



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

“CARGA LABORAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL
CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE
EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA 2022”

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES

Presentado por:

AUTOR: ESPINOZA JORGE, JOSÉ LUIS
VELARDE PEREZ, GUILLIAM PATRICIA

ASESOR: Mg. MORI CASTRO JAIME ALBERTO

LIMA – PERÚ

2022

**“Carga Laboral y su relación con la Calidad del Cuidado del Profesional de
Enfermería en el Área de Emergencia de un Hospital de Lima 2022”**

DEDICATORIA

Este presente trabajo de investigación se lo dedico
a Dios porque darne la vida, salud y porque
ilumina mi camino; a mis seres queridos (Padres)
que siempre están presente en cada paso que damos
en nuestra vida profesional, dándonos fortaleza y
guiándonos a ser cada vez mejores y competentes
en este mundo de triunfadores.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi institución Universitaria:
Universidad Privada Norbert Wiener en facilitarme
los conocimientos y herramientas necesarias para
desarrollarme profesionalmente. A mi asesor Mg.
Jaime Morí que gracias a sus enseñanzas logre
culminar mi trabajo de investigación.

JURADOS:

Presidente : Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández.

Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera.

Vocal : Mg. Werther Fernando Fernández Rengifo

INDICE

Resumen	1
Abstract	2
1. EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Justificación de la investigación.....	7
1.4.1. Teórica	7
1.4.2. Metodológica	7
1.4.3. Práctica.....	8
1.5. Delimitaciones de la investigación	8
1.5.1. Temporal	8
1.5.2. Espacial	8
1.5.3. Recursos	8
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas	11

2.2.1. Carga laboral.....	11
2.2.2. Calidad del cuidado.....	13
2.3. Formulación de hipótesis.....	16
2.3.1. Hipótesis general.....	16
3. METODOLOGÍA	17
3.1. Método de la investigación.....	17
3.2. Enfoque de la investigación.....	17
3.3. Tipo de investigación.....	17
3.4. Diseño de la investigación.....	17
3.5. Población, muestra y muestreo.....	18
3.6. Variables y operacionalización.....	19
3.6.1. Variable carga laboral.....	19
3.6.2. Variable calidad del cuidado.....	19
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1. Técnica.....	23
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	23
3.7.3. Validación	24
3.7.4. Confiabilidad.....	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	25
3.9. Aspectos éticos	25
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	27
4.1. Cronograma de actividades	27

4.2. Presupuesto	28
5. REFERENCIAS	29
6. ANEXOS	38
6.1. Matriz de consistencia	39
6.2. Matriz de operacionalización de variables	41
6.3. Instrumentos	44
6.4. Consentimiento informado	53

Resumen

Objetivo: Analizar la relación entre carga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería del área de emergencia de un hospital de Lima, 2022 Metodología: Este estudio tiene enfoque cuantitativo de tipo básico, de corte transversal con diseño no experimental y correlacional. La población está constituida por 45 licenciados de enfermería que laboran en la emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa según criterios de inclusión y exclusión. Se empleara la técnica de la encuesta, para la evaluación de carga laboral , el cuestionario llamado Carga Laboral cuyos autores fueron Hart y Staveland (1988) y en la evaluación de calidad del cuidado se utilizará el cuestionario de evaluación CARE – Q (escala de cuidado) realizado por la Dra. Patricia Larson ambos cuestionarios han sido adaptados, validado mediante juicio de expertos por Gina Susanibar en su estudio de investigación en el año 2019.

Palabras claves: Carga laboral, calidad del cuidado, profesional de enfermería.

Abstract

Objective: To analyze the relationship between workload and quality of care of the nursing professional in the emergency area of a hospital in Lima, 2022 **Methodology:** This study has a basic, cross-sectional quantitative approach with a non-experimental and correlational design. The population is made up of 45 nursing graduates who work in the emergency room of the José Casimiro Ulloa Hospital according to inclusion and exclusion criteria. The survey technique will be used to evaluate the workload, the questionnaire called Workload whose authors were Hart and Staveland (1988) and in the evaluation of quality of care the CARE-Q evaluation questionnaire will be used (scale of care) conducted by Dr. Patricia Larson, both questionnaires have been adapted, validated by expert judgment by Gina Susanibar in her research study in 2019.

Keywords: Workload, quality of care, nursing professional. **Keywords:** Workload, quality of care, nursing professional

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Es oportuno saber sobre esta investigación que pone en conocimiento la problemática de la calidad de enfermería. La Clinical Nurse Specialist nos menciona acerca de la necesidad de enfermeras líderes, en para la formación de enfermeras especialistas en calidad de cuidados y por tal motivo, su práctica avanzada tiene como base los propios cuidados de enfermería, donde el avance de las actividades toma prestadas responsabilidades propias de la profesión (1).

Para mejorar el avanza de la calidad del cuidado se realizó En abril de 2015, una reunión de 2 días en Hamilton, organizado por la Organización Panamericana de la Salud y la Universidad McMaster titulada, “El acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud: Cumbre de Enfermería de Práctica Avanzada”. Treinta enfermeras y profesional sanitario de toda América. Luego la Organización Mundial de la Salud establece directrices estratégicas para los años 2016–2020 (2).

Según este trabajo el personal asistencial de Enfermería presenta un alto riesgo de experimental una excesiva sobrecarga de labores es un estresor significativo que muchas veces ocasión un deterioro significativo. Siendo importante la autoeficacia para disminuir el estrés laboral (3).

Sin embargo, para la OPS la atención primaria de salud se centra en las necesidades de la población desplegando en función a diversos criterios. Siendo México uno de los primeros países que pusieron normas que regulan, la indicación médica por parte de enfermería, solo en casas de casos de urgencia donde no se encuentra en el momento el

personal médico. Siendo de suma importancia en esta época de pandemia por covid19 (4).

