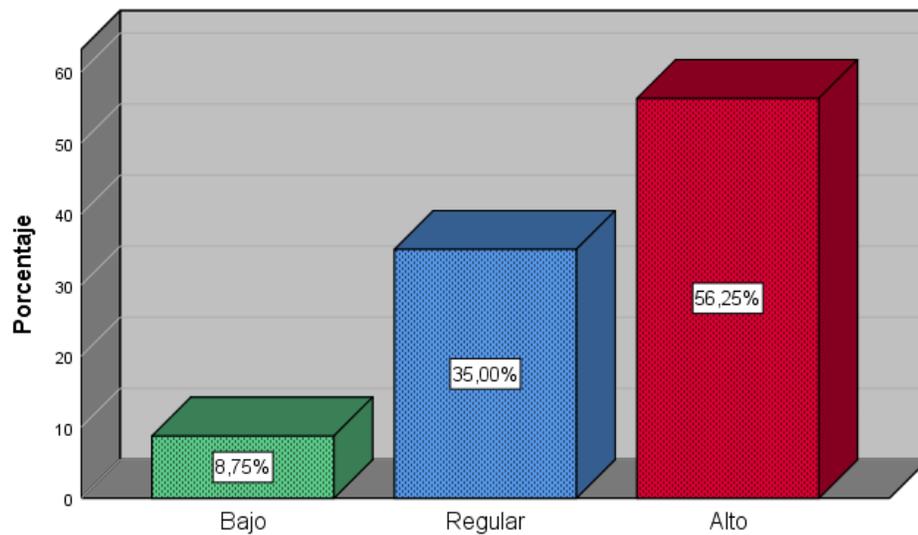


Figura 01: Distribución porcentual de la carga laboral.

En la tabla y figura sobre la carga laboral del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019, se observa que el 56,25% mostraron un nivel alto, otro grupo señaló que el 35% tiene un nivel regular, seguido del 8,75% de los consultados marcaron un nivel bajo.

Tabla08. Distribución de frecuencias y los porcentajes de la carga física.

	Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje válido.	Porcentaje acumulado.
Válido	Bajo.	12	15, 0	15, 0
	Regular.	35	43, 8	58, 8
	Alto	33	41, 3	100, 0
	Total.	80	100, 0	100, 0

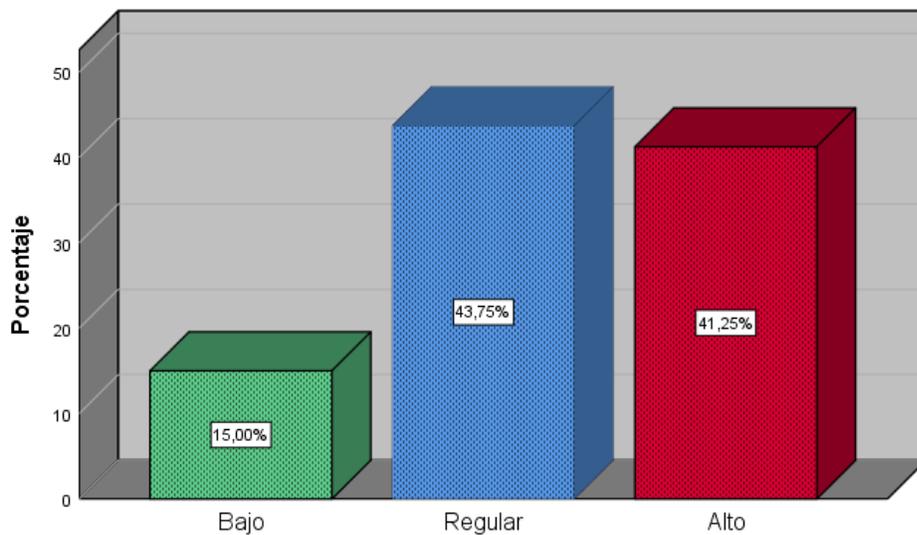


Figura 02: Distribución porcentual de la dimensión carga física.

En la presente tabla y figura sobre la carga física del personal de Lic. De enfermería del Hospital S.J.L, 2019, se observa que el 43,75% señalaron que es regular, mientras que el 41,25% presenta un nivel alto, y solo un 15% de los consultados calificaron como un nivel bajo.

Tabla09. Distribución de las frecuencias y los porcentajes de la dimensión carga mental.

	Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje válido.	Porcentaje acumulado.
Válido	Bajo.	12	15,0	15,0
	Regular.	39	48,8	63,7
	Alto.	29	36,3	100,0
	Total.	80	100,0	100,0

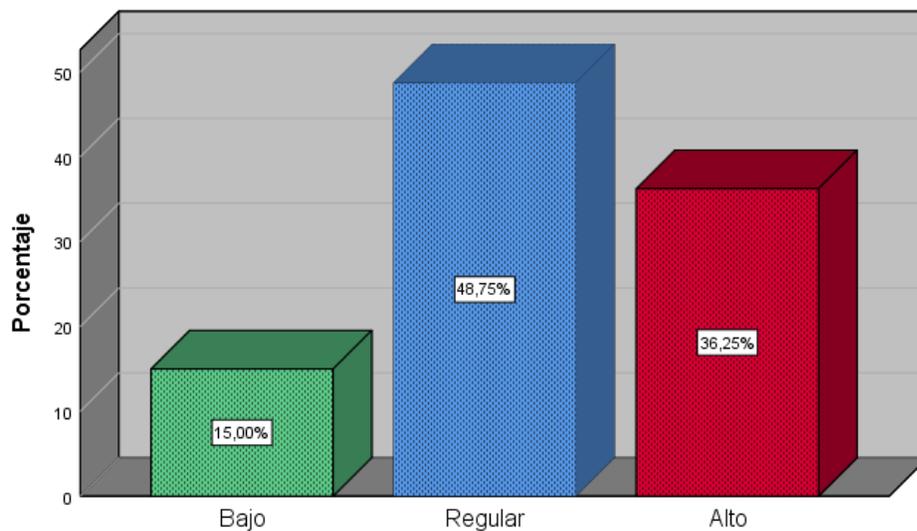


Figura 03. Distribución porcentual de la dimensión carga mental.

En la presente tabla y figura sobre la carga mental del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019, apreciamos que el 48,75% la señalaron como regular, mientras que el 36,25% presenta un grado alto, seguidos por un 15% de los encuestados los que indican un nivel bajo.

Tabla10. Distribución de las frecuencias y los porcentajes de la dimensión trabajo rotativo.

	Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje válido.	Porcentaje acumulado.
Válido	Bajo.	17	21,3	21,3
	Regular.	15	18,8	40,0
	Alto.	48	60,0	100,0
	Total.	80	100,0	100,0

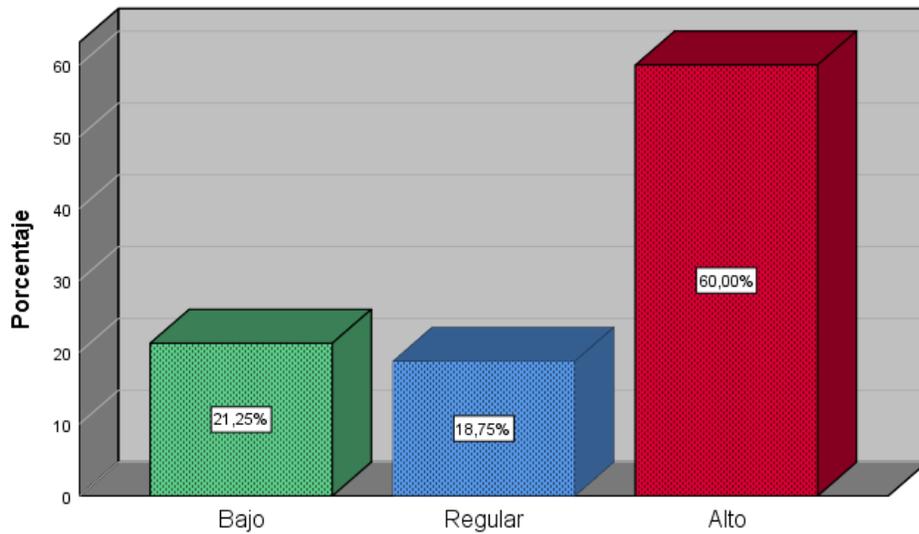


Figura 04: Distribución porcentual de la dimensión trabajo rotativo.

En la presente tabla y figura sobre el trabajo rotativo del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019, se aprecia que el 60% señalaron un nivel alto, seguidos por el 21,25% que presentaron un nivel bajo, y un 18,75% de los participantes que indican un nivel regular.

Tabla11. Distribución de las frecuencias y los porcentajes de la dimensión factores de organización.

	Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje válido.	Porcentaje acumulado.
Válido	Bajo.	15	18,8	18,8
	Regular.	38	47,5	66,3
	Alto.	27	33,8	100,0
	Total.	80	100,0	

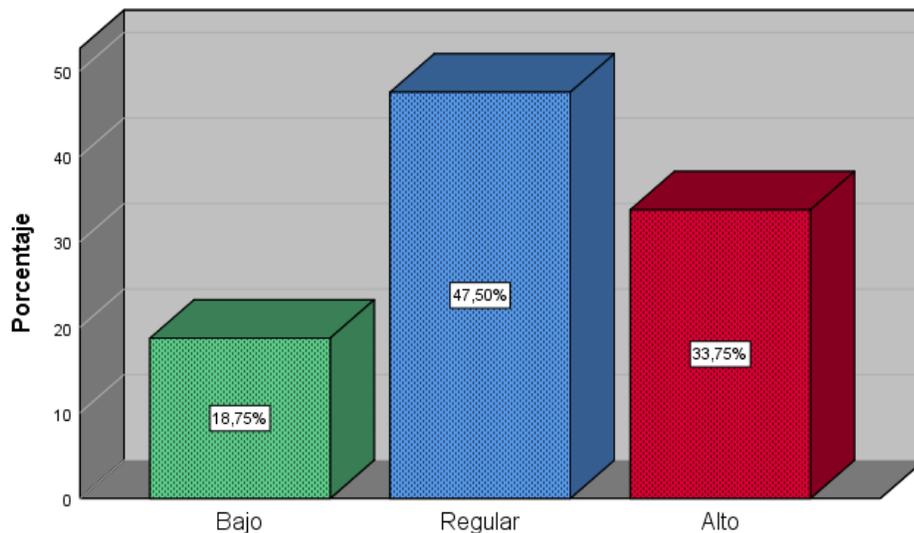


Figura 05: Distribución porcentual de la dimensión factores de organización.

