



**Facultad de Ciencias de la Salud**

**“Carga laboral del personal de enfermería y calidad del cuidado en el paciente del  
servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2022”**

Trabajo académico para optar el título de especialista en Cuidado Enfermero  
en Emergencias y Desastres

**Presentado por:**


**Autor:** Lic. Cabrera Armas, Karla Lissette

**Asesor:** Mg. Yurik Suarez Valderrama

Código Orcid: 0000-0001-9418-6632

Lima, Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, ... **CABRERA ARMAS KARLA LISSETTE** egresado de la Facultad de ..... Ciencias de la Salud..... y  Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "....."**CARGA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y CALIDAD DEL CUIDADO EN EL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2022**"Asesorado por el docente: Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama.

DNI ... 40704687\_\_ ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>..... tiene un índice de similitud de ( 20 ) (veinte) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:228447764\_\_\_\_\_ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

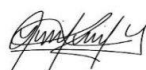


.....  
Firma de autor 1

**CABRERA ARMAS KARLA LISSETTE**  
DNI: 44131174\_\_

.....  
Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado  
DNI: .....



Firma

Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama  
DNI: 40704687

Lima, ...03...de...mayo..... de.....2023...

## **DEDICATORIA**

### **A Dios:**

Quien inspiro mi espíritu para la realización de este proyecto, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona y como profesional.

**A mi familia:**

Por demostrarme su amor día con día, por enseñarme a luchar y conseguir mis objetivos, por ser mi motor y motivo, por nunca dejarme sola e impulsarme a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, esposo e hijo por impulsarme a seguir desarrollándome profesionalmente,  
por su apoyo constante y motivación cuando quise rendirme.

**ASESORA:**

**MG. YURIK SUAREZ VALDERRAMA**

**JURADO:**

Presidente: Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

## Índice

	Pag
Resumen.....	ix
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Justificación.....	6
1.4.1 Teórica.....	6
1.4.2 Metodológica.....	6
1.4.3 Práctica.....	6
1.5 Delimitación de la investigación .....	7
1.5.1 Temporal.....	7
1.5.2 Espacial.....	7
1.5.3 Recursos.....	7
2. MARCO TEORICO.....	8
2.1 Antecedentes.....	8
2.2 Bases teóricas.....	13
2.3 Formulación de hipótesis.....	21
2.4 Hipótesis general.....	21
2.5 Hipótesis específicas.....	21
3. METODOLOGIA.....	23
3.1 Método de investigación.....	23
3.2 Enfoque de investigación .....	23
3.3 Tipo de investigación .....	23
3.4 Diseño de la investigación .....	23



3.5 Población, muestra y muestreo.....	23
3.6 Variables y Opercionalización.....	24
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.7.1 Técnica.....	30
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	30
3.7.3 Validación.....	31
3.7.4 Confiabilidad.....	31
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	32
3.9 Aspectos éticos.....	33
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	36
4.1 Cronograma de actividades.....	36
4.2 Presupuesto.....	37
5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	38
6. ANEXOS.....	47
6.1 Matriz de consistencia.....	47
6.2 Instrumentos.....	49
6.3 Consentimiento informado.....	56

## RESUMEN

El estudio tiene como objetivo: “Determinar cuál es la relación entre la carga laboral del personal de enfermería y la calidad del cuidado en el paciente del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2022”. En cuanto a la metodología, el método será deductivo, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, de diseño correlacional y corte transversal. Se trabajará con la población total, la cual estará conformada por 60 enfermeros del área de emergencia adultos de un hospital de Lima. Se utilizarán 2 instrumentos que han salido validados, el cuestionario de medición de Escala de carga laboral, creado por Hart y Staveland, validado por Susanibar en el 2019 y el cuestionario de autoevaluación de la calidad del cuidado enfermero, elaborado por Zuñiga K. en el 2021, se utilizara la prueba de Alfa de Cronbach; para ambas variables, el primer instrumento tuvo una confiabilidad de 0.879 y el segundo de 0.881, para la recolección de la información se establecerá un tiempo no mayor a 25 minutos por cada sujeto de estudio, el análisis de datos será mediante tablas estadísticas para lo cual se empleara la prueba de Spearman; y finalmente se presentaran en una tabla y gráficos.

***PALABRAS CLAVES:*** Carga laboral en Enfermería; Calidad de cuidado.

## **ABSTRACT**

The study aims to: "Determine the relationship between the workload of nursing staff and the quality of care in the patient of the emergency service of a Hospital in Lima, 2022".

Regarding the methodology, the method will be deductive, with a quantitative approach, type of applied research, correlational design and cross-section. We will work with the total population, which will be made up of 60 nurses from the adult emergency area of a hospital in Lima. 2 instruments that have been validated will be used, the Workload Scale measurement questionnaire, created by Hart and Staveland, validated by Susanibar in 2019 and the self-assessment questionnaire of the quality of nursing care, prepared by Zuñiga K. in the 2021, the Cronbach's Alpha test will be used; For both variables, the first instrument had a reliability of 0.879 and the second of 0.881, for the collection of information a time of no more than 25 minutes will be established for each study subject, the data analysis will be through statistical tables for which Spearman's test will be used; and finally they will be presented in a table and graphs.

**KEY WORDS:** Workload, Quality of car

# **1. EL PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema**

En el 2018, el Consejo Internacional de Enfermería, la Organización mundial de la Salud y la Organización internacional del trabajo, coincidieron que el trabajo de enfermería está expuesto a una carga laboral elevada debido al déficit del recurso humano en las instituciones de salud, conllevando a que los cuidados de enfermería no sean realizados adecuadamente debido al agotamiento que el personal de enfermería presenta (1).

En España, en el 2018 el Consejo General de Enfermería, hizo de conocimiento que es necesario realizar una mayor dotación de enfermeros, con el fin de mejorar los resultados clínicos en los pacientes, ya que solo se cuenta con una ratio de 6,43 enfermeros por cada 1000 habitantes (2). En el mismo país, en el 2019, se demostró que cada paciente adicional que sobrecarga a un enfermero, aumenta un 19% la probabilidad de morir, sumado a esto influye mucho como una de sus causas el nivel de dependencia que tiene cada paciente, donde a mayor grado de dependencia mayor carga laboral (3).

Situación similar se presentó en Colombia en el 2021, donde se encontró que de 66 enfermeros que laboran en el área de UCI y hospitalización de un hospital de tercer nivel, el 58% presentaban una carga laboral alta y 26% media donde las consecuencias de la misma se ven reflejadas en el déficit de los cuidados enfermeros y al malestar en los pacientes y/o familiares (4).

En el Perú, las instituciones públicas que brindan servicios de salud como lo son los hospitales, en el año 2018 evidenciaron una sobrecarga laboral marcada en el personal de salud, sobre todo en el profesional de enfermería, que se encuentra en contacto directo

continuo con el paciente durante todo el transcurso del día, conllevando a daños tanto físicos, musculo esqueléticos como psicológicos en los trabajadores (5).

De igual modo en Lima, en el 2017, tras un estudio realizado en la emergencia del Hospital Carrión, se evidencio que el mayor porcentaje de sus enfermeros muestran sobrecarga laboral moderada con tendencia a alta, por lo que la carga laboral de enfermería va a estar influenciada por factores propios de la profesión, es por ello que en su trabajo siempre van a existir estresores sociales (cuidar al otro), laborales (cargas de trabajo excesivas) y profesionales (confrontación permanente con el sufrimiento del otro) que se traducen en cargas de trabajo (6).

Por ello, en el 2019 luego de realizar un estudio en el Hospital Almanzor de Chiclayo se encontró que el 57,8% de los enfermeros de emergencia tiene una sobrecarga mental y muchas veces se realiza un trabajo mecánico dejando de lado otras dimensiones del ser humano y la calidad de atención. (7)

En los últimos años las instituciones de salud han mostrado interés por mejorar la calidad de sus servicios, una forma de hacerlo ha sido mediante la evaluación objetiva y subjetiva con el fin de lograr la satisfacción de expectativas del usuario. La OMS refirió que la calidad en el ámbito de la Salud implica actuar de acuerdo con estándares universales, cuya seguridad es evidenciada en el nivel de acceso a la salud, la eficacia, etc., teniendo servicios de salud oportunos, garantizando el bienestar de las personas, según una encuesta mundial, realizada en 21 países, la experiencia de los pacientes estaba relacionada con la Calidad del Cuidado, sólo un 18% explicaban que profesional de Enfermería les brindaban una atención adecuada (8).

Así mismo en Huaycán en el año 2018, Veliz en su estudio encontró que la calidad del cuidado enfermero desde la perspectiva del paciente es regular en un 45%, es bueno en un 28% y es malo en un 27%, por lo que se ha convertido en un problema para las instituciones de salud, debido a las brechas en el personal de enfermería, lo cual se ve reflejado en indicadores como caídas de pacientes, formación de úlceras por presión, infecciones intrahospitalarias, insatisfacción del paciente, un trato indiferente, etc., y la suma de todo esto conlleva que se perciba afectada el perfil del profesional de Enfermería, (9).

Según la Revista médica del Hospital Rebagliati, en el 2018 por ser un hospital de tercer nivel de atención, tener una alta capacidad resolutive y ser de referencia a nivel nacional, siempre se encuentra con una alta demanda de pacientes a diario, hacinamiento en el área de emergencia siendo desproporcional a la cantidad de enfermeros, donde un enfermero muchas veces se hace cargo de hasta 15 o 20 camas por turno, por lo cual muchas veces realiza un trabajo rutinario y/o mecanizado, descuidando la calidad de atención del paciente (10).