Cada país latinoamericano y el caribe utilizan diferente terminología para identificar el papel de Enfermería Practica Avanzada; Países como los Estados Unidos de América y Canadá han incorporado la efectividad de la acción de enfermería dentro de sus sistemas de atención primaria de Salud para sus comunidades marginadas. En Latinoamérica: Brasil, Colombia, Chile y el mismo México tomaron iniciativas y diálogos para fortalecer la calidad de atención la Enfermería Practica Avanzada (5).

Siendo de importancia la acción de un enfermero capacitado, usados en los nuevos roles de enfermería especializada y gestora en el sistema de salud, son profesionales que tienen experiencia y capacidad para tomar decisiones complejas, necesarias para llevar a cabo prácticas amplias, listo para su formación nivel de master. Que garantiza el nivel de atención a la población (6).

En este artículo de revisiones científicas se evidencia el aumento de carga laboral para el profesional de enfermería al realizar sus funciones, en los diferentes centros hospitalarios, teniendo como resultado al final muchas veces un descenso en la calidad de atención, frente a los pacientes (7).

En la actualidad en la crisis situacional en la que nos encontramos; época de pandemia covid19 nos da a conocer la vulnerabilidad del sistema de salud en especial en los países subdesarrollados; uno de ellos la falta de profesionales de enfermería, la sobredemanda de pacientes en estado moderado a crítico, otro fue la condición laboral en que se encuentra el profesional de enfermería, falta de herramientas, materiales, tecnología e infraestructuras adecuadas (8).

Por lo general las funciones laborales de enfermería implican estar pendiente de todo, enfocados en las necesidades asistenciales, además se contribuye a los planes estratégicos de la institución como prevención de los accidentes laborales. El trabajo implica riesgos físicos, posición de trabajo de pie por largos periodos de tiempo y la alternancia de turnos. Riesgos biológicos, y riesgos psicológicos derivados del trabajo en turnos (9).

Los consejos internacionales de enfermería (España) alzaron su voz de protesta para mejorar la inversión en la calidad de atención “seguros eficaces y basados en la evidencia. Todo con un fin mejorar los resultados de los pacientes creando así un entorno positivo para las prácticas clínicas. En la actualidad los profesionales de enfermería ponen en riesgo la seguridad del paciente y de ellos; por la asignación de varios servicios. Estando en las manos de las autoridades competentes (10).

En esta época de pandemia mundial (covid19), las labores de enfermería se han puesto en riesgo su seguridad del paciente y de ellos, por el aumento de trabajo y pacientes, en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa. Ante esta situación surge la siguiente interrogante

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre carga laboral con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga física con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión trabajo a turnos con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión organización del servicio con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación entre carga laboral con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión carga física y la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

Determinar la relación entre la dimensión carga mental y la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

Determinar la relación del entre la dimensión trabajo a turnos y la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

Determinar la relación entre la dimensión factores de la organización y la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El presente estudio contiene sustento teórico ya que se trabaja con un marco teórico a través de información de revistas, libros; sobre la carga laboral y calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en la emergencia, estas bases teóricas serán de aporte para las siguientes generaciones y se pondrán a disposición de la sociedad científica de enfermería.

1.4.2. Metodológica

La presente investigación nos detallara la relación de la carga laboral y la calidad del cuidado, como sus dimensiones de la variable en estudio la carga mental, física afecta al profesional de enfermería y a la vez la calidad del cuidado.

1.4.3. Práctica

Los resultados de la investigación servirán para el beneficio de la institución, para que las autoridades respectivas diseñen planes de mejora continua para el bienestar de los profesionales de enfermería y los pacientes.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El siguiente estudio de investigación se realizará en el mes de enero del año 2022.

1.5.2. Espacial

El siguiente estudio de investigación se realizará en un hospital de Lima, en el Hospital de emergencia José Casimiro Ulloa, en el área de emergencias.

1.5.3. Recursos

El estudio se realizará con los recursos propios del investigador.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

En Ecuador el 2021, Quiroz (11) en su estudio tuvo como propósito “Evaluar la humanización del cuidado en las intervenciones de enfermería en emergencia” La muestra estuvo conformada por 43 enfermeros y 50 pacientes. Los resultados demuestran que el déficit de humanización se da por el exceso de la jornada laboral, causando deterioro en la calidad de atención asociándose significativamente al estrés laboral que desarrolla el personal.

En México el 2020, Medina (12) su estudio tuvo como propósito “Establecer la relación existente entre los factores psicosociales y la calidad del cuidado de enfermería”. La muestra estuvo conformada por 126 enfermeras. Se utilizó como instrumento para medir la calidad del cuidado el Cuestionario de evaluación de los comportamientos de cuidado otorgado por enfermería (ECCOE).

En Colombia el 2019, Acosta et al. (13), su estudio tuvo como objetivo “Describir las competencias clínicas y la carga laboral del profesional de enfermería en las unidades de cuidado intensivo adulto de algunas instituciones prestadoras de servicios de Salud” La muestra conformada por 40 profesionales de enfermería. La carga laboral fue evaluada mediante el instrumento validado y adaptado al español, Nursing Activities Score .

En Ecuador el 2018, Saltos et al. (14), hicieron un estudio que tuvo como objetivo “Analizar la carga laboral del personal de enfermería según la gravedad del paciente”. Se observó un exceso de carga laboral en el personal de enfermería que brinda atención a los ingresados en esta unidad, aspectos que pueden conllevar a un detrimento de la calidad en la atención al paciente.

En Ecuador el 2020, Farinango et al. (15) su estudio tuvo como propósito “Determinar las causas de la carga laboral en los profesionales de enfermería asociada a la aplicación del proceso enfermero”. Los resultados obtenidos constatan que los profesionales de enfermería no demuestran la evidencia física de la realización y ejecución de sus actividades: por escasez de personal enfermero, el excesivo número de pacientes, escasez de instrumentos.