En la presente tabla y figura sobre el trabajo rotativo del personal de enfermería del Hospital S. J. L, 2019, se observa que el 47,50% lo observan como regular, el 33,75% que marcaron un nivel alto, seguidos por 18,75% de los participantes que indican un nivel bajo.

Tabla12. Distribución de las frecuencias y los porcentajes de la variable relaciones interpersonales.

	Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje válido.	Porcentaje acumulado.
Válido	Mala.	25	31,3	31,3
	Regular.	44	55,0	86,3
	Buena.	11	13,8	100,0
	Total.	80	100,0	100,0

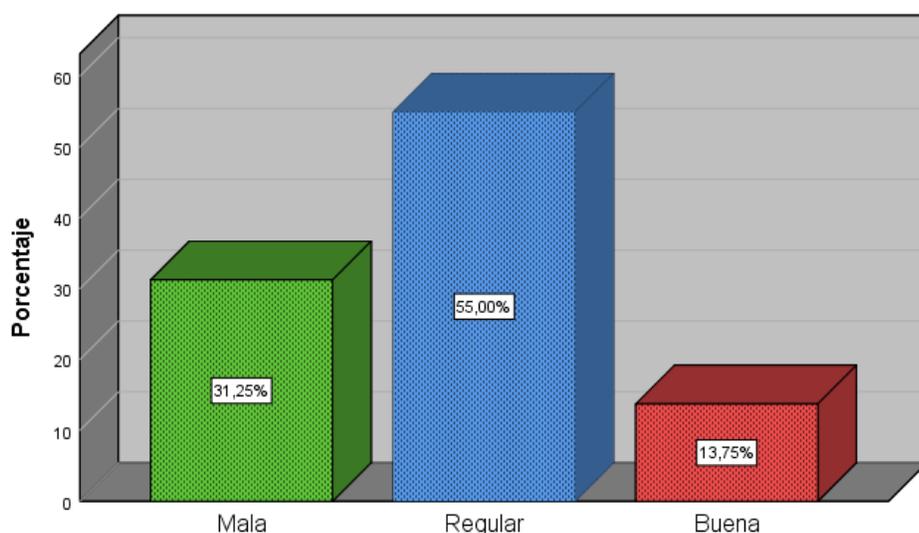


Figura 06: Distribución porcentual, variable relaciones interpersonales.

En la presente tabla y figura sobre las relaciones interpersonales del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019, se observa que el 55% la calificaron como regular, por otro lado el 31,25% marcaron en un nivel malo, seguidos por 13,75% de los participantes que indican un nivel bueno.

Tabla13. Distribución de las frecuencias y los porcentajes de la dimensión comunicación.

	Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje válido.	Porcentaje acumulado.
Válido	Mala.	9	11,3	11,3
	Regular.	61	76,3	87,5
	Buena.	10	12,5	100,0
	Total.	80	100,0	100,0

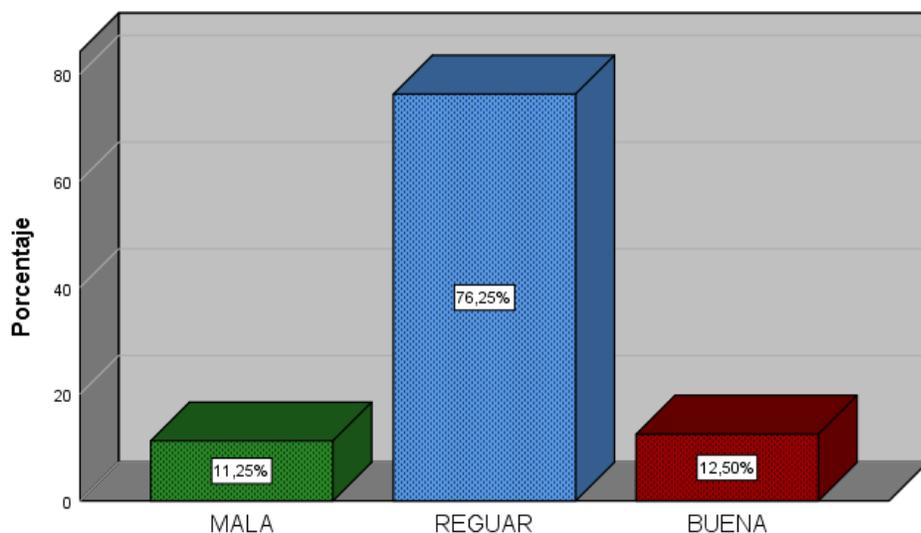


Figura 07. Distribución porcentual de la comunicación.

En la presente tabla y figura sobre la comunicación del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019, se observa que el 76,25% señalaron un nivel regular, mientras que otro grupo marco un 12,50 % representando nivel bueno, seguidos por 11,25 % de los encuestados que indican un nivel malo.

Tabla14: Distribución de las frecuencias y los porcentajes de la dimensión actitud.

		Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje válido.	Porcentaje acumulado.
Válido	Mala	40	50,0	50,0	50,0
	Regular.	25	31,3	31,3	81,3
	Buena	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

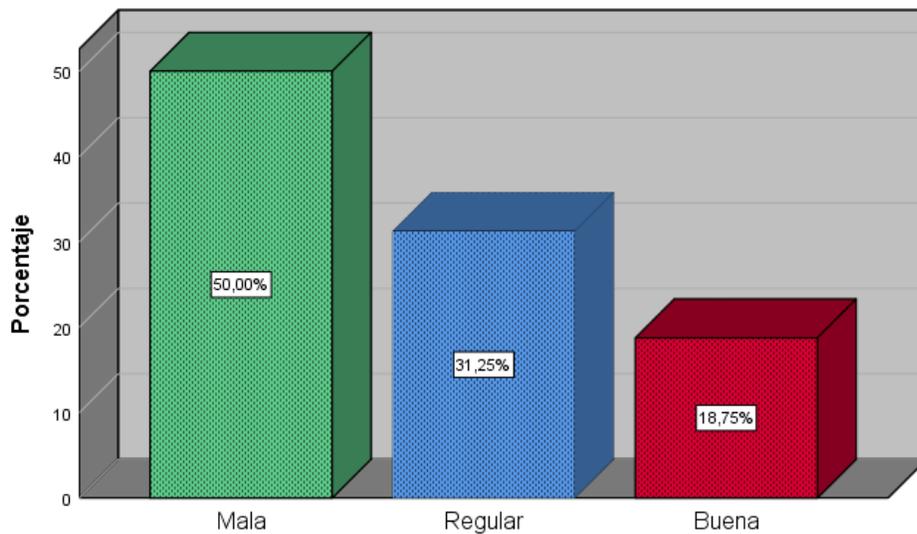


Figura 08: Distribución porcentual de la actitud.

En la presente tabla y figura sobre la comunicación del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019, se observa que el 50% lo señalaron como mala, asimismo un 31, 25 % representándolo como regular, seguidos solo por el 18,75 % de los encuestados que indican un nivel bueno.

Tabla15. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión trato.

	Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje válido.	Porcentaje acumulado.
Válido	Mala	36	45,0	45,0
	Regular.	42	52,5	97,5
	Buena	2	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0

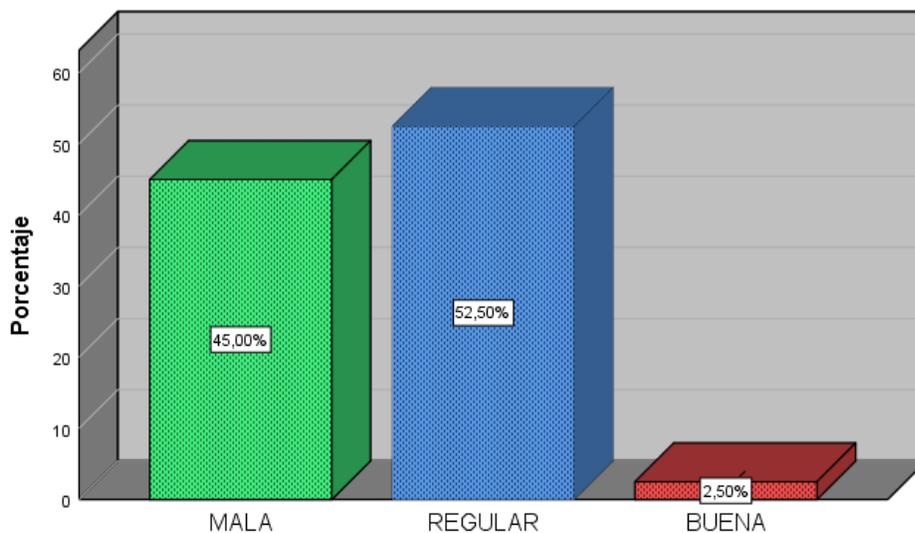


Figura 09: Distribución porcentual del trato.

En la presente tabla y figura sobre el trato del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019, se observa que el 52,50 % señalaron un nivel regular, otro grupo marco un 45 % representando nivel malo, seguidos por un 2,50 % de los encuestados que indican un nivel bueno.

Tabla16. Distribución de las frecuencias y los porcentajes de la carga laboral y las relaciones interpersonales.

