

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CARGA DE TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA UPSS DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Dolly Betsy Rosales Castro

Asesor:

Dr. Jorge Nelson Malpartida Gutierrez
<https://orcid.org/0000-0001-6846-0837>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Luis José Alvarado Yupanqui	20025251
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Elizabeth Emperatriz García Salirrosas	09725194
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Luis Ricardo Cárdenas Torres	09980786
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios por bendecirme con esta carrera, a mi padre que ya se encuentra en esta tierra, pero tengo la esperanza de volverlo a ver, a mi esposo por su apoyo incondicional y a mi familia que nunca permitió que me rindiera.

AGRADECIMIENTO

A mis compañeros y amigos de la UPSS Diagnóstico por Imágenes del INSNSB por todos los conocimientos compartidos durante este tiempo y al Dr. Jorge Malpartida Gutierrez por el asesoramiento brindado en el desarrollo de la presente investigación

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	47
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	57
REFERENCIAS	60
ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Síntomas de la sobrecarga laboral	17
Tabla 2 Factores del trabajo.....	18
Tabla 3 Dimensiones SERVQUAL	33
Tabla 4 Personal de la UPPS Diagnóstico por Imágenes	43
Tabla 5 Escala de Likert – puntuaciones	45
Tabla 6 Alfa de Cronbach.....	45
Tabla 7 Estadísticos de fiabilidad.....	45
Tabla 8 Análisis descriptivo de la hipótesis general.....	47
Tabla 9 Prueba de normalidad de la hipótesis general	48
Tabla 10 Correlación de la hipótesis general.....	49
Tabla 11 Análisis descriptivo de la hipótesis específica 1.....	50
Tabla 12 Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1	51
Tabla 13 Correlación de la hipótesis específica 1	51
Tabla 14 Análisis descriptivo de la hipótesis específica 2.....	52
Tabla 15 Prueba de normalidad hipótesis específica 2.....	53
Tabla 16 Correlación de la hipótesis específica 2	54
Tabla 17 Análisis descriptivo de la hipótesis específica 3.....	55
Tabla 18 Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3	56
Tabla 19 Correlación de la hipótesis específica 3	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factores determinantes de la carga de trabajo.....	17
Figura 2 Esfuerzo Físico.....	19
Figura 3 Formas de manipular las cargas	21
Figura 4 Sobrecarga personal	22
Figura 5 Factores que influyen en la carga mental	23
Figura 6 Consecuencias de la fatiga mental	24
Figura 7 Modelo de Wickens 1992 (adaptado).....	25
Figura 8 Felicidad en el Trabajo: 10 factores más relevantes.....	26
Figura 9 Ocho factores que inciden directamente en el desempeño de los equipos exitosos	27
Figura 10 Modelo de Calidad de Grönroos	30
Figura 11 Oferta de servicios incrementada	31
Figura 12 Modelo de los tres componentes	32
Figura 13 Modelo de Servucción.....	32
Figura 14 Modelo de Calidad de Atención Médica.....	34
Figura 15 Calidad Humana.....	35
Figura 16 Concurso de Buenas Prácticas en el Sector Público.....	36

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar la relación existente entre la carga de trabajo y la calidad de servicio al usuario de la UPSS de Diagnóstico por imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.

La metodología de investigación que se utilizó según su diseño fue no experimental, correlacional de corte transversal, empleándose el enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por los colaboradores de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, quienes hacen un total de 76 trabajadores, se usó la técnica encuesta para recolectar datos y el instrumento elegido fue un cuestionario. Los datos obtenidos fueron procesados en el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 25, generándose resultados estadísticos con los que se pudo determinar que existe fuerte relación positiva entre la carga de trabajo y la calidad de servicio al usuario final de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.

Palabras clave: Calidad, Servicio, Carga Laboral, Fatiga mental.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of determine the relation existing between the workload and the quality of service to the user de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.

The research methodology used according to its design was non-experimental, cross-sectional correlational and the quantitative approach was used. The population consisted of the collaborators of the UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, who make a total of 76 workers, the survey technique was used to collect data and the instrument used was a questionnaire. The data obtained was processed in the IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) version 25 statistical program, generating statistical results with which it was possible to determine that there is a high positive relation between the workload and the quality of service to the end user of the UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.

Keywords: Quality, Service, Work Load, Quality, Mental Fatigue

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel internacional, la carga de trabajo ha tomado relevancia en los últimos años, ya que, antiguamente, se creía que esta era compuesta solo por el esfuerzo físico; sin embargo, ahora se incluye también el esfuerzo mental. En Chile, la preocupación de las organizaciones por la sobrecarga laboral de sus colaboradores es una obligación legal para los diversos sectores de producción desde septiembre del 2015. Asimismo, Lopera M., Forero C., Paiva L., Cuartas V., (2016) afirman que las tareas administrativas encomendadas al personal de enfermería se traducen en una carga laboral, ya que, no son de su competencia profesional; sin embargo, las tienen que realizar obligatoriamente, porque su rendimiento está medido por registros y no por la calidad de atención a los pacientes.

A nivel nacional, se precisa que el personal asistencial de la salud cumple una función importante, ya que, aparte de realizar actividades de recuperación, también desarrollan actividades preventivo/promocional, tanto intra como extramurales, un trabajador de salud para cumplir sus labores asistenciales y administrativas tiene que realizar esfuerzos físicos (se desplazan de un lugar a otro conllevando a mayor esfuerzo muscular dinámico y estático); asimismo, debido a la falta de equipos ergonómicos, presentan posturas incorrectas; por otro lado, realizar esfuerzos mentales, entre ellos se encuentran sus actividades administrativas que consisten en entrega de informes mensuales presupuestales, carga de datos del paciente en sistema de información hospitalaria y llenado de formatos únicos de atención (FUA), actividades que son consignadas en el perfil de puesto de cada trabajador (MINSA, Seguro integral de salud, 2021)

A nivel local, en la Unidad Productora de Servicios de Salud de Diagnóstico por Imágenes, el crecimiento de la demanda de solicitudes en las diversas modalidades radiodiagnósticas, ha generado una sobrecarga de trabajo, debido a que el personal contratado no es suficiente para atender a tiempo todas las ordenes médicas recibidas, elaborar informes médicos oportunos, la cantidad de equipos existentes en el Servicio no tienen la capacidad para asumir toda la demanda; asimismo, los pacientes son continuamente reprogramados y suspendidos, ya que el médico radiólogo no cuenta con el tiempo necesario para evaluar adecuadamente al paciente; ocasionado que, los médicos usuarios se encuentren insatisfechos con la calidad que se brinda en el Servicio, ya que ellos deben esperar a que su paciente se realice el examen radiodiagnóstico completo para poder brindarles un diagnóstico e iniciar el tratamiento oportuno para sus patologías. Por otro lado, se ha evidenciado que el personal del Servicio presenta continuamente cambios de turnos, retraso en el ingreso y permisos injustificados, aludiendo que, por las horas extras que laboran, están en su derecho de tomarse esas atribuciones; cabe señalar que, en el Estado, las horas extras no son remuneradas.

Para el presente trabajo de investigación, en la línea de la problemática planteada en los párrafos precedentes se buscar estudiar qué relación tiene la carga de trabajo y la calidad de servicio al usuario.

Antecedentes Internacionales

Pambaquishpe C. (2021) en su trabajo de investigación que lleva por denominación “Carga laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social 2021”, afirma que actualmente, las condiciones laborales de los profesionales en enfermería han ido en decadencia; sin embargo, se debe tener en cuenta que la labor del enfermero es fundamental para dar el cuidado de los pacientes; por lo que es necesario mantener sus condiciones laborales en óptimo estado. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra; empleándose un estudio de tipo correlacional con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por un total de 71 licenciados de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos COVID. Para medir la carga laboral de empleó la escala Nursing Activities Score. Los resultados arrojaron que la edad predominante está entre 30 y 34 años de edad con un 28.17%, en donde el 88.73% es personal femenino, el 84.51% realizan labores asistenciales; asimismo, el 97.18% hacen guardias de 12 horas seguidas. Finalmente, se determinó que la carga laboral de los colaboradores de enfermería es 71.83%, lo que se considera alto; en contraste, la calidad de atención es buena, corresponde a 96.08%. Por otro lado, el chi-cuadrado arrojó un resultado de 2.9; esto quiere decir que no hay relación significativa entre ambas variables. En síntesis, a pesar de que la carga laboral es elevada entre los licenciados de enfermería del Hospital General Ibarra, la calidad de atención es satisfactoria.

Jimenez C., Rodriguez H. y Rodriguez M. (2021) en el trabajo de investigación titulado “Relación entre carga laboral y calidad del cuidado en pacientes críticos de 3 ciudades – Colombia 2021”, afirman que la carga de trabajo del colaborador del área

de enfermería influye directamente en la calidad de atención, como consecuencia, la atención del paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos se ve afectada. El objetivo planteado para el presente estudio fue establecer la relación entre la carga laboral de Enfermería y la calidad del cuidado percibida por pacientes cardiovasculares, en tres UCI de Villavicencio, Neiva y Bogotá en 2021. La investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva, de corte transversal, correlacional, el cual relacionó la carga laboral usando TISS-28, con la calidad del cuidado utilizando EVACALEN. Se utilizó la estadística descriptiva; asimismo, para contrastar la relación entre variables se realizó la prueba de Fisher y χ^2 de Pearson. El estudio dio como resultado que la mayoría de los profesionales de enfermería fueron mujeres, con edad promedio de 32 años; asimismo, el 53.1% posee posgrado, con una carga de trabajo que requiere la atención de pacientes en observación permanente con TISS-28 de 27 puntos (grado III); por otro lado, los pacientes en su mayoría fueron de sexo masculino de 65 años en promedio, dedicados a su casa y varios empleos, de la clase social medio-baja, quienes evaluaron como buena, la calidad del cuidado. Como conclusión se obtuvo que hay correlación entre el resultado y la carga laboral, de acuerdo a la clasificación del TISS-28.

Saltos M., Pérez C., Suárez R. y Linares S. (2018) en la investigación titulada “Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente” mencionan que la carga de trabajo puede ser determinante en los sucesos desafortunados de la Unidad de Cuidados Intensivos; por lo que, decidieron estudiar la carga laboral del mencionado personal según el estado del paciente. El estudio realizado fue descriptivo y transversal, empleándose la herramienta Score TISS 28. La población estuvo constituida por 25 pacientes y 6 enfermeras. Los resultados mostraron que hay sobrecarga laboral en los trabajadores, lo que es perjudicial, ya

que, amenaza la calidad de servicio a los pacientes de esa institución.

Arcos M. (2017) en su tesis “La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones” menciona que el objetivo del presente estudio fue determinar la influencia de la sobrecarga de trabajo sobre el compromiso organizacional, desarrollándose en la Gerencia Nacional de Negocios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, empleando, como herramienta, la Encuesta de Sobrecarga Laboral y Compromiso Organizacional, en una muestra 349 trabajadores. Los resultados arrojaron que el nivel de sobrecarga laboral es medio – bajo, identificándose el alargamiento de horario laboral como sugerente de indicios de sobrecarga laboral. Con respecto, al compromiso organizacional se observó que existe un nivel medio de compromiso, teniendo como componente de compromiso más evidente el de continuidad. Por otro lado, con el objetivo de conocer la influencia que ejerce la sobrecarga laboral en el compromiso organizacional, se efectuó el análisis estadístico de regresión lineal, con el cual se determinó que la sobrecarga tiene una estrecha relación con el compromiso organizacional; esto quiere decir que, a mayor sobrecarga laboral menor será el compromiso organizacional.

Antecedentes Nacionales

Mejía P. y Murga S. (2019) mencionan en su tesis “Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario” cuyo propósito fue determinar la relación existente entre la Sobrecarga Laboral y la Calidad de Cuidado desde la perspectiva del usuario en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo. La metodología empleada en el presente estudio es de

tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional. Asimismo, la población estuvo constituida por 1650 pacientes del servicio de emergencia. La muestra fue obtenida a través del muestreo aleatorio, obteniéndose un total de 175 pacientes. Se emplearon la Escala TISS 28 y Escala de Calidad de Cuidado de Enfermería, como instrumentos. Por consiguiente, se concluye que la mayoría de pacientes presentan un cuidado regular, ya que, desde la perspectiva del paciente, el personal presenta sobrecarga de clase III y IV.

Calderón (2018), menciona que su tesis “Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del hospital Referencial de Ferreñafe, 2018” el objetivo general fue determinar la influencia de la carga laboral de enfermería, en la satisfacción de los usuarios atendidos del hospital Referencial de Ferreñafe, 2018. La metodología corresponde al tipo cuantitativo con un diseño de investigación descriptivo transversal. Además, se emplearon la encuesta y entrevista como instrumentos de la investigación. La muestra fue conformada por 31 enfermeras y 277 usuarios. Los resultados arrojaron que el 41.9% de los pacientes atendidos en dicho hospital presenta un nivel bajo. Por lo tanto, la carga laboral del personal profesional de enfermería tiene influencia en el nivel de satisfacción al usuario; es decir, a mayor carga, menor calidad de atención al usuario.

Guerrero, Huaman y Manrique (2017), en su tesis “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”, cuyo propósito fue determinar la relación entre la carga laboral y la actitud mostrada hacia el acompañante del paciente hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica Maisón de Sante. Se empleó la metodología no experimental y de corte transversal. Se tuvo una población constituida por 30 licenciados en enfermería y aproximadamente 60

familiares. Por consiguiente, se concluye que esta investigación permitirá plantear estrategias para perfeccionar las condiciones laborales de los enfermeros con el fin de humanizar la atención al paciente y su familiar.

Modesto (2017) en su tesis “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM Internacional SAC – Huánuco. 2017”, el objetivo principal fue determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la mencionada empresa. La metodología empleada es descriptiva y explicativa de tipo correlacional y la muestra estuvo constituida por 282 clientes. Por consiguiente, hay relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes; asimismo los resultados muestran que hay factores que contribuyen positivamente en la percepción de la atención por parte de los trabajadores; sin embargo, existen otros factores que deben ser mejorados para mantener la competitividad de la empresa.

Bases teóricas

Carga de trabajo

Según la Asociación de Consultoras de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la carga laboral se define como el grupo requerimientos, ya sean físicos y/o mentales, a los que un trabajador se ve sometido durante su jornada laboral.