A nivel nacional:

En el 2020, Zúñiga (16) tuvo como propósito de su estudio “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”. La muestra estuvo constituido por 36 enfermeros de los servicios de medicina. Se utilizó como instrumento el Cuestionario de Carga laboral de Santillán (2015) y la encuesta de Calidad de cuidado (adaptación).

También en el 2020, Ascona et al. (17) el objetivo de este estudio es “Decidir si hay relación entre el bienestar psicológico del profesional de enfermería y la carga laboral realizado en el servicio de Emergencia, Hospital Sergio E. Bernales”. La muestra estuvo conformada por 94 profesionales de enfermería. Se utilizó como instrumento el

cuestionario de carga laboral de Hart y Staveland (1988) adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar (2017).

En el 2019, Huamán (18) en su investigación realizada su objetivo fue “precisar sobre la sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería, pertenecientes al servicio de emergencia en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Teniendo una población de 45 Profesionales de Enfermería. El instrumento que se utilizó es el test de sobrecarga laboral del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España que fue modificado por la autora.

En el 2017, Yalta (19) en su estudio tuvo como objetivo “Determinar la sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”. La muestra estuvo constituida por 53 enfermeras. Se utilizó como instrumento el Cuestionario de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo de España.

También en el 2017, Ramos et al.(20) en su estudio tuvo como objetivo “Establecer si la calidad del Cuidado del Profesional de enfermería, tiene concordancia con las relaciones interpersonales en opinión del profesional de enfermería y del paciente en el servicio de Emergencia”. La muestra estuvo conformada por 27 enfermeras y 110 pacientes. Se utilizó como instrumento el Cuestionario Care Q.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Carga laboral

Según la Organización Panamericana de la Salud, la carga laboral es ocasionado por el estrés laboral, conduciéndonos a disfunciones Físicas, Mentales y Sociales;

dañándonos nuestra propia salud, producción y afectando nuestro círculo familiar y social. Donde el avance industrial y tecnológico, nos impone retos y condiciones que muchas veces exceden nuestras habilidades y capacidades (21).

Otro concepto de carga laboral se basa en el consumo de energía humana, mejor dicho, al tener actividad física, mental por la persona en su función laboral; ya sea en su centro de labor y hogar. Todo puede conllevar a riesgos de enfermedades Y disminución de la producción en lo general (22).

Dimensiones de la carga laboral:

Dimensión 1: carga física.

Se define como el conjunto de requerimientos físicos que realiza el empleado durante su turno de trabajo. Como movilizarnos, mover algún objeto y mantener la postura. La enfermera en su centro de labores al estar de pie, sobrecarga a los músculos de la pierna, espalda, hombro y si no mantenemos una adecuada postura la jornada laboral será desagradable y agotadora (23).

Dimensión 2: carga mental

Es una actividad mental necesaria en nuestra jornada laboral, por ello procesamos información para tener una respuesta en el momento oportuno. La edad, el estado de salud influyen en la memoria y el razonamiento. El estado de salud influye en la carga laboral, además la exigencia del trabajo, las circunstancias y las desorganizaciones ocasiona una sobrecarga laboral, que muchas veces conllevan el descenso del desempeño del trabajador y una baja calidad del cuidado (24).

Dimensión 3: trabajo a turnos.

Consiste en la prestación de servicio en un centro laboral. Durante los turnos nocturnos se obtiene efectos negativos, por la razón q nuestro organismo está, debido a ello el rendimiento es de menor calidad el trabajo por parte del trabajador. Además, trae como consecuencia alteración del equilibrio biológico, la vida diaria y social, alteración en el sueño y hábitos alimentarios (25).

Dimensión 4: Factores de la organización

Se define como la distribución organizada hacia el grupo de trabajadores en una entidad y los modelos de trabajo que estos utilizan para que la empresa logre sus metas, influenciando en la salud de los trabajadores (26).

2.2.2. Calidad de vida profesional

Para la Organización Mundial de la Salud la calidad del cuidado es el grado del servicio de salud para las personas ya sea paciente o familiar y grupos de población en general. Qué llegan a solicitar una necesidad de servicio salud; con el fin de incrementar resultados positivos en su mejoría. Teniéndonos confianza por nuestro profesionalismo y conocimiento (27).

Según la organización panamericana de la salud, define a la calidad de atención salud como una prestación de servicio, que se centra en las personas, familia y comunidades, brindando seguridad, efectividad, oportunidad, eficacia y siendo equitativo como atributo. Estos logros se atribuyen por la disponibilidad de los servicios

y su adecuada organización y gestión. Estas mejoras exigen transformación y fortalecimiento del sistema de salud (28).

En este artículo cubano, la calidad de atención de salud conforma la preocupación de los sistemas de salud por la búsqueda de dar un servicio de excelencia profesional y el uso adecuado de sus recursos para el paciente, con la finalidad de lograr la satisfacción del usuario (29).

Para la ATLANTIC INTERNATIONAL UNIVERSITY la calidad de atención en Salud se conceptualiza como la capacidad de adaptarse a las necesidades del paciente, es decir lo que el usuario espera de él. Siendo la razón básica la calidad es garantía para su máximo beneficio al paciente (30).

Dimensión 1: Accesibilidad

La accesibilidad es necesaria para los cuidados y tratamiento del usuario garantizando que el licenciado en enfermería realice sus intervenciones a través de la interrelación del usuario y familia. La importancia que tiene la salud en las personas y en su estado de bienestar no puede ser cuestionable (31).

Dimensión 2: Explica y facilita información

Actualmente el manejo de las tecnologías brinda información a la población acerca de su tratamiento y diagnóstico. Es por ello que los profesionales en enfermería debemos estar actualizados al brindar información a los pacientes en el momento de las intervenciones que realizamos al usuario explicándole de forma sencilla acerca de su diagnóstico y tratamiento disipando sus dudas para su pronta recuperación (32).