		Relaciones interpersonales			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Carga laboral	Bajo	Recuento	5	1	1	7
		% del total	6,3%	1,3%	1,3%	8,8%
	Regular	Recuento	18	8	2	28
		% del total	22,5%	10,0%	2,5%	35,0%
	Alto	Recuento	19	18	8	45
		% del total	23,8%	22,5%	10,0%	56,3%
Total	Recuento	42	27	11	80	
	% del total.	52,5%	33,8%	13,8%	100,0%	

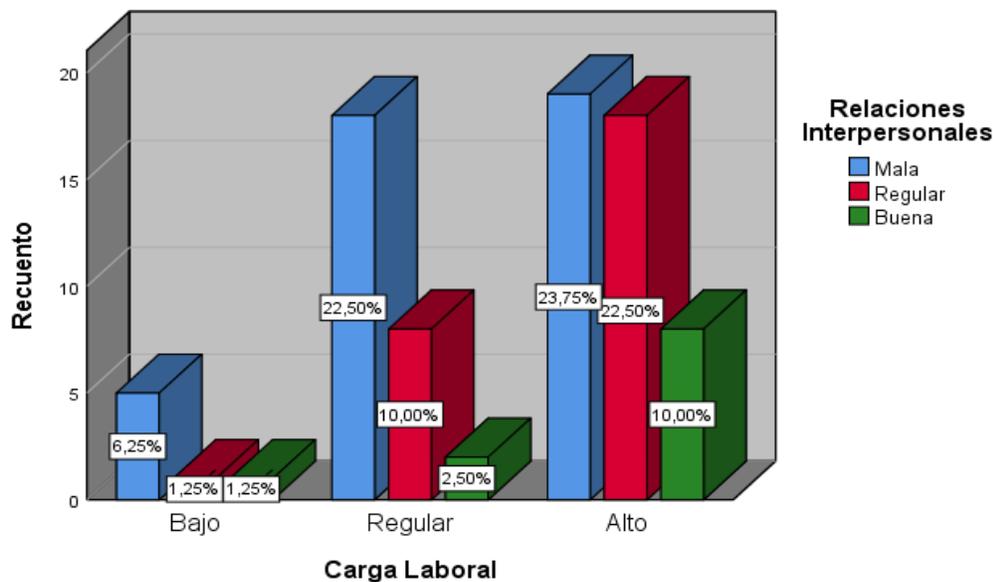


Figura 10. Distribución de las frecuencias y los porcentajes de carga laboral y las relaciones interpersonales.

En la presente tabla 16 y figura 10, se aprecia que cuando la carga laboral es alta el 23,75 % de encuestados manifiesta que las relaciones interpersonales son malas, otro grupo que representa el 10% manifestó que las relaciones son buenas, por otro lado un grupo que representa el 22,5% señalo que cuando la carga laboral es regular las relaciones son malas y solo el 2.5% indico que las relaciones en esta situación son buenas.

Tabla17. Distribución de las frecuencias y los porcentajes de la carga laboral y la comunicación.

		Comunicación.			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Carga laboral	Bajo	Recuento	5	1	1	7
		% del total	6,3%	1,3%	1,3%	8,8%
	Regular	Recuento	19	6	3	28
		% del total	23,8%	7,5%	3,8%	35,0%
	Alto	Recuento	26	13	6	45
		% del total	32,5%	16,3%	7,5%	56,3%
Total	Recuento	50	20	10	80	
	% del total	62,5%	25,0%	12,5%	100,0%	

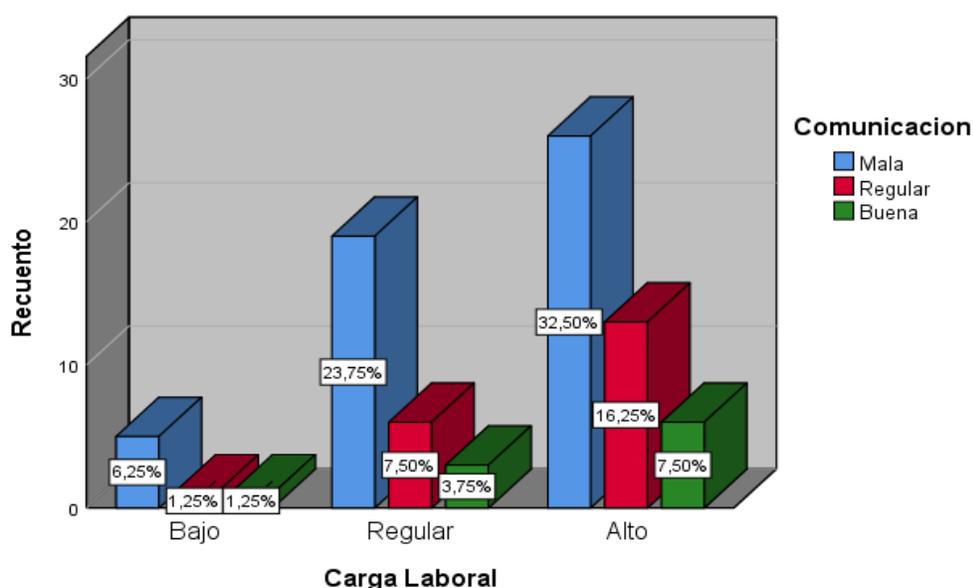


Figura 11. Distribución de las frecuencias y los porcentajes de la carga laboral y la comunicación.

En la presente tabla 17 y figura 11, se evidencia que al aumentar la carga laboral a un nivel alto, como lo señala es 32,5% de participantes, la comunicación es mala y solo el 7,5% en este caso la observa como buena; cuando la C. Laboral está en un nivel regular el 23,75% de consultados respondió que la comunicación es mala, seguido por el 3,75% quien respondió que a pesar que la C. laboral es regular la comunicación es buena.

Tabla18. Distribución de las frecuencias y los porcentajes de la carga laboral y la actitud del personal.

		Actitud			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Carga laboral	Bajo	Recuento	5	1	1	7
		% del total	6,3%	1,3%	1,3%	8,8%
	Regular	Recuento	16	7	5	28
		% del total	20,0%	8,8%	6,3%	35,0%
	Alto	Recuento	19	17	9	45
		% del total	23,8%	21,3%	11,3%	56,3%
Total	Recuento	40	25	15	80	
	% del total	50,0%	31,3%	18,8%	100,0%	

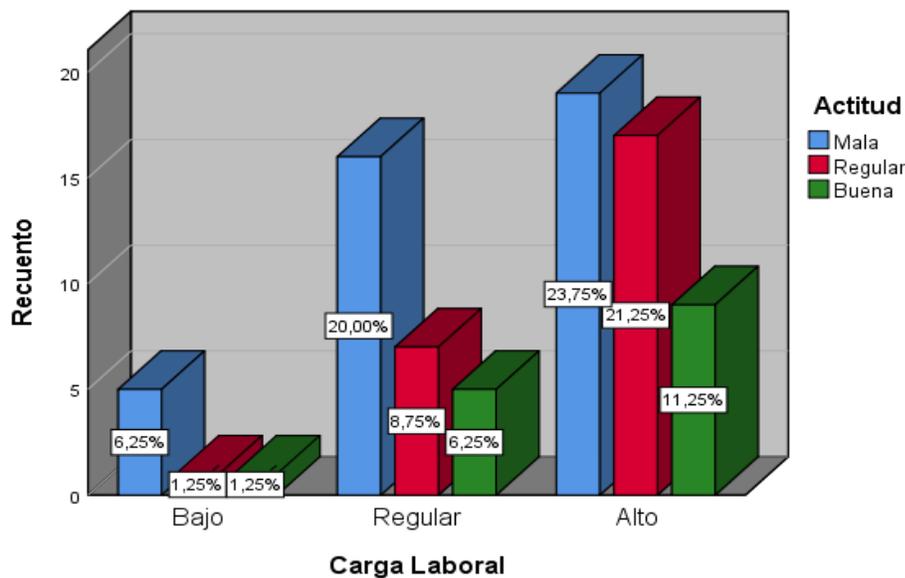


Figura 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la carga laboral y la actitud del personal.

En la presente tabla 18 y figura 12, en la estadística el 23,75% de licenciados considero que al estar la carga laboral en un nivel alto, la actitud es mala y un 11,25% respondió que la actitud es buena aunque la C. laboral sea alta; otro grupo, que representa el 20% señala que cuando la C. laboral es regular la actitud del personal es mala, en este mismo nivel el 6,25% observa la actitud como buena.

Tabla 19. Distribución de las frecuencias y los porcentajes sobre la carga laboral y el trato.

		Trato			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Carga laboral	Bajo	Recuento	4	3	0	7
		% del total	5,0%	3,8%	0,0%	8,8%
	Regular	Recuento	23	5	0	28
		% del total	28,7%	6,3%	0,0%	35,0%
	Alto	Recuento	33	10	2	45
		% del total	41,3%	12,5%	2,5%	56,3%
Total	Recuento	60	18	2	80	
	% del total	75,0%	22,5%	2,5%	100,0%	

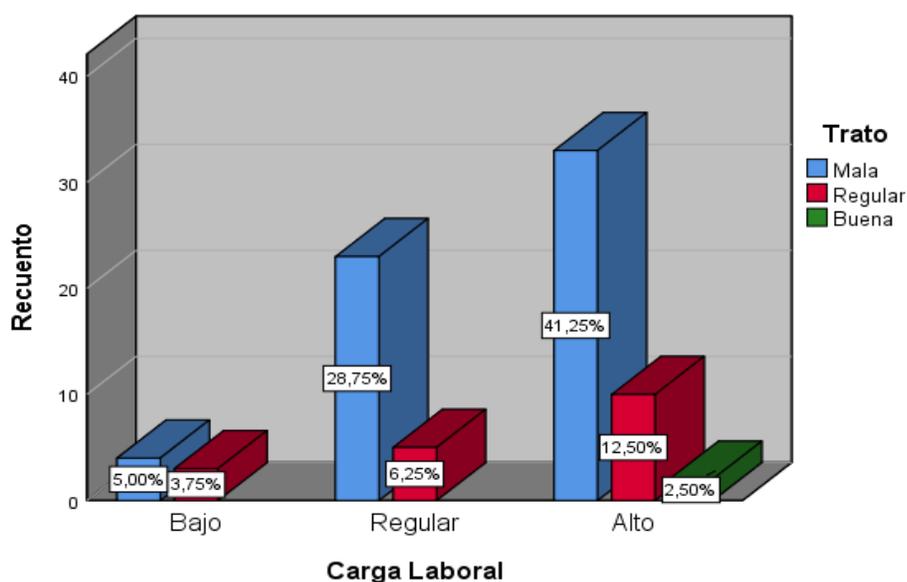


Figura 13. Distribución de las frecuencias y los porcentajes sobre la carga laboral y el trato.