Asimismo, Llanea (2007) define la carga de trabajo como las exigencias laborales físicas y no físicas, en el ámbito de trabajo, a las que un empleado debe enfrentar para ser eficiente sin excederse y manteniendo adecuadamente su salud.

Antiguamente, el esfuerzo era relacionado solo con actividades físicas; sin embargo, hoy en día se conoce que el trabajo físico y mental siempre están relacionados proporcionalmente a la tarea encomendada.

La carga física está conformada por: manipulación de cargas, postura de trabajo

y esfuerzo. Mientras que la carga mental es la actividad mental que se necesita para la realización del trabajo, la cual esta conformada por: tamaño de información que se recibe, dificultad de respuesta, tiempo de respuesta y capacidad individual.

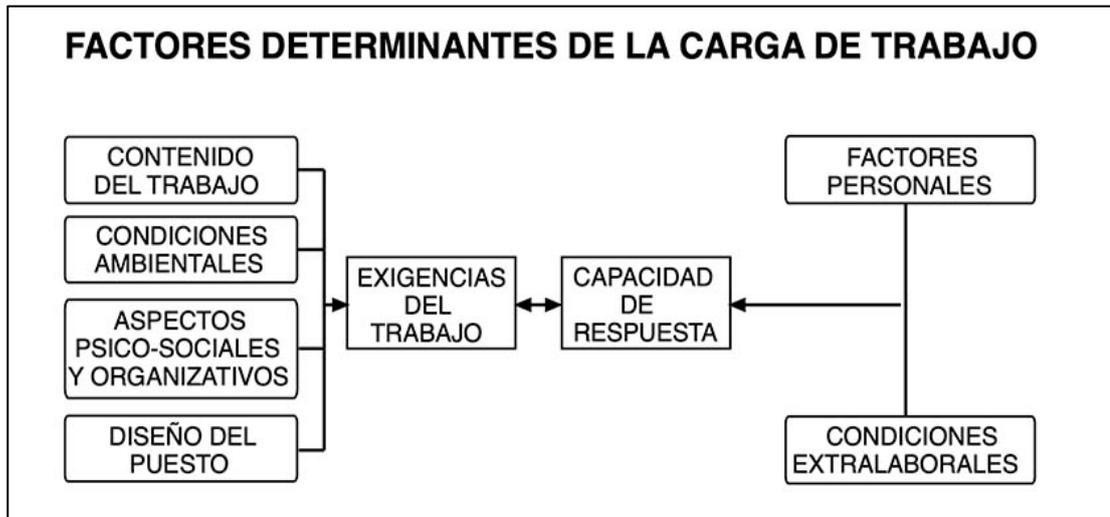


Figura 1 Factores determinantes de la carga de trabajo

Fuente: Tomado de <https://prevencionar.com/2020/04/05/factores-determinantes-de-la-carga-mental-de-trabajo/>

La consecuencia directa de la carga de trabajo es la fatiga; por esto, es necesario indicar que cuando existe una sobrecarga laboral repetitiva se inicia un estado crónico de fatiga.

En la siguiente tabla se puede encontrar los síntomas principales:

Tabla 1 Síntomas de la sobrecarga laboral

Síntomas de la Sobrecarga Laboral
Irritabilidad
Depresión
Falta de energía y de voluntad para trabajar
Salud más frágil
Dolores de Cabeza
Mareos
Pérdida de apetito
Insomnio

Nota: Elaboración propia

Esta situación, con el paso del tiempo genera insatisfacción laboral, lo que afecta negativamente en la salud del colaborador y en la empresa, ocasionando actitud

negativa hacia el trabajo y ausentismo laboral.

Organización del trabajo

Los principales componentes del trabajo que influyen en la salud de los colaboradores se pueden clasificar en el siguiente cuadro:

Tabla 2 *Factores del trabajo*

Factores de tiempo	Factores psicosociales
<ul style="list-style-type: none">• Jornada de trabajo• Ritmo laboral	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación• Relaciones interpersonales• Forma de mando• Contenido de trabajo• Estatus socio laboral y expectativa

Nota: Elaboración propia

La afectación de estos factores varía en cada persona de acuerdo a su cultura, actitudes, capacidades, ámbito familiar y social, estabilidad, salud y edad; esto puede llegar a ser perjudicial tanto para la Organización, ya que, ocasiona absentismo laboral, mala calidad de los elementos producidos, siniestralidad, averías, conflictos internos; así como, para el trabajador, repercute directamente en el estado de salud mental y física.

Carga física

De acuerdo a Del Prado (s.f.) se puede definir la carga física como el grupo de requerimientos físicos que se impone a una persona durante su horario de trabajo.

La Asociación de Consultoras de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en su publicación *Prevención de Riesgos Laborales*, indica que la aptitud física para efectuar una tarea puede variar por diversos factores, entre ellos tenemos: el sexo, edad, expertise, condición física, carga mental, salud, turno laboral, incluso el ambiente laboral (2009).

Cuando las exigencias físicas del trabajo exceden la capacidad del operador se produce la fatiga muscular, generando disminución en la productividad del trabajador. Asimismo, los trastornos crónicos de tipo musculoesqueléticos (afectación de la columna vertebral, miembros superiores y hombros) van en aumento, debido a la repetitividad de movimientos o posturas derivadas del trabajo.

Factores que influyen en la carga física

Esfuerzo físico

Según Del Prado (s.f.), existen dos tipos de cargas físicas laborales: Carga física dinámica, depende directamente de las actividades físicas que produzcan movimientos, generando muchas veces contracción muscular; y, por otro lado, se encuentra la carga física estática, esta ocurre cuando el músculo debe estar en la misma posición por un determinado periodo de tiempo.



Figura 2 Esfuerzo Físico

Fuente: Tomada de <https://www.lavanguardia.com/vida/20180517/443636007817/esfuerzo-fisico-trabajo-salud-mortalidad.html>

Cuando se realiza actividades físicas importantes, se consume gran cantidad de energía lo que aumenta el ritmo respiratorio y cardiaco. Por esto, la mezcla de los

esfuerzos estático y dinámico favorece a que la frecuencia cardiaca y los niveles de energía se encuentren dentro de los estándares normales.

Postura de trabajo

La Asociación de Consultoras de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en su publicación Prevención de Riesgos Laborales, define postura como la posición que adopta el cuerpo en su totalidad; asimismo, considera que una postura inadecuada se produce al mantener posiciones permanentes o limitadas del cuerpo, lo que sobrecarga músculos y tendones.

El Instituto Navarro de Salud Laboral, en su revista Prevención de Riesgos Laborales en el Sector Agrario, afirma que existen 2 tipos de postura de trabajo:

- Trabajo sentado, esta posición es la más confortable; sin embargo, el mantener mucho tiempo esta postura puede producir incomodidad.
- Trabajo parado, esta postura genera sobrecarga muscular en las piernas, hombros y espalda.

Manipulación de cargas

La manipulación de cargas manualmente se refiere a cualquier acción de transporte o carga por parte de uno o más empleados, puede ser elevación, colocación, empuje, tracción o desplazamiento, las mismas que, de ser realizadas inadecuadamente, pueden generar riesgos dorsolumbares para los empleados. Asociación de Consultoras de la Comunidad Autónoma de Andalucía (2009).

El Instituto Navarro de Salud Laboral en su revista Prevención de Riesgos Laborales en el Sector Agrario, recomienda seguir los siguientes pasos para prevenir riesgos por el levantamiento de cargas:

- Pararse firmemente.

- Distanciar los pies aproximadamente 50 cm uno del otro.
- Rotar la cadera y las rodillas para agarrar la carga.
- Sostener la carga lo más cerca del cuerpo, levantándola progresivamente, extendiendo las piernas y conservar la espalda recta.
- Se debe mantener la cabeza levantada.
- La carga debe estar distribuida entre las dos manos.

En la siguiente imagen se evidencia la forma correcta de manipular las cargas.



Figura 3 Formas de manipular las cargas

Fuente: Tomada de <http://prevencionar.com.pe/2019/06/18/manipulacion-de-cargas/>

Carga mental

Según Del Prado (s.f), la carga mental se define como el grupo de requerimientos mentales que se brindan al trabajador durante su jornada laboral, esto se refiere al nivel de actividad mental para efectuar el trabajo.

Para la Asociación de Consultoras de la Comunidad Autónoma de Andalucía (2009), la carga mental se define como el control intencionado y consciente de las informaciones, a fin de que se lleve a cabo una acción.

Para Torner (2009) la carga mental es el producto de la interacción entre una

persona y una actividad específica, difiriendo entre las tácticas de procesamiento de información y la capacidad absoluta del organismo.

El Instituto Navarro de Salud Laboral en su revista Prevención de riesgos laborales en el sector agrario (s.f.) afirma que la carga mental puede ser medida en función a la cantidad y calidad del trabajo realizado, ya que mientras más carga de trabajo tenga un operador, mayores serán los errores, por consiguiente, la producción se ve perjudicada; otra forma de medirla es a través de las reacciones orgánicas como ritmo cardiaco, respiratorio, entre otros; por último, es necesario considerar la sobrecarga individual de cada trabajador.



Figura 4 Sobrecarga personal

Fuente: Tomada de <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>

Factores que determinan la carga mental

Para Broncano (2015), los factores determinantes de la carga mental se presentan a continuación:

- Tipo de trabajo, ya que, de esta depende la cuantía y la dificultad de información.

- Tiempo de repercusión de la carga mental: es determinado por la cantidad de tiempo disponible para realizar la tarea y la cantidad de tiempo que debería emplearse para efectuar el trabajo, este varía de acuerdo a las capacidades individuales.

Por último, hay que tener en cuenta las capacidades personales del ejecutor de la tarea, ya que, la respuesta de cada individuo es diferente ante la misma tarea, ya que, cada persona cuenta con necesidades y entorno extralaboral diferentes.

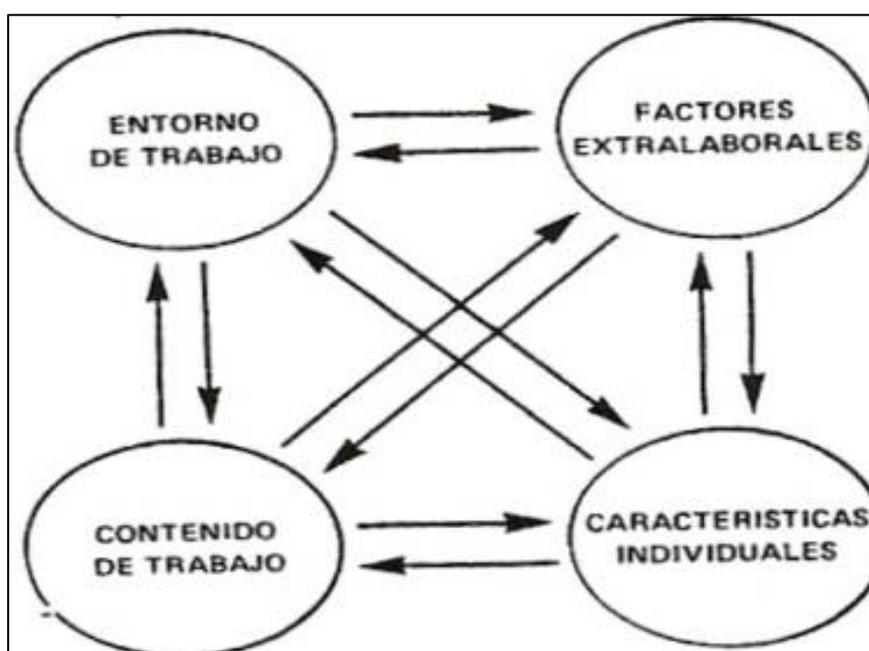


Figura 5 Factores que influyen en la carga mental

Fuente: Tomada de https://nanopdf.com/download/concepto-y-componentes-de-la-carga-mental_pdf#

Fatiga mental

De acuerdo a Broncano (2015), menciona que la fatiga normal aparece cuando el trabajo exige mantener cierto grado de atención constante que puede ser recuperado luego de un periodo de descanso adecuado; sin embargo, cuando el individuo está sometido a una sobrecarga de trabajo constante (actividades repetitivas de nivel y atención elevados) no pudiendo recuperar su ritmo habitual, aparece la fatiga crónica;

trayendo como consecuencia absentismo laboral y afectando la vida familiar.

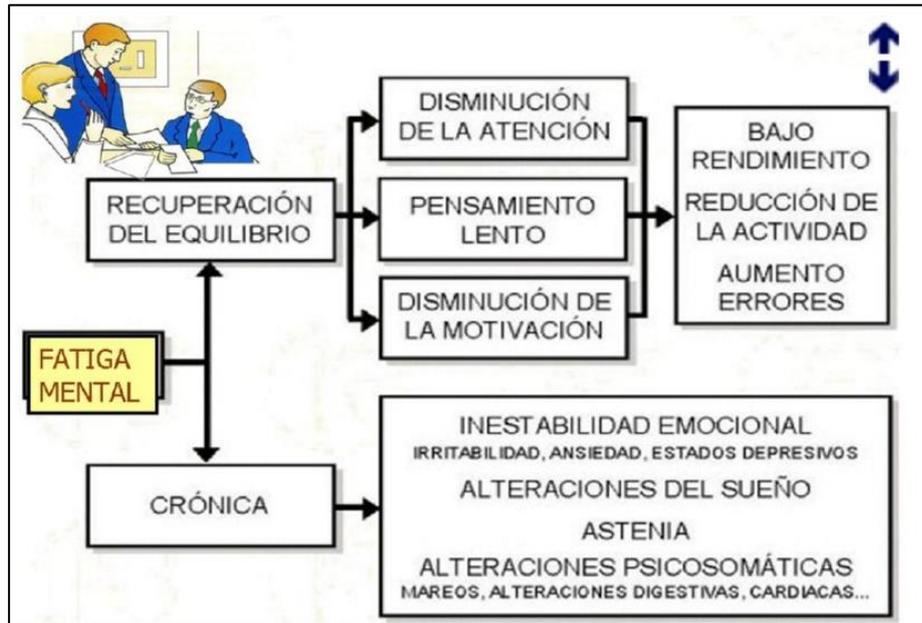


Figura 6 Consecuencias de la fatiga mental

Fuente: Tomada de <http://www.jmcprl.net/CURSOB02-4/Diapositiva27.html>

Prevención de la fatiga mental

Broncano (2015), explica que la prevención de la fatiga mental se debe dirigir a los siguientes objetivos: 1. Facilitar el proceso de información, haciendo que esta sea de forma clara. 2. Organizar el trabajo a fin de facilitar la recuperación.