Dimensión 3: Confort

Durante los cuidados de enfermería se va desarrollando el confort junto al usuario en la interacción entre el licenciado de enfermería para comprender los sentimientos y necesidades de la otra persona. Este proceso se va a caracterizar por la visión holística del enfermero hacia el paciente en la planificación de sus cuidados para recuperar su salud, comprometiendo al enfermero en acciones confortadoras (33).

Dimensión 4: Anticipación.

El profesional de enfermería debe tener actitudes y la capacidad para estar preparada ante cualquier suceso o situación de emergencia que se presente durante su jornada laboral por el bienestar del paciente previniendo así las futuras complicaciones en su salud por tal motivo debe predecir, estar atento ante cualquier evento (34).

Dimensión 5: Confianza.

Está relacionada con el vínculo paciente-enfermera teniendo como base la empatía para el bienestar de la recuperación de la salud del usuario. Asimismo la cercanía del enfermero hacia el paciente, y este se perciba como persona “única, confiada, serena y segura”, durante su estadía hospitalaria (35).

Dimensión 6: Monitorización.

Está relacionado con el cuidado continuo del enfermero hacia la rehabilitación del paciente. Esta dimensión establece los conocimientos científicos-técnicos del licenciado en enfermería. Las necesidades del usuario permiten cuidados de alta calidad. Es decir, la vigilancia que realizan los enfermeros hacia el usuario para asegurar la calidad del

cuidado, conociéndolo individualmente, y tener un predominio científico-técnico en los procedimientos hacia su recuperación (36).

2.2.3 Rol de la enfermera sobre el tema

Los Profesionales de Enfermería especialista en Emergencias y desastre ofrecen una atención oportuna y eficaz donde debemos tener el compromiso y la responsabilidad de brindar los cuidados con calidad en nuestro quehacer diario. Este cuidado es la esencia de la enfermera para así satisfacer las necesidades del paciente y que mejore su estado de salud (37).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hipótesis de trabajo (Hi)

Hi: Habrá una relación significativa entre la carga laboral y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

Hipótesis nula (Ho)

Ho: No hay relación significativa entre la carga laboral y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de la investigación será un método deductivo; partiendo de lo general hacia lo particular es decir de mayor a nivel a un menor nivel de generalidad (38).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación será cuantitativo en el cual se medirán las variables de estudio a través de la recolección de datos y técnicas estadísticas (39).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada, estudiando los fenómenos para plantear soluciones; de nivel relacional para demostrar si las variables se vinculan; no experimental solamente se observarán las variables; transversal se realizará el estudio en un momento determinado (40).

3.4. Diseño de la investigación

Será correlacional, porque se mostrará la relación entre las variables en estudio carga laboral y calidad del cuidado (41).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

Quedaría conformada por 45 licenciados de enfermería que ejercen labor asistencial en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa en el año 2022.

Muestra:

Debido a que la población es accesible se considerará a toda la población de estudio (muestra censal) que son en total 45 enfermeros.

Muestreo:

La técnica de muestreo para obtención de la muestra será no probabilística y se tomará las unidades de estudio de forma intencional o por convicción.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

-Todo aquel licenciado en enfermería que desempeñe labor asistencial en emergencia del hospital.

-Todo aquel licenciado en enfermería que firme el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

-Todo aquel enfermero que desempeñe labor administrativa.

-Todo aquel licenciado en enfermería que ha rotado por escasez de personal en emergencia.

-Todo aquel licenciado en enfermería que no acepte ser parte del estudio.

3.6. Variables y operacionalización

V1: Carga laboral (CL)

V2: Calidad del cuidado (CC)

3.6.1. Variable carga laboral

Definición conceptual:

Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve expuesto el trabajador a lo largo de su jornada laboral (42).

Definición operacional:

Conjunto del trabajo psicofísicas que está expuesto el profesional enfermería durante la jornada laboral en el en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, mediante un cuestionario de Carga Laboral para medir las dimensiones de carga física, mental, trabajo a turno y organización del servicio.

3.6.2. Variable calidad del cuidado (CC)

Definición conceptual:

La calidad de cuidados de enfermería es asegurar que cada usuario reciba el conjunto de servicios adecuados para conseguir una atención en salud óptima, dedicándose a la mejoría y la preservación de la dignidad del otro (43).

Definición operacional:

Conjunto de servicios adecuados para una atención óptima en el área de emergencia del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa mediante un cuestionario de evaluación de la calidad para medir las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitoriza y hace seguimiento

Tabla 1. Variables y operacionalización

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
V1 Carga laboral	Conjunto del trabajo psicofísicas que está expuesto el profesional enfermería durante la jornada laboral en el en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, mediante un cuestionario de Carga Laboral para medir las dimensiones de carga física, mental, trabajo a turno y organización del servicio.	Carga física	-Postura correcta -Desplazamiento en el lugar -Esfuerzo muscular	Dicotómica (Si-No)	<ul style="list-style-type: none"> - Alta carga laboral = 46 a 68 puntos - Media carga laboral = 23 a 45 puntos - Baja carga laboral = 0-22 puntos
		Carga mental	- Atención y concentración -Pausas y descanso -Ritmo de trabajo -Tratamiento de información -Información del trabajo -Experiencias del trabajador		
		Trabajo a turnos	- Rotación de Turnos -Calendario de turnos Estabilidad de grupos -Refrigerio adecuado -Evaluación de la salud -Respeto del ciclo del sueño -Protección y seguridad -Limitaciones de turno noche		
		Factores de la organización	- Cantidad de Tareas -Preparación del trabajador -Iniciativa y manejo -Informes de desempeño - Toma de decisiones Relaciones interpersonales		
V2	Conjunto de servicios adecuados para una atención óptima en el área de	Accesibilidad	- Acercamiento al usuario -Atención oportuna	Catagórica Ordinal	- Alta calidad del cuidado =