En la presente tabla 19 y figura 13, la estadística arroja que el 41,25% de licenciados consultados aprecio que, cuando la C. laboral es alta, el trato es malo y solo el 12,5% indico que el trato es regular a pesar del alto nivel de C. laboral; otro grupo representado por el 28,75% de encuestados considero que cuando la C. laboral está en un nivel regular el trato es malo, en ese mismo nivel solo un 6,25% observo el trato como regular.

Tabla 20. Prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov para una muestra

DIMENSIONES	Parámetros normales(a , b)		Z de Kolmogoro v-Smirnov	Sig. asintót. (bilateral) Absoluta
	Media	Desviación típica.		
Carga laboral	2,48	,656	,351	,000
Carga Física	2,26	,707	,264	,000
Carga mental	2,21	,688	,259	,000
Trabajo rotativo	2,39	,819	,373	,000
Factores de organización	2,15	,713	,246	,000
Relaciones interpersonales	1,61	,720	,327	,000
Comunicación	1,50	,712	,384	,000
Actitud	1,69	,773	,313	,000
Trato	1,28	,503	,458	,000

a. Distribución de prueba es normal

b. Se calcula a partir de datos

N = 80, * p < 0.05

Por lo tanto podemos concluir, que las variables y las dimensiones en estudio, no ofrecen una adecuada aproximación a la curva normal, es por ello la decisión de utilizar el estadístico no paramétrico (Rho Spearman).

Asimismo, los autores ⁵⁴, aseveran que una tabla de distribución de frecuencias se constituye por una columna que abarca los diferentes valores que toman las variables en cuestión y otra columna que señala la frecuencia absoluta, denominándose así al número de veces que la variable redonda en la información. El procesamiento de la información se llevó a cabo utilizando cuadros y gráficos de estadística elaborados utilizando el programa de estadística SPSS-25.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_0 = No existe, relación inversa y significativa entre la carga laboral y las relaciones interpersonales del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019.

H_1 = Si existe relación inversa y significativa entre la carga laboral y las relaciones interpersonales del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019

Tabla 21. Significancia y relación entre la carga laboral y las relaciones interpersonales.

		Carga laboral	Relaciones interpersonales.
Rho de Spearman.	Carga laboral	1, 000	- , 695**
		Sig.(bilateral)	, 000
		N.	80
	Relaciones interpersonales.	- , 695**	1, 000
	Sig.(bilateral)	, 000	.
	N.	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0 ,05 (2 colas).

Según lo expuesto, existe una relación inversa entre la carga laboral y las relaciones interpersonales; la relación es negativa, la cual afecta la comunicación, trato y actitud del personal; concluyendo que se acepta la hipótesis alterna. Rho de Spearman (sig. bilateral = 0.005 < 0.05; Rho = -, 695**).

Hipótesis específicas

Primera hipótesis:

H_0 = No existe, una relación inversa y significativa entre la carga laboral y la comunicación del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019.

H_1 = Existe una relación inversa y significativa entre la carga laboral y la comunicación del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019.

Tabla 22. Significancia y correlación entre la carga laboral y la comunicación.

			carga laboral	comunicación del personal
Rho de Spearman.		Factor de correlación	1,000	,220**
	carga laboral	Sig.(bilateral)	.	,380
		N	80	80
	comunicación del personal	Factor de correlación	,220**	1,000
		Sig.(bilateral).	,380	.
	N.	80	80	

** .La correlación es significativa en el nivel 0 ,05 (2 colas).

Según los valores de la tabla estadística de Spearman nos indican que no hay relación positiva entre la carga laboral y la comunicación. Indicando que la carga laboral no siempre afecta en la comunicación (sig. bilateral= 0. 000 <0. 05;Rho = ,220**).

Segunda hipótesis

H_0 = No existe, relación inversa y significativa entre la carga laboral y la actitud del personal de enfermería del Hospital S. J. L, 2019.

H_1 = Si existe relación inversa y significativa entre la carga laboral y la actitud del personal de enfermería del Hospital S. J. L, 2019.

Tabla 23. Significancia y correlación entre la la carga laboral y la actitud del personal.

			Carga laboral.	Actitud del personal.
Rho de Spearman	carga	Coefficiente de correlación.	1, 000	-, 485**
	laboral	Sig.(bilateral)	.	,000
		N.	80	80
	Actitud del personal.	Coefficiente de correlación.	-, 485**	1, 000
		Sig. (bilateral)	, 000	.
		N.	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Según la estadística de Spearman, señala que existe relación inversa entre la carga laboral y la actitud del personal. Indicando que al aumentar la carga laboral baja o disminuye su actitud; (sig.bilateral = 0. 000 < 0.05; Rho = -, 485**); esto generado por el estrés ocasionado por el exceso de trabajo.

Tercera hipótesis:

H_0 = No existe una relación inversa y significativa entre la carga laboral y el trato del personal de enfermería del Hospital S. J. L, 2019.

H_1 = Existe una relación inversa y significativa entre la carga laboral y el trato del personal de enfermería del Hospital S. J. L, 2019.

Tabla 24. Significancia y correlación entre la carga laboral y el trato del personal.

			carga laboral	trato del personal
Rho de Spearman	carga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-, 314**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	trato del personal	Coeficiente de correlación	-, 314**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Según lo arrojado por la estadística de Spearman, existe relación inversa entre la carga laboral y el trato del personal. Esto suele suceder porque al aumentar la C. laboral se reduce la capacidad de discernimiento de trabajador, lo que puede generar el mal trato del personal; (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = -, 314**).

IV. DISCUSIÓN

La carga laboral en el personal licenciados de enfermería en el hospital S. J. L, puede estar influenciada por el desarrollo de diferentes actividades y/o procedimientos que se desarrollan en este mencionado hospital y con diferentes niveles de complejidad, los que exigen esfuerzo y concentración, llevando consecuentemente a un agotamiento, cansancio, estrés.

Planteando la hipótesis general, se encontraron estos resultados manifestando que existe una relación inversa entre la carga laboral y las relaciones interpersonales, es decir a mayor carga laboral menores relaciones interpersonales; como se aprecia en los valores de las relaciones interpersonales que representa un nivel malo con 31,25 %, y regular 55%, donde solo un 13,8% manifestaron que es buena. Por su parte Muñoz P, Soriano E. (2017), que las R. Interpersonales son regulares y que influyen considerablemente con la calidad de atención del paciente. Su autor base de relaciones fue Bisquerra.

Para la primera hipótesis específicas, los resultados encontrados en C. L. arrojan un nivel alto reflejado en el 56,25% y en comunicación un nivel regular con el 76,25% de preferencia en los enfermeros encuestados; en el mismo sentido Urresta A. (2015) encontró en sus investigaciones que la demasía en C. L. provoco en las enfermeras indisponibilidad para la comunicación efectiva y sea con los sus pacientes y con sus familiares de igual forma afecto la forma de enfrentar situaciones críticas evidenciando desempeño irregular; asimismo Rojas P. (2018), en su estudio encontró relaciones positivas entre las R. interpersonales y el rendimiento escolar, indicando que existe una relación directa y significativa .

Segunda hipótesis. De los resultados encontrados, se puede evidenciar que, los encuestados solo representaron a la actitud con un 18.75% como buena; por su parte Rhulani C. Shihundla. (2016), concluye en su investigación que el exceso de carga de trabajo provoca indefectiblemente una mala calidad en la atención o prestación de servicios, exceso de trabajo también producido por en parte por el poco personal de apoyo. A las enfermeras les resulta difícil hacer frente a la mayor carga de trabajo asociada con la documentación de la información del paciente en los múltiples registros que se utilizan en las instalaciones de APS, lo que lleva a información incompleta. Se debe aumentar el número de enfermeras en las instalaciones para reducir la mayor carga de trabajo.

Tercera hipótesis. Desacuerdo con los valores encontrados se puede decir que el trato encontró un nivel regular representado con un 52.50%, y malo en un 45 %;, manifestando una relación inversa y negativa en el estudio mencionado. Por otro lado Aguilera C. Y Vargas c. (2015) encontraron que el 98 % de enfermeras tienen sobrecarga laboral y un 70 % de ellas sufren de algún tipo de agotamiento, conduciendo esto a estrés y por consiguiente brindar mal trato a los pacientes.

V. CONCLUSIÓN

Luego de recolectada y procesada la información de los profesionales de enfermería se llegó a las siguientes conclusiones.

Primera

Los resultados permiten concluir que existen diferencias significativas entre la variable carga laboral y relaciones interpersonales, mostrando altos niveles de carga laboral como se aprecia en la estadística 56,25% de encuestados la calificaron como alta y bajos niveles de relaciones interpersonales en donde se observa que solo el 13,75% la califico como buena.

Segunda

Se identifican altos niveles de carga laboral en personal de enfermería, lo que ocasiona altos niveles de estrés los que conllevan a prestar un mal servicio, esto lo demuestra la dimensión actitud donde solo el 18,25% la observo como buena.

Tercera

Se puede apreciar que las relaciones interpersonales están muy bajas, reflejado en la estadística como buena con solo un 13,75%; esto probablemente por el exceso de carga laboral y el poco nivel de organización.

Cuarta

El bajo nivel de comunicación reflejado en la estadística 12.50% buena, conduce inevitablemente al agotamiento físico y mental.

Quinta

La sobrecarga de trabajo tiene como consecuencia un elevado efecto negativo en la producción de los profesionales de enfermería, en tal sentido la disminución de la carga laboral a un nivel equilibrado contribuirá a mejorar o llegar a la satisfacción laboral.

Sexta

Además, se comprobó que a mayor C. L. disminuye la actitud de los colaboradores, la que el 50% de encuestados la califico como mala; siendo la C. L. la consecuencia de contar con poco persona, baja producción y baja satisfacción personal.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Se exhorta al jefe de gestión del hospital San Juan de Lurigancho a diseñar y promover estrategias, para bajar el nivel de C. L., capacitaciones periódicas con el objetivo de mejorar la ergonomía, la condiciones de trabajo; de este modo mejorar la postura de los profesionales de enfermería.

Segunda. Se recomienda al jefe de gestión del hospital San Juan de Lurigancho disponer charlas y/o sesiones de terapia física con la finalidad de liberar del estrés a los y las enfermeras, incentivando de esta manera la satisfacción laboral.