Carga psíquica

Según, De Prado, R., Jurger, M. y Vasquez, M. (1985), la carga psíquica es un estado inespecífico de deficiencia a los que se ve enfrentada la persona con los síntomas de la disminución del rendimiento y puede verificarse por la variación de los estándares del estado subjetivo, fisiológicos y disminución del rendimiento objetivo.

Dejours (1994) define la carga psíquica como niveles de conflicto dentro de la representación de las relaciones entre el individuo y la situación; además, es el nivel

en el que el sufrimiento y la fatiga física es causada por la distribución de los períodos de trabajo durante el día; esto quiere decir que, la sobrecarga del trabajo cognitivo puede desencadenar trastornos afectivos. Asimismo, cuando habla acerca de la carga psíquica, el “peligro principal es el subempleo de las habilidades psíquicas, fantasmáticas o psicomotoras, lo que provoca una retención de la energía del impulso, que es precisamente la carga psíquica del trabajo”.

Este tipo de carga se encuentra estrechamente relacionada con los aspectos psicosociales del trabajo; es decir, aspectos afectivos propios de las demandas que surgen del puesto de trabajo.

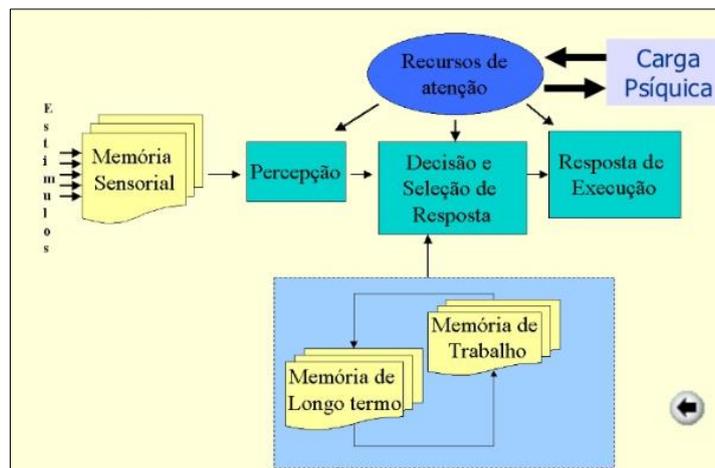


Figura 7 Modelo de Wickens 1992 (adaptado)

Fuente: Tomada de <https://es.slideshare.net/sergiolima/a-carga-psiquica-do-trabalho?smtNoRedir=1>

Factores que determinan la carga psíquica

Grado de iniciativa: significa adoptar una actitud proactiva para la resolución de tareas a través de acciones concretas tales como, iniciar, desarrollar y valorar planteamientos individuales o grupales con confianza, de forma responsable y creativa, así como sentido crítico. (Reyes, 2015)

Estatus social o reconocimiento social de la tarea: el reconocimiento hacia nuestra labor brinda motivación y satisfacción, ya que es una forma tangible de

apreciar la recompensa del esfuerzo dedicado a las tareas encomendadas. Es importante realizar un seguimiento y reconocimiento del desempeño de los colaboradores, debido a que, ayuda a identificar fortalezas para motivarlos a obtener niveles de rendimiento elevados; por consiguiente, añadir valor a la compañía.

En un estudio realizado por Boston Consulting Group (2016) refleja que el “sentirse apreciado por el trabajo realizado” es el primer factor en el ranking de la felicidad en el trabajo.



Figura 8 Felicidad en el Trabajo: 10 factores más relevantes

Fuente: Tomada de <https://blog.softtek.com/es/el-reconocimiento-social-un-factor-clave-en-las-organizaciones>

Es importante mantener una buena comunicación en el centro laboral, ya que previene malos entendidos y permite que toda la organización funcione integradamente en busca de lograr un objetivo común.

La comunicación apropiada debe ser fluida y abierta en todos los niveles de la organización. Esto incluye un ida y vuelta de los conceptos, por lo que todas las opiniones deben ser tomadas en cuenta para cada actividad.

Cooperación; uno de los mayores factores que aportan al éxito de cualquier organización depende del trabajo en equipo de los colaboradores, ya que esto permite ejecutar la tarea de forma más eficiente, aumentando la responsabilidad entre los miembros de los equipos y conllevando a incrementar la motivación en los mismos. Por esto, si no existe una buena sinergia en la organización, el alcance de los objetivos se verá retrasado.



Figura 9 Ocho factores que inciden directamente en el desempeño de los equipos exitosos
Fuente: Tomada de: <https://tht.company/en/ebook-gratuito-como-lograr-sinergia-en-un-equipo/>

Efectos en la salud

- Disminución del dinamismo a consecuencia de la deficiencia en la atención y motivación.
- Inestabilidad emocional.
- Variaciones del sueño.
- Alteraciones psicósomáticas.

Medidas preventivas

- Dormir 8 horas diarias
- Organizar las tareas a realizar
- Tener un buen ambiente de trabajo
- Tener una buena posición al trabajar
- Adecuar el trabajo según las capacidades del empleado.

Calidad de servicio

Calidad de servicio al cliente

Peralta (s.f.) señala que la calidad es la valoración que tiene el usuario acerca del producto ofrecido. Esta percepción varía de acuerdo a las expectativas de cada uno de ellos; por esto, se puede afirmar que la calidad es subjetiva. Asimismo, afirma que el proceso de atención debe ser rápido y eficiente; facilitando soluciones no crear más problemas; esto quiere decir que se debe trabajar en función a lo que demanda el cliente.

Por otro lado, la satisfacción del cliente es un indicador confiable y puede ser corroborado en la medida que se resuelvan las demandas de los mismos; sin embargo, este estado no puede conseguirse con un solo servicio; es necesario lograr la satisfacción del cliente durante todo el proceso.

Importancia del enfoque al cliente

Summers (2006) afirma que las entidades eficientes siguen de pie gracias a que prestan atención a sus clientes, convierten la información que reciben de ellos en procedimientos apropiados, y enfocan sus procesos claves de negocio en fortalecer esas demandas. Esto se debe a que, en la actualidad, el cliente es más susceptible de

cambiar de proveedor por uno que le ofrezca mejores alternativas. Cabe precisar que los clientes contrastan la calidad del producto recibido con la percepción o expectativas que tienen acerca de un producto. (p, 60).

Diferencia entre satisfacción y percepción del valor

Summers (2006) indica que la satisfacción y la percepción de valor están íntimamente relacionados, pero tienen diferencias. Es el contraste entre las perspectivas y la experiencia del cliente. Las organizaciones saben que los clientes no compran un producto solo por sus características, en realidad adquieren los beneficios de su compra. La satisfacción del cliente se basa en cómo se sintió el cliente luego de haber adquirido el producto. Percepción del valor se centra en los beneficios generados por su adquisición más reciente, y de esto depende la concreción de futuras transacciones. (p, 61)

Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente

Vargas y Aldana (2007) señalan que la teoría del profesor Horvitz se fundamenta en cómo mejorar la satisfacción del cliente, creando una cultura de servicio, enfatizando estrategias diferenciadoras e implementando programas de fidelización de clientes; asimismo, la excelencia en el servicio trae como consecuencia la satisfacción del cliente, el fin de este programa es implantar cero errores a través de la generación de estrategias de servicios. (p, 44,45)

Servicio

Según Fisher y Navarro (1994), el servicio se define como un bien económico, constituyendo el sector terciario; esto quiere decir que, todo trabajador que no produce

bienes, por consecuencia, produce servicios.

De acuerdo a Duque (2005 p. 64) el Servicio es la actividad diseñada para producir satisfacción a un consumidor.

Por su parte Kotler (1997, p. 656) lo define como una actividad o beneficio que una parte ofrece a su contraparte; son de carácter intangible, su producción no necesariamente está vinculada con un producto físico.

Ruiz (2001) menciona que el servicio es un término que puede acoger múltiples significados; sin embargo, para el presente estudio es preciso entenderlo como el grupo de prestaciones accesorias cuantitativas o cualitativas, que van de la mano de la prestación principal.

Modelo de Calidad de Servicio

Grönroos (1994) afirma que la calidad de servicio es la integración de tres dimensiones: calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa; además, el servicio debe ser considerado como un producto tangible; esto quiere decir, desarrollo de producto, producción, distribución, comercialización y consumo.

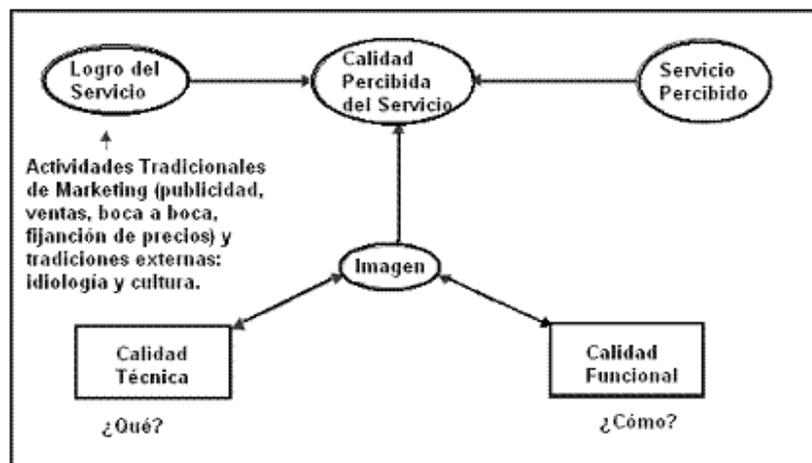


Figura 10 Modelo de Calidad de Grönroos
Fuente: Grönroos, 1988.

Asimismo, Grönroos (1988) señala que la calidad total percibida se produce cuando la experiencia adquirida satisface las expectativas del cliente; es decir, la calidad que percibe el cliente va en función del resultado obtenido y la forma en que recibido lo ofertado, no dejando de lado la imagen que proyecta la compañía durante el proceso.

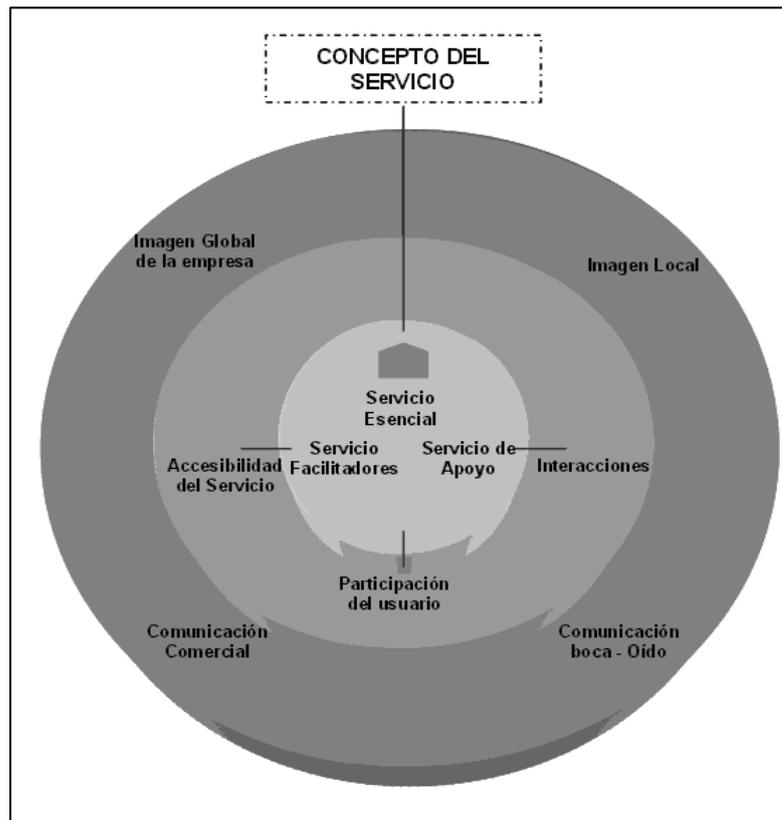


Figura 11 Oferta de servicios incrementada

Fuente: Grönroos, 1988, Review of Business. New York: St. John's University Press.

Modelo de los tres componentes

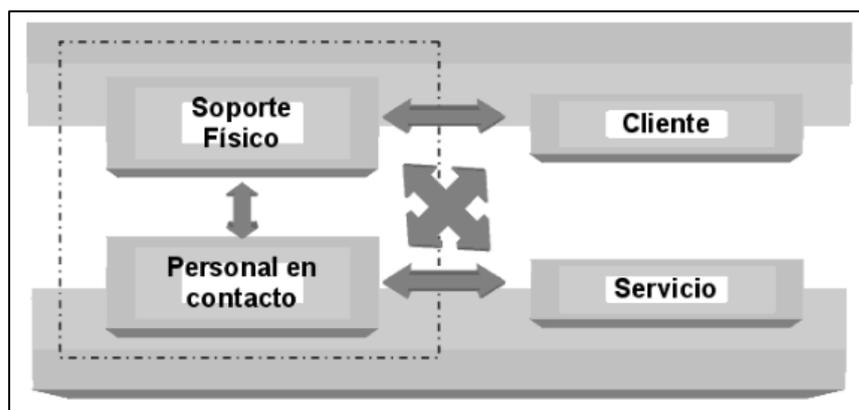
El modelo planteado por Rust y Oliver (1994) se conforma por lo siguiente: el Servicio con sus respectivas características, la distribución y el ambiente alrededor del servicio; esta concepción fue realizada en función a un producto físico; sin embargo, también puede aplicarse a empresas de servicios, ya que, siempre se debe tener presente a los tres componentes de la calidad de servicio.



*Figura 12 Modelo de los tres componentes
Fuente: Rust y Oliver, 1994, Sage Publications.*

Modelo de Servucción

La servucción es un término desarrollado por Eigler y Langeard (1989) con el propósito de proporcionar un término que iguale a la producción en servicios. Este modelo está conformado por cuatro componentes básicos: Cliente, soporte físico, personal de contacto y servicio. Estos elementos están interrelacionados produciendo diversos efectos indirectos en el servicio.