Durante mi experiencia laboral, he podido observar y que algunos miembros del personal de salud, cuando existen factores como el exceso y/o sobrecarga de trabajo, mayor demanda de pacientes a cargo, se muestran con una actitud irritable, con signos de cansancio, tornándose el ambiente laboral en un clima tenso, llegando muchas veces al trabajo rutinario, dejando de lado el trato amable y sin poder cumplir con todas las tareas encomendadas.

Por lo anteriormente expuesto, nace la importancia de realizar el presente trabajo de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la carga laboral del personal de enfermería y la calidad del cuidado enfermero en el paciente del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos:**

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión carga física de la carga laboral y la calidad del cuidado enfermero de un hospital de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión carga mental de la carga laboral con la calidad del cuidado enfermero de un hospital de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión carga mental de la carga laboral con la calidad del cuidado enfermero de un hospital de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión factores de la organización de la carga laboral con la calidad del cuidado enfermero de un hospital de Lima, 2022?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

- “Determinar cuál es la relación entre la carga laboral del personal de enfermería y la calidad del cuidado enfermero en el paciente del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2022”.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación que existe entre la dimensión carga física de la carga laboral en el personal de enfermería y la calidad del cuidado enfermero.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión carga mental de la carga laboral en el personal de enfermería con la calidad del cuidado enfermero.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión trabajos a turnos de la carga laboral en el personal de enfermería con la calidad del cuidado enfermero.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión organización del servicio de la carga laboral en el personal de enfermería con la calidad del cuidado enfermero.



## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

El presente trabajo se realizará con el propósito de reforzar al conocimiento existente a través del uso de las teorías del cuidado en enfermería, que fundamentan a nuestra profesión, conocer la realidad problemática de las variables carga laboral y calidad del cuidado enfermero, así como también la generación de nuevos conocimientos.

### **1.4.2 Metodológica**

El trabajo en mención es de tipo correlacional que estudiará las variables carga laboral y calidad de cuidado del área de emergencia. Esta investigación será un referente para futuras investigaciones, haciendo uso de instrumentos validados y utilizados en investigaciones anteriores, haciendo que con los resultados sirvan de aporte para la mejora de la problemática antes mencionada, sin que el enfermero pierda su calidad y calidez en su atención a pesar del estrés constante en el área de emergencia, viéndose reflejado en la atención y satisfacción de los pacientes.

### **1.4.3 Práctica**

El presente trabajo dará a conocer, la situación actual de la carga laboral del personal de enfermería y si ésta está afectando la atención al paciente, en lo que respecta a la calidad del cuidado. Los resultados obtenidos en primera instancia permitirán a los enfermeros encuestados conocer el nivel de carga laboral y su afectación en el cuidado enfermero, conllevando a un autorreflexión. Así mismo crear nuevas estrategias, guías, desarrollo de prácticas basadas en evidencias que mejoren la calidad del cuidado. Dichos resultados también pueden ser remitidos a las áreas de recursos humanos, para el análisis de la brecha que siempre ha existido en la cantidad insuficiente de personal.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

Se establecerá un tiempo y ese contexto los meses serán de octubre del 2022 a febrero del 2023.

### **1.5.2 Espacial**

Tendrá lugar en la emergencia adultos del Hospital Rebagliati con dirección Av. Rebagliati N° 490 - Distrito de Jesús María y departamento de Lima.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

La población estará constituida por 60 profesionales de enfermería que realizan labores asistenciales en el servicio de emergencia adultos del Hospital Rebagliati.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **Internacionales:**

- Saltos et al (11) (2018) en Cuba, tuvieron como objetivo de “analizar el nivel de la carga de trabajo del profesional de enfermería y la calidad de atención en la unidad de cuidados intensivos adultos del Hospital Dr. Verdi”. Realizaron un estudio descriptivo de corte transversal, teniendo como herramienta el Score TISS 28, con la participación de 25 pacientes, encontrándose como resultados que existe un exceso en la sobrecarga laboral del personal de enfermería que participaron de este estudio lo cual conlleva al deterioro de la calidad de la atención del paciente.
- Pambaquishpe (12) (2021) en Ecuador, tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra”. Realizó un estudio correlacional de enfoque cuantitativo, la muestra fue de 71 profesionales de enfermería pertenecientes a tres Unidades de Cuidados Intensivos COVID. Aplico 2 instrumentos la escala Nursing Activities Score para medir la carga laboral y la Escala de percepción de las actividades de enfermería para evaluar la calidad de atención. Ambos instrumentos presentaron buena validez y confiabilidad. Encontrando que el grupo etario que predomina es de 30 a 34 años en un 28,17 %, el 88,73 % son de género mujer, el 84,51 % cumplen funciones asistenciales, y el 97,18% realiza jornadas de 12 horas. La carga laboral del profesional de enfermería en un 36,62% es alta La calidad de atención desde la percepción del enfermero es 10 satisfactoria en un 91,55%.

En relación con la carga laboral y calidad de atención, se aprecia que el 71,83 % posee una carga laboral alta y sin embargo su calidad de atención es buena en un 96,08%. El chi-cuadrado fue de 2,9 lo que representa que no existe una asociación significativa entre las variables.

- Jiménez, Rodríguez y Rodríguez (13) (2021) en Colombia, tuvieron como objetivo “Establecer la relación entre la carga laboral de enfermería y la calidad del cuidado percibida por pacientes cardiovasculares en la unidad de cuidados intensivos”. Realizaron un estudio cuantitativo, correlacional, de corte transversal, haciendo uso de 2 instrumentos: TISS-28 para la carga laboral y EVACALEN, en sus dimensiones de estructura, proceso y resultado para la calidad de cuidado. Se empleó la estadística descriptiva y para la relación entre variables prueba de Fisher y  $\chi^2$  de Pearson. La mayoría del personal de enfermería fueron mujeres, con una edad promedio de 32 años, con una carga laboral que implica el cuidado a pacientes en vigilancia intensiva con TISS-28 de 27 puntos (grado III). En cuanto a los pacientes en su mayoría fueron varones, con una edad promedio de 65 años, dedicados al hogar y otros oficios, pertenecientes a estratos sociales medios-bajos, calificaron la calidad del cuidado como bueno. Se encontró correlación entre: vigilancia activa y vigilancia intensiva frente a la dimensión de resultado. No hubo correlación entre los días de estancia hospitalaria y la calidad del cuidado.
- Del Valle (14) (2021) en Ecuador, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidado del profesional de enfermería, desde la perspectiva del número de pacientes atendidos en el

Servicio de Neonatología”. Realizo un estudio descriptivo, de corte transversal, se utilizó el instrumento NASA TLX y dos cuestionarios INSHT. Los resultados muestran que la principal fuente de sobrecarga de trabajo está mediada por la presión temporal y el escaso personal durante los turnos rotativos, seguida del esfuerzo que deben realizar los profesionales para poder cumplir con las tareas asignadas y brindar un cuidado de calidad al neonato. Se concluye que, si bien el número de pacientes no determina una fuente de sobrecarga, la complejidad de estos y el nivel de la situación generan en el profesional de enfermería un factor importante en la presencia de estrés y cansancio.

#### **Nacionales:**

- Mejía y Murga (15) (2019) en Trujillo en su estudio tuvieron como objetivo “determinar la relación existente entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado desde la perspectiva del paciente en el servicio de emergencia de un hospital de Trujillo”. Estudio de tipo cuantitativo, correlacional, a través de una metodología descriptiva, realizaron la aplicación de los instrumentos Escala TISS 28 y Escala de Calidad de Cuidado de Enfermería, encontrando que el 65,7% de los participantes presentaron sobrecarga laboral tipo III y el 34,3% y clase IV y por otro lado un 76,6% de pacientes presentaron una calidad de cuidado regular, en tanto que 14,4% presentaron buena calidad y un 8,6 % presentan una mala calidad; por lo que existe relación entre ambas variables.
- Zúñiga (16) (2021), en Lima tuvo por objetivo “determinar la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de cuidado en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo”.

Realizó su trabajo de investigación con un enfoque cuantitativo, observacional, prospectivo y alcance relacional con una muestra de estudio estuvo conformada por 36 enfermeros de los servicios de medicina, con una muestra de 36 enfermeros. Se hizo uso de 2 cuestionarios, el de Carga laboral de Santillán, que evaluó las dimensiones de carga mental y carga física y el de Calidad de cuidado que fue adaptado por la autora. Los datos obtenidos fueron procesados con el programa SPSS versión 25. No se encontraron relaciones significativas entre las dimensiones de ambas variables; sin embargo, se encontró que algunas de las subdimensiones de la Carga Mental (Atención, Horario de Trabajo, Relaciones dependientes de trabajo y Demandas generales) presentaron correlaciones significativas con determinadas dimensiones de la Calidad de Cuidado. Así mismo, se encontró que una de las subdimensiones de la Carga Física (Carga dinámica) presentó una correlación positiva y significativa con una subdimensión de la Calidad de Cuidado (evaluación de los objetivos del cuidado).

