



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD: GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y
ENFERMERÍA**

**EFFECTOS DE LA SOBRECARGA DE TRABAJO EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO
DE ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS
DE SALUD Y ENFERMERÍA**

Presentado por:

AUTORES: CAMPUSANO MACHAHUAY, MARY LUZ
HUAMAN ROSALES, MAGALY MIRELLA

ASESORA: Dra. PÉREZ SIGUAS, ROSA EVA

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme regalado la vida y por estar conmigo en cada paso que doy, por regalarme la salud y poder disfrutar de ella y por la sabiduría para tomar desiciones adecuadas en mi vida

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a nuestros padres, por su amor incondicional en todo este tiempo. A nuestra maestra Lic. Ruby Palomino por cada detalle y momento dedicado agradecerle por la caridad y exactitud con la que nos enseñó cada clase, discurso y lección.

ASESORA

Dra. ROSA EVA PÉREZ SIGUAS

JURADO

Presidente : Mg. César Antonio Bonilla Asalde

Secretario : Mg.Reyda Ismaela Canales Rimachi

Vocal : Mg. Wilmer Calsin Pacompia

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| DEDICATORIA | iii |
| ASESORA | v |
| JURADO | vi |
| ÍNDICE..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| RESUMEN | ix |
| CAPITULO I: INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.2. Formulación de la pregunta | 15 |
| CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS | 16 |
| 2.1. Diseño de estudio | 16 |
| 2.2. Población y Muestra | 16 |
| 2.3. Procedimiento de recolección de datos | 16 |
| 2.4. Técnica de análisis | 17 |
| 2.5. Aspectos éticos..... | 18 |
| CAPITULO III: RESULTADOS..... | 19 |
| 3.1. Tabla 1 de Artículos | 19 |
| 3.2. Tabla 1 de Resumen | 29 |
| CAPITULO IV: DISCUSIÓN..... | 32 |
| 4.1. Discusión | 32 |
| CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 34 |
| 5.1. Conclusiones | 34 |
| 5.2. Recomendaciones | 35 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 36 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1: Estudios revisados sobre efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de Enfermería. | 19 |
| Tabla 2: Resumen de estudios sobre efectos de la sobrecarga de trabajo en desempeño laboral del personal de Enfermería. | 29 |

RESUMEN

Objetivo: Sistematizar las evidencias sobre los efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería. **Materiales y Métodos:** Revisión sistemática observacional y retrospectiva de tipo cuantitativa, sometidos a selección crítica, utilizando el sistema de evaluación Grade para la identificación del grado de evidencia, hallados en las siguientes bases de datos: PubMed, Sciencedirect, Scielo, Wiley Online Library, Elsevier, Epistemonikos. De los 10 artículos revisados el 40% son revisiones bibliográficas, el 30% son estudios descriptivos, el 20% estudios cualitativos y el 10% revisión de literatura . Según los resultados obtenidos de la revisión sistemática realizada en el presente estudio, proceden de los países de Brasil, un 20%(n=10/02) Chile, Colombia y Perú, un 10% (n=10/01). **Resultados:** De las evidencias encontradas, el 100% (n=10/10) señalan que la sobrecarga de trabajo afecta de manera negativa el desempeño laboral del personal de Enfermería. **Conclusión:** Se concluye que los efectos de la sobrecarga de trabajo influye en el desempeño laboral del personal de enfermería, reduce la productividad, rinde menos, conlleva a serios problemas en su salud física y mental, asimismo perjudicarán su eficiencia y su calidad de vida, disminuyendo su desempeño profesional.

Palabras clave: “Atención de Enfermería” “Enfermería”, “Carga de trabajo”, “desempeño de papel” “calidad de atención” “desempeño laboral” .

ABSTRACT

Objective: Systematize the evidence on the effects of work overload on the work performance of nurses. **Materials and Methods:** Observational and retrospective systematic review of quantitative type, subjected to critical selection, using the Grade evaluation system for the identification of the degree of evidence, found in the following databases: PubMed, Sciondirect, Scielo, Wiley Online Library, Elsevier, Epistemonikos. Of the 10 articles reviewed, 40% are bibliographic reviews, 30% are descriptive studies, 20% qualitative studies and 10% literature review. According to the results obtained from the systematic review carried out in the present study, they come from the countries of Brazil, 20% (n = 10/02) Chile, Colombia and Peru, 10% (n = 10/01). **Results:** the evidences found, 100% (n = 10/10) indicate that the work overload negatively affects the work performance of Nursing staff. **Conclusion:** It is concluded that the effects of work overload influences the work performance of nursing personnel, reduces productivity, yields less, leads to serious problems in their physical and mental health, as well as impairing their efficiency and quality of life, decreasing their professional performance.

Keywords: "Nursing Care" "Nursing", "Workload", "paper performance" "quality of care" "work performance".

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La organización Internacional del Trabajo (OIT), reconoce el trabajo que realiza Enfermería así mismo como el consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización mundial de la Salud (OMS). Estas instituciones reconocen que el trabajo de enfermería está expuesta a una sobrecarga laboral por déficit de recursos humanos en las instituciones hospitalarias así mismo afirman que las condiciones son inseguras, precarias y no están bien remunerados. Todo esto conlleva a que los cuidados de enfermería sean reducidos por el agotamiento que el personal de enfermería presenta (1).

Definimos ¿Por qué se da la sobrecarga laboral?, la sobrecarga laboral aparece o puede ser provocada cuando las funciones y responsabilidad delegadas son excesivas en los trabajadores. Todo trabajo produce un gasto de energía por los requerimientos psicofísicos a los que tiene que responder la persona (2).

Rubén Gasco, Director de Enfermería de la Secretaria de Salud manifiesta: El problema más álgido del sistema de salud es la falta de enfermeras, presentándose problemas de salud, por las arduas tareas que tienen que asumir y en las condiciones no apropiadas de trabajo (3).

Exige atención por parte del sector público y privado el déficit de personal de Enfermería en el ambiente hospitalario debido al incremento de la demanda y no sinceramiento de la dotación de enfermería, la sobrecarga de trabajo y el bajo salario que percibe el profesional de enfermería se traduce en niveles bajos de desempeño y calidad de los cuidados alcanzando niveles de crisis en el sector salud (4).