*Figura 13 Modelo de Servucción
Fuente: Eiger y Langeard, 1989, MacGraw-Hill.*

Modelo SERVQUAL

Pasuraman, Zeithaml y Berry (1988), indican lo siguiente: el cliente valora la calidad de servicio por el resultado global obtenido del mismo, midiéndose principalmente por las expectativas del consumidor y la percepción por el servicio recibido.

En el siguiente cuadro, se presentan las dimensiones del modelo SERVQUAL:

Tabla 3 Dimensiones SERVQUAL

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
Elementos Tangibles	Apariencia física de las instalaciones y demás componentes
Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido
Capacidad de respuesta	Buena capacidad de brindar soluciones al cliente
Seguridad	Conocimientos técnicos, proyectar seguridad al cliente
Empatía	Atención personalizada al cliente

Fuente: Elaboración propia

Modelo de calidad de atención médica

Donabedian (1984) indica que la calidad significa lograr grandes beneficios de la atención asistencial disminuyendo los riesgos y complicaciones en el paciente; asimismo, menciona que la calidad técnica e interpersonal están interrelacionadas a fin de maximizar el beneficio del paciente. Asimismo, Donabedian (1966) determina que los indicadores para medir la calidad en salud están determinados por la estructura, proceso y resultado.

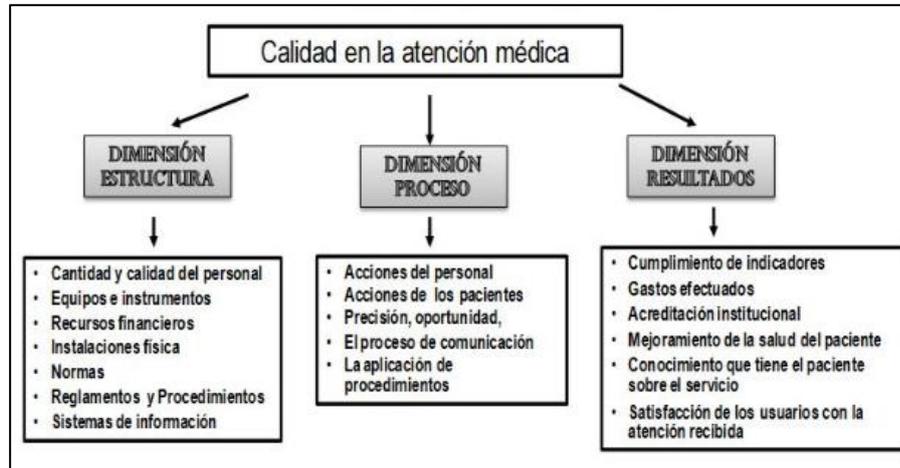


Figura 14 Modelo de Calidad de Atención Médica
Fuente: Donabedian, 1966, La Prensa Médica

Calidad humana

La calidad humana en salud es el resultado de la relación que hay entre el paciente y el personal sanitario; además, influyen el comportamiento de todo el personal del salud, tanto asistencial como administrativo, que interviene en la atención del usuario. Asimismo, es importante considerar las relaciones existentes entre los colaboradores y sus superiores.

De acuerdo a Ishikawa y Cárdenas (2003), la calidad humana es medida por la cantidad y calidad de sus compromisos. Es menester de cada persona cumplir lo prometido en el tiempo establecido.

Según Hernández, I. (2009), la gestión empresarial tradicional se ha enfocado en la calidad de los procesos para suplir las necesidades de los clientes, dejando de lado la calidad humana. Es importante que la calidad se dé a escala humana; pues esta permanece en el corazón de las personas.

Para Olivera, L. (2015) si no existe calidad humana, la gente se esfuerza demasiado, trabaja sin alegría, sin gusto, sin placer.



Figura 15 Calidad Humana

Fuente: Tomada de: <https://www.utel.edu.mx/blog/dia-a-dia/retos-profesionales/la-parte-humana-del-recurso-humano/>

Calidad humana en el sector público

Hernandez, D. (s.f.) en el trabajo de investigación que lleva por título “La calidad humana con el instrumento de mejora del trato al usuario del sector público en el Perú” menciona que, la calidad humana es el grupo de atributos que generan una experiencia positiva en los servidores y funcionarios públicos, lo cual permitirá mejorar el trato durante el desarrollo de sus actividades, esto se traduce en confianza y seguridad para el usuario de bienes y servicios públicos.

La aplicación de la calidad humana no solo será la solución a los problemas de interacción entre usuarios y servidores; si no también entre los mismos colaboradores; y, por ende, entre directivos-funcionarios y servidores; todos deben ser provisto de calidad humana para lograr la mejora continua en el trato.

El trato al usuario es el resultado que se refleja y se brinda al usuario; por tanto, una mejora constante de este garantiza la confianza del usuario; lo cual es posible conseguir a través de la calidad humana, que debe ser cultivada permanentemente.



Figura 16 Concurso de Buenas Prácticas en el Sector Público

Fuente: Tomada de: <https://www.gob.pe/institucion/cultura/noticias/47503-ministerio-de-cultura-premiara-buenas-practicas-interculturales-en-la-gestion-publica>

Calidad técnica

Es el resultado técnico de la realización del proceso y puede ser medida objetivamente.

De acuerdo a esto, el cliente puede valorar el producto recibido de forma cuantitativa.

(Ruiz-Olalla, C. 2001)

La calidad técnica es el conjunto de atención brindada, conocimientos científicos y capacitación profesional del personal que realiza el servicio; es decir, todos los procedimientos ejecutados deben ser cumplidos con destreza.

Calidad técnica y calidad percibida

En el sistema de salud, la calidad técnica se basa fundamentalmente en la formación del personal asistencial; por ello, para estudiar estas profesiones las universidades exigen un alto nivel de conocimiento previo, en medicina la evaluación y actualización profesional es constante.

Por otro lado, la calidad percibida por el paciente está relacionada con atender

sus reclamos y sugerencias, socializándolas con las áreas involucradas; asimismo, es importante realizar encuestas de opinión periódicamente para conocer como los usuarios esperan recibir el servicio; en conclusión, la satisfacción final de usuario depende, en parte, de la relación existente de las expectativas el cliente y la valoración del servicio recibido.

Calidad funcional

Es aquello que el usuario percibe sobre el servicio o producto final recibido; es decir, la forma en qué se desarrolla la atención. El cliente no solo desea recibir una solución, es necesario brindar un soporte oportuno y confiable por parte del proveedor. (Ruiz-Olalla, C. 2001)

Asimismo, la calidad funcional puede ser denominada como capacidad de respuesta, ya que la capacidad operativa influye mucho en esta dimensión, es importante conocer cómo se organizan los procesos operativos y la disposición para atender las necesidades de los usuarios.

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se explica como la decisión tomada en base a los conocimientos obtenidos y habilidades desarrolladas las cuales favorecen el desempeño, rapidez y coordinación con las que las actividades ejecutadas (Liao et al., 2003).

Según, Torres y Vásquez (2015) la capacidad de respuesta se define como la aptitud para atender al usuario y brindar un servicio oportuno.

McGurgan, H, (s.f.) afirma que la clave para asegurar la continuidad de los clientes es mantenerlo contentos. Los clientes se sienten insatisfechos cuando no se

cumplen con sus expectativas, esto los motiva a buscar otras opciones para atender sus necesidades.

Meehan y Dawson (2002) mencionan que la capacidad de respuesta al cliente brindar al cliente lo que necesitan, con exactitud y perspicacia, lo que desean o no saben que desean y lo hacen en un tiempo oportuno.

Por lo mencionado anteriormente, se puede definir la capacidad de respuesta como la prestación de un servicio de forma rápida orientado a ayudar al cliente.

Por otro lado, es importante mantener al equipo capacitado, ya que esto mejora la capacidad de respuesta al cliente. Estas capacitaciones pueden ser programadas de acuerdo a la evaluación de cada una de las tareas; asimismo, deben incluir temas relacionados con la satisfacción del cliente.

Definición de términos básicos

Trabajo: Es toda actividad física o mental que se efectúa a cambio de una retribución económica.

Calidad: Se define como la mejora constante de todos los procesos que realiza la empresa con el propósito de llegar a la excelencia organizacional.

Servicio: Es el grupo de actividades intangibles ejecutadas para lograr satisfacer las demandas del cliente.

Usuario: El usuario en salud es toda persona que tiene el derecho de recibir una prestación médica.

Personal Asistencial: Trabajador de un establecimiento de salud que realiza labores relacionadas a la medicina.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general

¿Qué relación existe entre la carga de trabajo y la calidad de servicio al usuario de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022?

Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre la carga física y la calidad humana de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022?
2. ¿Qué relación existe entre la carga mental y la calidad técnica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022?
3. ¿Qué relación existe entre la carga psíquica y la calidad funcional de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022?

1.3. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación existente entre la carga de trabajo y la calidad de servicio al usuario de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.

Objetivos Específicos

1. Determinar la relación existente entre la carga física y la calidad humana de la

UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.

2. Determinar la relación entre la carga mental y la calidad técnica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.
3. Determinar la relación entre la carga psíquica y la calidad funcional de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.

1.4. HIPÓTESIS

Hipótesis general

Existe fuerte relación positiva entre la carga de trabajo y la calidad de servicio al usuario de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, en el año 2022.

Hipótesis específicas

1. Existe fuerte relación positiva entre la carga física y la calidad humana de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.
2. Existe fuerte relación positiva entre la carga mental y la calidad técnica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.
3. Existe fuerte relación positiva entre la carga psíquica y la calidad funcional de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal, ya que, no será necesaria la manipulación de variables.

Huamanchumo y Rodríguez (2015), mencionan que el diseño no experimental es la investigación metodológica en las que las variables independientes no pueden ser modificadas, porque los hechos ya fueron realizados o porque son adaptables (p. 73); a su vez, Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) manifiestan que, en este tipo de investigación, las variables independientes ocurren por sí solas, por lo que no se puede influir en ellas (p. 152).

Por otro lado, el propósito de una investigación transversal es detallar variables y analizar su relación en un determinado momento (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014) (p. 154)

Según su propósito:

La presente investigación es de tipo básica, ya que, puede emplearse como material de estudio para investigaciones posteriores. De acuerdo a Hernández, et al (2014), “El propósito fundamental es producir conocimiento y teorías”. (p.49). Como consecuencia, se recabará información que será almacenada y adjuntada a las futuras investigaciones realizadas

Según su enfoque:

La presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo, ya que, debido al planteamiento de la hipótesis, es necesario conocer los resultados de las variables

examinadas, con base en un análisis numérico, empleando el programa estadístico SPSS 25, el cual permite recopilar datos y crear estadísticas descriptivas, con el fin de analizar las respuestas y llegar a la conclusión final de los tópicos estudiados.

Con respecto a lo anteriormente descrito, Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que el enfoque cuantitativo emplea la recolección de datos para comprobar hipótesis basado en medición numérica y análisis estadístico, a fin probar teorías y definir pautas de comportamiento.

Según su alcance:

Es descriptivo, esto debido a que, describirá e indicará los puntos principales de la investigación; asimismo, se recopilarán, analizarán y definirán datos; también, se plantearán las hipótesis respectivas. Según Hernández, et al (2014), busca explicar las características, propiedades y perfiles de las personas, objetos, procesos o cualquier evento que se quiera analizar. (p. 92).

También, es correlacional, ya que, se analizará la relación que existe entre ambas variables (dependiente e independiente). Para Hernández, et al (2014), esta tiene como finalidad establecer la relación que hay entre dos o más variables en una determinada situación. La investigación cuantitativa correlacional, hace una medición del grado de relación que existe entre las variables. (p. 93). Por esto, se desea investigar el grado de relación existente entre las variables.

Según su diseño:

Es no experimental, ya que, no se realizará modificaciones en las variables de estudios, sino que, solo se limitará a observar el problema. Como lo indica Hernández, et al (2014), es aquella donde se trata de no hacer variaciones en forma intencional a

las variables, esto se logra observando el problema tal y como es presentado, en su estado natural para su posterior análisis. (p. 152). Por esto, no se debe adulterar las variables en análisis, solo estudiarlas en su estado real.

Según su corte:

El corte es de tipo transversal o transeccional, esto debido a que, el instrumento será empleado solo una vez. Según Hernández, et al. (2014), el propósito es la explicación de las variables y el análisis de su interrelación e incidencia en un determinado momento. Es como si se tratara de una foto de lo que sucede”. (p. 154).

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) las poblaciones deben estar definidas por sus características de contenido, lugar y tiempo; es decir, se deben encontrar en el mismo contexto. (p. 174)

La población estuvo constituida por trabajadores de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja que laboren en el servicio durante el año 2022, quienes conforman un total de 76 trabajadores, según el siguiente detalle:

Tabla 4 *Personal de la UPSS Diagnóstico por Imágenes*

CARGO	CANTIDAD
Jefe de Servicio	1
Médico Especialista	18
Tecnólogo Médico	31
Licenciado en Enfermería	16
Técnico en Enfermería	5
Administrativos	5
Total	76

Muestra

Al ser una población limitada, se utilizará a todos los individuos como muestra del presente estudio.

Limitaciones

El Estado de Emergencia, que rige desde el 16 de marzo del 2020, ocasionó reprogramación de trabajadores; por lo que hubo dificultad para aplicar las encuestas al personal; sin embargo, esta limitación fue superada debido a la creación de un formulario virtual al que tuvieron acceso todos los colaboradores del Servicio de Diagnóstico por Imágenes.

2.3. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleará la técnica de encuesta direccionada a los colaboradores del Servicio de Diagnóstico por Imágenes y médicos asistentes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, cuya finalidad es evaluar y comparar sus respuestas; las encuestas están conformadas por cuestionarios que buscan recopilar información que servirá para llevar a cabo la toma de decisiones en una investigación (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

Instrumento de recolección de datos:

Se empleará el cuestionario para recolectar datos, ya que, es el más utilizado para este fin. (Sampieri et al. 2014). Este instrumento nos permitirá obtener información de los

trabajadores de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes y médicos asistentes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

El cuestionario (Anexo N° 3) consta de un total de 12 preguntas, cuyas respuestas serán procesadas y codificadas en el software Excel para su posterior análisis en el programa estadístico IBM SPSS.