- Failoc (17) (2022) en Lima, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la carga laboral y calidad del cuidado de enfermería en la unidad crítica de emergencia COVID del Hospital Nacional Alberto Sabogal, Callao 2021”. Realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, de corte transversal, con una población 110 enfermeros y una muestra de 50. Aplico 2 instrumentos, uno para medir la carga laboral (escala Therapeutic Intervention Scoring System) y otro para medir la calidad del cuidado de enfermería (cuestionario de autoevaluación de la calidad de cuidado). Encontrando como resultados que: mientras mayor sea el nivel de carga laboral en las dimensiones “Apoyo ventilatorio” y “Apoyo neurológico”

menor es la calidad de atención al paciente y mientras mayor es la carga laboral en cuanto a la dimensión "Intervenciones específicas", mayor es la calidad de cuidado en la dimensión "Necesidades físicas del paciente". Concluyendo la existencia de una relación inversa, moderada ( $Rho = -.581$ ) así como significativa ( $p\text{-valor medido} = .0032$ ) entre carga laboral y calidad del cuidado de enfermería en la unidad crítica de emergencia COVID.

- Gil (18) (2020) en Lima, tuvo como objetivo “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”. Realizó un estudio de tipo descriptivo, método y diseño correlacional, mediante la técnica de encuesta estudio una muestra de constituida por 50 miembros del personal de enfermería y 50 familiares padres de los neonatos atendidos en UCI de dicho hospital. Aplico 2 instrumentos, 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. Encontrándose que 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.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Carga laboral**

#### **Definición**

Es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, con el fin de cumplir con los requerimientos y responsabilidades que le exige su lugar de trabajo (19).

Miguel et al hicieron referencia que la carga laboral está determinada por el grado de movilización que debe realizar el individuo al ejecutar una tarea encomendada, así como también los mecanismos físicos y habilidades mentales que éste necesita para su cumplimiento (20).

#### **Carga laboral en enfermería**

Teniendo en cuenta que la labor que realiza el profesional de enfermería es agotadora tanto física y mental, debido a las múltiples funciones y acciones que le demanda su trabajo (21). Por lo que es importante también recalcar que cada paciente tiene diferentes patologías muchas de ellas graves, por lo que el enfermero tiene que organizar su atención de acuerdo a la complejidad de cada uno de éstos, a quienes tiene que prestar diversos cuidados especializados, lo que afecta a la decadencia de sus habilidades y destrezas, repercutiendo en la calidad de atención que brindan a los pacientes (22).

#### **El enfermero de emergencia**

El Profesional de Enfermería de este servicio, proporciona cuidados enfermeros a personas con problemas de salud en situación crítica, de alto riesgo y donde muchas veces se encuentra en peligro su vida, agilizando la toma de decisiones mediante una



metodología fundamentada en sus conocimientos teóricos prácticos en los avances producidos en el campo de los cuidados de la salud y basados en sus valores deontológicos (23).

En el área de emergencia, al ser un área crítica, la recarga de trabajo es mayor, debido a la cantidad de pacientes que pueden haber, como también la responsabilidad del enfermero recae en la calidad y cantidad de equipos y materiales especializados y específicos que tienen que manejar (24). En estas áreas casi siempre se observa al enfermero de pie, trasladándose de un lado a otro sin tener tiempo para sentarse, tiene la responsabilidad de que todas las indicaciones médicas como tratamiento, toma de exámenes de laboratorio, imágenes, hospitalización de pacientes sean realizadas con éxito (25).

### **Dimensiones de la carga laboral**

#### **a) Carga física:**

Se dice de carga física cuando se habla de un trabajo predominantemente muscular y se define como un conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Poniendo en riesgo la salud de los trabajadores. A su vez, esta carga física está dada por los esfuerzos físicos, la postura de trabajo y la manipulación manual de cargas. Los esfuerzos físicos son aquellos que se realizan cuando se desarrolla una actividad muscular y éstos pueden ser estáticos o dinámicos (26).

Las posturas en el trabajo son diversas y diferentes durante una jornada laboral, por ejemplo, puede ser que estemos en nuestro trabajo unas horas de pie y otras sentado o que estemos en ciertos momentos en posturas forzadas. En todos estos casos, estas

posiciones pueden crear incomodidades o sobrecargas en los músculos de las piernas, espalda, hombros, etc. Las posturas incorrectas pueden contribuir a que nuestro trabajo sea más desagradable y duro, e incluso, que aparezca el cansancio y la fatiga más fácilmente y que a largo plazo se agrave (27).

Para la ORP Fundación internacional en el 2019 refiere que la manipulación manual de cargas es, “cualquier operación de transporte o sujeción de una carga por parte de uno o varios trabajadores, como el levantamiento, la colocación, el empuje, la tracción o el desplazamiento, que por sus características o condiciones ergonómicas inadecuadas produzca riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores” (28).

#### **b) Carga mental:**

La carga de trabajo mental es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza, como el procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, actividad de razonamiento, búsqueda de soluciones, coordinación de ideas, toma de decisiones, etc. (29).

#### **c) Trabajo a turnos:**

Se define trabajo a turnos como el trabajo que es desarrollado por distintos grupos sucesivos, cumpliendo cada uno de ellos una jornada laboral, de manera que se abarca un total de 6, 12 o 24 horas de trabajo diarias (30).

García, afirma que “las personas que trabajan a turnos demuestran una menor satisfacción con el horario y con el trabajo que las personas que prestan sus servicios en jornada laboral diurna”. Ello puede ser debido a diversas causas, pero, sin duda,

una de ellas es la falta de adaptación debida a la alteración de los ritmos circadianos y sociales, así como una deficiente organización de los turnos” (31).

Trabajar turnos de más de 12 horas provoca un mayor riesgo de desgaste, insatisfacción en el trabajo y la intención de cambiar de puesto entre las enfermeras hospitalarias. Estos turnos, cada vez más frecuentes a nivel mundial, también tienen impacto potencial tanto en la calidad y seguridad de la atención al paciente, como en la retención del personal de enfermería. (32).

**d) Factores de la organización:**

Es un proceso que se configura a partir del análisis de las necesidades de salud de la persona, familia y comunidad, para facilitar la gestión, la prestación y la calidad de los servicios de salud (33).

En el campo de enfermería es imprescindible tener una adecuada organización del servicio para lograr la satisfacción real de las necesidades del paciente y su familia, centrados en garantizar la calidad de atención es de la dimensión humana, científica, tecnológica y ética, realizando un trabajo en equipo, haciendo uso de la investigación y el desarrollo humano (34).

## **2.2.2. Calidad del cuidado**

### **Calidad**

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro. Está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio (35),

### **Calidad de atención**

La calidad del cuidado es un concepto que consiste en poner en marcha el máximo de elementos posibles para garantizar en los pacientes una calidad de atención, diagnóstico, seguimiento, y terapéutica (36). Cuando la calidad de los cuidados es buena el paciente se beneficia de los mejores resultados posibles en función de su patología. La calidad de los cuidados es óptima si se respetan los criterios de presupuesto y cuando los riesgos de complicaciones o de las enfermedades que pueden derivarse de los cuidados de estos pacientes están limitadas al máximo (37).

### **Cuidado enfermero**

El cuidado de enfermería, es el conjunto de funciones fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico y científico orientado a comprender al otro en el entorno en el que se desenvuelve, interviene en una forma importante en la prevención, la curación y la rehabilitación del paciente en el proceso salud enfermedad, razón por la que su calidad cobra importancia y motiva hacia su búsqueda y cumplimiento permanente (38).

## **Dimensiones de calidad del cuidado**

### **a) Dimensión Proceso de atención de enfermería:**

El proceso de atención de enfermería consiste en la aplicación del método científico en la asistencia, que permite a los profesionales de dedicados a la enfermería prestar al paciente los cuidados que necesita de una forma estructurada, lógica y siguiendo un determinado sistema. Los cuidados de enfermería han evolucionado mucho a lo largo de los años y actualmente se basan en determinados protocolos muy estructurados y en planes, para tener una homogeneidad. (39).

### **b) Dimensión necesidades no físicas del paciente:**

Es muy importante a la hora de conocer la conducta del paciente, cómo se produce el primer contacto con el entorno sanitario, dónde se produce este primer contacto, quién está presente y qué información se les da a los pacientes. En relación con el primer punto de contacto, se encuentra la valoración de las necesidades del paciente, los métodos que se emplean para conocerla y que impresión causa esto sobre el paciente. En este sentido, es necesario que la información y la manera de prestar esta primera atención sea acorde con la forma en la que se va a realizar el resto del proceso hasta que el paciente abandona la organización sanitaria. (40).

### **c) Dimensión necesidades físicas del paciente:**

Son las necesidades vitales, es decir, son aquellas cuya satisfacción depende la supervivencia de la persona. Por ejemplo, comer, dormir, respirar, hidratarse, etc.

Se trata de necesidades relacionadas con el mantenimiento de los

estándares mínimos que le permitan al cuerpo funcionar bien (41).

**d) Dimensión evaluación de los objetivos del cuidado de enfermería**

La evaluación es la fase final del proceso de enfermería y se produce siempre que el profesional de enfermería interacciona con el paciente. La evaluación se puede llevar a cabo como parte del proceso de enfermería cuando se compara el estado de salud del paciente con los objetivos definidos por el profesional de enfermería. Como objetivo de esta actividad, usted determinará si el plan de cuidados es adecuado, realista, actual o si necesita revisión. Si el paciente no ha conseguido los objetivos, usted se dedicará a la resolución del problema para determinar cómo revisar el plan de cuidados (42).