Tercera. Se recomienda al jefe de gestión del hospital San Juan de Lurigancho realizar evaluaciones de salud ocupacional, con terapia psicológicas periódicas con la finalidad de detectar, prevenir o tratar algún problema relacionado con el estrés de los trabajadores de enfermería.

Cuarta. Se recomienda al jefe de gestión del hospital San Juan de Lurigancho reorganizar la rotación de turnos y áreas de tal manera que las labores se desarrollen de forma equitativa y sin preferencias.

Quinta. Se recomienda realizar encuestas periódicas en las diferentes áreas para medir los niveles de satisfacción laboral.

VI. REFERENCIAS:

1. Hackman, J. R. (1992). Group influences on individuals in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (p. 199–267). Consulting Psychologists Press. Recuperado de: <https://cutt.ly/nrqZ45a>
2. Gil , P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.
3. Instituto nacional de estadística e informática INEI-Perú. 2017. Recuperado de: <https://cutt.ly/WrqZ5XJ>.
4. Ramírez I. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral; instituto tecnológico y de estudios superiores de occidente; trabajos de fin de maestría en desarrollo humano. Recuperado de: <https://cutt.ly/trqz6kh>
5. Rendón, L. y Toro, E. (2018). La carga laboral y emocional de los profesionales de Contaduría Pública. *Ágora Revista Virtual de Estudiantes*. (6). Pp. 1- Recuperado de: <https://cutt.ly/8rqZTzL>
6. Rhulani C. Shihundla (2016) Effects of increased nurses' workload on quality documentation of patient information at selected Primary Health Care facilities in Vhembe District, Limpopo Province. Recuperado de: <https://cutt.ly/BrqZRzv>
7. Urresta A. (2015). Desempeño de los profesionales de enfermería en la comunicación que brindan a los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica. Tesis de maestría, universidad de Guayaquil Recuperado de: <https://cutt.ly/OrqZEtz>
8. Aguilera C; Vargas C. (2012). Sobrecarga laboral en el personal de enfermería: agotamiento psicofísico. Mendoza, Facultad de Ciencias Médicas. Escuela de Enfermería, Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de: <https://bdigital.uncu.edu.ar/5863>.
9. Rojas P. (2018-lima) Relaciones interpersonales y el rendimiento en Ciencias Sociales en los alumnos del VI ciclo en la I. E. Simón Bolívar – 2011. Tesis de maestría. Recuperado de: <https://cutt.ly/srqCfDi>
10. Muñoz M. (2017- Lima). determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. Tesis de maestría. Recuperado de: <https://cutt.ly/IrqCj9v>

11. Guerrero L, Huamán C (2017-Lima). carga laboral y actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos adultos de una clínica privada. tesis segunda especialidad. Recuperado de: <https://cutt.ly/urqCxPe>
12. Muñoz P, Soriano E. (2007). Relaciones interpersonales del personal de enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente coronario en el HMC. Rev de Ciencias de la Salud. Recuperado de: <https://cutt.ly/zrqZUIK>
13. Guillermo y Quispe (2015) en la tesis titulada: Factores laborales y Calidad de registros de enfermería en el Centro de salud Santa Maria de Juliaca. Recuperado de: <https://cutt.ly/GrqCS7W>
14. INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. NTP: Carga de trabajo y embarazo. España: INSHT.
15. Boyle, S. (2004). Nursing Unit Characteristics And Patient Outcomes. Nursing Economics, 22(3), 111.
16. Beltrán, A. (2014). Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España durante el periodo 2002-2012. Universidad del Rosario, Bogotá D.C. Recuperado de: <https://cutt.ly/drqXtMN>
17. Gil-Monte, P. R., García-Jueas, J. A., & Hernández, M. C. (2008-España). 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, 42, 113-118.
18. Laschinger, H. K. S., & Leiter, M. P. (2006). The impact of nursing work environments on patient safety outcomes. Journal of Nursing Administration, 36(5), 259-267.
19. Loaiza L, Quiroz E. (2017), Prevalencia del síndrome de burnout en personal asistencial de un hospital del departamento de Risaralda – Colombia. Recuperado de: <https://cutt.ly/1rqXuAL>
20. Parra (2010) Parra M. Conceptos básicos en salud laboral. (1° ed.). Santiago de Chile, 2003. Recuperado de: <https://cutt.ly/NrqZPVU>
21. Adrián M. Esnarriaga Vicente. Propuesta Para La Medición De Cargas De Trabajo De Enfermería En Uci Hospital Universitario Donostia. España.2014. Recuperado de: <https://cutt.ly/GrqZAMz>
22. Parra M. (2003) Parra M. Conceptos básicos en salud laboral. (1° ed.). Santiago de Chile: Andros Impresores; 2003. Recuperado de: <https://cutt.ly/JrqZSCi>

23. Montes S. (2013) Intervención de enfermería ante la crisis situacional percibida por los familiares con pacientes críticos. Recuperado de: <https://cutt.ly/9rqZDT8>
24. Carmona F. et al. (2011). Análisis de la utilización de la escala Nursing Activities Score en dos UCIS Españolas, 2011. Recuperado de: <https://cutt.ly/crqZFkM>
25. Huang, T., Lawler, J. y Lei, C. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality*, 35, 735-750.
26. Sachau, D. (2007). Resurrecting the motivation – hygiene theory: Herzberg and the positive psychology movement. *Human Resource Development Review*, 6 (4), 377-393.
27. Committee on Quality of Health Care in America. *Crossing the Quality Chasm; (2001) A New Health System for the 21st Century*. Washington, DC: National Academy Press, 2001
28. Tyler, T. (2003), "Trust within organisations", *Personnel Review*, Vol. 32 No. 5, pp. 556-568. Recuperado de: <https://cutt.ly/UrqZJ7m>
29. Tan, H. & Lim, A. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *The Journal of Psychology*, 143 (1), 45-66. Recuperado de: <https://cutt.ly/krqZLxe>
30. Ferres, N., Connell, J. and Travaglione, A. (2004), "Co- worker trust as a social catalyst for constructive employee attitudes", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19 No. 6, pp. 608-622. Recuperado de: <https://cutt.ly/FrqZZuL>
31. Beiza (2012), las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional "creación chaguaramos ii". Recuperado de: <https://bit.ly/2R3zqqq>
32. Pozo, C. et al (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad Y Estrés*, 11(2/3), 247-264.
33. Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Educación Educativa (RIE)*, 21, 1, 7-43.
34. Edwards, J. & Cable, D. (2009). The value of value congruence. *Journal of Applied Psychology*, 94(3), 654–677. Recuperado de: <https://cutt.ly/OrqZCBU>
35. Pozo, C., Salvador, C., Alonso, E., & Martos, M. (2008). Social support, burnout and well-being in teaching professionals. Contrast of a direct and buffer effect model. El apoyo social, el agotamiento y el bienestar de los profesionales de la enseñanza. Contraste de un modelo directo y el efecto amortiguador. *Ansiedad Y Estrés*, 14(2-3), 127-141.

36. Berscheid, E. and Walster, E. (1978), Exploring Teachers' Verbal Aggressiveness through Interpersonal Attraction and Students' Intrinsic Recuperado de: <https://cutt.ly/5rqZBbb>
37. Ryan, R.; Deci, E. (2008) Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. Recuperado de: <https://cutt.ly/wrqZNER>
38. Sierra y Gaucha (2009), Strategic local tax interactions: Do quality of life matters. Recuperado de: <http://webs.uvigo.es/slagop>.
39. Delgado et al. (2014), Strategic local tax interactions: Do quality of life matters. Recuperado de: <https://cutt.ly/PrqZNY0>
40. Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Comportamiento Organizacional 10 ed. Recuperado de: <https://cutt.ly/xrqZMkI>
41. Martínez, M. (2003). La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores. Madrid: Editores, Díaz de Santos.
42. Griffin y O'Leary-Kelly (2004), Dysfunctional Organization: The Leadership Factor; Recuperado de: <https://cutt.ly/ErqZMZA>
43. García, Navarrete y Patlán (2010) El lado oscuro de las organizaciones: efectos negativos en el factor humano, Recuperado de: <https://cutt.ly/YrqZ133>
44. Evered, R. (1983). The language of organizations: The case of the Navy. In L.R. Pondy, P.J. Frost, G. Morgan & T.C. Dandridge (Eds.), Organizational Symbolism (pp. 125-143). Greenwich, Ct: JAI Press.
45. Evered (1983), La esencia y las funciones de la cultura organizacional. La importancia del lenguaje, Recuperado de: <https://cutt.ly/9rqZ2cl>
46. Fredriksson, P. and Millimet, D. (2002): Strategic interaction and the determinants of environmental policy across US states, Journal of Urban Economics, 51, 101- 122.
47. Robbins S. (1999), Comportamiento Organizacional 13ra ed. Recuperado de: <https://cutt.ly/qrqZ23J>.
48. Roos et al (2001), Capital intelectual: El valor intangible de la empresa. Recuperado de: <https://cutt.ly/prqZ9bk>
49. Goldhaber (1991), Organizational Communication, Recuperado de: <https://cutt.ly/arqZ91q>
50. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ª Ed.). México: McGraw Hill Educación Recuperado de: <https://cutt.ly/ZrwcCar>
51. Mejia 2005 Peru, metodología de la investigación científica, tesis de maestría. Recuperado de: <https://cutt.ly/zrwcwqM>.