Las instituciones de salud deben prestar un servicio adecuado y de calidad, para ello debe estar atenta a las opiniones, sugerencias y expectativas de las personas que acuden a sus instalaciones, pero no se debe dejar de lado el aporte del recurso humano que la conforma. El recurso humano en salud y en especial el personal de enfermería, tiene un rol protagónico en la prestación del servicio de salud, sus funciones dentro del equipo de salud y su participación en áreas estratégicas, los convierte en elementos activos que aportan de forma significativa a la dinámica institucional. El recurso humano en salud es un elemento importante en la dinámica del funcionamiento de las instituciones de salud, actualmente en el mundo existe una deficiencia de estos. Los que actualmente laboran en las diferentes instituciones, son insuficientes para poder prestar una atención oportuna y de calidad, pero pese a ello, a la sobrecarga laboral, y a las condiciones materiales e infraestructura, hacen sus mejores esfuerzos para cumplir con las actividades (5).

El desempeño laboral es la acción que el personal mediante su conducta desarrolla sus competencias en función a sus deberes y funciones en el área de trabajo al cual ha sido asignado (6).

Existe en la actualidad total importancia para los gerentes y jefes de recursos humanos el desempeño laboral en sus empleados describiéndolo como un pilar para el desarrollo, efectividad y éxito en una organización. Permite no solo medirlo sino también mejorarlo. Depende de la conducta que por muchas oportunidades se presenta en el personal motivo por el cual el desempeño puede ser exitoso o no (7).

Las condiciones de trabajo, clima organizacional, recompensas y relaciones interpersonales, entre otras influyen en el desempeño laboral siendo las respuestas en el comportamiento del empleado frente al cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas. En esta realidad es de importancia brindar estabilidad laboral a los trabajadores tratando en lo mas resaltante brindarles los beneficios según sea el caso. De lo antes mencionado determina un mejor desempeño laboral el cual ha sido aprobado como elemento fundamental para evaluar la efectividad y éxito de una organización (8).

El profesional de enfermería en su diario que hacer realiza actividades preventivas, promocionales, recuperativas y de reinserción a la sociedad la función que asume enfermería se ha ampliado no solo a tender casos graves donde el paciente corre el riesgo de morir, sino también los cuidados preventivos, recuperativos y la educación. Por ello es preciso mencionar que la piedra angular para mejorar la productividad de las organizaciones de salud es el buen desempeño de las enfermeras. Sin embargo, factores que se presentan comúnmente en los establecimientos de salud como la falta de personal ante una gran demanda de pacientes, las condiciones inadecuadas de los ambientes, problemas en equipamiento e instrumentos para la realización de los procedimientos en salud, entre otros, influyen negativamente en el desempeño del profesional de enfermería, lo que conlleva a enfermeras menos eficientes reduciendo la productividad hospitalaria y por ende los indicadores hospitalarios (9).

El trabajo de enfermería se evidencia en todos los grupos jerárquicos de enfermería y en todas las especialidades designadas por el departamento de enfermería, siendo el desempeño observable desde los distintos grupos jerárquicos. El desempeño puede compararse con lo que usualmente se espera de un profesional de Enfermería que debe desempeñar una determinada tarea (10).

Asimismo, un estudio revela que al incrementarse la cargas de trabajo, déficit en la dotación de personal de enfermería en las áreas hospitalarias son situaciones que afectan el cuidado de los pacientes y el servicio asignado, así como la capacidad de mantener las habilidades y destrezas de éstos, lo que conlleva a la escasa comunicación, causaba bajo nivel de desempeño en el personal de enfermería (11).

Otro estudio describe que las excesivas cargas de trabajo, generan fatiga, malestar es así que el rendimiento en la calidad de atención y el desempeño del profesional de enfermería se ven disminuidos (12).

Es preciso mencionar que la inestabilidad laboral y el clima organizacional, son problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario lo cual trae consecuencias en el desempeño laboral así mismo disminuye la calidad de los cuidados de enfermería como de su productividad (13).

Por otra parte podemos destacar que el profesional de enfermería brinda cuidados y satisface las necesidades de los usuarios quienes demandan del servicio, es por ello la necesidad de las condiciones favorables para un buen desempeño laboral (14).

Ricardo Pontigo, secretario general del Sindicato Nacional de Trabajadores de la institución (SNTISSSTE), explicó que cuando los niveles de dotación de enfermeras aumenta en un hospital, se incrementa el desempeño en las áreas donde se brinda el cuidado al paciente y se reduce el número de infecciones, de neumonías, de complicaciones gastrointestinales y de *shocks* en los pacientes; asimismo se abaten los índices de “fracaso terapéutico” (15).

Por lo antes mencionado se consideró pertinente la realización del presente trabajo con una revisión bibliográfica del tema Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño del profesional de Enfermería. Con la finalidad de identificar los efectos que conlleva la sobrecarga de trabajo. El

propósito principal de este trabajo es mejorar esta situación que aqueja nuestro sistema de salud en nuestro país, en el personal de enfermería.

Hoy en día observamos que los cuidados de enfermería, son reducidos por la sobrecarga de trabajo que enfrenta el profesional de enfermería. La sobrecarga de trabajo en el profesional de enfermería requiere una atención de emergencia por otro lado, las autoridades competentes deben mejorar los procesos que conduzcan a la adecuada dotación de los recursos humanos mejorando el desempeño lo cual se traduce en un cuidado humanizado y de calidad. Es por ello es de suma importancia plantear la pregunta PICO.

1.2. Formulación de la pregunta

La pregunta formulada para la revisión sistemática se desarrolló bajo la metodología PICO y fue la siguiente:

| P: Paciente / Problema | I : Intervención | C: Intervención de Comparación | O: Outcome Resultados |
|--|-------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| Personal de Enfermería con sobrecarga de trabajo | No corresponde | No corresponde | Desempeño laboral |

¿Cómo los efectos de la sobrecarga de trabajo influye en el desempeño laboral del personal de enfermería?

1.3. Objetivo

Sistematizar las evidencias sobre los efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y METODOS

2.1. Diseño de estudio

El diseño de estudio que se aborda en el presente trabajo se trata de revisiones sistemáticas donde describe perfectamente todos los aspectos metodológicos y sus conclusiones son inferenciales con una revisión de meta análisis, revisión sistemática retrospectiva, de múltiples investigaciones primarias sintetizando los resultados.