**e) Dimensión procedimientos de protección a los pacientes**

Cada año, millones de pacientes sufren lesiones o mueren a causa de una atención sanitaria poco segura y de mala calidad. Muchas prácticas médicas y riesgos relacionados con la atención sanitaria se están convirtiendo en problemas importantes para la seguridad de los pacientes y contribuyen significativamente a la carga de daños por atención poco segura. Entre algunas de las situaciones tenemos: errores de medicación, IAAS, procedimientos quirúrgicos poco seguros, prácticas de transfusión poco seguras, etc. (43).

**f) Dimensión apoyo administrativo a la atención de enfermería**

La enfermera en cualquier lugar en que se desempeñe, en hospital o en comunidad e independiente del nivel de autoridad que ejerza, requiere de conocimientos y habilidades que le permitan planear, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar la atención de enfermería y los servicios a su cargo. De esta forma se logra ejercer influencia positiva no sólo con el personal auxiliar de enfermería, sino también con otros profesionales, tanto del equipo de salud como de otras disciplinas,

permitiendo además obtener el respeto, apoyo y comprensión de la comunidad en general y de las autoridades de salud en especial (44).

### **2.2.3 Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson**

En esta teoría se enfatiza la relación que se establece entre el enfermero y la persona que recibe el cuidado, intentando dar una respuesta a la experiencia fenomenológica vivida por ambos. En este encuentro, ellos se sienten afectados de manera recíproca y la relación va bien más allá de un encuentro técnico entre sujeto y objeto. Sobre esta perspectiva, la enfermería se define como una experiencia existencial vivida entre la enfermera y el paciente (45).

#### **Conceptos de Metaparadigma de Enfermería en la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson**

- **Persona:** Desde la mirada existencialista, Watson considera la persona como “un ser en el mundo”, como una unidad de mente, cuerpo y espíritu que experimenta y percibe conceptualmente el Gestalt, es el locus de la existencia humana y el sujeto de cuidado de enfermería (46).
- **Medio ambiente:** Es la realidad objetiva y externa además del marco de referencia subjetivo del individuo. El campo fenomenológico, o realidad subjetiva, incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro imaginado) (46).
- **Salud:** Es la unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma (espíritu)”. Está asociada con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado (46).
- **Enfermería:** Está centrada en relaciones de cuidado transpersonales. Es un arte cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro, es capaz de detectar y

sentir estos sentimientos y a su vez, es capaz de expresarlos, de forma semejante que la otra persona los experimenta (46).

Se define la enfermería como ciencia humana y arte que estudia la experiencia salud – enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética. Las metas de la enfermería están asociadas con el crecimiento espiritual de las personas, el cual surge de la interacción, la búsqueda del significado de las experiencias de cada uno, el descubrimiento del poder interno, la trascendencia y la auto curación (47).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general:**

**Hi:** “Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la calidad del cuidado enfermero en pacientes del área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.”

**H0:** “No existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la calidad del cuidado enfermero en pacientes del área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.”

### **2.3.2. Hipótesis específicas:**

- Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión carga física y en la calidad de cuidado enfermero en pacientes del área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.”
- Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión carga mental y en la calidad de cuidado enfermero en pacientes del área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.”



- Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión trabajo a turnos y en la calidad de cuidado enfermero en pacientes del área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.”
- Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión factores de la organización y en la calidad de cuidado enfermero en pacientes del área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.”

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 Método de investigación:**

Deductivo porque va de lo general a lo particular llegando a conclusiones directas, partiendo de la elaboración de una o varias hipótesis a partir de teorías o principios existentes (48).

#### **3.2 Enfoque de la investigación:**

Cuantitativa, porque emplea modelos matemáticos y/o estadísticos para obtener sus conclusiones. De manera general, se trata de pedirle a las personas su opinión de manera estructurada para poder producir datos y estadísticas concretas que nos guíen y de esta manera, obtener resultados estadísticos confiables (49).

#### **3.3 Tipo de investigación:**

Aplicada porque busca resolver un problema específico o proporcionar soluciones a problemas que afectan a un individuo, grupo o sociedad (50).

#### **3.4 Diseño de la investigación:**

Correlacional debido a que se describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (51).

##### **3.4.1 Corte:**

Transversal porque se ha realizado la recolección de datos en un corte determinado de tiempo y espacio (52).

#### **3.5 Población, muestra y muestreo**

##### **➤ Población:**

La población del estudio lo conforman 60 enfermeros que laboran en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

### **Criterios de inclusión**

- Enfermeros que acepten firmar el consentimiento informado
- Enfermeros que realizan labor asistencial exclusiva en el área de emergencia de un hospital de Lima.
- Enfermeros de cualquier tipo de modalidad de contrato del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

### **Criterios de exclusión**

- Enfermeros que no firmen el consentimiento informado
- Enfermeros en periodo de descanso físico vacacional o con licencia
- Enfermeros no asistenciales o que cumplan labor administrativa y/o coordinación
- Enfermeros que no pertenezcan al servicio de emergencia

#### ➤ **Muestra:**

No se contará con muestra porque se trabajará con la población total. Será una muestra censal.

### **3.6 Variables y Operacionalización**

#### **Variable 1: Carga laboral**

##### **Definición conceptual:**

La carga de trabajo es la cantidad de actividad que puede ser asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones. La carga de trabajo puede estar formada por una o varias unidades mínimas de trabajo, pudiendo repercutir en su salud personal del quien lo padece (53).

**Definición operacional:**

La carga laboral, viene a ser el conjunto de requerimientos y actividades asignadas al personal de enfermería de la emergencia de adultos de un hospital de Lima ya sean físicos y/o mentales, de cómo afrontar situaciones muchas veces adversas, en los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. El personal de enfermería después de una exhaustiva jornada laboral se manifiesta con signos de fatiga, cansancio y esto puede repercutir en su salud personal como también en la salud del paciente, en situaciones no se logra brindar un cuidado de calidad. La valoración será aplicada en sus dimensiones carga física, carga psicológica, trabajo por turnos y factores de la organización.

**Variable 2: Calidad de cuidado:****Definición conceptual:**

La calidad de los cuidados es un concepto que consiste en poner en marcha el máximo de elementos posibles para garantizar a los pacientes una calidad de seguimiento diagnóstico y terapéutico adaptado. Cuando la calidad de los cuidados es buena el paciente se beneficia de los mejores resultados posibles en función de su patología. La calidad de los cuidados es óptima si se respetan los criterios de presupuesto y cuando los riesgos de complicaciones o de las enfermedades que pueden derivarse de los cuidados de estos pacientes (patologías iatrógenicas) están limitadas al máximo (54).

**Definición operacional:**

Calidad de cuidado es el proceso que comprende la evaluación del nivel de cumplimiento óptimo de las acciones programadas por el enfermero del área de emergencia adultos de un hospital de Lima, con el objetivo de tener satisfacción

de las necesidades del paciente, asegurando la eficacia y eficiencia de los cuidados de enfermería. Así como los estándares de excelencia en función a la atención del enfermero dentro de la percepción del paciente entre el contacto enfermero - paciente. Dicha valoración será aplicada a las dimensiones: humana, científica, entorno.

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Carga laboral	La carga de trabajo es la cantidad de actividad que puede ser asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones. La carga de trabajo puede estar formada por una o varias unidades mínimas de trabajo, pudiendo repercutir en su salud personal del quien lo padece	La carga laboral, viene a ser el conjunto de requerimientos y actividades asignadas al personal de enfermería de la emergencia de adultos de un hospital de Lima ya sean físicos y/o mentales, de cómo afrontar situaciones muchas veces adversas, en los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. El personal de enfermería después de una exhaustiva jornada laboral se manifiesta con signos de fatiga, cansancio y esto puede repercutir en su salud personal como también en la salud del paciente, en situaciones no se logra brindar un cuidado de calidad. La valoración será aplicada en sus dimensiones carga física, carga mental, trabajos a turnos y organización del servicio.	<p>Carga física</p> <p>Carga mental</p> <p>Trabajo a turnos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postura correcta</li> <li>- Desplazamiento</li> <li>- Esfuerzo muscular</li> <li>- Atención y concentración</li> <li>- Pausas y descanso</li> <li>- Ritmo de trabajo</li> <li>- Tratamiento de la información</li> <li>- Información de trabajo</li> <li>- Experiencias del trabajador</li> <li>- Relación de turnos</li> <li>- Calendario de turnos</li> <li>- Estabilidad del grupo</li> <li>- Refrigerio adecuado</li> <li>- Evaluación de salud</li> <li>- Respeto del ciclo de sueño</li> <li>- Protección y seguridad</li> <li>- Limitaciones del turno</li> </ul>	Ordinal	<p>Carga laboral alta: de 48 a 68 puntos</p> <p>Carga laboral media de 23 a 45</p> <p>Carga laboral baja de 0 a 22 puntos</p>

			Factores de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de tareas</li> <li>- Preparación del trabajador</li> <li>- Iniciativa y manejo</li> <li>- Informe de desempeño</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> </ul>		
Calidad de cuidado	<p>La calidad de los cuidados es un concepto que consiste en poner en marcha el máximo de elementos posibles para garantizar a los pacientes una calidad de seguimiento diagnóstico y terapéutico adaptado. Cuando la calidad de los cuidados es buena el paciente se beneficia de los mejores resultados posibles en función de su patología. La calidad de los cuidados es óptima si se respetan los criterios de presupuesto y cuando los riesgos de complicaciones o de las enfermedades que pueden derivarse de los cuidados de estos pacientes (patologías iatrogénicas) están limitadas al máximo</p>	<p>Calidad de cuidado es el proceso que comprende la evaluación del nivel de cumplimiento óptimo de las acciones programadas por el enfermero del área de emergencia adultos de un hospital de Lima, con el objetivo de tener satisfacción de las necesidades del paciente, asegurando la eficacia y eficiencia de los cuidados de enfermería. Así como los estándares de excelencia en función a la atención del enfermero dentro de la percepción del paciente entre el contacto enfermero -paciente. Dicha valoración será aplicada a las dimensiones: humana, científica, entorno.</p>	<p>Proceso de atención de enfermería</p> <p>Necesidades no físicas del paciente</p> <p>Necesidades físicas del paciente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de cuidado escrito</li> <li>- Valoración del paciente</li> <li>- Estado emocional del paciente</li> <li>- Coordinación del plan de cuidado</li> <li>- Cortesía en el trato</li> <li>- Brindar orientación</li> <li>- Identificación del paciente</li> <li>- Explicación de procesamiento</li> <li>- Privacidad del paciente</li> <li>- Protección contra lesiones</li> <li>- Atención de necesidades de confort</li> </ul>	Ordinal	<p>Calidad de cuidado alto de 95 a 141 puntos</p> <p>Calidad de cuidado medio de 48 a 94 puntos</p> <p>Calidad de cuidado bajo de 0 a 47 puntos</p>

			<p>Evaluación de los objetivos del cuidado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención a la necesidad de nutrición</li> <li>- Protección contra las infecciones</li> <li>- Registro escrito y grafico de signos vitales</li> <li>- Notas de enfermería claras y completas</li> <li>- Evaluación de los cuidados</li> </ul> <p>Procedimientos de protección</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidados de equipos invasivos</li> <li>- Registro de fecha de colocación de quipos</li> <li>- Cambio y rotulo de equipos</li> <li>- Aplicación de 10 correctos</li> </ul> <p>Apoyo administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de actividades</li> <li>- Reporte de enfermería</li> <li>- Identificación en las ordenes de enfermería</li> <li>- Delegación de tareas</li> </ul>		
--	--	--	---	--	--



### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica que se realizará será la encuesta para ambas variables

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

Se hará uso de 2 instrumentos. Una de ellos para determinar la carga laboral en el personal de enfermería y otro para para valorar la calidad del cuidado enfermero desde la perspectiva del paciente.

#### **Instrumento para medir la Variable carga laboral**

Correspondiente a la medición de la Escala de carga laboral, fue creada por Hart y Staveland en 1988, teniendo varias adaptaciones siendo la ultima la de Gina Susanibar en el 2019, la misma que contiene 4 dimensiones: carga física, que va del ítem 1 al 16, la segunda carga mental que va del ítem 17 al 31, la tercera dimensión del ítem 32 al 44 y el ultimo de factores de la a organización del ítem 45 al 68. Este instrumento ha sido desarrollado como una herramienta de medición tipo escala Likert, donde cada uno de los ítems (68), presenta dos alternativas de respuesta como son SI (0); NO (1).

Donde se clasifica alta= 46-68; media= 23-45 y por ultimo baja= 0-22 (54).

#### **Instrumento para medir la Variable 2: Calidad de cuidado**

Cuestionario de autoevaluación de la calidad del cuidado enfermero, elaborado por Zúñiga K. en 2021, que consiste en una autoevaluación del personal de enfermería y cuantifica la percepción del mismo profesional sobre la calidad del cuidado, el mismo que contiene 6 dimensiones: Proceso de atención de enfermería del 1- 4 ítems, la segunda dimensión

necesidades no físicas del paciente que va del 5 al 20 ítem, dimensión necesidades físicas del paciente contiene del 21 – 29 ítem, dimensión evaluación de los objetivos del cuidado de enfermería del ítem 30 al 33, dimensión procedimientos de protección a los pacientes del ítem 34 al 41 y la dimensión apoyo administrativo a la atención de enfermería del ítem 42 al 47. Donde cada ítem presenta 4 alternativas de respuestas: si, a veces, no y no aplica. Los resultados obtenidos se clasificarán en calidad de cuidado alto de 95 -141, Medio: 48-94 y bajo de 0 – 47 (55).

### **3.7.3 Validación**

#### **Instrumento 1:**

El cuestionario sobre Carga laboral elaborado por Hart y Staveland, mismo que fue validado por Susanibar en el 2019, mediante el criterio de juicio de expertos conformado por tres especialistas en el tema, con un valor de p: 0.027, siendo aceptable y a su vez recomendable, para ser aplicado en el estudio.

#### **Instrumento 2:**

El cuestionario de autoevaluación de la Calidad del cuidado enfermero, validado por Zúñiga en el 2021, indica su legitimidad por juicio de expertos conformadas por 4 enfermeras que ejercen la labor asistencial, con un valor de p: 0.040, quienes lo determinaron aplicable.

### **3.7.4 Confiabilidad**

#### **Instrumento 1:**

Para determinar la confiabilidad del instrumento Carga laboral el autor realizo una prueba piloto, con un resultado de Alpha de Cronbach de: 0.879, aplicado en 25 enfermeros.

## **Instrumento 2:**

La confiabilidad del instrumento de autoevaluación de la Calidad del cuidado se realizó a través de la prueba piloto referente a la prestación asistencial que brindan los enfermeros de un hospital, el cual pudo aplicarse a 40 enfermeros, obteniendo un Alpha de Cronbach de 0.881, con lo que se garantizó que el instrumento tiene una alta confiabilidad en nuestro medio.

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

#### **Autorización y coordinación previa para el relevamiento de data**

Como primer paso, se presentará el presente proyecto al Comité de Ética de la institución académica universitaria Norbert Wiener.

Una vez se dé el visto bueno y autorización, se procederá la gestión de la autorización que corresponda mediante la presentación de una solicitud emitida a la alta Dirección del Hospital en estudio, una vez hecho viable la obtención de este permiso, el poder contar con la accesibilidad a los enfermeros y pacientes del área de Emergencia adultos para poder aplicar los instrumentos. Se precisa que la suscrita será quien haga las coordinaciones respectivas y quien aplique los instrumentos.

#### **Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

El procedimiento de recolección de información se efectuará a partir de octubre del 2022 a febrero del 2023. Se tratará de cubrir el integro de los turnos de atención programados. Con

cada enfermero se considera tomar un periodo equivalente a 30 minutos promedio en que pueda absolver cada uno de los ítems formulados y también de acuerdo a su disponibilidad, de igual manera con cada paciente un promedio de 25 minutos dependiendo su estado de salud.

El llenado de las encuestas será en el ambiente proporcionado por las autoridades de la institución de salud, donde el profesional de enfermería tendrá la comodidad

Al finalizar el llenado de las encuestas se les agradecerá por su participación en este estudio.

### **Análisis Datos**

Se llevará a cabo mediante el desarrollo de la estadística denominada descriptiva e inferencial, siendo las pruebas aplicadas de tipo estadísticas. Para tal efecto, la data debe ser registrada en una plantilla virtual del programa Microsoft Excel.xls versión 09, para su clasificación, organización y control de calidad, posteriormente esta data virtual será exportada para su evaluación correspondiente en el software estadístico SPSS versión 26, en donde se harán los cálculos respectivos y se desarrollarán tablas para las variables.

Para establecer la prueba de hipótesis se utilizará la prueba estadística de Sperman.

Finalmente, se llevará a cabo, el análisis correlacional de las variables utilizando pruebas estadísticas.

### **3.9 Aspectos éticos**

El contexto en el que se desarrollará el estudio debe considerarse aspectos relativos a la salvaguarda de los participantes en la investigación. Por tal, se prioriza tener en cuenta los principios bioéticos de justicia, beneficencia, autonomía, y no maleficencia. Estos se detallan

de la siguiente manera:

### **Principio de Justicia**

Se desarrollará desde el punto de vista de un sistema igualitario, que establece el pleno derecho a la salud igualitaria. Se recalca que todos los participantes del estudio no sufrirán discriminación alguna.

### **Principio de Autonomía**

Consiste en respetar la voluntad de los pacientes y enfermeros al momento de aplicar el estudio. A cada uno se le brindarán los detalles del estudio para solicitar su consentimiento de participación.

### **Principio de Beneficencia**

Hace referencia a los actos de buena fe, humanidad, amor, altruismo, caridad o amabilidad. La beneficencia es comprendida por cualquier tipo de acción que presenta por finalidad procurar el bienestar del prójimo. Por tal aspecto, inmediatamente se conozcan los resultados de los cuestionarios, estos se pondrán a disposición del área de gestión del potencial humano del hospital a efecto se diseñen intervenciones de mejora de la calidad respecto de las intervenciones que ejecute enfermería. También, los enfermeros de emergencia que participen en calidad de encuestados en el estudio podrían recibir vía correo electrónico los resultados generales de la encuesta.

### **Principio de no maleficencia**

Hace referencia a no infringir daño intencionalmente o realizar alguna acción negligente. Dando prioridad a la previsión del daño físico, psicológico, social y mental. A cada participante dentro del estudio se le informará que la investigación no tiene implicancia

de riesgo para su integridad individual o salud, y que se mantendrá la confidencialidad de la información recabada.