Las respuestas recogidas en el cuestionario serán medidas en la Escala de Likert; está es una de las herramientas más empleadas para evaluar las actitudes y opiniones de los encuestados.

Tabla 5 Escala de Likert – puntuaciones

Escala de Likert	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Puntuación	5	4	3	2	1

Confiabilidad

El alfa de Cronbach sirve para medir ítems de “un mismo constructo y que están altamente correlacionados” (Welch y Comer, 1988); asimismo, es ideal para medir variables politómicas (escala de Likert); finalmente, la precisión es determinada de acuerdo a la siguiente escala:

Tabla 6 Alfa de Cronbach

Coefficiente alfa	Nivel
>0.9	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
<0.5	Inaceptable

Luego de analizar la confiabilidad se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 7 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° Elementos
0.901	12

Aspectos éticos

- Los aspectos éticos del presente estudio exigen el respeto de las normas APA, las mismas que se utilizaron para las citas, descripciones, formato y referencias bibliográficas.
- Asimismo, la encuesta fue realizada en forma confidencial y respetando las políticas de la Institución.
- Por último, la información referida a la Unidad Productora de Servicios de Salud de Diagnóstico por Imágenes cuenta con total autorización de la jefatura de la mencionada dependencia.

Procedimientos de análisis de datos

Análisis Descriptivo:

Se realizará un análisis descriptivo en el cual se consignarán los datos, valores, puntuaciones y distribución de frecuencias para cada variable. Estos hallazgos son representados mediante tablas, calculándose las medidas de tendencia central.

Para tal fin, se procederá a recolectar la información, para su procesamiento en el programa estadístico IBM SPSS.

Finalmente, los resultados serán representados en tablas de acuerdo a los objetivos planteados.

Análisis Inferencial:

La muestra del presente estudio es un total de 76 individuos; por lo que las hipótesis serán analizadas mediante el estadígrafo de comparación de medias “Kolmogorov Smirnov”, ya que, es el recomendado para muestras mayores a 30.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe fuerte relación positiva entre la carga de trabajo y la calidad de servicio al usuario de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, en el año 2022.

3.1.1. Análisis descriptivo

En el programa IBM SPSS, se ingresaron los datos, consignados en la encuesta, correspondientes a las variables independiente y dependiente.

Tabla 8 Análisis descriptivo de la hipótesis general

Variable		Estadístico	Error Estándar	
Carga de Trabajo	Media	17.79	0.295	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	17.20	
		Límite superior	18.38	
	Media recortada al 5%	17.70		
	Mediana	18.00		
	Varianza	6.595		
	Desviación estándar	2.568		
	Mínimo	15		
	Máximo	23		
	Rango	8		
	Rango intercuartil	5		
	Asimetría	0.167	0.276	
	Curtosis	-1.593	0.545	
	Calidad de Servicio	Media	18.21	0.424
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	17.37	
		Límite superior	19.06	
Media recortada al 5%		17.94		
Mediana		17.00		
Varianza		13.688		
Desviación estándar		3.7		
Mínimo		15		
Máximo		27		
Rango		12		
Rango intercuartil		6		
Asimetría		0.807	0.276	
Curtosis		-0.581	0.545	

Del análisis descriptivo se obtuvo que la media y la mediana obtenidas para la variable independiente 17.79 y 18, respectivamente, con una desviación estándar de 2.568.

Asimismo, para la variable dependiente se obtuvo una media de 18.21 y una mediana de 17.00, con una desviación estándar de 3.700

3.1.2. Análisis de inferencial

En el análisis inferencial para contrastar las hipótesis generales se compara variables (independiente y dependiente) según la investigación de la muestra. De acuerdo a la cantidad de datos, 76 elementos, se procederá a emplear la prueba estadística de Kolmogorov Smirov para el presente análisis.

- Prueba de normalidad

Esta prueba se realiza a través del programa estadístico SPSS, los resultados de este análisis son determinados por la regla de decisión; esto quiere decir que, si el nivel de significancia es $\leq 0,05$ se asume que los datos de la muestra no se originan de una distribución normal o no paramétrica; en contraste, si el nivel de significancia es $> 0,05$ se afirma que los datos de la muestra son originados de una distribución normal o paramétrica.

Tabla 9 Prueba de normalidad de la hipótesis general

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Carga de trabajo	0.231	76	0.000	0.828	76	0.000
Calidad de Servicio	0.281	76	0.000	0.811	76	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la prueba de normalidad, se obtuvo un nivel de significancia de 0,000, tanto para la variable independiente como para la dependiente; por lo tanto, se puede decir que los datos obtenidos no provienen de una distribución normal.

- **Contrastación de hipótesis**

De acuerdo al nivel de significancia obtenida en la prueba de normalidad (Sig. Aprox. = 0. 000), se utilizará el estadígrafo de Spearman, ya que, el nivel de significancia es menor a 0,05.

Tabla 10 *Correlación de la hipótesis general*

		Carga de trabajo	Calidad de servicio
	Carga de trabajo	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig (bilateral)	0.000
		N	76
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.85**
		Sig (bilateral)	0.000
		N	76

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.850, esto significa que existe correlación positiva fuerte entre la variable independiente (carga de trabajo) y la variable dependiente (calidad de servicio); por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Existe fuerte relación positiva entre la carga física y la calidad humana de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.

3.2.1. Análisis descriptivo

Los resultados recabados en la encuesta, correspondientes a la dimensión 1 (carga física) de la variable independiente y dimensión 1 (calidad humana) de la dependiente, fueron ingresados y procesados en el programa estadístico IBM

SPSS (Statistical Product and Service Solutions), obteniéndose los datos consignados en la siguiente tabla:

Tabla 11 Análisis descriptivo de la hipótesis específica 1

Variable	Estadístico	Error Estándar		
Carga Física	Media	7.01	0.102	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	6.81	
		Límite superior	7.22	
	Media recortada al 5%	7.01		
	Mediana	7.00		
	Varianza	0.786		
	Desviación estándar	0.887		
	Mínimo	6		
	Máximo	8		
	Rango	2		
	Rango intercuartil	2		
	Asimetría	-0.026	0.276	
	Curtosis	-1.746	0.545	
	Calidad Humana	Media	5.54	0.197
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	5.15	
		Límite superior	5.93	
Media recortada al 5%		5.42		
Mediana		6.00		
Varianza		2.945		
Desviación estándar		1.716		
Mínimo		4		
Máximo		10		
Rango		6		
Rango intercuartil		3		
Asimetría		0.671	0.276	
Curtosis		-0.745	0.545	

Del análisis descriptivo se obtuvo que la media y la mediana obtenidas para la dimensión 1 de la variable independiente 7,01 y 7,00 respectivamente, con una desviación estándar de 0,887.

Asimismo, para la dimensión 1 de la variable dependiente se obtuvo una media de 5,54 y una mediana de 6,00, con una desviación estándar de 1,716.

3.2.2. Análisis inferencial

Los resultados recabados en la encuesta, correspondientes a la dimensión 1 de la variable independiente y dimensión 1 de la dependiente, fueron ingresados

y procesados en el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions), obteniéndose los siguientes resultados:

- Prueba de normalidad

Según el diseño de investigación, se empleará la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que, la muestra de la presente investigación consta de 76 elementos.

Tabla 12 Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Carga física	0.262	76	0.000	0.756	76	0.000
Calidad humana	0.302	76	0.000	0.808	76	0.000

- Contrastación de hipótesis

De acuerdo al nivel de significancia obtenido en la prueba de normalidad (Sig. Aprox. = 0.000), se utilizará el estadígrafo de Spearman, ya que, el nivel de significancia es menor a 0,05.

Tabla 13 Correlación de la hipótesis específica 1

			Carga física	Calidad humana
Rho de Spearman	Carga física	Coefficiente de correlación	1.000	0.782**
		Sig (bilateral)	0.000	0.000
		N	76	76
	Calidad humana	Coefficiente de correlación	0.782**	1.000
		Sig (bilateral)	0.000	0.000
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

El coeficiente de correlación de Spearman es 0,782, esto significa que existe

correlación positiva fuerte entre la dimensión 1 de la variable independiente (carga física) y la dimensión 1 variable dependiente (calidad humana); por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1.

3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Existe fuerte relación positiva entre la carga mental y la calidad técnica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 202.

3.3.1. Análisis descriptivo

Los resultados recabados en la encuesta, correspondientes a la dimensión 2 (carga mental) de la variable independiente y dimensión 2 (calidad técnica) de la dependiente, fueron ingresados y procesados en el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions), obteniéndose los datos consignados en la siguiente tabla:

Tabla 14 Análisis descriptivo de la hipótesis específica 2

Variable	Estadístico	Error Estándar	
Carga Mental	Media	5.62	0.075
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	5.47
		Límite superior	5.77
	Media recortada al 5%	5.58	
	Mediana	6.00	
	Varianza	0.426	
	Desviación estándar	0.653	
	Mínimo	5	
	Máximo	7	
	Rango	2	
	Rango intercuartil	1	
	Asimetría	0.581	0.276
	Curtosis	-0.617	0.545
	Calidad Técnica	Media	7.25
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	7.13
		Límite superior	7.37
Media recortada al 5%		7.18	
Mediana		7	
Varianza		0.270	
Desviación estándar		0.520	
Mínimo		7	
Máximo		9	
Rango		2	
Rango intercuartil		0	
Asimetría		2.013	0.276
Curtosis		3.312	0.545

Del análisis descriptivo se obtuvo que la media y la mediana obtenidas para la dimensión 2 de la variable independiente 5,62 y 6,00 respectivamente, con una desviación estándar de 0,653.

Asimismo, para la dimensión 2 de la variable dependiente se obtuvo una media de 07,25 y una mediana de 7,00, con una desviación estándar de 0,520.

3.3.2. Análisis inferencial

Los resultados recabados en la encuesta, correspondientes a la dimensión 2 de la variable independiente y dimensión 2 de la dependiente, fueron ingresados y procesados en el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions), obteniéndose los siguientes datos:

- Prueba de normalidad

Según el diseño de investigación, se empleará la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que, la muestra de la presente investigación consta de 76 elementos.

Tabla 15 Prueba de normalidad hipótesis específica 2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Carga mental	0.302	76	0.000	0.755	76	0.000
Calidad técnica	0.474	76	0.000	0.526	76	0.000

- Contrastación de hipótesis

De acuerdo al nivel de significancia obtenida en la prueba de normalidad (Sig. Aprox. = 0. 000), se utilizará el estadígrafo de Spearman, ya que, el nivel de significancia es menor a 0,05.

Tabla 16 Correlación de la hipótesis específica 2

		Carga mental	Calidad técnica
Rho de Spearman	Carga mental	Coeficiente de correlación	0.320**
		Sig (bilateral)	0.005
		N	76
	Calidad técnica	Coeficiente de correlación	0.320**
		Sig (bilateral)	0.005
		N	76

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

El coeficiente de correlación de Spearman es 0,320, esto significa que existe correlación positiva débil entre la dimensión 2 de la variable independiente (carga mental) y la dimensión 2 variable dependiente (calidad técnica); por lo tanto, no se acepta la hipótesis específica 2.

3.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Existe fuerte relación positiva entre la carga psíquica y la calidad funcional de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2020.

3.4.1. Análisis descriptivo

Los resultados recabados en la encuesta, correspondientes a la dimensión 3 (carga psíquica) de la variable independiente y dimensión 3 (calidad funcional) de la dependiente, fueron ingresados y procesados en el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions), obteniéndose los datos consignados en la siguiente tabla:

Tabla 17 Análisis descriptivo de la hipótesis específica 3

Variable		Estadístico	Error Estándar	
Carga Psíquica	Media	5.16	0.141	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	4.88	
		Límite superior	5.44	
	Media recortada al 5%	5.06		
	Mediana	5.00		
	Varianza	1.521		
	Desviación estándar	1.233		
	Mínimo	4		
	Máximo	8		
	Rango	4		
	Rango intercuartil	2		
	Asimetría	0.567	0.276	
	Curtosis	-0.716	0.545	
	Calidad Funcional	Media	5.42	0.194
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	5.03	
		Límite superior	5.81	
Media recortada al 5%		5.30		
Mediana		4.00		
Varianza		2.860		
Desviación estándar		1.691		
Mínimo		4		
Máximo		9		
Rango		5		
Rango intercuartil		3		
Asimetría		0.751	0.276	
Curtosis		-0.761	0.545	

Del análisis descriptivo se obtuvo que la media y la mediana obtenidas para la dimensión 2 de la variable independiente 5,16 y 5,00 respectivamente, con una desviación estándar de 1,233.

Asimismo, para la dimensión 2 de la variable dependiente se obtuvo una media de 5,42 y una mediana de 4,00, con una desviación estándar de 1,691.

3.4.2. Análisis inferencial

Los resultados recabados en la encuesta, correspondientes a la dimensión 3 de la variable independiente y dimensión 3 de la dependiente, fueron ingresados y procesados en el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions), obteniéndose los siguientes datos:

- **Prueba de normalidad**

Según el diseño de investigación, se empleará la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que, la muestra de la presente investigación consta de 76 elementos.

Tabla 18 Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Carga psíquica	0.300	76	0.000	0.786	76	0.000
Calidad funcional	0.326	76	0.000	0.779	76	0.000

- **Contrastación de hipótesis**

De acuerdo al nivel de significancia obtenida en la prueba de normalidad (Sig. Aprox. = 0. 000), se utilizará el estadígrafo de Spearman, ya que, el nivel de significancia es menor a 0,05.

Tabla 19 Correlación de la hipótesis específica 3

		Carga psíquica	Calidad funcional
Carga psíquica	Coefficiente de correlación	1.000	0.895**
	Sig (bilateral)	0.000	0.000
	N	76	76
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	0.895**	1.000
	Sig (bilateral)	0.000	0.000
	N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

El coeficiente de correlación de Spearman es 0,895, esto significa que existe correlación positiva fuerte entre la dimensión 3 de la variable independiente (carga psíquica) y la dimensión 3 variable dependiente (calidad funcional);

por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. DISCUSIÓN

Según resultados de la investigación, es aceptable la hipótesis general en donde la Carga laboral se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio al usuario de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. A partir de ese contexto se determinó la relación positiva fuerte entre la variable de carga de trabajo y calidad de servicio al usuario final, lo que significa que, si una de las variables aumenta, la otra también aumentará o a la inversa; estos resultados, confrontan los hallazgos encontrados en el estudio presentado por Saltos, Pérez, Suárez y Linares (2018) en el que se afirma que la sobrecarga laboral en el personal de enfermería, amenaza la calidad de servicio a los pacientes.