52. Bisquerra, R. (2009) Psicopedagogía de las emociones,
Recuperado de: <https://cutt.ly/frqZ3KR>
53. Sánchez, H y Reyes C. (2015) Metodología y Diseños en la Investigación Científica Editorial
Business Support Aneth S.R.L

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
			Variable 1: Carga laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la carga laboral y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la carga laboral y la comunicación del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la carga laboral y la actitud del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la carga laboral y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar qué relación existe entre la carga laboral y la comunicación del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la carga laboral y la actitud del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la carga laboral y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la carga laboral y la comunicación del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre la carga laboral y la actitud del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019.</p>	Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular	1 – 16	Nominal 0 = N 1 = Si	Bajo (49 – 65) Regular(66–82) Alto (83 – 98)
			Carga mental	Atención Pausas Ritmo de trabajo	17 – 22		
			Trabajo rotativo	Turnos rotativos Estabilidad de turno Refrigerio adecuado Evaluación de la salud Respeto del ciclo del sueño	23 - 31		
			Factores de la organización	Tareas Preparación Iniciativa Informes Toma de decisiones	32 – 49		
			Variable 2: Relaciones interpersonales				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
Comunicación	Flexibilidad Interés Receptividad Asertividad	1- 8	Ordinal Tipo Likert	Mala (24-56)			
Actitud	Respeto Comprensión Empatía Solidaridad Responsabilidad Cooperación	9 - 18	1 = Nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre	Regular(57-88) Buena (89-120)			

<p>¿Qué relación existe entre la carga laboral y el trato del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019?</p>	<p>Determinar qué relación existe entre la carga laboral y el trato del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre la carga laboral y el trato del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019.</p>	<p>Trato</p>	<p>Buenos modales Amabilidad Cortesía</p>	<p>19 - 24</p>		
<p>Nivel - diseño de investigación</p>		<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística a utilizar</p>		
<p>Nivel: Correlacional. -Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos variables</p> <p>La presente investigación pretende medir el tipo y el nivel de relación que existen entre las variables</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: descriptivo, tiene como objetivo central la descripción</p>		<p>Población: 120 enfermeras/os</p> <p>Muestra : 80 enfermeras/os</p>	<p>Variable 1: Carga laboral</p> <p>Variable 2: relaciones interpersonales</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Gaby Mariela García Cárdenas</p> <p>Año: 2019</p> <p>Ámbito de Aplicación: Hospital San Juan de Lurigancho</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tabla de frecuencias y grafica en barras</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Prueba correlacional de Spearman</p> <p>Coeficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ρ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p>		

Anexo 2: Base de prueba piloto

enf.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49					
1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1				
2	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	2	1	1	0	1	1	1	1				
3	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0				
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
5	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
6	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0			
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1		
8	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1		
9	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	
10	1	0	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0			
11	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
12	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
13	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	
14	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
15	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
17	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
18	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0		
19	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1

Relaciones interpersonales																								
Comunicación								Actitudes										Trato						
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
1	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	102
2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	95
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	87
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	3	83
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	92
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	89
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	89
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	91
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	93
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	91
11	2	4	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	97
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	113
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	115
14	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	1	3	3	72
15	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	5	3	3	55
16	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	5	4	4	79
17	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3	3	1	4	3	4	3	2	4	5	92
18	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	96
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	5	5	89
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	3	5	3	5	2	5	5	94
	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.3	0.9	1	0.8	0.8	0.8	1.8	0.5	0.5	0.5	0.5	3.2	0.3	0.6	0.6

Relaciones interpersonales																								
	Comunicación								Actitudes								Trato							
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
1	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	3	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
11	2	4	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5
14	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	1	3	3	3
15	1	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3
16	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	5	4	4	3
17	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3	3	1	4	3	4	3	2	4	5	3
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	3	5	3	5	2	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	1	3	3	5	5
27	3	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	1	1	1	3	3	5	5
28	2	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	2	3	2	2	5	3	3	3	2	4	3	3	3
29	5	4	4	4	4	5	2	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3
30	5	3	5	5	2	3	3	1	1	1	3	2	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4
31	4	4	1	3	3	3	3	3	3	2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	5	5
32	1	1	1	3	3	4	3	3	3	1	4	5	3	5	2	3	1	4	4	4	4	5	5	5
33	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	1	4	4	4	5	5
34	3	3	1	4	3	3	5	4	3	1	3	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2
35	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	5	5	5	2	3	2
36	4	3	1	3	4	4	2	5	5	2	5	5	3	1	4	4	4	4	5	1	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	1	3	2	4	4	4
38	4	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	5	4
39	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	5	5	5	2	3	2	2	3	2	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	3
41	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4
42	5	5	2	3	2	3	2	4	2	4	4	5	5	2	2	4	5	4	3	3	4	2	4	4
43	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	3	4	4	4	4	3	4
44	1	3	2	4	4	4	2	5	4	4	2	5	5	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4
45	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1	1	3	3	1	4	4	4	4	4	5	4
46	1	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
47	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	3	1	4	4	5	5	2	3	5	5	2	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	3
49	4	4	4	4	1	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4
50	4	4	5	3	3	4	2	4	1	3	2	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	4	2	4
51	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
52	5	2	4	4	4	4	1	1	3	1	1	3	4	2	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4
53	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
54	3	2	4	4	2	4	3	1	4	3	1	4	4	2	4	4	4	4	1	1	4	4	4	3
55	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	3	2	4	4	4	3
56	1	1	3	4	4	5	3	4	2	4	4	2	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
57	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4
58	3	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	3	1	4	4
59	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	1	1
60	1	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	1	1	3	4	4	4	3	2
61	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	4	3	4	4	3	1
62	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4
63	5	2	4	4	2	4	4	4	5	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
64	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	1	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4
65	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
66	4	4	4	5	3	1	3	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5
67	4	4	4	5	3	4	2	4	3	1	3	4	4	4	4	5	3	1	4	4	2	4	4	2
68	4	4	4	4	3	1	1	4	3	1	4	4	2	4	4	2	4	4	1	4	3	4	4	4
69	4	5	2	4	3	1	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4
70	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	2
71	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
72	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	2	4	4
73	4	4	4	4	3	1	5	2	4	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	1
74	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4
75	5	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	1	4	5	2	4	4	4
76	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4
77	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	5
78	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3														

Anexo 4: Valides de los instrumentos.

17	Cuando algún compañero(a) se enferma todos la apoyamos	✓		✓		✓		
18	Cuando alguien tiene un problema de salud o familiar tratan de cubrir los turnos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TRATO	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
19	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.	✓		✓		✓		
20	Las enfermeras tratan con cordialidad a los pacientes	✓		✓		✓		
21	Las enfermeras explican adecuadamente el procedimiento a los pacientes	✓		✓		✓		
22	El personal de enfermería actúa con sencillez.	✓		✓	✓	✓		
23	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.	✓		✓		✓		
24	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: R. A. G. S. J. J. J. DNI: 25502673

Especialidad del validador: Psicólogo / Psicólogo

30 de Abril del 2019.

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

..Eirma del Experto informante
Dr. Jimmy Orlando Salazar
 PSICÓLOGO
 P. 4092

17	Cuando algún compañero(a) se enferma todas la apoyamos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Cuando alguien tiene un problema de salud o familiar tratan de cubrir los turnos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: TRATO		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
19	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Las enfermeras tratan con cordialidad a los pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Las enfermeras explican adecuadamente el procedimiento a los pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	El personal de enfermería actúa con sencillez	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validados. Dr/Mg: *Quinones Castillo, Karlo Ginno* DNI: *09996313*

Especialidad del validador: *Maestro en Ciencias de la Educación*

07 de Diciembre del 2019

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

G. Quinones
Firma del Experto informante
Mg. Karlo Ginno Quinones Castillo
Docente Universitario

17	Cuando algún compañero(a) se enferma todas la apoyamos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Cuando alguien tiene un problema de salud o familiar tratan de cubrir los turnos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: TRATO		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
19	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Las enfermeras tratan con cordialidad a los pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Las enfermeras explican adecuadamente el procedimiento a los pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	El personal de enfermería actúa con sencillez	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validados. Dr/Mg: Cristina Ruiz Quilcat DNI: 70127971

Especialidad del validador: Maestría en Estomatología

07 de Diciembre del 2019

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto informante
CD. CRISTINA RUIZ QUILCAT
Maestro en Estomatología
C.O.P. 31995

Dimensión 4: Factores de la organización		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
32	Existe un organigrama de funciones en su área de trabajo	✓		✓		✓		
33	En su área de trabajo, le permite realizar diferentes tareas	✓		✓		✓		
34	Existen rotaciones mensuales en los servicios de atención	✓		✓		✓		
35	El hospital les capacita mensualmente para que realicen un buen trabajo.	✓		✓		✓		
36	El personal de enfermería conoce el proceso de gestión	✓		✓		✓		
37	El personal de enfermería conoce el manual de funciones	✓		✓		✓		
38	El hospital entrega a cada jefe de servicio el manual de procesos	✓		✓		✓		
39	El personal de enfermería puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	✓		✓		✓		
40	El personal de enfermería puede ausentarse cuando lo necesite.	✓		✓		✓		
41	El personal de enfermería puede elegir el método de trabajo.	✓		✓		✓		
42	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
43	El jefe del servicio mantiene una buena comunicación con el personal de enfermería	✓		✓		✓		
44	Las instrucciones de los procedimientos, se encuentran colgado en el periódico mural.	✓		✓		✓		
45	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.	✓		✓		✓		
46	Se informa al personal de enfermería sobre la calidad del trabajo realizado.	✓		✓		✓		
47	Generalmente el jefe de servicio toma decisiones sin consultar al personal de enfermería	✓		✓		✓		
48	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión del personal de enfermería	✓		✓		✓		
49	Existe reuniones mensuales acerca de las atenciones realizadas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Jhanna Salazar Jimenez DNI: 25580673

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico / Organizacional

20 de enero del 2019

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto informante

J. Jimmy Orjuela Salazar

PSICÓLOGO

C.Ps.P. 4092

Dimensión 4: Factores de la organización		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
32	Existe un organigrama de funciones en su área de trabajo	✓		✓		✓		
33	En su área de trabajo, le permite realizar diferentes tareas	✓		✓		✓		
34	Existen rotaciones mensuales en los servicios de atención	✓		✓		✓		
35	El hospital les capacita mensualmente para que realicen un buen trabajo.	✓		✓		✓		
36	El personal de enfermería conoce el proceso de gestión	✓		✓		✓		
37	El personal de enfermería conoce el manual de funciones	✓		✓		✓		
38	El hospital entrega a cada jefe de servicio el manual de procesos	✓		✓		✓		
39	El personal de enfermería puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	✓		✓		✓		
40	El personal de enfermería puede ausentarse cuando lo necesite.	✓		✓		✓		
41	El personal de enfermería puede elegir el método de trabajo.	✓		✓		✓		
42	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
43	El jefe del servicio mantiene una buena comunicación con el personal de enfermería	✓		✓		✓		
44	Las instrucciones de los procedimientos, se encuentran colgado en el periódico mural.	✓		✓		✓		
45	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.	✓		✓		✓		
46	Se informa al personal de enfermería sobre la calidad del trabajo realizado.	✓		✓		✓		
47	Generalmente el jefe de servicio toma decisiones sin consultar al personal de enfermería	✓		✓		✓		
48	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión del personal de enfermería	✓		✓		✓		
49	Existe reuniones mensuales acerca de las atenciones realizadas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validados: Dr/Mg: *Quinones Castilla, Karlo Ginno* DNI: *09796313*