#### 4. CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades

Actividades 2022 - 2023	<i>Octubre</i>				<i>Noviembre</i>				<i>Diciembre</i>				<i>Febrero</i>			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Elección del problema y búsqueda de fuentes bibliográficas		X														
2.Desarrollo del marco teórico		X														
3. Descripción de la población, muestra y muestreo							X									
4.Descripción de los aspectos éticos							X									
5. Desarrollo de los aspectos administrativos							X									
6. Desarrollo de la matriz de consistencia de anexos											X					
7.Aprobación del proyecto											X					
8.Presentación del Informe final y sustentación															X	

## 4.2. Presupuesto

DETALLE	DESCRIPCION	CANTIDAD	TOTAL
Material de escritorio	Lapiceros	10 unidades	20.00
	Lápiz	2 unidades	2.00
	Perforador	1 unidad	7.00
	Grapas	1 caja	5.00
	Folders	5 unidades	8.00
	Resaltador	2 unidades	5.00
	Tampón	2 unidades	10.00
	Sobre manila	50 unidades	25.00
Material informático	USB	1 unidad	25.00
	Internet	150 horas	150.00
Servicio de impresión	Impresión	200 hojas	100.00
XServicio de movilidad	movilidad	15 veces	100.00
Recurso humano	Asesor	1	250
		<b>TOTAL</b>	<b>707</b>



## REFERENCIAS

1. Revista redacción médica. Sobrecarga de trabajo enfermero. España. 07 de agosto [Internet] 2018. [citado 2022 Oct 2]; 70(10) Disponible en: <https://www.redaccionmedica.com/secciones/enfermeria/sobrecarga-de-trabajo-enfermero-peligra-su-salud-y-la-de-los-pacientes--3322>
2. Diario enfermero. La sobrecarga de horas laborales de las enfermeras, un problema para el trabajo en equipo. España. [Internet] 2018 [citado 2022 Oct 4]; 21(2). Disponible en: <https://diarioenfermero.es/la-sobrecarga-horas-laborales-las-enfermeras-problema-trabajo-equipo/>
3. Fernández García, E. Complejidad en cuidados y mortalidad durante la hospitalización. [Tesis Doctoral Inédita]. Universidad de Sevilla, Sevilla. España [Internet] 2019. [citado 2022 Oct 2 25]; 19(58). Disponible en: <https://hdl.handle.net/11441/92450>
4. Gómez D, Granada M y García N. Factores asociados a la sobrecarga laboral en personal de enfermería en hospital de tercer nivel. Colombia [Internet] 2021. [citado 2022 Oct 14]; 10(8) Disponible en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/15153/DANIELA%20GOMEZ%20ESPITIA.pdf?sequence=1>
5. Campusano M y Huamán M. Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral en enfermería. Lima [Internet] 2018. [Tesis para optar título de especialista]. [citado 2022 Oct 26]; 18(3) Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2049/ESPECIALIDAD%20-%20Mary%20Luz%20Campusano%20Machahuay.pdf?sequence=1>

6. Yalta Gómez y Vianca Mishel. Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Lima. Octubre/noviembre [Internet] 2017. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2983108>
7. Castro L. Percepción de sobrecarga laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia. Hospital Nacional Almanzor Aguinaga. Chiclayo. [Internet] 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2397>.
8. Cornejo M. y Tito J. Trabajo de investigación “Sobrecarga laboral y estrés en la enfermera en la unidad de cuidados intensivos del Hospital III Regional Honorio Delgado”. [Tesis para optar el título de Especialista]. Arequipa – Perú. [Internet] 2018.
9. Veliz, Carol. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de cirugía del hospital de Huaycán. Lima. [Internet] 2019. [Tesis para optar el título de Licenciado en enfermería]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3443>.
10. Vásquez Rolando. Revista médica Rebagliati. Una experiencia de gestión en emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Essalud. [Internet] 2018. Disponible en: [https://revistamedicarebagliati.org.pe/wp-content/uploads/2021/06/4-ARTICULO\\_ESPECIAL.pdf](https://revistamedicarebagliati.org.pe/wp-content/uploads/2021/06/4-ARTICULO_ESPECIAL.pdf)
11. Saltos M, Pérez C, Suárez R, Linares S. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. Rev cubana Enferm. 34(2) 2018 [Internet] 26 [] Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170>
12. Pambaquishpe C. Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social. Trabajo de investigación. Ecuador. [Internet] 2021. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11541/2/PG%20883%20TRABAJO%20ODE%20GRADO.pdf>

13. Jiménez C, Rodríguez H, Rodríguez M. Relación entre la carga laboral de enfermería y la calidad del cuidado en pacientes críticos cardiovasculares de Villavicencio. Colombia. [Internet] 2021. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58278/CARGA%20LABORAL%20Y%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO.pdf>
14. Del Valle K. Sobrecarga laboral por cantidad de pacientes atendidos que influye en la calidad de atención del profesional de enfermería. Revista San Gregorio; No 47. Ecuador. [Internet] 2021. Disponible en: <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1966>
15. Mejía P y Murga S. Trabajo de investigación “Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario”. [Tesis para optar el título de Licenciado en enfermería]. Trujillo – Perú. [Internet] 2019.
16. Zúñiga K. Sobre carga laboral y calidad del cuidado en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina del Hospital 2 de mayo. Lima. [Internet] 2021. [Tesis]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5609/TESIS%20MAESTRO-ZUC3%91IGA%20CHAVEZ-FCS-2021.pdf?sequence=1>
17. Failoc A. Carga Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en la Emergencia Covid de un Hospital Nivel IV Es Salud, Callao. Lima. [Internet] 2022. [Tesis]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83436/Failoc\\_APE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83436/Failoc_APE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Gil E. Sobrecarga laboral y calidad de atención de enfermería a pacientes neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos del servicio de neonatología del Hospital Sabogal. Lima. [Internet] 2020. [Tesis de maestría]. Disponible en:

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5666/CARATULA\\_GIL%20MIRANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5666/CARATULA_GIL%20MIRANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

19. Escobedo Virginia y Cornejo Ana. Tesis de segunda especialidad. “Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente, servicio de emergencia del hospital regional Honorio Delgado. Arequipa. [Internet] 2017. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3162/ENSesdevs.pdf>
20. Miguel et al. La carga de trabajo. Revista sanitaria de investigación. [Internet] 2021. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-carga-de-trabajo-articulo-monografico/>
21. Machaca, Milagros. Estrés y sobrecarga laboral del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Goyeneche III. Arequipa. [Internet] 2021. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4818887>
22. Huamán Rosa. Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia en el Hospital Nacional Sergio Bernales. Lima. [Internet] 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40649>
23. Escobedo Virginia y Cornejo Ana. “Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente, servicio de emergencia del hospital regional Honorio Delgado. [Tesis de segunda especialidad]. Arequipa. [Internet] 2017. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3162>
24. Ascona Baldeón, Joseph y Espinoza Córdor, Naisha. Carga laboral y bienestar psicológico del profesional de enfermería, servicio de emergencia. Hospital Sergio Bernales. [Tesis para optar título de Lic en enfermería]. Lima. [Internet] 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57721>

25. Aredo Helen. Competencias de la enfermera(o) especialista en el cuidado del paciente en urgencia y emergencia en instituciones hospitalarias. Trujillo. [Internet] 2019. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14923>
26. Aznar P et al. Riesgos ergonómicos de carga física en el personal sanitario. revista Ocronos. Vol. IV. N° 4—abril 2021. Pág. Inicial: Vol. IV; n°4: 64. Ocronos. 2021;4(4): 64. [Internet] Disponible en: <https://revistamedica.com/riesgos-ergonomicos-carga-fisica/>
27. Marín Vargas Betty y Gonzalez Argote Javier. Artículo: Riesgos ergonómicos y sus efectos sobre la salud en el personal de enfermería. Buenos Aires. Argentina. [Internet] 2022. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5517/551770301012/>
28. ORP Fundación internacional. Correcta manipulación de cargas en el trabajo. [Internet] 2019. Disponible en: <https://fiorp.org/correcta-manipulacion-de-cargas-en-el-trabajo/>
29. Soria C. Qué es la carga mental y como saber si la sufres. [Internet] 2019. Disponible en: <https://www.hola.com/estar-bien/20191008152601/psicologia-carga-mental-que-es-cs/>
30. Lamarca F. Trabajo a turnos, repercusiones sobre la salud de los trabajadores. Revista digital Inesem. [Internet] 2020. Disponible en: <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-empresarial/trabajo-nocturno/>
31. García S. El trabajo a turnos, riesgos laborales y medidas preventivas. [Internet] 2018. Disponible en: <https://www.metacontratas.com/blog/el-trabajo-a-turnos-riesgos-laborales-y-medidas-preventivas/>
32. Romero, Gema. Consejo General de colegios oficiales de enfermería de España. Los turnos de más de 12 horas provocan desgaste e insatisfacción laboral en las enfermeras. España. [Internet] 2021. Disponible en: <https://www.consejogeneralenfermeria.org/actualidad-y-prensa/sala-de->

prensa/noticias/item/19357-los-turnos-de-mas-de-12-horas-provocan-desgaste-e-  
insatisfaccion-laboral-en-las-enfermeras