Calidad del cuidado	emergencia Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, mediante un cuestionario de evaluación de la calidad para medir las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitoriza y hace seguimiento.		-Frecuencia de la atención Respuesta al llamado	(Escala tipo Likert)	91 a 120 puntos - Media calidad del cuidado = 61 a 90 puntos - Baja calidad del cuidado = 30-60 puntos
		Explica y facilita información	- información de procedimientos -Participación y autocuidado -Sugiere preguntas		
		Confort	-Comodidad y confort -Calma y pausa -Empatía en la atención -Comunicación efectiva -Participación de la familia		
		Anticipación	-Prevención de complicaciones -Atención individual - Explicación de la atención		
		Confianza	- Identificación correcta - Aclaración de dudas -Prioridad de la atención - Empatía con los familiares - Trato individualizado		
		Monitorización	-Organización del trabajo - Confianza en la realización de la tarea Efectividad de la atención -Adecuada atención -Retroalimentación de la educación -Monitoreo de la atención		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se utilizará será la encuesta que comprende preguntas cerradas para la obtención de información de carga laboral y calidad del cuidado.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario de Carga Laboral (CCL)

Se usara el cuestionario de Carga Laboral siendo los creadores Hart y Staveland (1988) adecuado por Gina Susanibar (2019). Comprende en 4 dimensiones formados por : carga física de la pregunta 1 a la 16, carga mental de la pregunta 17 a 31, trabajo a turnos de la pregunta 32 a la 44 y la organización del servicio de la pregunta 45 a 68 . Siendo un total de 68 preguntas con respuesta de SI=1 y NO= 0, con un valor final de: Baja, media y alta.

Cuestionario de Calidad de calidad del cuidado (CC)

Se utilizará el cuestionario de evaluación CARE – Q (escala de cuidado) Realizado por la Dra. Patricia Larson adecuado por Gina Susanibar Villavicencio. Consta de 30 preguntas tipo Likert, siendo las dimensiones: accesibilidad de la pregunta 1al 5, explica y facilita de la pregunta 6 a la 8, conforta de la 9 a la 16 se anticipa de la

pregunta 17 a la 19, mantiene la relación de confianza de la pregunta 20 a 24, monitoriza y hace seguimiento de la pregunta 25 a la 30. La escala de respuesta es de 1 a 4 puntos siendo las alternativas nunca, a veces, casi siempre y siempre (44)

3.7.3. Validación

Mediante juicio de expertos, compuesto por tres especialistas los cuales concluyeron que ambos instrumentos eran aplicables.

Validez de contenido de los instrumentos Carga Laboral y Calidad del cuidado

Experto	Nombre y Apellidos	Instrumento Carga Laboral	Instrumento de Calidad del Cuidado
1	Mg. Luzmila Pillco	Aplicable	Aplicable
2	Mg. Rosa Agüero	Aplicable	Aplicable
3	Dra. Marlene Montes	Aplicable	Aplicable

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento carga laboral mediante una prueba piloto y se aplicó el Método de cálculo KuderRichardson 20 cuyo valor fue 0.614. Kuder y Richardson. La confiabilidad del instrumento cuidado de atención mediante una prueba piloto y se aplicó el método de cálculo coeficiente Alfa de Cronbach cuyo valor fue 0,78 (44).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de información del estudio, se obtendrá el consentimiento del proyecto de investigación por la Universidad Norbert Wiener, la cual emitirá una misiva de presentación hacia el director del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa. Al obtener el permiso de la Institución, se registrará el proyecto en la oficina de Docencia e Investigación, luego de ello se coordinará con la jefatura de enfermería para realizar la encuesta a los Enfermeros.

Para ingresar los datos de las variables se empleará el programa de Excel y luego se procesará con el programa de SSPS versión 22.0.

3.9. Aspectos éticos

En el estudio se considerará 4 principios de bioética:

Autonomía: Relacionado con el derecho de la privacidad, la libertad de decidir (45). Se respetará a los participantes en esta investigación mediante la autorización de un consentimiento informado. Se hará en plena libertad respetando la fiabilidad y honorabilidad.

Beneficencia: Relacionado con la idea que cada individuo se beneficie de los servicios prestados, de acuerdo a lo que sea estipulado (46). Esta investigación no hará daño a ninguna persona. Ya que este trabajo tiene como finalidad, ver la relación entre sobrecarga laboral y la calidad del cuidado.

No maleficencia: No producir daño y prevenirlo. Incluye no matar, no provocar dolor ni sufrimiento, no producir incapacidades (47). Los datos serán plasmados, sin ninguna modificación para hacer ningún daño.

Justicia: La equidad en el acceso a la atención, eficacia en las intervenciones destinadas a promover, preservar y recuperar la salud, y eficiencia en el uso de los recursos disponible (48). Se respeta la confiabilidad y la privacidad de los datos obtenidos en las encuestas realizadas.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades Año 2021	Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Redacción del proyecto de investigación.																				
2. Presentación y adaptación del proyecto de investigación																				
3. Elaboración y adaptación de los instrumentos de investigación.																				
4. Recolección tratamiento y análisis de la información																				
5. Presentación del Informe																				
6. Sustentación de la tesis																				

4.2. Presupuesto

POTENCIALES HUMANOS	REC. HUMANOS		
	Asesorías	1	500.00
	Técnicos en digitaciones	1	100.00
	Encuestador	2	0.0000
	Estadísticos	1	100.00
RECURSOS MATERIALES	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		
	Internet	aproximadamente	100.00
	Otros	aproximadamente	50.00
	MATERIAL DE IMPRESIÓN		
	Impresión y copia	aproximadamente	100.00
	Empastados de la Tesis	3 ejemplares	50.00
	USB	Unidad	30.00
	CD,	2 unidades	20.00
	MATERIAL DE ESCRITORIO		
	Papel bond A4	2 millar	30.000
	Papelote cuadriculado	10 unidades	10.000
	Cartulinas	10 unidades	10.000
	Cintas Adhesivas	2 unidades	5.00
Plumones	6 unidades	10.000	
SERVICIOS	SERVICIOS		
	Comunicaciones	Estimado	100.000
	Movilidad y Viáticos	Estimado	100.000
	Imprevistos	Estimado	50.000
	Total, costo		1.365.000
RECURSOS FINANCIEROS	El proyecto será autofinanciado		