En relación a la primera hipótesis específica, se aprecia que existe una relación positiva fuerte entre la carga física y calidad humana de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, lo que concuerda con los resultados obtenidos en la investigación de Pambaquishpe (2021) en la que se afirma que a pesar de la sobrecarga laboral en el personal de enfermería en el Hospital General Ibarra existe buena calidad de atención al paciente.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se observa que existe una relación positiva débil entre la carga mental y calidad técnica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, lo que difiere ampliamente con los resultados encontrados por Calderón (2018) quien afirma que la alta demanda laboral y la limitación de recursos repercute negativamente en la atención de pacientes.

Por último, de acuerdo a los resultados obtenidos para la tercera hipótesis específica, se afirma que existe una relación positiva fuerte entre la carga psíquica y la calidad funcional de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, contraponiéndose a la investigación de Mejía y Murga (2019), en donde se determina que la sobrecarga laboral tiene un impacto negativo en la calidad de cuidado percibida por el usuario; es decir, a mayor carga de trabajo, menor será la calidad de atención al usuario.

4.2. CONCLUSIONES

Después de realizar la prueba de normalidad, se determinó que el nivel de significancia para la hipótesis general fue menor a 0.05; por lo que para la correlación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, el cual dio como resultado 0.850 por lo que se determina que existe relación positiva y fuerte entre la carga laboral y calidad de atención al usuario de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022; esto quiere decir que la hipótesis general es aceptada.

En relación a la primera hipótesis específica, luego de realizar la prueba de normalidad, se determinó que el nivel de significancia para la hipótesis general fue menor a 0.05; por lo que para la correlación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, el cual dio como resultado 0.782 por lo que se determina que existe relación positiva fuerte entre la carga física y calidad humana de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022; esto quiere decir que la hipótesis específica 1 es aceptada.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, luego de realizar la prueba de

normalidad, se determinó que el nivel de significancia para la hipótesis general fue menor a 0.05; por lo que para la correlación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, el cual dio como resultado 0.320 por lo que se determina que existe relación positiva débil entre la carga mental y calidad técnica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022; esto quiere decir que la hipótesis específica 2 no es aceptada.

Finalmente, con relación a la tercera hipótesis específica, luego de realizar la prueba de normalidad, se determinó que el nivel de significancia para la hipótesis general fue menor a 0,05; por lo que para la correlación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, el cual dio como resultado 0,895 por lo que se determina que existe relación positiva fuerte entre la carga psíquica y calidad funcional de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022; esto quiere decir que la hipótesis específica 3 es aceptada.

REFERENCIAS

- Ameghino, G. (2019, 21 de octubre). Conocimiento y habilidad: Sobrecarga laboral. Recuperado de: <https://www.elperuano.pe/noticia-sobrecarga-laboral-85637.aspx>
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. Tesis de Maestría: Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Asociación de Consultoras de la Comunidad Autónoma de Andalucía (2009). *Prevención de Riesgos Laborales*. Recuperado de: http://www.aca-prl.org/index.php?option=com_content&view=article&id=59:10-sistemas-de-control-de-riesgos&catid=36:riesgos-generales-y-su-prevencion&Itemid=60
- Bolaños, R. (2008). Calidad en el servicio. Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>
- Broncano, M. (2015, 26 de octubre). La carga mental en el puesto de trabajo. Obtenido de: <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/espacio-divulgativo/articulos/la-carga-mental-puesto-trabajo.html>
- Calderón, F. (2018). *Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del Hospital Referencial de Ferreñafe*. Tesis de Titulación: Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Cruz, A. (2016, 8 de diciembre). Las 8 dimensiones de la calidad. Obtenido de: <https://www.gembaacademy.com/blog/es/2016/12/09/las-8-dimensiones-de-la-calidad>
- De Arco, O., (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de Unidades de Cuidado Intensivo en Instituciones Hospitalarias de Cartagena de Indias, 2013*. Tesis de Maestría: Universidad Nacional de Colombia, Colombia.

- De Prado, R., Jurger, M. RSTHE y Vazquez, M. (1985): "*Aspectos teóricos y metodológicos de la carga psíquica, una escala valorativa para su medición (PVC)*", Revista Cubana de Psicología, (Suplemento II/85), La Habana.
- De Rosa, Cristina (2009). "*Ergonomía Cognitiva*" *Concepto y Componentes de la Carga Mental*. Centro Territorial Invassat Valencia. Recuperado de: https://nanopdf.com/download/concepto-y-componentes-de-la-carga-mental_pdf#
- Del Prado, J. (s.f.). Carga física de trabajo. Obtenido de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/carga-fisica-de-trabajo/>
- Del Prado, J. (s.f.). Carga mental de trabajo y percepción de la información. Obtenido de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/carga-mental-de-trabajo-y-percepcion-de-la-informacion/>
- Donabedian, A. (1966). *Evaluating the quality of medical care*. The Milbank Memorial Fund Quarterly, Vol. 44, N° 3, part 2, pp. 166-203, publicado nuevamente en junio 2005, Vol. 83, N° 4, pp. 691-729
- Donabedian, A. (1984). *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. Editorial La Prensa Médica Mexicana.
- Duque O., E. J (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*.
- Eigler, P. y Langeard E. (1989). *Servucción, el marketing de servicios*. México: MacGraw-Hill.
- Fisher, L. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Grönroos, C. (1988): "Service Quality: The sixcriteria of good service quality". *Review of Business*. New York: St. John's University Press.

- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Guerra, M., (2013). *Afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa DITECA S.A.* Tesis de licenciatura: Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Guerrero, L., Huaman, C. & Manrique, C. (2017). *Carga laboral y actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la Unidad de Cuidados Instensivos Adultos de una clínica privada*. Tesis de Segunda Especialidad: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.
- Hernández Balderas Irma. (2009, noviembre 23). *Calidad humana para la calidad empresarial*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-humana-empresarial/>
- Hernández, R., Rodríguez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. D.F. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Instituto Navarro de Salud Laboral (s.f.). *Prevención de riesgos laborales en el sector agrario: Riesgos por carga, física o mental, de trabajo*. Navarra, España.
- Jimenez Castellanos, C., Rodriguez Villarreal, H., & Rodriguez Alvira, M. (s.f.). *Relación entre la carga laboral de enfermería y la calidad del cuidado en pacientes críticos cardiovasculares de Villavicencio, Neiva y Bogotá entre abril y agosto del año 2021*. Tesis De Grado presentado al Programa de Posgrados de la Facultad de Enfermería. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice Hall.
- Liao, Jianwen, Harold Welsch y Michael Stoica. 2003. Organizational absorptive capacity and responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 28(1): 63-85. DOI: <https://doi.org/10.1111/1540-8520.00032>

- Llaneza, F. (2007). *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista*. España: Editorial Lex Nova
- Lopera, M., Forero, C., Paiva, L. & Cuartas V. (2016). El quehacer cotidiano de la enfermera significa soportar la carga. *Revista Cuidarte*, 7, 1. doi: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.320>
- Mejía, P. & Murga, S. (2019). *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario*. Tesis de Titulación: Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- MINSA. (2021). *Seguro integral de salud*. Perú. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1671379/ANEXO%20RJ%20015-2021-SIS%20DIRECTIVA%20ADMINISTRATIVA%20N%C2%B0%20001-2021-%20SIS-GREP%20-%20V.01.pdf>
- Modesto, D. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajes GM Internacional SAC – Huánuco*. 2017. Tesis de titulación: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1988): “SERVQUAL: a multiple scale for measuring consumer perceptions of service quality”. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Pambaquishpe Valles, C. G. (2021). *Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social 2021* [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11541>
- Quevedo, A., & Andalaft, A. (2008). Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista economía y administración* n° 71.
- Reyes, B. (2015). La iniciativa como competencia profesional. *Ingenia*. Recuperado de: <https://ingenia.es/actualidad/conocimiento/la-iniciativa-como-competencia-profesional/>

- Ruiz-Olalla, C. (2001). Gestión de la calidad del servicio. *Scampus.com*. Obtenido de <http://www.ciberconta.unizar.es/LECCION/calidadserv/100.htm>
- Rust, R.A. & Oliver, R.L. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.
- Sáez, J. (2017). Investigación educativa: Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos: enfoque práctico con ejemplos, esencial para TFG, TFM y tesis. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Salto Rivas M, Pérez Cardoso CN, Suárez Mella R, Linares Giler SM. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista Cubana de Enfermería.*, 34, 2. Obtenido de: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
- Summers, D. (2006). Administración de la calidad. (1a. ed.). México: Pearson Educación.
- Torres Samuel, Maritza; Vásquez Stanescu, Carmen Luisa Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis Compendium, vol. 18, núm. 35, julio-diciembre, 2015, pp. 57-76 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado Barquisimeto, Venezuela
- Vargas, M. y Aldana, L (2007). Calidad en el servicio (1a. ed.). Bogotá: Universidad de La Sabana.
- Zeithaml Valerie; BITNER, Mary Jo; GREMLER. (2009). Marketing de servicios. México: Mc Graw Hill. Quinta edición

ANEXOS

ANEXO N° 1. Matriz de Consistencia

ANEXO N° 2. Matriz de Operacionalización

ANEXO N° 3. Instrumento de recolección de datos

ANEXO N° 4. Resultados de encuestas

ANEXO N° 5. Gráfico de barras

ANEXO N° 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM
	General	General	General			Exigencias físicas	P1
	¿Qué relación existe entre la carga de trabajo y la calidad de servicio al usuario de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022?	Determinar la relación existente entre la carga de trabajo y la calidad de servicio al usuario de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.	Existe relación entre la carga de trabajo y la calidad de servicio al usuario de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, en el año 2022.	Independiente	Carga física	Condiciones físicas	P2
						Tiempo empleado	P3
					Carga mental	Complejidad de la tarea	P4
						Reconocimiento al personal	P5
Carga de trabajo y su relación con la calidad de servicio al usuario de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022	Específicos	Específicos	Específicos		Carga psíquica	Trabajo en equipo	P6
	¿Qué relación existe entre la carga física y la calidad humana de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022?	Determinar la relación existente entre la carga física y la calidad humana de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.	Existe relación entre la carga física y la calidad humana de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.	Dependiente		Identificación con el usuario	P7
						Trato al usuario	P8
	¿Qué relación existe entre la carga mental y la calidad técnica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022?	Determinar la relación entre la carga mental y la calidad técnica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.	Existe relación entre la carga mental y la calidad técnica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.	Dependiente		Capacitación	P9
						Calidad técnica	Calificación
	¿Qué relación existe entre la carga psíquica y la calidad funcional de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022?	Determinar la relación entre la carga psíquica y la calidad funcional de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.	Existe relación entre la carga psíquica y la calidad funcional de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.	Dependiente		Capacidad operativa	P11
						Calidad funcional	Capacidad de respuesta

ANEXO N° 2. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Independiente	Carga física	Exigencias físicas	1. La realización de su trabajo no ocasiona accidentes laborales que generen la suspensión de la atención en la UPSS de Diagnóstico por Imágenes	Instrumento: Cuestionario Escala de Likert: Totalmente en Desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
		Condiciones físicas	2. El lugar físico de trabajo es adecuado para la realización de sus actividades diarias	
	Carga mental	Tiempo empleado	3. El tiempo asignado para la realización de sus funciones diarias es el adecuado	
		Complejidad de la tarea	4. Las funciones realizadas actualmente están acorde con el perfil para el que fue contratado	
	Carga psíquica	Reconocimiento al personal	5. La UPSS de Diagnóstico por Imágenes reconoce sus esfuerzos por el cumplimiento de las metas físicas	
		Ambiente laboral	6. Existe un trabajo coordinado entre los diferentes grupos ocupacionales en la UPSS de Diagnóstico por Imágenes	
Dependiente	Calidad humana	Identificación con el usuario	7. Los flujos de atención en la UPSS de Diagnóstico por Imágenes están orientadas en relación a las necesidades de los pacientes	
		Trato al usuario	8. El trato que brinda a los pacientes no depende de las demandas realizadas durante su jornada laboral	
	Calidad técnica	Capacitación	9. La UPSS de Diagnóstico por Imágenes brinda capacitaciones que le permiten mejorar sus competencias profesionales	
		Certificación del personal	10. Cuenta con todas las certificaciones (título, habilidad profesional, licencia de operador IPEN, entre otros) necesarias para atender a los pacientes	
	Calidad funcional	Capacidad operativa	11. La cantidad de equipos biomédicos son suficientes para cubrir la demanda	
		Capacidad de respuesta	12. Los estudios radiológicos realizados son informados oportunamente	

ANEXO N° 3. Instrumento de recolección de datos

**ENCUESTA DE CARGA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UPSS DE
DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL INSNSB**

OBJETIVO: Determinar la relación existente entre la carga de trabajo y la calidad de servicio al usuario de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2022.