33. Cáceres C. Organización de los servicios de salud. [Internet] 2021. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/528122011/ORGANIZACION-DE-LOS-SERVICIOS-DE-SALUD>
34. Organización colegial de enfermería de Castilla y León. Importancia de la enfermería en un servicio público de salud. España. [Internet] 2021. Disponible en: <https://enfermeriacyl.com/por-que-es-importante-la-enfermeria-en-un-servicio-publico-de-salud/>
35. Santiago, Alma et al. Revista Ciencia y enfermería. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. México. [Internet] 2020. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219)
36. Cobos D. et al. Gestión de la calidad de los cuidados en enfermería. Revista electrónica de portales médicos. 2019. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/gestion-de-la-calidad-de-los-cuidados-en-enfermeria/>
37. Yañez Khatia, Rivas Edith y Campillay Maggie. Artículo: Ética del cuidado y cuidado de enfermería. Montevideo, Uruguay. [Internet] 2021. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2124>
38. Monje P, Miranda P, Oyarzun J, Seguel F, Flores E. Ciencia y Enfermería. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Chile. [Internet] 2018. Disponible en: [Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=%20S071%207-9553201800010020](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=%20S071%207-9553201800010020)

39. Universidad internacional de Valencia. Proceso de atención de enfermería: concepto y etapas. España. [Internet] 2017. Disponible en: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/proceso-de-atencion-de-enfermeria-concepto-y-etapas>
- Rojas, Jorge. Revista electrónica de portales médicos. Cuidado humanizado de enfermería ¿utopía o realidad? México. [Internet] 2020. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidado-humanizado-de-enfermeria-utopia-o-realidad/>
40. González Alberto. Gestión de enfermería. Inglaterra. [Internet] 2022. Disponible en: <https://gestiondeenfermeria.com/identificar-las-necesidades-del-paciente/>
41. Corbin, Juan. Los 13 tipos de necesidades humanas. Argentina. [Internet] 2017. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-necesidades-humanas>
42. Universidad de Antioquia. Evaluación del cuidado de enfermería. Colombia. [Internet] 2017. Disponible en: <https://sites.google.com/site/cuidadosenfermeriagenerales/4-pae-planeacion-de-los-cuidados-de-enfermeria/4-1-metodologia-del-pae/4-2-etapas-del-proceso-enfermero/4-3-evaluacion-del-cuidado-de-enfermeria>
43. Organización mundial de la salud. Seguridad del paciente. [Internet] 2019. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
44. Escuela de enfermería de la Pontificia Universidad Católica de Chile. L función administrativa de la enfermera. Revista Horizonte de enfermería. Vol. 2 No. 1 (1991); 35-38. [Internet] 2020. Disponible en: <https://revistas.uc.cl/wp-rev/horizonte-de-enfermeria/la-funcion-administrativa-de-la-enfermera/>
45. Mena, Dani y Cántaro Sara. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de emergencia del hospital san juan de Lurigancho.

- [Internet] 2018. [Tesis para optar el título de Bachiller en enfermería]. Perú. 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3762>
46. Lopez Jenny. Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson. [Internet] 2020. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/476193365/TEORIA-DEL-CUIDADO-HUMANIZADO-DE-JEAN-WATSON>
47. Rodríguez, Fátima. Vida y palabras de Jean Watson: El cuidado humano. Venezuela. [Internet] 2017. Disponible en: <https://hablemosdeenfermeria.blogspot.com/2015/09/vida-y-palabras-de-Jean-Watson-el-cuidado-humano.html>
48. Westreicher Guillermo. Método deductivo. [Internet] 2020. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>
49. Hernández, R. y Mendoza, C. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7°). McGraw-Hill Education. [Internet] 2018. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
50. Comunicación institucional. ¿Qué es la investigación aplicada y cuáles son sus principales características? Artículo. [Internet] 2018. Disponible en: <https://blogposgrados.tijuana.iberomex.mx/investigacion-aplicada/>
51. Velásquez Aldrin. ¿Qué es la investigación correlacional? [Internet] 2022. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>
52. Ortega Cristina. ¿Qué es un estudio transversal? [Internet] 2022. Disponible en:
53. Acosta, M. y Maya, G. Revista ciencia y cuidado, Artículo original: Competencias clínicas y carga laboral de enfermería en unidades de cuidado intensivo adultos. Vol. 17. N° 2. Mayo – [Internet] agosto 2020. Cúcuta, Colombia. [Internet]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/342755149\\_Competiciones\\_clinicas\\_y\\_carga\\_laboral\\_del\\_profesional\\_de\\_Enfermeria\\_en\\_la\\_Unidad\\_de\\_Cuidado\\_Intensivo\\_adulto](https://www.researchgate.net/publication/342755149_Competiciones_clinicas_y_carga_laboral_del_profesional_de_Enfermeria_en_la_Unidad_de_Cuidado_Intensivo_adulto)



54. Universidad Da vinci. Cualidades que debe tener un profesional de enfermería. Guatemala. 2020. Disponible en: <https://udv.edu.gt/cualidades-que-debe-tener-un-profesional-en-enfermeria/>
55. Espinoza y Velarde. “Carga laboral y su relación con la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima”. Trabajo de investigación para optar título de especialista. [Internet] 2022. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6271/T061\\_22311171\\_42037432\\_S.pdf?sequence=1&isAllowe](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6271/T061_22311171_42037432_S.pdf?sequence=1&isAllowe)

## ANEXO 1

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la carga laboral del personal de enfermería y la calidad del cuidado enfermero en el paciente del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2022?</p>	<p><b>General</b></p> <p>“Determinar cuál es la relación entre la carga laboral del personal de enfermería y la calidad del cuidado enfermero en el paciente del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2022”.</p>	<p><b>General</b></p> <p>“Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la calidad del cuidado enfermero en pacientes del área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.”</p>	<p><b>V1: Independiente</b></p> <p>Carga laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>D1: Carga Física</p> <p>D2: Carga mental</p> <p>D3: Trabajo a turnos</p> <p>D4: Factores de la organización</p> <p><b>V2: Dependiente</b></p> <p>Calidad de cuidado</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> correlacional de corte transversal</p> <p><b>Población y muestra:</b> 60 enfermeros conforman la población y por ser una población finita la muestra será la misma</p> <p><b>Instrumentos:</b> Mediante 2 cuestionarios que serán aplicados al personal de enfermería, el primero evaluará la carga laboral del personal de enfermería y el segundo cuestionario será de autoevaluación de los enfermeros sobre la calidad del cuidado hacia los pacientes</p>
<p><b>Específicos</b></p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión carga física de la carga laboral y la calidad del cuidado enfermero de un hospital de Lima, 2022?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión carga mental de la carga laboral con la calidad del cuidado enfermero de un hospital de Lima, 2022?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>-Identificar la relación que existe entre la dimensión carga física de la carga laboral en el personal de enfermería y la calidad del cuidado enfermero.</p> <p>-Identificar la relación que existe entre la dimensión carga mental de la carga laboral en el personal de enfermería con la calidad del cuidado enfermero.</p>	<p><b>Específicas</b></p> <p>-Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión carga física y en la calidad de cuidado enfermero en pacientes del área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.”</p> <p>-Existe relación estadísticamente significativa entre la carga</p>		

<p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión trabajo a turnos de la carga laboral y la calidad del cuidado enfermero de un hospital de Lima, 2022?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la dimensión factores de la organización de la carga laboral con la calidad del cuidado enfermero de un hospital de Lima, 2022?</p>	<p>-Identificar la relación que existe entre la dimensión trabajos a turnos de la carga laboral en el personal de enfermería con la calidad del cuidado enfermero.</p> <p>-Identificar la relación que existe entre la dimensión organización del servicio de la carga laboral en el personal de enfermería con la calidad del cuidado enfermero.</p>	<p>laboral en su dimensión carga mental y en la calidad de cuidado enfermero en pacientes del área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.”</p> <p>-Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión trabajo a turnos y en la calidad de cuidado enfermero en pacientes del área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.”</p> <p>-Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión factores de la organización y en la calidad de cuidado enfermero en pacientes del área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.”</p>	<p><b>Dimensiones:</b></p> <p>D1: Proceso de atención de enfermería</p> <p>D2: Necesidades no físicas del paciente</p> <p>D3: Necesidades físicas del paciente</p> <p>D4: Evaluación de los objetivos del cuidado e enfermería</p> <p>D5. Procedimientos de protección a los pacientes</p> <p>D6: Apoyo administrativo a la atención de enfermería</p>	<p>hospitalizados en el área de emergencia.</p>
---	---	--	--	---

## CUESTIONARIO DE LA CARGA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA

Este instrumento presenta 4 dimensiones con 68 preguntas sobre la carga laboral de los enfermeros en la atención de los pacientes en el área de emergencia.

### I. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS: marque con una X

Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M

F

Periodo de servicio: \_\_\_\_\_

Trabaja en otra parte: \_\_\_\_\_

Carga familiar: \_\_\_\_\_

Requiere cuidados especiales: \_\_\_\_\_

### II. INSTRUCCIONES: Marque con X en el casillero que crea conveniente.

<b>ITEMS</b>			
N°	<i><b>DIMENSION CARGA FISICA</b></i>		
POSTURA CORRECTA		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	El trabajo le permite cambiar la posición de pie-sentado		
2	Mantiene la columna en una sola postura adecuada de pie o sentado		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral		
DESPLAZAMIENTO		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4	El trabajo exige movilizarse de un lugar a otro		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral		
6	Ejecuta desplazamientos con carga menor a 2 kilos (bombas, monitores, etc.)		
ESFUERZO MUSCULAR		<b>SI</b>	<b>NO</b>
7	El trabajo exige ejercer esfuerzo muscular		
8	Para resolver las tareas utiliza solo la fuerza de las manos		
9	Los enceres están operativos y permiten disminuir el esfuerzo muscular (camas parantes, etc.)		
10	Cuenta con equipos especiales para levantar cargas mayores a 30 kg.		