Se caracteriza por una pregunta de interés siendo este bien estructurada y delimitada con búsqueda de artículos y sus fuentes estructurada y explícita, con una síntesis en resumen cualitativo y cuantitativo con inferencias normalmente basadas en la evidencia.

2.2. Población y Muestra

La población esta constituida por 10 artículos de revisión bibliográfica científicos publicados en las bases de datos científicos que responden a los artículos publicados en distintos idiomas considerando una antigüedad no mayor de diez años.

2.3. Procedimiento de recolección de datos

La recolección de datos estuvo encaminada en la revisión bibliográfica de artículos de investigaciones de, efectos de la sobrecarga de trabajo en desempeño laboral de enfermería; tanto nacionales como internacionales se pudo seleccionar los artículos según nivel de evidencia y se excluyeron los que presentaban menor relevancia.

El algoritmo de búsqueda sistemática de evidencias fue el siguiente:

Enfermera AND sobrecarga laboral.

Enfermera General AND sobrecarga laboral.

Labor de la enfermera AND estrés laboral.

Carga de trabajo en enfermería AND desempeño de papel.

Sobrecarga de trabajo AND enfermería.

Base de datos:

BVS, Epistemonikos, Lilacs.

2.4. Técnica de análisis

El análisis de la exploración sistemática está conformado por la construcción de una tabla de sinopsis (Tabla N°2) con los datos principales de todos los artículos seleccionados, evaluando cada uno de los artículos los puntos o características en las cuales concuerda y los puntos en los que existe diferencia entre artículos nacionales e internacionales. Las revisiones sistemáticas son investigaciones que recopilan y sintetizan evidencias científicas. Incrementar la eficacia de las conclusiones de estudios individuales e identificar áreas de incertidumbre donde sea esencial realizar investigación de manejo a criterios técnicos pre establecidos. Se realizó una evaluación crítica e intensiva de todos los artículos, a partir de ello, se determinó la calidad de la evidencia y la fuerza de recomendación para cada artículo, a través del método de grade.

2.5. Aspectos éticos

La valoración crítica de los artículos científicos revisados, cumple las normas técnicas de la bioética en la investigación, comprobando que todo los articulos hayan dado cumplimiento a los principios éticos en su ejecución. Esta investigación incurre en el resultado de la autenticidad en la recolección de evidencia, en las diferentes bases de datos a nivel mundial.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Tablas

Tabla 1. Estudios sobre efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

| 1. Autor | Año | Nombre de la Investigación | Revista donde se ubica la Publicación | Volumen y Número |
|---|------|---|---|------------------------|
| Següel F; Valenzuela S; Sanhueza O. | 2015 | El Trabajo del Profesional de Enfermería(16). | Ciencia y Enfermería http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200002 Concepción - Chile | Volumen 21 Número 2 |

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

| Diseño de Investigación | Población y Muestra | Aspectos Ético | Resultados | Conclusión |
|-------------------------|---------------------|-----------------------|---|--|
| Revisión Bibliográfica | 39 estudios | El estudio no refiere | De los 39 estudios, se encontraron 20 artículos relacionados a la condición y desempeño del trabajo del profesional de enfermería; la carga de trabajo fue evaluada en los diferentes servicios de enfermería de las cuales se evidenciaron riesgos físicos, biológicos y psicosociales; dónde el trabajo de pie por largos periodos de tiempo, los turnos rotativos. Se verificó que los turnos nocturnos son los que generaban más cansancio durante su jornada laboral. Las mayores demandas de trabajo se relacionan con: Presenciar el sufrimiento de los paciente, tomas de decisiones bajo presión, falta de tiempo para brindar soporte emocional al paciente a causa de las actividades administrativas, influyendo negativamente en su desempeño laboral. | Los estudios revelan, que la sobrecarga de trabajo en el personal de enfermería son por consecuencias de: turnos nocturnos, ritmo del trabajo acelerado, recursos humanos escasos, personal no entrenado, malas relaciones interpersonales, comunicación deficiente; provocando una pobre calidad de la atención hacia los pacientes, afectando en su desempeño laboral. El trabajo administrativo tambien afecta en las labores del cuidados de enfermería, el cual le genera más tiempo y más trabajo al personal de enfermería. |

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

| 2. Autor | Año | Nombre de la Investigación | Revista donde se ubica la Publicación | Volumen y Número |
|---|------|---|--|-----------------------|
| Lopera M, Forero C, Paiva L, Cuartas V. | 2016 | El Quehacer cotidiano de la enfermera significa soportar la carga (17). | Revista CUIDARTE http://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/download/320/721 Medellin – Colombia | Volumen 7 Número 2 |

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

| Diseño de Investigación | Población y Muestra | Aspectos Ético | Resultados | Conclusión |
|-------------------------|--|--------------------------|--|---|
| Cualitativo | Enfermeras que laboran en una institución de IV nivel de la ciudad de Medellín | Consentimiento informado | <p>En los estudio realizados con 7 entrevistas grupales a Enfermeras, se evidencia que el personal de enfermería debe de apoderarse del servicio, realizar los cuidado integrales y cargar con el servicio.</p> <p>La carga del servicio se entiende como sostener la carga de la culpa, los problemas, los indicadores y protocolos sin contar con el tiempo suficiente. El personal de enfermería tiene múltiples interacciones con diferentes personas, estas se convierten una carga cuando se vuelven complicadas, cuando llega un personal otra parte y desconoce el funcionamiento del servicio. La carga se siente en los momentos de conflicto con el personal de apoyo, Médicos y la familia. Esta carga afecta al profesional de enfermería en su desempeño cotidiano de su labor, llegando ser estas muchas veces de baja calidad.</p> | <p>Los estudios revelan, que el quehacer de enfermería significa una carga ya que muchas veces tienen que ocupar responsabilidades que no son de su competencia profesional, conllevándoles a sentirse culpables. El solucionar todos los problemas del servicio les conlleva a consecuencia en; retraso en sus actividades, limitando su autonomía y como consecuencia un trabajo deficientemente, afectando su desempeño laboral ante los cuidados de enfermería.</p> |