Especialidad del validador: *Ciencias de la Educación*

07 de Diciembre del 20*13*

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

G. Quinones
Firma del Experto informante
Mg. Karlo Ginno Quinones Castillo
Docente Universitario

Dimensión 4: Factores de la organización		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
32	Existe un organigrama de funciones en su área de trabajo	✓		✓		✓		
33	En su área de trabajo, le permite realizar diferentes tareas	✓		✓		✓		
34	Existen rotaciones mensuales en los servicios de atención	✓		✓		✓		
35	El hospital les capacita mensualmente para que realicen un buen trabajo.	✓		✓		✓		
36	El personal de enfermería conoce el proceso de gestión	✓		✓		✓		
37	El personal de enfermería conoce el manual de funciones	✓		✓		✓		
38	El hospital entrega a cada jefe de servicio el manual de procesos	✓		✓		✓		
39	El personal de enfermería puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	✓		✓		✓		
40	El personal de enfermería puede ausentarse cuando lo necesite.	✓		✓		✓		
41	El personal de enfermería puede elegir el método de trabajo.	✓		✓		✓		
42	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
43	El jefe del servicio mantiene una buena comunicación con el personal de enfermería	✓		✓		✓		
44	Las instrucciones de los procedimientos, se encuentran colgado en el periódico mural.	✓		✓		✓		
45	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.	✓		✓		✓		
46	Se informa al personal de enfermería sobre la calidad del trabajo realizado.	✓		✓		✓		
47	Generalmente el jefe de servicio toma decisiones sin consultar al personal de enfermería	✓		✓		✓		
48	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión del personal de enfermería	✓		✓		✓		
49	Existe reuniones mensuales acerca de las atenciones realizadas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validados.Dr/Mg: CRISTINA RUIZ QUILCAT DNI: 70127971

Especialidad del validador: MAESTRO EN ESTOMATOLOGIA

07 de DIC del 2019

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto informante
CD. CRISTINA RUIZ QUILCAT
Maestro en Estomatología
C.O.P. 31995

Anexo 5: Instrumento Cuestionario para medir la variable Carga laboral

Sr. (a) Enfermero(a) el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la carga laboral de enfermería en su en su institución, las respuestas obtenidas se usaran solo con fines de estudio. Sus respuestas son de gran importancia para el logro de los objetivos del trabajo. Será de carácter anónimo por lo que pedimos que sea lo más sincero(a) posible.

Marque con un aspa y/o x en los espacios según corresponda:

INSTRUMENTO No 1

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

No = 0

Si = 1

	ITEMS	No	Si
Nº	Dimensión 1: Carga física		
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.		

13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.		
15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.		
	Dimensión 2: Carga mental	No	Si
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.		
19	El ritmo de trabajo es por causas externas.		
20	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.		
21	El trabajo que se realiza es a turnos.		
22	El calendario de turnos se conoce con anticipación.		
	Dimensión 3: Trabajo Rotativo	SI	NO
23	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.		
24	Los equipos de trabajo son estables.		
25	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.		
26	Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciar la jornada laboral.		
27	El trabajo implica los turnos nocturnos.		
28	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
29	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.		
30	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.		
31	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.		
	Dimensión 4: Factores de la organización	No	Si
32	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.		
33	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.		

34	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).		
35	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.		
36	El trabajador conoce la totalidad del proceso.		
37	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.		
38	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.		
39	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.		
40	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.		
41	Puede elegir el método de trabajo.		
42	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.		
43	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.		
44	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.		
45	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.		
46	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.		
47	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.		
48	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.		
49	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.		

Tomado de: (INSHT)

INSTRUMENTO No 2

CUESTIONARIO RELACIONES INTERPERSONALES

Nos gustaría conocer su opinión sobre las relaciones interpersonales en enfermería. Esto me servirá para proporcionar una mejor atención de enfermería. Sus respuestas son anónimas, confidenciales y su participación es voluntaria. Marque con un aspa (X) la respuesta correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN					
1	Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.					
2	Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad, aunque ella este apresurada.					
3	Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.					
4	Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.					
5	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada porque ellas me dan fuerza para resolver el problema.					
6	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.					
7	Mis compañeros de trabajo se comunican con interés y respeto con todo el equipo de trabajo					
8	Mis compañeros demuestran empatía y consideración a pesar de las diferencias individuales durante la realización de las actividades diarias en el trabajo.					
	DIMENSIÓN 2: ACTITUDES					
9	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.					
10	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores					
11	Trato de ser empática, con todos mis compañeros.					
12	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.					
13	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.					
14	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir.					
15	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.					
16	Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.					
17	Cuando algún compañero(a) se enferma todas la apoyamos					
18	Cuando alguien tiene un problema de salud o familiar tratan de cubrir los turnos.					
	DIMENSIÓN 3: TRATO					
19	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.					
20	Las enfermeras tratan con cordialidad a los pacientes					
21	Las enfermeras explican adecuadamente el procedimiento a los pacientes					
22	El personal de enfermería actúa con sencillez					
23	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.					
24	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.					

Tomado de: Bisquerra (2003)

Anexo 6: Permiso de la Institución



MORANDUM Nº 0688-2019-UADI-HSJL

A : Mg. ROCIO DEL PILAR MALQUI VILCA
Jefa del Departamento de Enfermería

ASUNTO : FACILIDADES PARA DESARROLLAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

ATENCION : **JEFAS DE SERVICIOS:**
LIC. TERESA ZANABRIA CAPCHA
LIC. SONIA RÚELAS CAYO
LIC. YESENIA SÁNCHEZ PARADO
LIC. ESTHER AGUIRRE CALDERÓN
LIC. YOBANA MEDEROS AVALOS

FECHA : Canto Grande, 19 de diciembre del 2019



Por medio del presente es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y a la vez hacerle de conocimiento que con la finalidad de desarrollar el Proyecto de Investigación titulado: "**CARGA LABORAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2019.**" Se solicita se brinde las facilidades del caso a la tesista: **GARCÍA CÁRDENAS GABY MARIELA**, de la Universidad Cesar Vallejo Escuela de Pos Grado, con la finalidad de de Optar la Especialización en los Programa Académico de Gestión de los Servicios de Salud , se Aprobó:

- PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
- FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Agradeciendo su atención al presente quedo de usted no sin antes reiterarle mi consideración y estima personal.



SEAT/LBC
CC/Archivo

Anexo 7: Artículo Científico

1. Título: Carga laboral y las Relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019.

2. Gaby Mariela García Cárdenas. marielg_21@hotmail.com. UCV Sede Lima-Este.

3. Abstract

Main objective, to determine the relationship between workload and interpersonal relationships in the nursing staff of the S.J.L hospital; quantitative approach methodology, non-experimental design of correlational level, cross-sectional; non probabilistic sample for convenience conformed by 80 nurses; for the first variable with dichotomous response, the KR (20) was used with a score of 0.841, the interpersonal relationships variable Cronbach's Alpha with 0.918 reliability; concluding that there is an inverse relationship between both variables, being its negative relationship, as revealed by Spearman's Rho (sig. bilateral = 0.005 <0.05; Rho = -, 695 **).

4. Palabras Clave Key Word: *load, labor, relationships, nursing, interpersonal.*

5. Resumen

Objetivo principal, determinar la relación entre la carga laboral y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería del hospital S.J.L; metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de nivel correlacional, de corte transversal; muestra no probabilística por conveniencia conformada por 80 enfermeras/os; para la primera variable con respuesta dicotómica se utilizó el KR(20) con un puntaje de 0.841, la variable relaciones interpersonales el Alfa de Cronbach con 0.918 de confiabilidad; concluyendo que existe relación inversa entre ambas variables, siendo su relación negativa, como lo revela el Rho de Spearman (sig. bilateral = 0.005 < 0.05; Rho = -, 695**).

6. Palabra Clave: *carga, laboral, relaciones, enfermería, interpersonal.*

7. Introducción.

Durante los últimos tiempos, los profesionales de enfermería, debido a la exposición laboral a la que están sometidos en el día a día, en el cumplimiento de su labor como profesionales de la salud, en buena medida están siendo observados con preocupación para estudiar los problemas que los aquejan, como el alto índice del estrés y carga laboral. A pesar de esto, aún son pocos los estudios específicos entre el amplio abanico de demandas cognitivas que caracterizan esta profesión.

En enfermería es frecuente la integración cognitiva constante de la información forjada por los servicios terapéuticos que necesita el paciente como (respiradores, bombas, monitores, ekg, etc.) y la toma de decisiones sobre aspectos de especial consideración y bajo una gran presión durante los procedimientos. De igual forma, que la complejidad de las técnicas asistenciales van cambiando y en paralelo con los avances tecnológicos, los que giran en entornos de elevadas exigencias científicas. Los cuidados en enfermería conllevan procesos interpersonales muy cercanos entre una persona enferma y una sana. Hackman (1992)¹, El trabajador desde que empieza a trabajar está sujeto a múltiples demandas por parte del empleador con las que quiere que este cumpla uno o diferentes roles que

satisfagan las expectativas para las que fue contratado; esta información le llega de diferentes formas, ya sean escritas, orales, formal o informalmente, directa o indirectamente. El rol o las tareas deben estar establecidas, de no ocurrir el colaborador no tendrá claridad, ocasionando un caos para él y sus compañeros.

Gil-Monte (2012)², La calidad de vida de los colaboradores no es exclusivamente dentro del lugar de trabajo, es importante poner más atención en los factores externos; por lo que algunas instituciones buscan la mejorar la salud mental, el bienestar de sus trabajadores; la promoción de la salud no debe ser solo para cumplir las normativa en los temas de seguridad y salud en el trabajo, debe darse teniendo presente sus necesidades, fomentar la participación en la institución, y proporcionar diseños saludables en los lugares de trabajo.