ESCALA DE MEDIDA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

VARIABLE: CARGA DE TRABAJO						
CARGA FÍSICA		1	2	3	4	5
1	Labora conociendo las normas de seguridad de la Institución					
2	El lugar físico de trabajo es adecuado para la realización de sus actividades diarias					
CARGA MENTAL		1	2	3	4	5
3	El tiempo asignado para la realización de sus funciones diarias es el adecuado					
4	Las funciones realizadas actualmente están acordes con el perfil para el que fue contratado					
CARGA PSÍQUICA		1	2	3	4	5
5	Se siente contento con su trabajo					
6	Existe un trabajo coordinado entre los diferentes grupos ocupacionales en la UPSS de Diagnóstico por Imágenes					
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
CALIDAD HUMANA		1	2	3	4	5
7	Aclara dudas y/o temores al atender al paciente					
8	El trato que brinda a los pacientes no depende de las demandas realizadas durante su jornada laboral					
CALIDAD TÉCNICA		1	2	3	4	5
9	La UPSS de Diagnóstico por Imágenes brinda capacitaciones que le permiten mejorar sus competencias profesionales					
10	Cuenta con todas las certificaciones (título, habilidad profesional, licencia de operador IPEN, entre otros) necesarias para atender a los pacientes					
CALIDAD FUNCIONAL		1	2	3	4	5
11	La cantidad de equipos biomédicos son suficientes para cubrir la demanda					
12	Los estudios radiológicos realizados son informados oportunamente					

ANEXO N° 4. Resultados de encuestas

N°	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Variable Independiente	Dimensión 4	Dimensión 5	Dimensión 6	Variable Dependiente
1	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
5	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
6	4	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2	2	6	6	4	16	4	7	4	15
7	4	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2	2	6	6	4	16	4	7	4	15
8	4	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2	2	6	6	4	16	4	7	4	15
9	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
10	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
11	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
12	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
13	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
14	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
15	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
16	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
17	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
18	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
19	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
20	5	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	7	5	4	16	4	7	4	15
21	5	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	7	5	4	16	4	7	4	15
22	5	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	7	5	4	16	4	7	4	15
23	5	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	7	5	4	16	4	7	4	15
24	5	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	7	5	4	16	4	7	4	15

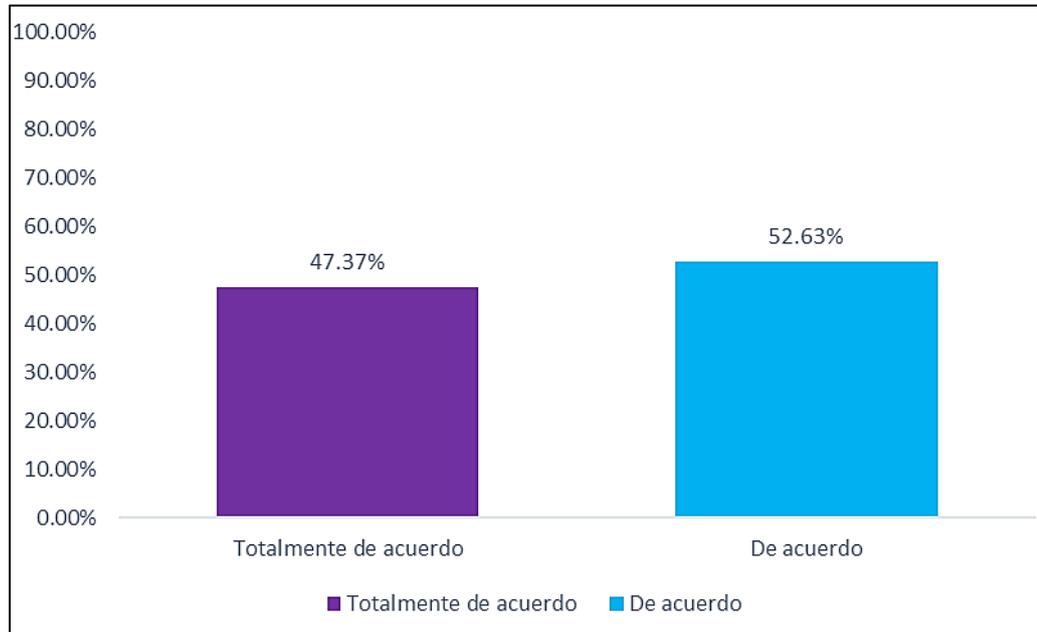
25	5	2	2	3	2	4	2	2	4	5	2	4	7	5	6	18	4	9	6	19
26	5	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	7	5	4	16	4	7	4	15
27	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
28	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
29	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
30	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
31	5	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	7	5	4	16	4	7	4	15
32	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
33	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
34	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
35	4	2	2	3	2	2	4	2	2	5	2	2	6	5	4	15	6	7	4	17
36	4	2	2	3	2	2	4	2	2	5	2	2	6	5	4	15	6	7	4	17
37	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	6	5	4	15	4	7	4	15
38	5	2	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	7	5	5	17	4	7	4	15
39	5	2	3	3	2	3	2	2	2	5	2	2	7	6	5	18	4	7	4	15
40	5	2	3	3	2	3	4	2	2	5	2	2	7	6	5	18	6	7	4	17
41	5	2	3	3	2	3	4	2	2	5	2	2	7	6	5	18	6	7	4	17
42	5	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	8	6	6	20	7	7	6	20
43	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19
44	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19
45	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19
46	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19
47	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19
48	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19
49	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19
50	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19
51	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19
52	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19

53	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19
54	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19
55	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	8	6	6	20	6	7	6	19
56	5	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	8	6	6	20	6	8	7	21
57	5	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	8	6	6	20	6	8	7	21
58	5	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	8	6	6	20	7	8	8	23
59	5	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	8	6	7	21	8	8	8	24
60	5	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	8	6	7	21	7	8	7	22
61	5	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	8	6	7	21	8	8	8	24
62	5	3	2	4	3	4	4	5	3	4	5	3	8	6	7	21	9	7	8	24
63	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	8	7	8	23	8	7	7	22
64	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	7	7	8	22	8	7	7	22
65	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	7	7	8	22	7	7	6	20
66	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	7	7	8	22	7	7	6	20
67	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	8	7	6	21	8	7	7	22
68	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	8	7	6	21	7	8	7	22
69	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	8	6	6	20	8	8	8	24
70	4	4	2	3	2	4	4	5	4	4	5	4	8	5	6	19	9	8	9	26
71	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	5	4	8	6	6	20	9	8	9	26
72	4	4	3	4	2	4	5	5	4	4	5	4	8	7	6	21	10	8	9	27
73	4	3	2	4	2	4	4	4	5	4	4	5	7	6	6	19	8	9	9	26
74	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	7	6	6	19	8	8	8	24
75	5	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	8	6	6	20	8	8	8	24
76	5	3	2	4	2	4	4	4	5	4	4	5	8	6	6	20	8	9	9	26

ANEXO N° 5. Gráfico de resultados de encuestas

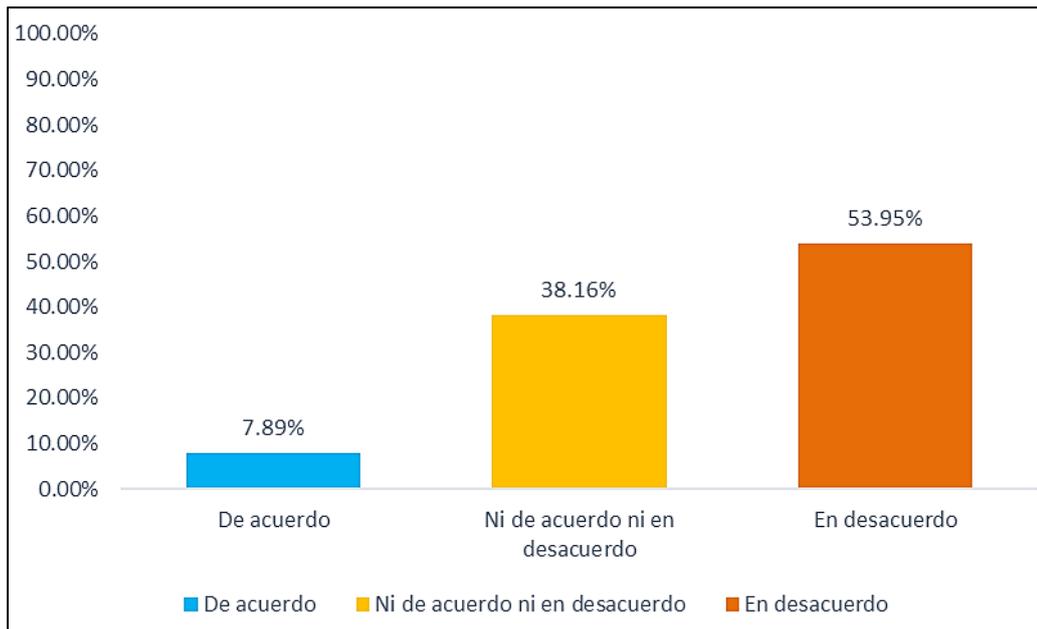
Pregunta 1:

Labora conociendo las normas de seguridad de la Institución



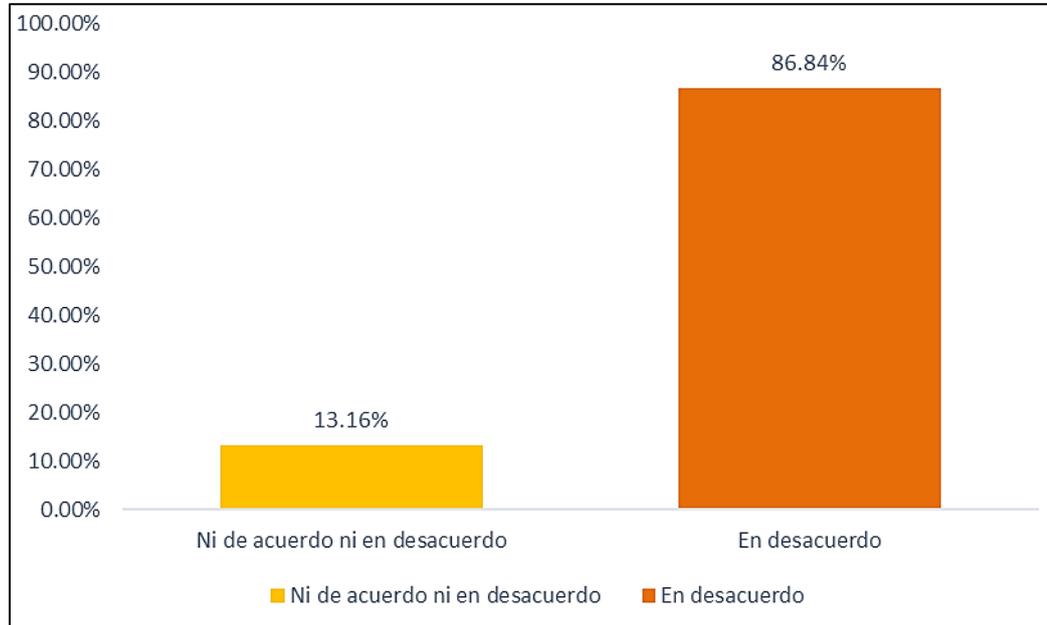
Pregunta 2:

El lugar físico de trabajo es adecuado para la realización de sus actividades diarias



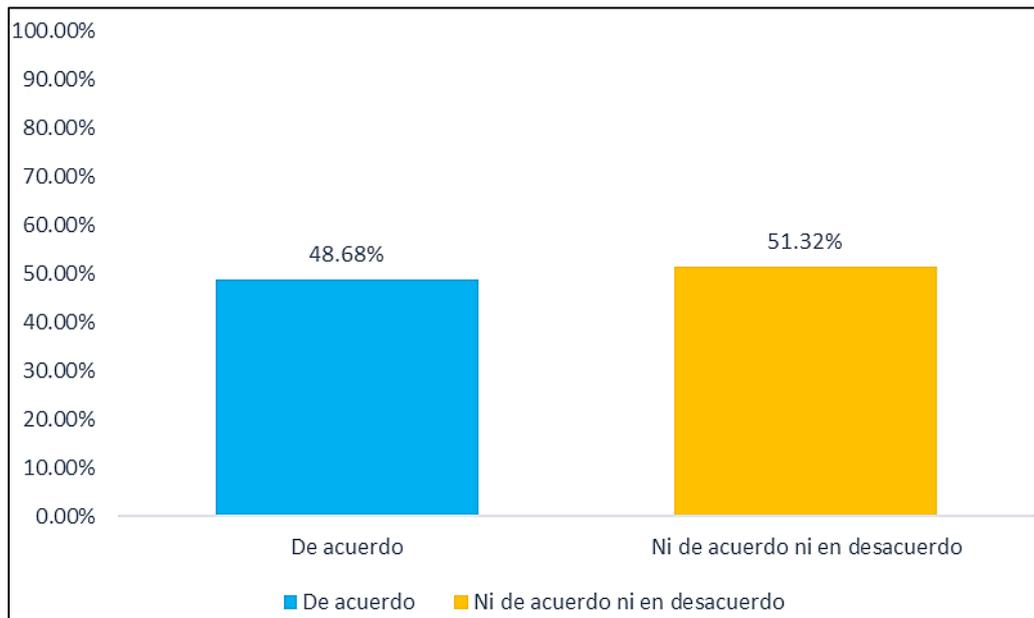
Pregunta 3:

El tiempo asignado para la realización de sus funciones diarias es el adecuado



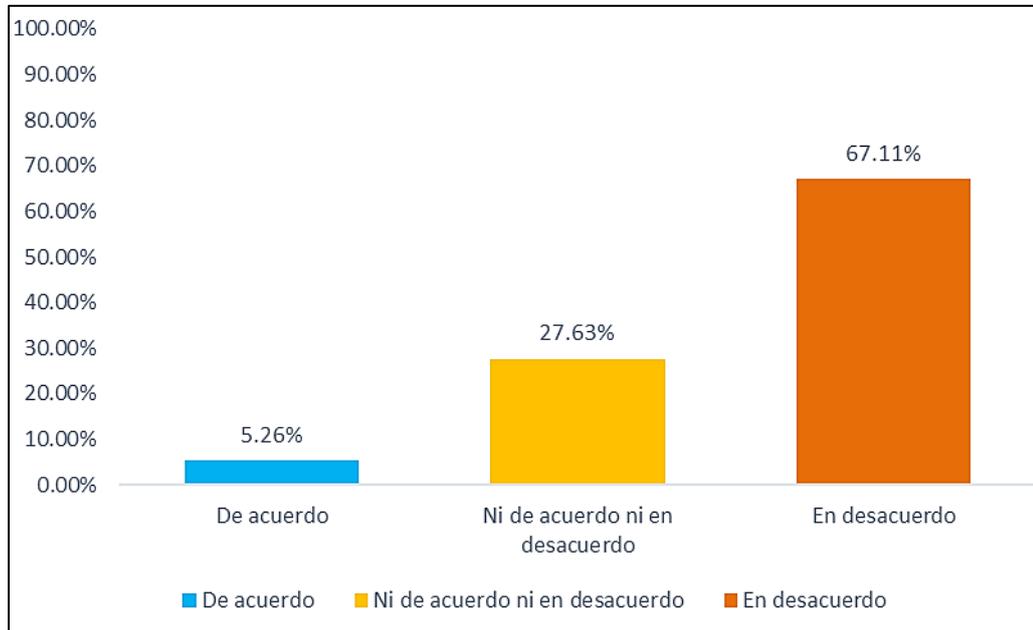
Pregunta 4:

Las funciones realizadas actualmente están acorde con el perfil para el que fue contratado



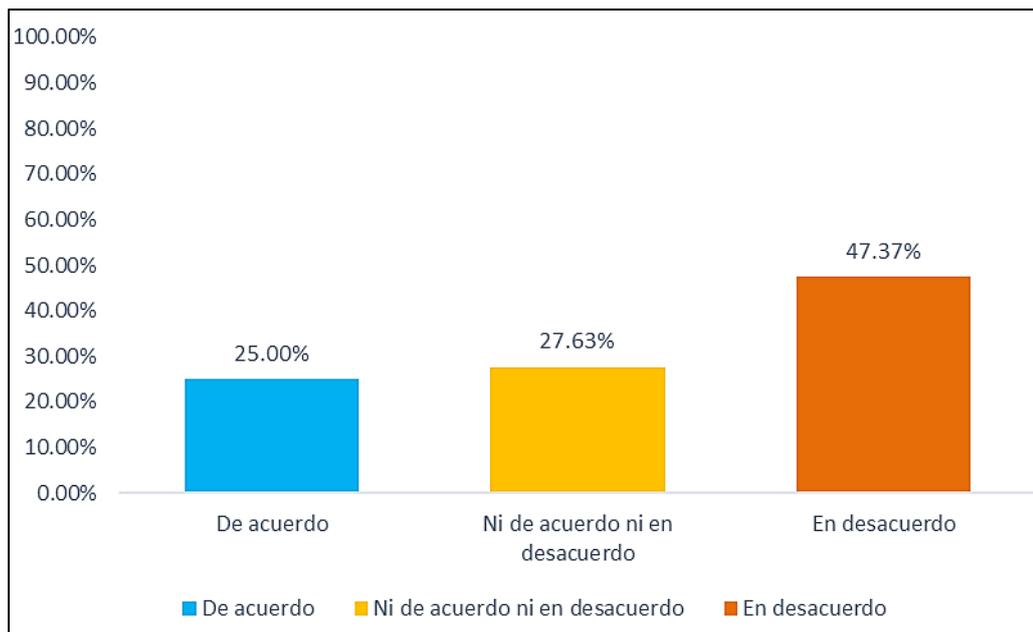
Pregunta 5:

Se siente contento con su trabajo



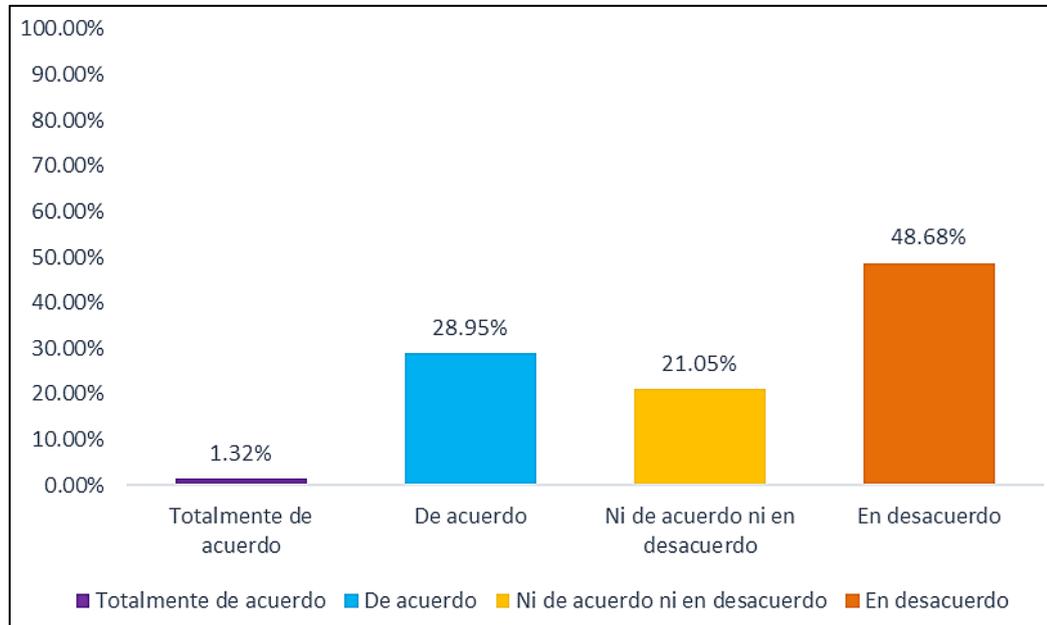
Pregunta 6:

Existe un trabajo coordinado entre los diferentes grupos ocupacionales en la UPSS de
Diagnóstico por Imágenes



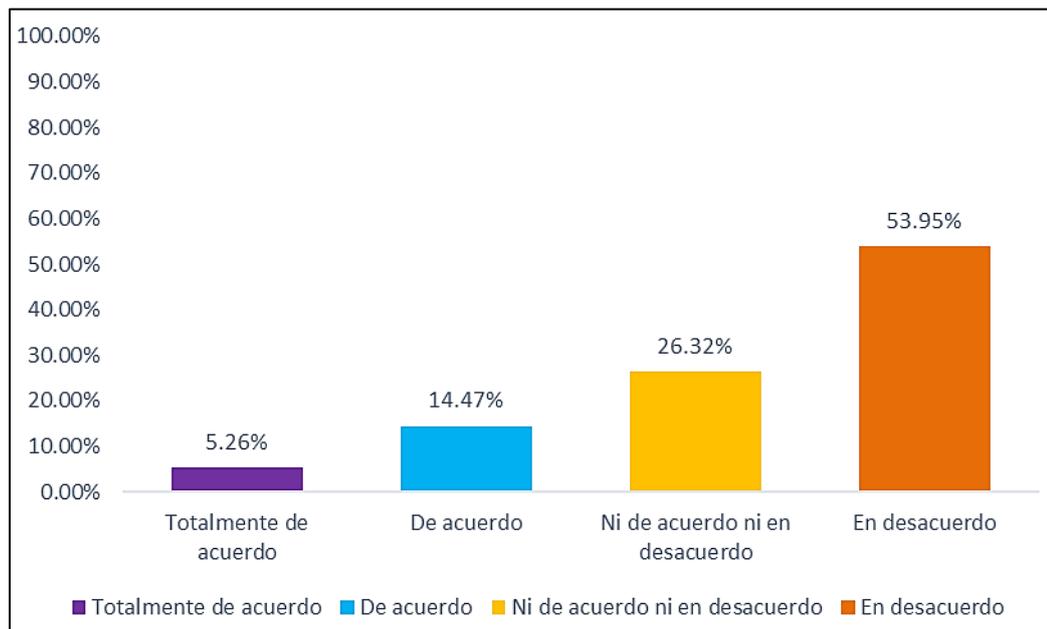
Pregunta 7:

Aclara dudas y/o temores al atender al paciente



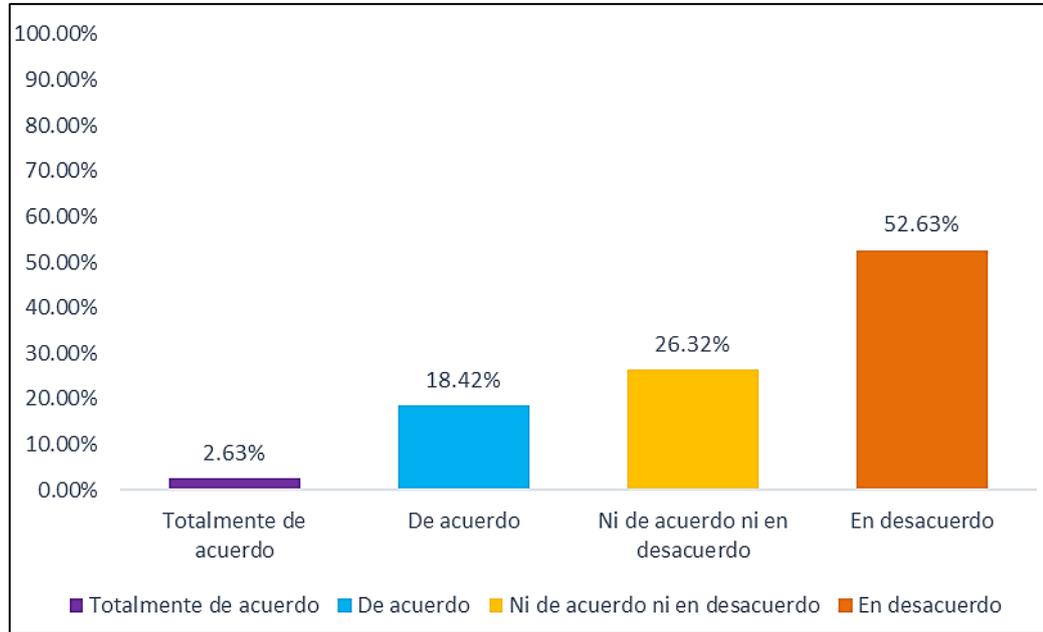
Pregunta 8:

El trato que brinda a los pacientes no depende de las demandas realizadas durante su jornada laboral



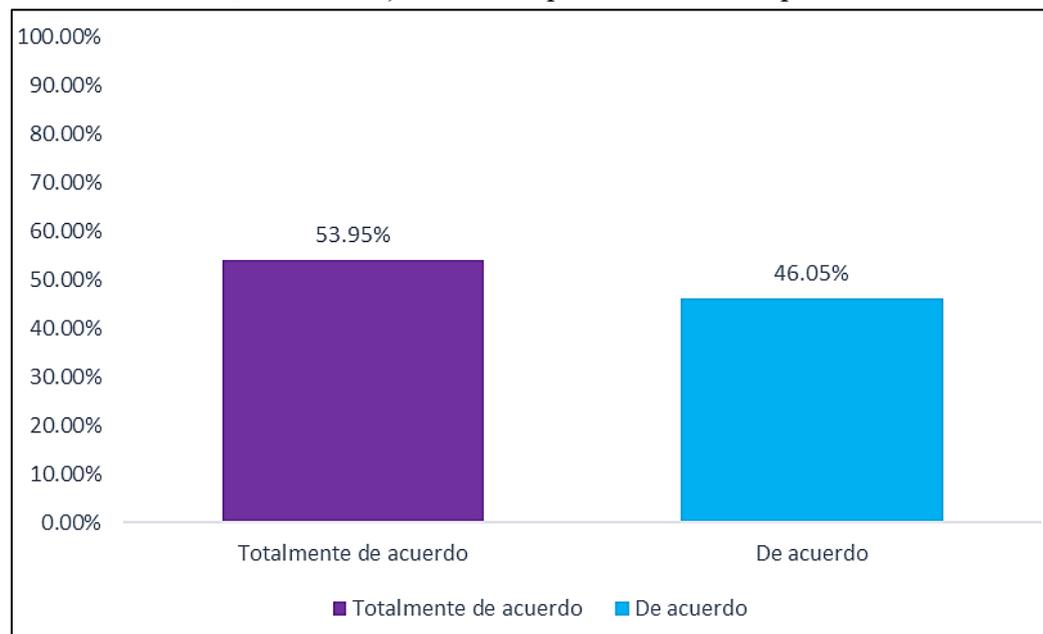
Pregunta 9:

La UPPS de Diagnóstico por Imágenes brinda capacitaciones que le permiten mejorar sus competencias profesionales



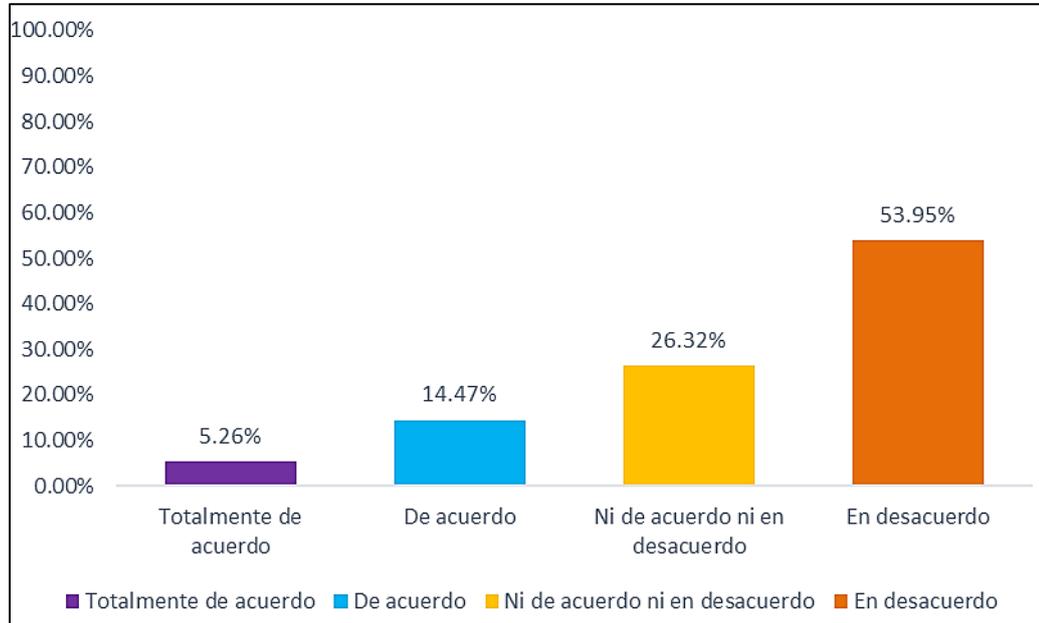
Pregunta 10:

Cuenta con todas las certificaciones (título, habilidad profesional, licencia de operador IPEN, entre otros) necesarias para atender a los pacientes



Pregunta 11:

La cantidad de equipos biomédicos son suficientes para cubrir la demanda



Pregunta 12:

Los estudios radiológicos realizados son informados oportunamente