5. REFERENCIAS

1. San Martín L. Práctica avanzada de Enfermería y nuevos modelos de organización sanitaria. [Revista internet]* 2016 [citado el 02 de Diciembre 2021]; 26(3) 155 - 157. Disponible en: <http://www.enfermeriaaps.com/portal/wpcontent/uploads/2016/07/Pr%C3%A1ctica-avanzada-enEnfermer%C3%ADa-y-nuevos-modelos-de.pdf>
2. Pan American Health Organization, World Health Organization. La cumbre de enfermería de práctica avanzada: desarrollando competencias de enfermería de práctica avanzada en Latinoamérica para contribuir a la salud universal. [Internet]* 2016 [citado el 02 de Diciembre. de 2021] Disponible en: https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/2017/epa_la_usa_2016_es.pdf
3. Pedro R., Gil J., García M., Caro H. Influencia de la Sobrecarga Laboral y la Autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en Profesionales de Enfermería [Revista Internet]*2008 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/284/28442112.pdf>
4. Organización Panamericana de la Salud Perú. OPS insta a ampliar el rol de las enfermeras en la atención primaria de salud. [Internet]* 2018 [citado el 02 diciembre. de 2021] Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>
5. Zug K., De S. Enfermería de práctica avanzada en Latinoamérica y el Caribe [Revista internet]* 2016 [citado el 03 de Diciembre del 2021] Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/es_0104-1169-rlae-24-02807.pdf
6. San Martín L. Práctica avanzada de Enfermería y nuevos modelos de organización sanitaria. [Revista internet]* 2016 [citado el 04 de diciembre de 2021]; 26(3) 155

- 157. Disponible en:
<http://www.enfermeriaaps.com/portal/wpcontent/uploads/2016/07/Pr%C3%A1ctica-avanzada-enEnfermer%C3%ADa-y-nuevos-modelos-de.pdf>.
7. Orozco M. Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. Revista Colombiana de enfermería [Internet]. 2019[Citado 04 Dic. 2021] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6986237>
 8. De S. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia COVID-19. Revista Panamericana de Salud Pública. [Internet]. 2020 [citado 04 Dic. 2021]; Volumen: 44. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>
 9. Següel F., Valenzuela S., Sanhueza O. El trabajo del profesional de Enfermería: revisión de la literatura. [Internet] 2015[Citado 04 Diciembre 2021]; Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200002&lng=es.
 10. Pérez F. Sobrecarga de trabajo enfermero: "Peligra su salud y la de los pacientes" Redacción médica [Internet]. 2020 [citado 05 Dic. 2021]; Disponible en: <https://www.redaccionmedica.com/secciones/enfermeria/sobrecarga-de-trabajo-enfermero-peligra-su-salud-y-la-de-los-pacientes--3322>
 11. Quiroz M., Lucas M., Cedeño C.,Parrales M. Análisis del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia desde una perspectiva de humanización. [Tesis de grado] [Internet]. 2021 [citado 05 Dic. 2021]; Disponible: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i2.2784>
 12. Medina G. Factores psicosociales y calidad del cuidado de enfermería en un hospital general de Puebla [Tesis de grado]. México: Universidad de las Américas [Internet]. 2020 [Citado 05 Diciembre 2021] Disponible en:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lef/cuanenemi_tiro_t/etd_2051029805484.pdf

13. Acosta M., Maya G. Competencias clínicas y carga laboral de Enfermería en Unidades de Cuidado Intensivo Adultos. Rev. cienc. cuidad. 2020; 1[Internet] [Citado 05 Diciembre 2021] Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1698/2318>
14. Saltos M., Pérez C., Suárez R., Linares S. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2018 [citado 5 Dic 2021]; 34 (2) Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170>
15. Farinango M., Holguín D. Carga laboral asociada a la aplicación del proceso enfermero en el hospital Dr. Rafael Serrano. [Tesis de grado] Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena [Internet] 2018 [Citado 05 Diciembre. 2021] Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4538>
16. Zúñiga K. Sobre carga laboral y calidad del cuidado en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina. [Tesis de grado]Callao. Universidad Nacional del Callao.[Internet] 2020 [citado 06 Diciembre. 2021]; Disponible en:<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5609/TESIS%20MAESTRO-ZU%c3%91IGA%20CHAVEZ-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Ascona J., Espinoza N. Carga laboral y bienestar psicológico del profesional de enfermería, servicio de Emergencia, Hospital Sergio E. Bernaldes [Tesis de

- grado]Lima: Universidad Cesar Vallejo [Internet] 2020 [citado 06 Diciembre 2021]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57721>
18. Huamán R. Sobrecarga Laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia en el Hospital Nacional Sergio E. [Tesis de grado] Lima: Universidad Cesar Vallejo [Internet] 2019 [citado 06 Diciembre 2021]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40649>
19. Yalta V. Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión[Tesis de grado]Lima: Universidad Cesar Vallejo [Internet] 2017 [citado 06 Diciembre 2021]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12064/Yalta_GVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Ramos R., Tunco Y. Calidad del cuidado enfermero y relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del hospital regional Honorio Delgado [Tesis de grado] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa [Internet] 2017 [citado 06 Diciembre 2021]; Disponible en: <http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/8222/ENSracorf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Organización Panamericana de la Salud. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. [Internet] [Citado 07 Diciembre del 2021] Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
22. Parra M. Conceptos básicos en salud laboral. Chile. Oficina internacional del trabajo [Internet]. 2003 [citado 07 Dic. 2021] Disponible en:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36982913/Conceptos_basicos_de_seguridad_laboral.pdf?1426438669=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DConceptos_basicos_en_salud_laboral_Conce.pdf&Expires=1602103018&Signature=J5rWSTIdEEiiCMxDfexGtG35qAWtWSnZdto7FOGT~zJjJU1HsVT7CTTV3e7zeSh~hPYKNDFZzcq8xvuxPlsmI32myZKV9-S3fLZiE77qDy9jAzjxxoAKsINlAS5V2r9U8chcpOVHD7Dh3GNafFlte7lq8bcizxvj1FI5-rhQhgtoPOgDLpAkA9wftBU4K7bXFtwUrukKDIw9aGvHXaNdzZUZaxk6DDqURahnH1Q-FJsptepW3Nmgu3xK9A0pwxizy2rtrgutiVC9ctEhHz2R7jy~T7e1C0zrVe1cBuCL3OwcWtlZFaPeqsQ-bOIIme2zfmyHHyR6OkKZ253Pc~5dKg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