Las relaciones interpersonales que ejerce el personal de enfermería son esenciales, se evalúa la comunicación asertiva, actitudes y compromisos como elementos fundamentales, ya que los seres humanos nos expresamos y nos encontramos en la necesidad de relacionarnos entre semejantes. Como en otras áreas, en la labor de enfermería, también se establecen relaciones con los pacientes y familiares, inclusive relaciones un poco más cercanas

que las que pueden generar con otros profesionales, de este modo las enfermeras/os favorecen la relación terapéutica, satisfacen las necesidades de los pacientes y brindan cuidados de enfermería de manera holística. Las relaciones interpersonales se establecen para lograr una interacción mutua o vínculo entre dos o más personas, estos vínculos forman el éxito de la comunicación asertiva; en el cual el proceso comunicativo es un medio importante entre seres humanos. En la relación enfermera/o - paciente la comunicación es un elemento de vital importancia para el desarrollo de la profesión, y se considera como una de las herramienta más valiosas, ya que, por medio de ella, el profesional establece vínculos con el paciente y familiares, demostrándoles respeto, profesionalismo y su interés en ayudarlos, esta relaciones son muy positivas, permiten a la enfermera/o brindar una mejor cuidado y sobre todo que sea bien recibida con el objetivo de satisfacer las necesidades del paciente.

8. Metodología

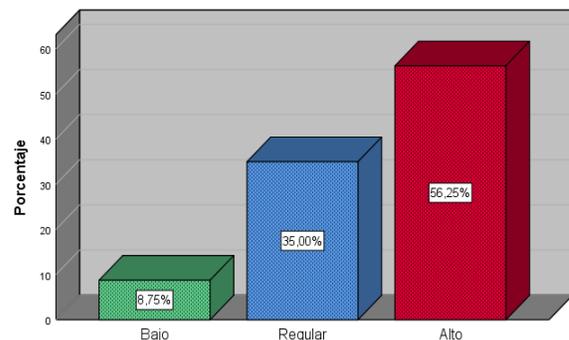
Este estudio de desarrollo utilizando el método de enfoque cuantitativo no experimental, en la que se utilizara el método observacional, hipotético, documental, estadístico y deductivo, se analizará toda la información obtenida en forma de datos

numéricos por medio de instrumentos que se calcularan y se analizarán estadísticamente. Mejía. Estudio de enfoque cuantitativo, en el que se recolecta los datos para trazar hipótesis y demostrar lo que se propone. De nivel correlacional, Según el análisis y el alcance es de corte transversal no experimental, sin manipulación.

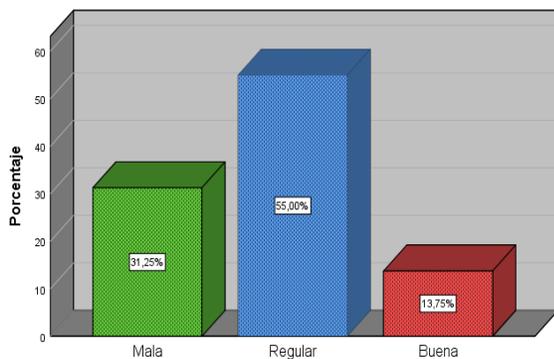
Es del tipo básica por su finalidad, porque trata de revelar los problemas sustanciales, orientada, a predecir, describir la realidad y explicarla, con la que se emprende a investigar los principios y leyes generales que nos permitan orientar teorías científicas. Por su tiempo de ocurrencia es prospectivo.

9. Resultados

En la figura sobre la carga laboral del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019, se observa que el 56,25% mostraron un nivel alto, otro grupo señalo que el 35% tiene un nivel regular, seguido del 8,75% de los consultados marcaron un nivel bajo.



En la presente figura sobre las relaciones interpersonales del personal de Lic. De enfermería del Hospital S. J. L, 2019, se observa que el 55% la calificaron como regular, por otro lado el 31,25% marcaron en un nivel malo, seguidos por 13,75% de los participantes que indican un nivel bueno.



10: Discusión

La carga laboral en el personal licenciados de enfermería en el hospital S. J. L, puede estar influenciada por el desarrollo de diferentes actividades y/o procedimientos que se desarrollan en este mencionado hospital y con diferentes niveles de complejidad, los que exigen esfuerzo y concentración, llevando consecuentemente a un agotamiento, cansancio, estrés.

Planteando la hipótesis general, se encontraron estos resultados manifestando que existe una relación inversa entre la carga laboral y las relaciones interpersonales, es decir a mayor carga laboral menores relaciones interpersonales; como se aprecia

en los valores de las relaciones interpersonales que representa un nivel malo con 31,25 %, y regular 55%, donde solo un 13,8% manifestaron que es buena. Por su parte Muñoz P, Soriano E. (2017), que las R. Interpersonales son regulares y que influyen considerablemente con la calidad de atención del paciente.

Para la primera hipótesis específicas, los resultados encontrados en C. L. arrojan un nivel alto reflejado en el 56,25% y en comunicación un nivel regular con el 76,25% de preferencia en los enfermeros encuestados; en el mismo sentido Urresta A. (2015) encontró en sus investigaciones que la demasía en C. L. provoco en las enfermeras indisponibilidad para la comunicación efectiva y sea con los sus pacientes y con sus familiares de igual forma afecto la forma de enfrentar situaciones críticas evidenciando desempeño irregular; asimismo Rojas P. (2018), en su estudio encontró relaciones positivas entre las R. interpersonales y el rendimiento escolar.

Segunda hipótesis. De los resultados encontrados, se puede evidenciar que, los encuestados solo representaron a la actitud con un 18.75% como buena; por su parte Rhulani C. Shihundla. (2016), concluye en su investigación que el exceso de carga de

trabajo provoca indefectiblemente una mala calidad en la atención o prestación de servicios, exceso de trabajo también producido por en parte por el poco personal de apoyo.

Tercera hipótesis. Desacuerdo con los valores encontrados se puede decir que el trato encontró un nivel regular representado con un 52.50%, y malo en un 45 %; por otro lado Aguilera c. Y Vargas c. (2015) encontraron que el 98 % de enfermeras tienen sobrecarga laboral y un 70 % de ellas sufren de algún tipo de agotamiento, conduciendo esto a estrés y por consiguiente brindar mal trato a los pacientes.

11. Conclusiones

Luego de recolectada y procesada la información de los profesionales de enfermería se llegó a las siguientes conclusiones.

Primera

Los resultados permiten concluir que existen diferencias significativas entre la variable carga laboral y relaciones interpersonales mostrando altos niveles de carga laboral y bajos niveles de relaciones interpersonales, existiendo una relación inversa y negativa comprobando que a mayor carga laboral disminuyen las relaciones interpersonales.

Segunda

Se identifican altos niveles de carga laboral en personal de enfermería, lo que ocasiona altos niveles de estrés conllevando indefectiblemente a prestar un mal servicio.

Tercera

Se puede apreciar que las relaciones interpersonales están muy bajas, esto probablemente por el exceso de carga laboral y el poco nivel de organización.

Cuarta

El bajo nivel de comunicación reflejado en la estadística 12.50% buena y (sig. bilateral = $0.000 < 0.05$; $Rho = ,220^{**}$), conduce inevitablemente al agotamiento físico y mental

Quinta

La sobrecarga de trabajo tiene como consecuencia un elevado efecto negativo en la producción de los profesionales de enfermería, en tal sentido la disminución de la carga laboral a un nivel equilibrado contribuirá a mejorar o llegar a la satisfacción laboral.

Sexta

Además, se comprobó que a mayor C. L. disminuye la actitud de los colaboradores, la que el 50% de encuestados la califico como mala; siendo la C. L. la consecuencia de contar con poco persona, baja producción y baja satisfacción personal.

sus conocimientos.

A mi hermosa familia por su constante apoyo incondicional.

12. Bibliografía

INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. NTP: Carga de trabajo y embarazo. España: INSHT.

Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Educación Educativa (RIE)*, 21, 1, 7-43.

Hackman, J. R. (1992). Group influences on individuals in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (p. 199–267). Consulting Psychologists Press. Recuperado de: <https://cutt.ly/nrqZ45a>

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 237-241.

Instituto nacional de estadística e informática INEI-Perú. 2017. Recuperado de: <https://cutt.ly/WrqZ5XJ>.

13. Reconocimientos

A mi casa de estudios, por brindarme la oportunidad de mejorar profesionalmente y así contribuir positivamente con mi país, de igual manera a los catedráticos por impartir



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2018
Página : 1 de 1

Yo, JIMMY CARLOS ORIHUELA SALAZAR docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada **"CARGA LABORAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2019"**, del (de la) estudiante GABY MARIELA GARCIA CARDENAS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 17 de enero 2020

Firma

JIMMY CARLOS ORIHUELA SALAZAR

DNI: 25580673



Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó

Responsable del SGC



Trabaja

Vicerrectorado de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Carga laboral y las Relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019

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

AUTORA
Bach. Gaby Mariela García Cardenas
(Orcid: 0000-0001-5212-939X)

ASESOR:
Mg. Jimmy Carlos Oñuella Salazar
(ORCID: 0000-0001-5439-7785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Lima - Perú
2020




18

18

18%

Match Overview

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	7%
2	Submitted to Universid... Student Paper	4%
3	documents.mx Internet Source	2%
4	Submitted to Politécnic... Student Paper	1%
5	Submitted to Esumer I... Student Paper	1%
6	Submitted to UNIV DE ... Student Paper	1%
7	Submitted to Universid... Student Paper	<1%



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
 Versión : 10
 Fecha : 10-06-2019
 Página : 1 de 1

Yo GABY MARIELA GARCIA CARDENAS , identificado con DNI N° 43979083, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "CARGA LABORAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

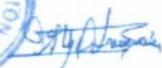


 FIRMA

DNI: 43979083

FECHA: 17 de enero del 2020





Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC		 Elaborado por
---------	----------------------------	--------	--	---	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA: Gaby Mariela Garcia Cardenas

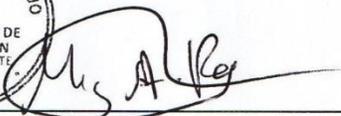
INFORME TITULADO: CARGA LABORAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 17 ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: 16




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN