

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS



ESCUELA DE POSGRADO
DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN

MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TESIS

SOBRECARGA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A PACIENTES NEONATOS HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN

PRESENTADA POR: ELIZABETH MARIBEL GIL MIRANDA

Para optar el grado de MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

2020

RESUMEN

El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar la relación de la sobrecarga laboral del personal de enfermería con la calidad de atención a los pacientes neonatos en la unidad de cuidados intensivos del servicio de neonatología de HNASS.

En cuanto al tipo de investigación fue descriptivo porque estableció la relación entre dos variables y el nivel aplicado por el uso de encuestas, el método y diseño del estudio fue correlacional porque trató de precisar la covariación entre sobrecarga laboral y calidad de atención.

La población estuvo conformada por el personal de enfermería y los familiares de los neonatos atendidos en la unidad de cuidados intensivos de neonatología del Hospital Sabogal, la muestra quedó constituido por 50 personas de personal de enfermería y 50 familiares padres de los neonatos atendidos en UCI del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. En cuanto al instrumento se utilizó el test de Maslach para la medición de la sobrecarga laboral constituido por 22 enunciados que registran información sobre tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Para medir la calidad de atención se utilizó la prueba Servqual de Parasuraman que consta de 20 enunciados que miden cinco dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Ambos test fueron debidamente validados.

Para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba de correlación de Spearman por tratarse de variables cualitativas utilizando el margen de error de 0.05.

Los resultados fueron la sobrecarga laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención a los neonatos atendidos en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren.

Palabras claves: sobrecarga laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal, calidad de atención, elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

ABSTRACT

The general objective of the research work was to determine the relationship of the workload of the nursing staff with the quality of care for neonatal patients in the intensive care unit of the HNASS neonatology service.

Regarding the type of research it was descriptive because it established the relationship between two variables and the level applied by the use of surveys, the method and design of the study was correlational because it tried to specify the covariation between work overload and quality of care.

The population was made up of the nursing staff and the relatives of the neonates treated in the neonatal intensive care unit of the Sabogal Hospital, the sample was made up of 50 nurses and 50 parent relatives of the infants treated in the ICU of the Alberto Sabogal Sologuren National Hospital. Regarding the instrument, the Maslach test was used to measure work overload, consisting of 22 statements that record information on three dimensions: emotional fatigue, depersonalization and personal fulfillment. To measure the quality of care, the Parasuraman Servqual test was used, which consists of 20 sentences that measure five dimensions: tangible elements, responsiveness, reliability, security and empathy. Both tests were duly validated.

For the hypothesis test, the Spearman correlation test was used because they are qualitative variables using the margin of error of 0.05.

The results were work overload is significantly related to the quality of care for infants treated in the intensive care unit of the Alberto Sabogal Sologuren Hospital.

Keywords: work overload, emotional fatigue, depersonalization, personal fulfillment, quality of care, tangible elements, responsiveness, reliability, security and empathy.