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

| 3. Autor | Año | Nombre de la Investigación | Revista donde se ubica la Publicación | Volumen y Número |
|---|------|--|--|----------------------------|
| Carvalho A, Garcia P, De Souza L. | 2016 | Nursing workload and occurrence of adverse events in intensive care: a systematic review La carga de trabajo de enfermería y la ocurrencia de eventos adversos en cuidados intensivos (18). | Revista de la Escuela de Enfermería de la USP Revista da Escola de enfermagem da Usp http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342016000400683&script=sci_abstract&Ing=es Sao Paulo – Brasil | Volumen 50 Número 4 |

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

| Diseño de Investigación | Población y Muestra | Aspectos ético | Resultados | Conclusión |
|-------------------------|--|-----------------------|--|--|
| Revisión sistemática | De 596 Investigaciones Potenciales identificadas. Se trabajó sólo con 8 estudios. | El estudio no refiere | Sólo ocho de los 37 estudios preseleccionados cumplieron con los criterios de elegibilidad de esta revisión. En cuanto al instrumento de carga de trabajo aplicado, tres estudios (37,5%) utilizaron el Índice de actividades de enfermería (NAS), Tres (37,5%) el sistema de puntuación de intervención terapéutica (TISS) y dos (25%), el sistema de puntuación omega y el proyecto de investigación en enfermería (PRN). De los cinco estudios que analizaron estos eventos adversos un (80%), identificó que la alta carga de trabajo es un factor de riesgo en la aparición de infecciones asociadas a la asistencia sanitaria en la unidad de cuidados intensivos. Los investigadores brasileños enfatizaron que la infecciones sanitaria, influyó en la sobrecarga del trabajo de enfermería, caracterizada por una puntuación de NAS igual o superior al 51%, en las unidades de estudio cada profesional de enfermería presta atención a dos pacientes por turno. | La sobrecarga de trabajo del personal de enfermería en las unidades de cuidados intensivos, pueden afectar negativamente en el desempeño de su labor como en los cuidados de enfermería, convirtiéndose en riesgo ante la presencia de eventos adversos como: las infecciones asociadas a la asistencia sanitaria, úlceras por presión y errores en la medicación. |

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

| 4. Autor | Año | Nombre de la Investigación | Revista donde se ubica la Publicación | Volumen y Número |
|--|------|---|--|------------------------|
| Bordignon M, Monteiro M, Mai S, Da Silva M, Alba C, De Lima L. | 2015 | Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de enfermagem da oncologia do brasil e Portugal Satisfacción e insatisfacción en el trabajo de profesionales de Enfermería de la Oncología en Brasil y Portugal (19). | Texto & Contexto – Enfermagem http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072015000400925 Florianópolis – Brasil | Volumen 24 Número 4 |

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

| Diseño de Investigación | Población y Muestra | Aspectos ético | Resultados | Conclusión |
|---------------------------|--|--------------------------|---|--|
| Cualitativo y descriptivo | 26 profesionales de enfermería cuestionario y la entrevista | Consentimiento Informado | El estudio se realizó con 9 enfermeras portuguesas de un servicio clínico de Oncología Médica y 17 profesionales de enfermería nacional. Se evidenció que la sobrecarga de trabajo se muestra como un motivo de insatisfacción significativa en ambos escenarios (Brasil y Portugal). Cuando se analizó el estrés profesional experimentado por enfermeras en hospitales y centros de salud portugués, la presencia de un alto nivel fue identificado en un 30% que pueden estar asociados, con la sobrecarga de trabajo. Las tasas limitadas de profesionales de retención, de alta rotación, la carga de trabajo exhaustiva, reducido número de personal contribuyen a crear un ambiente de trabajo difícil y pueden experimentar agotamiento profesional, debido a sus importantes esfuerzos para proporcionar alta calidad en el cuidado. | El estudio en los dos escenarios en el servicio de oncología mostró que la sobrecarga es un motivo de insatisfacción significativa en el personal de enfermería. La sobrecarga ha sido identificada como uno de los factores más estresantes en el trabajo de enfermería, la falta de tiempo en la preparación de la quimioterapia provocan retraso en su administración, la falta de tiempo en ayudar al paciente y familia, estos son algunos efectos de la sobrecarga de trabajo, afectando el desempeño laboral. Asimismo contribuye a crear un ambiente de trabajo difícil, conllevando a trabajos de baja calidad afectado en la atención de los pacientes. |

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

| 5. Autor | Año | Nombre de la Investigación | Revista donde se ubica la Publicación | Volumen y Número |
|---|------|--|--|------------------------|
| Cuadros K, Grillo M, Toffoletto C, et.al. | 2017 | Ocurrencia de Incidentes de Seguridad del Paciente y Carga de Trabajo de Enfermería(20). | Rev. Latino-Am. Enfermagem http://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/es_0104-1169-rlae-25-e2841.pdf Chile | Volumen 25 Número 1 |

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

| Diseño de Investigación | Población y Muestra | Aspectos ético | Resultados | Conclusión |
|-------------------------|---|--------------------------|--|---|
| Transversal | 3.430 pacientes hospitalizados en 11 servicios. 85 enfermeras y 157 auxiliares de enfermería. | Consentimiento Informado | En el estudio se establecieron como variable de respuesta al incidente de seguridad del paciente: error en la administración de medicamentos, caídas de pacientes, auto retiro de dispositivos invasivos e incidentes asociados a la contención mecánica y como variable explicativa a la carga laboral. La carga laboral del personal medida en este estudio, indicó que ésta se situó por sobre la Medicina, cirugía y especialidades quirúrgicas fueron los servicios en los que se registró el mayor número de pacientes. El único incidente de seguridad del paciente que mostró alta correlación con las variables fue la tasa de caída de pacientes. Muestra un escenario en el cual la cantidad de actividades a desarrollar en un número elevado de pacientes puede superar la capacidad de dar respuesta a la satisfacción de las necesidades de cuidado y vigilancia del paciente, lo que puede explicar la ocurrencia de caídas. | Este estudio relaciona la sobrecarga de trabajo con la cantidad de pacientes a atender por la enfermera y auxiliares que se evidenció en los servicios de Medicina y especialidades Quirúrgicas. Obteniendo como único incidente de seguridad la tasa de caídas de pacientes. Pudiendo ser las causantes la gran cantidad de actividades desarrolladas y el número elevado de pacientes a atender conllevando a no poder cubrir las demandas y la vigilancia del paciente; afectando en la calidad de los cuidados y del buen desempeño del personal. |