11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25kg.		
12	El peso de la carga permite movilizarla con facilidad		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse (ejem: pasadizos libres)		
15	Le han brindado información y /o capacitación sobre manipulación correcta de cargas		
16	Ud. Manipula correctamente las cargas tomando medidas y posturas adecuadas		
	<b><i>DIMENSION 2 CARGA MENTAL</i></b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>ATENCION Y CONCENTRACION</b>		
17	El nivel de concentración requerido para la ejecución de la tarea es bajo		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial		
	<b>PAUSAS Y DESCANSO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
19	Su trabajo le permite pequeños descansos en su jornada laboral		
20	Se puede cometer algún error sin daños sobre otras personas		
	<b>RITMO DE TRABAJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
21	Ritmo de trabajo es por orígenes del exterior		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente resuelto por un trabajador con experiencia		
	<b>TRATAMIENTO DE LA INFORMACION</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
23	Su trabajo se fundamenta en métodos de investigación		
24	La información se percibe educada		
25	Entiende con habilidad las instrucciones establecidas		
26	La cantidad de información que se recibe es prudente		
	<b>INFORMACION DE TRABAJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
27	Le brindan información clara, sencilla y concreta		
28	El diseño de trabajo es conveniente para la ejecución solicitada		
	<b>EXPERIENCIAS DEL TRABAJADOR</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
29	La experiencia del trabajador hace que los procedimientos sean efectivos		
30	El trabajador suele efectivizar su labor sin dificultades		
31	El entorno físico proporciona el desarrollo del trabajo		
	<b><i>DIMENSIONES 3: TRABAJOS A TURNOS</i></b>		
	<b>RELACION DE TURNOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
32	El trabajo que ejecuta es a turnos fijos (solo diurnos)		
	<b>CALENDARIO DE TURNOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
33	El rol de guardia lo conoce con anticipo		
	<b>ESTABILIDAD DEL GRUPO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
34	Los trabajadores participan de la determinación de los grupos		
35	Los equipos de trabajo son constantes		
	<b>REFRIGERIO ADECUADO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>

36	Le brinda su institución una comida caliente y balanceada		
	<b>EVALUACION DE SALUD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
37	Le brinda su institución evaluación médica antes de iniciar su trabajo		
	<b>RESPECTO DEL CICLO DE SUEÑO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
38	En su trabajo realiza turnos nocturnos		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia		
40	Procura que los turnos de noches sean menor que turnos diurnos		
41	Se puede practicar el retorno venoso en el turno noche		
	<b>PROTECCION Y SEGURIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.		
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche		
	<b>LIMITACIONES DEL TURNO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno		
	<b><i>DIMENSION 4: FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN</i></b>	SI	NO
	<b>CANTIDAD DE TAREAS</b>		
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas		
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas		
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluye tareas de preparación, ejecución y revisión)		
	<b>PREPARACION DEL TRABAJADOR</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
48	La preparación de los trabajadores está en la relación con el trabajo que realizan		
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso		
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final		
51	La organización de las tareas esta previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado		
	<b>INICIATIVA Y MANEJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias		
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesité		
54	Puede elegir el método de trabajo		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado		
56	Ud. Conoce la definición exacta de las funciones que debe desarrollar en su puesto de trabajo		
57	Las instituciones de ejecución (ordenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores		
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre ordenes o métodos de trabajo, exigencias temporales		
	<b>INFORME DE DESEMPEÑO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>

59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado		
	<b>TOMA DE DESICIONES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
60	Generalmente sus jefes toman decisiones consultando a los trabajadores		
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores		
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo		
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.		
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.		
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa		
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se Buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.		
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación		

## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO

### INSTRUCCIONES

En este cuestionario encontrara 47 preguntas acerca de la calidad de cuidado que brinda a sus pacientes, lea detenidamente cada interrogante y seleccione marcando la casilla que corresponda.

<b>LEYENDA</b>	
SI	Cumplo con esta actividad
A VECES	Algunas veces cumplo
NO	No cumplo con esta actividad
NO APLICA	No es mi función

<b>I.- PROCESO DE ATENCION DE ENFERMERIA</b>					
Nº	PREGUNTAS	Si	A veces	No	No aplica
1.	¿Elaboras por escrito el plan de cuidados?				
2.	¿Realizas una valoración de la condición física del paciente?				
3.	¿Incluyes en el plan de atención el estado emocional del paciente?				
4.	¿Coordinas el plan de atención de enfermería con el plan de cuidados médicos?				
<b>II.- NECESIDADES NO FISICAS DEL PACIENTE</b>					
Nº	PREGUNTAS	Si	A veces	No	No aplica
5.	¿Al llegar el paciente, lo recibes y le brindas orientación sobre las facilidades hospitalarias?				
6.	¿Le indicas al paciente como puede llamarte si te necesita?				
7.	¿Orientas al paciente al ubicarlo en su unidad?				
8.	¿Manifiestas cortesía en el trato hacia el paciente?				
9.	¿Llamas al paciente por su nombre?				
10.	¿Te presentas con el paciente indicándole tu nombre?				
11.	¿Te aseguras contar con una autorización por escrito antes de realizar procedimientos especiales y/o estudios?				
12.	¿Informas al paciente acerca del plan de atención diaria?				
13.	¿Explicas al paciente los procedimientos y estudios especiales?				
14.	¿Cierras la puerta o colocas biombos para realizar exámenes o procedimientos para mantener la privacidad del paciente?				
15.	¿Le das oportunidad al paciente para que exprese sus temores y ansiedades?				
16.	¿Explicas al paciente acerca del uso de equipos especiales (bombas de infusión equipo de inhalación, holter, otros)?				
17.	¿Informas al paciente acerca de las actividades antes de realizar?				



18.	¿Escuchas al paciente?				
19.	¿Comunicas a la familia cuando hay alteraciones en la condición y/o tratamiento del paciente?				
20.	¿Incluyes a la familia en el proceso del cuidado de enfermería?				
<b>III. NECESIDADES FISICAS DEL PACIENTE</b>					
<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Si</b>	<b>A veces</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
21.	¿Proteges al pacientes de lesiones o accidentes?				
22.	¿Atiendes las necesidades de confort y descanso del paciente?				
23.	¿Atiendes la necesidad de higiene física (baño) del paciente?				
24.	¿Atiendes la necesidad de oxígeno del paciente?				
25.	¿Atiendes la necesidad de actividad física del paciente?				
26.	¿Atiendes la necesidad de nutrición y balance de líquidos del paciente?				
27.	¿Atiendes la necesidad de eliminación del paciente?				
28.	¿Atiendes la necesidad del cuidado de la piel del paciente?				
29.	¿Proteges al paciente de posibles infecciones?				
<b>IV.- EVALUACION DE LOS OBJETIVOS DEL CUIDADO DE ENFERMERIA</b>					
<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Si</b>	<b>A veces</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
30.	¿Registras por escrito y registras los signos vitales del paciente?				
31.	¿Tus registros en las notas de enfermería son claros y legibles?				
32.	¿Registras en las notas de enfermería el cuidado proporcionado al paciente?				
33.	¿Evalúas la respuesta del paciente a los cuidados recibidos?				
<b>V.- PROCEDIMIENTOS DE PROTECCION A LOS PACIENTES</b>					
<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Si</b>	<b>A veces</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
34.	¿Realizas procedimientos de aislamiento y no contaminación del paciente?				
35.	¿Proporcionas cuidados de las sondas, catéteres y drenajes del paciente?				
36.	¿Registras por escrito la fecha y hora de colocación de catéteres, sondas y drenajes?				
37.	¿Cambias el catéter periférico en un tiempo máximo de 72 horas?				
38.	¿Realizas aseo perineal al paciente con sonda vesical?				
39.	¿Mantienes la asepsia de equipos y soluciones para la aspiración de secreciones e irrigaciones?				
40.	¿Los frascos de terapia intravenosa están rotulados con numero de cama, de frasco, tipo de solución, medicamentos agregados, goteo por minuto y fecha?				
41.	¿Aplicas la “regla de los 10 correctos” antes de la administración de medicamentos a los pacientes?				
<b>VI.- APOYO ADMINISTRATIVO A LA ATENCION DE ENFERMERIA</b>					
<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>	<b>No aplica</b>

42.	¿Organizas la distribución de las actividades de cuidado?				
43.	¿Verificas que el personal de enfermería encargado realice rondas a todos los pacientes hospitalizados?				
44.	¿Te aseguras que las tareas sean delegadas de acuerdo a las necesidades del paciente y al nivel de habilidad personal?				
45.	¿Cumples con la recepción del reporte de enfermería al iniciar tu turno de trabajo y entregas tu reporte al finalizar?				
46.	¿Revisas diariamente las órdenes para asegurar que todas las transcripciones sean exactas, actuales y completas?				
47.	¿Firmas y sellas tus notas de enfermería como lo requiere la política del hospital?				

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Estimado(a), se le invita a participar de la presente investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “CARGA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y CALIDAD DEL CUIDADO EN EL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2022”.

**Nombre de la investigadora:** Cabrera Armas Karla Lissette

**Propósito del estudio:** Determinar cuál es la relación entre la carga laboral del personal de enfermería y la calidad del cuidado en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal).

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo la investigadora podrá conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse conmigo (Cabrera Armas Karla Lissette) al celular 945176142.

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
N.º de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	
Firma	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	
Firma	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	

Fecha:

Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

Firma del participante .....