23. Villar M. La carga física del trabajo. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo .España [Internet]. 2003 [citado 07 Dic. 2021] Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/524420/La+carga+f%C3%ADsica+de+trabajo/9ff0cb49-db5f-46d6-b131-88f132819f34>
24. Arquel I. Carga mental de trabajo: factores [Internet] España. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. [citado 07 Dic. 2021] Disponible en: <https://www.saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-534-Carga-mental-de-trabajo-Factores.pdf>
25. Noragueda. C., Noragueda S. Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativo [Internet] España .Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo [citado 07 Dic. 2021] Disponible en:

https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_455.pdf/90704425-21f3-419a-b356-1f2ddb9e2766

26. García G., Carga laboral y las Relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho[Tesis de grado]Lima .Universidad Cesar Vallejo [Internet] 2019 [citado 08 Dic. 2020] Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40935>
27. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet] [Citado 08 Dic. 2021] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
28. Organización Panamericana de la Salud. Serie de seminarios virtuales sobre las funciones esenciales de la salud pública [Internet] 2021 [Citado 08 Dic. 2021] Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
29. Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias. Calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdova y Rubio [Internet] 2020 [Citado 9 Dic. 2021] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedinteme/cie-2020/cie202d.pdf>
30. González H. Calidad de atención, [Internet]2021 [Citado 09 Dic. del 2021] Disponible en: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
31. Sánchez. D. Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. Rev Med Inst Mex Seguro Soc., [Internet] 2017 [Citado 09 Dic. del 2021] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2017/im171q.pdf>

32. Preciado Rodríguez Adiel Joshua, Valles Coral Miguel Angel, Lévano Rodríguez Danny. Importancia del uso de sistemas de información en la automatización de historiales clínicos, una revisión sistemática. RCIM [Internet]. 2021 Jun [citado 2021 Dic 09] ; 13(1): e417. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18592021000100012&lng=es. Epub 01-Abr-2021.
33. Silva J., Pontífice P., Pinto M. La comodidad del paciente en cuidados intensivos - una revisión integradora Enfermería Global, vol. 17, núm. 50[Internet] 2018[Citado 09 Dic. del 2021] Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/3658/365858287017/html/>
34. Torres J., Urbina O. Perfiles profesionales, funciones y competencias del personal de Enfermería en Cuba. [Internet] 2016[Citado 09 Dic. del 2021] Disponible en : <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v20n1/ems02106.pdf>
35. Organización panamericana de la salud .Módulo de Principios de Epidemiología para el Control de Enfermedades (MOPECE) Segunda Edición Revisada. [Internet] 2002 [Citado 09 Dic. del 2021] Disponible en <https://www.paho.org/col/dmdocuments/MOPECE4.pdf>
36. Julca, M., Llaury, D. Satisfacción del cuidado de enfermería del paciente adulto mayor Hospital Leoncio Prado Huamachuco. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. [Internet] 2020 [Citado 09 Dic. del 2021] Disponible en <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15685/1906.pdf>.
37. Escobar B., Cid P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. [Internet]. 2018 [citado 2021 Dic 10] Disponible en:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039&lng=es.

38. Rodríguez A., Pérez A. Revista EAN. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. [Internet] 2017[Citado el 10 de Dic. del 2021]; pp 179-200. Disponible desde: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
39. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación. 6° ed. México: Mc Graw Hill; 2014. Pág. 4
40. Müggenburg V., Pérez M., Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. Enfermería Universitaria [Internet] 2007[Citado 10 Dic. del 2021] Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741821004>
41. Bernal C. Metodología de la investigación. 3° ed. Colombia: Prentice Hall. [Internet] 2010 [Citado 11 Dic. 2021]. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
42. Sureda P., Llorca J. Manual Básico de seguridad y salud en el trabajo. Riesgos Generales y su Prevención.[Internet] 2014[Citado 09 Dic. del 2021] Disponible en: http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161741761/manual-basico2-3_carga_trabajo_fatiga_insatisfaccion_laboral.pdf/ba6ce66c-2510-41cc-9f70-3523237c09d1
43. Ariza R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado [Internet]. 2008 [Citado 2021 diciembre 11]; pág. 11-20. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=L0T4LiRF-UQC&oi=fnd&pg=PA9&dq=INSTRUMENTO+DE+CALIDAD+DEL+CUIDADO&ots=rdzxsx94xv1&sig=9la5wdtBF2jYUhi09N->

NnTNfc9Y#v=onpage&q=INSTRUMENTO%20DE%20CALIDAD%20DEL
%20CUIDADO&f=false

44. Susanibar G. “Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada [Tesis de grado]. Lima: Universidad Cesa Vallejo. [Internet] 2019 [Citado 06 Diciembre. 2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39140/Susanibar_VG..pdf?sequence=1&isAllowed=y
45. Lacayo M. El principio de la autonomía de la voluntad en los contratos con condiciones generales en el ordenamiento colombiano [Internet] [Citado 11 Dic. 2021].Disponible en: <https://journal.poligran.edu.co/index.php/libros/article/view/1977>
46. Juan C. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas. [Internet] 2010 [Citado 11 Dic. 2021];Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S07189273201000010006&lng=es&nrm=iso
47. Almiñana M., Lluís G., Castro C. Principios básicos de Bioética [Internet] 2002 [Citado 11 Dic. 2021];Disponible en: http://gestorweb.camfic.cat/uploads/ITEM_540_EBLOG_1848.pdf
48. Lavados C., Gajardo A. EL PRINCIPIO DE JUSTICIA Y LA SALUD EN CHILE. Acta bioeth. [Internet]. 2008 [citado 2021 Dic 11] ; Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2008000200011&lng=es.](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2008000200011&lng=es)