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

| 6. Autor | Año | Nombre de la Investigación | Revista donde se ubica la Publicación | Volumen y Número |
|--|------|--|--|----------------------------|
| Barrios S, Arechabala C, Valenzuela V. | 2012 | Relación entre carga laboral y Burnout en enfermeras de unidades de diálisis (21). | Artículo de revisión -Enferm Nefrol Escuela de Enfermería Pontificia Universidad Católica de Chile http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v15n1/revisi on.pdf Chile | Volumen 15 Número 1 |

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

| Diseño de Investigación | Población y Muestra | Aspectos ético | Resultados | Conclusión |
|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|--|--|
| Cualitativo | De 104 artículos se seleccionaron 43 | El estudio no refiere | <p>De los 43 artículos seleccionados mostraron que la sobrecarga de trabajo, deficiente apoyo en el ambiente de trabajo, se manifiesta en un deterioro de la calidad de atención y satisfacción del usuario, esto se asocia con un aumento de Burnout en las enfermeras.</p> <p>Una de cada tres enfermeras presentaba Burnout, un 23.3% refirió que por la elevada carga de trabajo cambiarían a otro trabajo planificaban dejar su puesto pero permanecer con el empleador, un 46,7% manifestó el deseo de cambiar de rol, un 35,7% quería cambiarse a un trabajo fuera del centro o unidad de diálisis.</p> <p>La sobrecarga laboral superior a 9 horas sin posibilidad de esparcimiento, son considerados factores de aumentan el Síndrome de Burnout. Asimismo, otro estudio demostró que la sobrecarga de trabajo por la escasa dotación de personal, restricciones de tiempo, nuevas tecnologías, falta de capacitación son factores que afectan en el desempeño y en el cuidado de enfermería.</p> | La sobrecarga de trabajo está directamente relacionada con la aparición del Síndrome de Burnout, en el personal de enfermería en las unidades de diálisis; el laborar más de 9 horas, deficiente dotación de personal, escasa comunicación, deficiente capacitación, afecta en la calidad de los cuidados de enfermería, provocando un descenso en el desempeño laboral. Asociándose también el uso excesivo de nuevas tecnologías, causando cansancio y una excesiva demanda laboral. |

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

| 7. Autor | Año | Nombre de la Investigación | Revista donde se ubica la Publicación | Volumen y Número |
|---|------|--|--|------------------------|
| Carmo M, Cruz R; Chaves M; Cássia R; Almeida L; Aparecida L; et.al | 2010 | Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud (22). | Revista Cubana de Enfermería. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009 Cuba | Volumen 26 Número 1 |

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

| Diseño de Investigación | Población y Muestra | Aspectos ético | Resultados | Conclusión |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------|---|---|
| Descriptivo | 91 artículos analizados | Consentimiento informado | Se encontraron 17 artículos donde se concluyó que el trabajo realizado de manera excesiva favorece los agravios a la salud psíquica y mental en los trabajadores de la salud. Participaron un 85,7% de enfermeros que trabajan en hospitales en turno diurno. La sobrecarga de trabajo se presentó por la carga horaria semanal extensa, conllevando al cansancio, agotamiento y situaciones que traigan riesgo de muerte en los pacientes, comprometiendo la calidad de la atención. Presentaron cuadros de estrés ocupacional y crónico, como consecuencia del proceso laboral afectando su desempeño en el trabajo. | Los trabajadores de la salud, presentaron estrés, sufrimiento, cansancio, agotamiento, quejas físicas/psíquicas, como efecto del proceso laboral sobrecargado. La sobrecarga del trabajo; por carga horaria elevada, empleos múltiples, son elementos que favorecen los agravios a la salud del personal de enfermería, disminuyendo su desempeño laboral y la calidad de la atención de enfermería. |

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

| 8. Autor | Año | Nombre de la Investigación | Revista donde se ubica la Publicación | Volumen y Número |
|------------|------|--|---|---------------------|
| De Arco O. | 2013 | Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de indias (23). | Universidad Nacional de COLOMBIA http://www.bdigital.unal.edu.co/43071/1/5539623.2013.pdf Colombia | Tesis de post grado |

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

| Diseño de Investigación | Población y Muestra | Aspectos ético | Resultados | Conclusión |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------|--|--|
| Descriptivo de corte transversal | 18 profesionales de Enfermería | Consentimiento informado | <p>Se realizó el estudio en 3 instituciones hospitalarias de cuidados intensivos, se usaron los instrumentos de NASA-TLX más el cuestionario del INSHT, de los 18 profesionales coincidieron que la presión de tiempo como una fuente principal de sobrecarga laboral.</p> <p>En promedio de 6 a 9 profesionales cuidan de pacientes en condición crítica, cerca de la cuarta parte de los profesionales deben cuidar a más de 10 pacientes. El desgaste en el personal de enfermería, conducen a eventos adversos, poca disponibilidad de tiempo de recuperación nocturna y de espacios adecuados para el descanso. La sobrecarga de trabajo limita un desempeño exitoso, disminución en la calidad del cuidado y seguridad del paciente por la misma complejidad de los pacientes, afectando en la calidad de vida en el trabajo de los profesionales.</p> | La sobrecarga laboral se relaciona con las altas tareas a realizar, mediante el incremento del ritmo de trabajo, extensión de las horas de trabajo. La exigencia mental tiene como origen la sobrecarga laboral relacionada con las nuevas tecnologías, manejo de información, responsabilidad en las decisiones y las condiciones críticas de los pacientes. Afectando en su desempeño y calidad de atención en los cuidados de enfermería. |

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

| 9. Autor | Año | Nombre de la Investigación | Revista donde se ubica la Publicación | Volumen y Número |
|---|------|--|--|-----------------------|
| Mamani A, Obando R, Uribe A, Vivanco M. | 2007 | Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en Emergencia(24). | Artículos de revisión www.aulavirtualusmp.pe Lima-Perù | Volumen 3 Número 1 |

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

| Diseño de Investigación | Población y Muestra | Aspectos ético | Resultados | Conclusión |
|-------------------------|--|-----------------------|--|--|
| Cualitativo | Búsqueda electrónica y Manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científica | El estudio no refiere | <p>Se revisaron bases de datos electrónicas como: LILACS y Scielo, se constató que la sobrecarga de trabajo es por la gran responsabilidad que asume en las horas laborales, en la atención de pacientes críticos. El desempeño profesional en unidades críticas, sufre alteraciones en su perfil emocional en el transcurso del turno, que se relaciona al desgaste y al estrés propio de la actividad.</p> <p>El cansancio afecta la calidad de vida del profesional y su entorno, así como también su desempeño laboral, disminuyendo la calidad de atención en los cuidados de enfermería.</p> <p>Los efectos de la sobrecarga se ven reflejados por el ausentismo laboral, tardanzas y retraso en el trabajo.</p> | <p>La sobrecarga de trabajo desencadena el estrés en el personal de enfermería, afectando su desempeño laboral y disminuyendo la calidad del cuidado.</p> <p>Considerando que la atención de los pacientes críticos, requieren de más tiempo en su atención, sobrecargando las labores del personal de enfermería.</p> |

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

| 10. Autor | Año | Nombre de la Investigación | Revista donde se ubica la Publicación | Volumen y Número |
|--------------------------|------|---|--|------------------------|
| Gil P, García J, Caro M. | 2008 | Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería (25). | Revista Interamericana de Psicología/Interamericana Journal of Psychology www.pepsic.bvsalud.org Universidad de Valencia, España | Volumen 42 Número 1 |

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

| Diseño de Investigación | Población y Muestra | Aspectos ético | Resultados | Conclusión |
|-------------------------|---|--------------------------|--|--|
| Descriptivo | 714 profesionales Muestra no aleatorio | Consentimiento informado | La sobrecarga laboral se midió mediante una escala de 7 ítems de Karasek y la autoeficacia mediante la escala de Baessler y Schwarzer, el síndrome de burnout fue estimado con el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS). Los resultados demostraron que la sobrecarga ocasionaba un incremento de los niveles de agotamiento emocional. La autoeficacia entró en primer lugar, explicando el 10.8%, la Sobrecarga laboral un 2.5%, estos resultados permiten afirmar en evitar la sobrecarga laboral para prevenir la aparición del síndrome de quemarse por el trabajo y que la autoeficacia percibida de los profesionales. La sobrecarga laboral es un estresor significativo por el trabajo, afectando el desempeño laboral como en la atención de los cuidados de enfermería. | La sobrecarga laboral tiende a repercutir negativamente sobre los trabajadores de la salud, conllevando a un deterioro afectivo y cognitivo favoreciendo la presencia del estrés crónico, disminuyendo el desempeño laboral. |

Tabla 2. Resumen de estudios sobre efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería.

| Diseño de estudio / Título | Conclusiones | Calidad de evidencias (según sistema Grade) | Fuerza de recomendación | País |
|---|--|---|-------------------------|----------|
| Revisión sistemática La carga de trabajo de enfermería y la ocurrencia de eventos adversos en cuidados intensivos: revisión sistemática | La sobrecarga de trabajo del personal de enfermería en las unidades de cuidados intensivos, pueden afectar negativamente en el desempeño de su labor como en los cuidados de enfermería, convirtiéndose en riesgo ante la presencia de eventos adversos como: las infecciones asociadas a la asistencia sanitaria, úlceras por presión y errores en la medicación. | Alta | Fuerte | Brasil |
| Cualitativo El quehacer cotidiano de la enfermera significa soportar la carga | Los estudios revelan, que el quehacer de enfermería significa una carga ya que muchas veces tienen que ocupar responsabilidades que no son de su competencia profesional, conllevándoles a sentirse culpables. El solucionar todos los problemas del servicio les conlleva a consecuencia en; retraso en sus actividades, limitando su autonomía y como consecuencia un trabajo deficientemente, afectando su desempeño laboral ante los cuidados de enfermería. | Baja | Débil | Colombia |
| Cualitativo El trabajo profesional enfermería del de | Los estudios revelan, que la sobrecarga de trabajo en el personal de enfermería son por consecuencias de: turnos nocturnos, ritmo del trabajo acelerado, recursos humanos escasos, personal no entrenado, malas relaciones interpersonales, comunicación deficiente; provocando una pobre calidad de la atención hacia los pacientes, afectando en su desempeño laboral. El trabajo administrativo también afecta en las labores del cuidados de enfermería, el cual le genera más tiempo y más trabajo al personal de enfermería. | Baja | Débil | Chile |

| | | | | |
|--|---|------|-------|--------|
| <p>Descriptivo y cualitativo</p> <p>Satisfacción e insatisfacción en el trabajo de profesionales de Enfermería de la Oncología en Brasil y Portugal</p> | <p>El estudio en los dos escenarios en el servicio de oncología mostró que la sobrecarga es un motivo de insatisfacción significativa en el personal de enfermería.</p> <p>La sobrecarga ha sido identificada como uno de los factores más estresantes en el trabajo de enfermería, la falta de tiempo en la preparación de la quimioterapia provocan retraso en su administración, la falta de tiempo en ayudar al paciente y familia, estos son algunos efectos de la sobrecarga de trabajo, afectando el desempeño laboral. Asimismo contribuye a crear un ambiente de trabajo difícil, conllevando a trabajos de baja calidad afectado en la atención de los pacientes.</p> | Baja | Débil | Brasil |
| <p>Transversal</p> <p>Ocurrencia de Incidentes de Seguridad del Paciente y Carga de Trabajo de Enfermería</p> | <p>Este estudio relaciona la sobrecarga de trabajo con la cantidad de pacientes a atender por la enfermera y auxiliares que se evidenció en los servicios de Medicina y especialidades Quirúrgicas. Obteniendo como único incidente de seguridad la tasa de caídas de pacientes. Pudiendo ser las causantes la gran cantidad de actividades desarrolladas y el número elevado de pacientes a atender conllevando a no poder cubrir las demandas y la vigilancia del paciente; afectando en la calidad de los cuidados y del buen desempeño del personal.</p> | Baja | Débil | Chile |
| <p>Descriptivo</p> <p>Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería</p> | <p>La sobrecarga laboral tiende a repercutir negativamente sobre los trabajadores de la salud, conllevando a un deterioro afectivo y cognitivo favoreciendo la presencia del estrés crónico, disminuyendo el desempeño laboral.</p> | Baja | Débil | España |
| <p>Descriptivo</p> <p>Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud</p> | <p>Los trabajadores de la salud, presentaron estrés, sufrimiento, cansancio, agotamiento, quejas físicas/psíquicas, como efecto del proceso laboral sobrecargado.</p> <p>La sobrecarga del trabajo; por carga horaria elevada, empleos múltiples, son elementos que favorecen los agravios a la salud del personal de enfermería, disminuyendo su desempeño laboral y la calidad de la atención de enfermería.</p> | Baja | Débil | Cuba |

| | | | | |
|--|--|-------------|--------------|-----------------|
| <p>Descriptivo de corte transversal</p> <p>Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de indias, 2012</p> | <p>La sobrecarga laboral se relaciona con las altas tareas a realizar, mediante el incremento del ritmo de trabajo, extensión de las horas de trabajo. La exigencia mental tiene como origen la sobrecarga laboral relacionada con las nuevas tecnologías, manejo de información, responsabilidad en las decisiones y las condiciones críticas de los pacientes. Afectando en su desempeño y calidad de atención en los cuidados de enfermería.</p> | <p>Baja</p> | <p>Débil</p> | <p>Colombia</p> |
| <p>Cualitativo</p> <p>Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en Emergencia</p> | <p>La sobrecarga de trabajo desencadena el estrés en el personal de enfermería, afectando su desempeño laboral y disminuyendo la calidad del cuidado.</p> <p>Considerando que la atención de los pacientes críticos, requieren de más tiempo en su atención, sobrecargando las labores del personal de enfermería.</p> | <p>Baja</p> | <p>Débil</p> | <p>Perú</p> |
| <p>Cualitativo</p> <p>Relación entre carga laboral y Burnout en enfermeras de unidades de diálisis</p> | <p>La sobrecarga de trabajo está directamente relacionada con la aparición del Síndrome de Burnout, en el personal de enfermería en las unidades de diálisis; el laborar más de 9 horas, deficiente dotación de personal, escasa comunicación, deficiente capacitación, afecta en la calidad de los cuidados de enfermería, provocando un descenso en el desempeño laboral.</p> <p>Asociándose también el uso excesivo de nuevas tecnologías, causando cansancio y una excesiva demanda laboral.</p> | <p>Baja</p> | <p>Débil</p> | <p>Chile</p> |

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

4.1. Discusión

La revisión Sistemática de los 10 artículos científicos sobre los los efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería, fueron ubicados en la siguiente base de datos; BVS, Epistemonikos, Lilacs, etc.

Según los resultados obtenidos de la revisión sistemática, muestran que, del total de 10 artículos revisados, encontramos que el 20%(n=10/02) corresponden al país de Brasil, con un 70%(n=10/07) encontramos a los países de Chile, Cuba, Colombia y Perú, mientras que con un 10% (n=10/01) al país de España. Han sido estudiados en su mayoría los estudios descriptivo y cualitativo con un 60%(n=10/06) principalmente en el países de Colombia, 20%(n=10/02) revisiones bibliográficas en los países de Perú y Chile, 10% revisión sistemática perteneciente al país de Brasil.

Según los resultados obtenidos de los estudios, muestran que del total de 10 artículos revisados, el 100% (n=10/10) de estos, afirman que los efectos de la sobrecarga de trabajo influye negativamente en el desempeño laboral del personal de enfermería, conllevando a la baja calidad en el cuidado del paciente.

El ritmo del trabajo acelerado, la extensión de las horas de trabajo, recursos humanos escasos, son los que determinan el desgaste emocional y su influencia en el desempeño laboral (16).

Uno de los estudio afirman que la carga de trabajo exhaustiva ha sido identificada como uno de los factores más estresantes en el trabajo de enfermería, que contribuye a crear un ambiente de trabajo difícil para los profesionales de la salud y pueden experimentar agotamiento así mismo la carga de trabajo está directamente relacionada con la presencia del síndrome de Burnout afectando el desempeño en el personal de enfermería (21).

Otro estudio afirma que elevada demanda de trabajo conlleva a tomar decisiones bajo presión, sumado las actividades administrativas, orientación familiar, carga horaria semanal y turnos de trabajo, conlleva al incremento de horas de dedicación de parte del profesional de enfermería hacia las funciones asignadas y al verse no solucionadas estas se observa una disminución del desempeño en el profesional de enfermería (23).

Este estudio contribuye en mostrar los efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería. Estos estudios muestran que el personal de enfermería bajo una sobrecarga de trabajo no logra un buen desempeño laboral no logrando brindar una atención de calidad al paciente y familia; siendo una situación importante que el personal de enfermería pueda contar con la dotación de personal real para la cantidad de funciones que realizan, en función a la cantidad de paciente que se le asigne considerando también la condición crítica de los pacientes ya que su requerimiento de los cuidados serán mayores.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La revisión sistemática de los 10 artículos científicos sobre, efectos de la sobrecarga laboral en el desempeño laboral del personal de enfermería fueron hallados en la siguiente base de datos; BVS, epistemonikos, Lilacs, etc. En su mayoría los estudios descriptivo y cualitativo, revisiones bibliográficas y revisión sistemática.

Se concluye que los efectos de la sobrecarga de trabajo influye en el desempeño laboral del personal de enfermería, reduce la productividad, rinde menos, conlleva a serios problemas en su salud física y mental, asimismo perjudicarán su eficiencia y su calidad de vida, disminuyendo su desempeño profesional.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a nuestras autoridades (Colegio Nacional de Enfermeras/os), MINSA a gestionar cierre de brechas laboral en el recurso humano, realizar una reingeniería de las tareas asignadas, modificar el contenido del trabajo y generar la posibilidad de alternar las tareas.

Racionalizar las actividades adicionales que conlleven a un mejor desarrollo de las tareas prescritas y reales.

Realizar revisiones sistemáticas que estudien los efectos de la sobrecarga en el desempeño laboral en el profesional de enfermería, con la finalidad de demostrar que este es un problema agudo que debe ser priorizado y resuelto por el Gobierno Peruano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Seguel F, Valenzuela S, Sanhueza O. el trabajo del profesional de enfermería. Ciencia y Enfermería [Internet] 2015 [citado el 5 de Oct.del 2016];2(21): 11-20.Disponible desde:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200002
2. Brito A, Guirardello E. Carga de trabajo de la enfermería en una unidad de hospitalización.Rev. Latino-Am. Enfermería, [Internet] 2011 [citado en sep-oct. de 2011]; 19(5): 08 pantallas.Disponible desde:
http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n5/es_11.pdf
3. Arias S , Sanchez M , Fraile M ,etal, Adaptación transcultural en Enfermería Investigación en salud [Internet] 2016 [citado en Ene–Mar. de 2013];10(2) :12-22. Disponible desde:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130239912000910>
4. Gil P, García J, Hernández M. Influencia de la Sobrecarga Laboral y la Autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en Profesionales de Enfermería.Cienc. enferm [Internet] 2008 [citado el 28 de junio de 2018]; 42(1), 113-118. Disponible desde :
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034
5. Fernández Y. La evaluación del desempeño y su contribución en el mejoramiento del comportamiento organizacional. Rev.Investigacion Educativa [Internet] 2010 [citado el 19 de junio de 2012]; 2.Disponible desde: <http://www.monografias.com/trabajos68/evaluacion-desempeno>
6. Díaz L, Carmen R; Gutiérrez H; Amancio A. Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. Revista Cuidarte [Internet] 2016 [citado en enero 2018];87. Disponible desde:
[https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article /view/426/889](https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/426/889)>.
7. Infante I, Moret A, Curbelo Heredia I. Satisfacción del personal de enfermería en servicios de oncología. Rev Cubana Salud Pública [Internet] 2007[citado el 15 de julio de 2017]; 33(3): 210-221
Disponible desde:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864
8. Ceballos P, Valenzuela S, Paravic T. Factores de riesgos psicosociales en el trabajo. Género y enfermería. av.enferm [Internet] 2014 [citado el 8 de julio de 2017]; 32(2): 271-279.
Disponible desde:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121450020

9. Muñoz, A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo[Tesis doctoral] Madrid, Universidad de Andalucía.;2013.
10. Salas R, Díaz H , Pérez G. Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Educ Med Super [Internet] 2012 [citado el 15 de jul de 2017]; 26(4):pp 604-617. Disponible desde:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013&lng=es.
11. Carlesi K, Padilha G, Toffoletto M, Henriquez C, Canales A. La incidencia de incidentes de Seguridad del Paciente y Carga de Trabajo de Enfermería. Rev. Latino-Am. Enfermería [Internet] 2017 [citado el 13 de Set de 2017]; 25: e2841. Disponible desde:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01041169201700
12. Olivares P, Quintana M, Matta M, Choy L, Ronquillo H, Maldonado M. Satisfacción laboral Rev. Científica [Internet] 2006 [citado 15 Jun 2007]; 16(1). Disponible desde:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/16n1/a05v16n1.pdf>
13. Cruz M, Chaves M, Barcellos D, Almeida L; Secco A, Pedrão J. Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. Rev Cubana Enfermer [Internet] 2010 [citado el 30 de Sep de 2017]; 26(1) 52-64. Disponible desde:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-
14. Bordignon M, Monteiro I, Mai S, Martins M, Rech C, Trindade L. Oncology Nursing Professionals' job Satisfaction and Dissatisfaction in brazil and portugal [Internet] 2015 [citado el 13 Sep de 2017]; 24(4): 925-933. Disponible desde:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-
15. Bruno A, Alves N, Cardoso J. Occupational Stress and Dissatisfaction with Quality of Work life in Nursing. Texto contexto - enferm [Internet]. 2017 [citado el 13 de Sep de 2017]; 26(1) e3940015. Disponible desde:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01040707201700
16. López J, Estudio de la Consecuencias Psicosociales del Trabajo en personal de Enfermería como Indicadores Subjetivos de Rendimiento desde el enfoque de la Gestion de los Recursos Humanos [Internet]. universidad de Murcia 2009. Disponible desde:
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10782/LopezMontesinos.pdf?sequence=1>

17. Fernandes J, Portela L, Griep R, Rotenberg L. Jornada de trabajo y salud en enfermeros de hospitales públicos según el género. Salud Pública [Internet] 2017 [citado el 14 de Sep de 2017]; 51: 63. Disponible desde:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S00348910201700
18. Lopera M, Forero C, Paiva L, Cuartas V. et al. El quehacer cotidiano de la enfermera significa soportar la carga. Revista Cuidarte [internet] 2016 [citado 12 Julio 2016];7(2): 1262-70. Disponible desde:
<https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/320>
19. Carvalho A, Garcia P, De Souza L. Oliveira. Nursing workload and occurrence of adverse events in intensive care: a systematic review. Rev. esc. enferm. USP [Internet] 2016 [citado el 14 de Sep de 2017]; 50(4) 683-694. Disponible desde:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid= S0080623420160
20. Bordignon M, Monteiro M, Mai S, Da Silva M, Alba C, De Lima L. Oncology Nursing Professionals' job Satisfaction and Dissatisfaction in brazil and portugal. Texto contexto - enferm [Internet] 2015 [citado el 14 de Sep de 2017]; 24(4): 925-933. Disponible desde:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01040707201500
21. Cuadros K, Grillo M , Toffoletto C, et.al. Ocurrencia de Incidentes de Seguridad del Paciente y Carga de Trabajo de Enfermería Rev. Latino-Am. Enfermeria [Internet] 2015 [citado el 23 de Sep de 2016]; 25:e2841
Disponible desde:
http://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/es_0104-1169-rlae-25-e2841.pdf
22. Barrios S, Arechabala C , Valenzuela V.. Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis. Enferm Nefrol [Internet] 2012 [citado el 14 de Sep de 2017];15(1): 46-55. Disponible desde:
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S225428842012000100007&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S225428842012000100007&lng=es)
23. Carmo M , Cruz R ; Chaves M,; Cássia R; Almeida L ; Aparecida L; et.al Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud [Internet] 2010 [citado 2010]; 26(1): 52-64. Disponible desde:
[http://scielo.sld.cu.](http://scielo.sld.cu)

24. De Arco O. Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de indias, Tesis de post grado, Universidad Colombia – 2013.

25. Mamani A, Obando R, Uribe A, Vivanco M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en Emergencia [Internet] citado - 2007; 3(1), Disponible desde: www.aulavirtualusmp.pe.

26. Gil P; García A; Caro M. Influencia de la Sobrecarga Laboral y la Autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en Profesionales de Enfermería [Internet] 2015 Disponible desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28442112>.