6. ANEXOS

6.1. Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre carga laboral con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga física con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022? • ¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022? • ¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión trabajo a turnos con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022? • ¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión organización 	<p>Objetivo general Analizar la relación entre carga laboral con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar la relación entre la dimensión carga física y la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022. •Determinar la relación entre la dimensión carga mental y la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022. •Determinar la relación del entre la dimensión trabajo a turnos y la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el 	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe una relación significativa entre la carga laboral y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la carga laboral y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Carga laboral (CL)</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carga física -Carga mental -Trabajo a turnos -Factores de la organización <p>Variable 2</p> <p>Calidad del cuidado</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Accesibilidad -Explica y facilita información. 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>El tipo de investigación será aplicada, estudiando los fenómenos para plantear soluciones; de nivel relacional para demostrar si las variables se vinculan; no experimental solamente se observaran las variables sin las; transversal se realizará el estudio en un momento determinado.</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Deductivo, correlacional, porque se mostrará la relación entre las variables en estudio carga laboral y calidad del cuidado correccional.</p> <p>Población Muestra</p>

<p>del servicio con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022?</p>	<p>área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar la relación entre la dimensión organización del servicio y la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022. 		<ul style="list-style-type: none"> -confort. -Anticipación. -Confianza -Monitorización 	<p>Estará conformada por 45 licenciados de enfermería que ejercen labor asistencial en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa en el año 2022.</p> <p>Muestra: No habrá ya que solo se trabaja con todo el personal que labora en el en el servicio de emergencia</p>
--	---	--	--	---

6.2. Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Carga Laboral

Definición Operacional: Conjunto del trabajo psicofísicas que está expuesto el profesional enfermería durante la jornada laboral en el en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, mediante un cuestionario de Carga Laboral para medir las dimensiones de carga física, mental, trabajo a turno y organización del servicio

Dimensiones	Indicadores		Escala de medición	Escala valorativa
Carga Física	<ul style="list-style-type: none"> - Postura correcta -Esfuerzo muscular -Desplazamiento en el lugar 		SI = 0 ; NO = 1	- Alta carga laboral = 46 a 68 puntos
Carga mental	<ul style="list-style-type: none"> -Atención y concentración - Ritmo de trabajo -Información del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Pausas y descanso - Tratamiento de información - Experiencias del trabajador 		- Media carga laboral = 23 a 45 puntos
Trabajo a turnos	<ul style="list-style-type: none"> -Rotación de Turnos -Calendario de turnos -Estabilidad de grupos -Refrigerio adecuado 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de la salud - Respeto del ciclo del sueño - Protección y seguridad - Limitaciones de turno noche 		- Baja carga laboral = 0-22 puntos
Factores de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de Tareas -Preparación del trabajador -Iniciativa y manejo 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de desempeño -Toma de decisiones -Relaciones interpersonales 		

Variable 2: Calidad de Vida Profesional

Definición Operacional: Conjunto de servicios adecuados para una atención óptima en el área de emergencia del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, mediante un cuestionario de evaluación de la calidad para medir las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitoriza y hace seguimiento.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Accesibilidad	-Acercamiento al usuario - Atención oportuna -Frecuencia de la atención - Respuesta al llamado	Nunca: 1 punto A veces: 2 puntos	- Alta calidad del cuidado = 91 a 120 puntos
Explica y facilita información	Información de procedimientos -Participación y autocuidado -Sugiere preguntas	Casi siempre:3 puntos Siempre: 4puntos	- Media calidad del cuidado = 61 a 90 puntos
Confort	-Comodidad y confort -Calma y pausa - Empatía en la atención -Comunicación efectiva -Participación de la familia		- Baja calidad del cuidado = 30-60 puntos
Anticipación	-Prevención de complicaciones -Atención individual -Explicación de la atención		
Confianza	-Identificación correcta -Aclaración de dudas -Prioridad de la atención -Empatía con los familiares -Trato individualizado		

Monitorización	<ul style="list-style-type: none">-Organización del trabajo-Confianza en la realización de la tarea-Efectividad de la atención-Adecuada atención-Retroalimentación de la educación- Monitoreo de la atención	
----------------	---	--

6.3. Instrumentos

CUESTIONARIO DE CARGA LABORAL (CCL)

OBJETIVO: Estimado Licenciado(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos, conocer la carga laboral del profesional de enfermería que labora en el área de emergencia del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa.

I.DATOS SOCIODEMOGRAFICOS: marque con una X

Fecha: Edad: Sexo

Tiempo de servicio: <5 años 6 a 10 años >11 años

Labora en otra institución: SI NO

Carga familiar: depende personas menores de UD SI NO

Alguno requiere cuidados especiales: SI NO

Dependen personas mayores de UD SI NO

Alguno requiere cuidados especiales: SI NO

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

V	ITEMS		
N°	DIMENSION CARGA FISICA	SI	NO
	POSTURA CORRECTA		
1	El trabajo le permite cambiar la posición de pie-sentado.		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral		
	DESPLAZAMIENTO		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro		

5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg (bombas, monitores, etc.)		
	ESFUERZO MUSCULAR		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular poco frecuente.		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos		
9	Todos los mobiliarios 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 25 kg		
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 muscular que debe realizarse(ejem: pasadizos libres)		
15	Le han brindado información y/o capacitación sobre la manipulación correcta de cargas		
16	Ud. manipula correctamente las cargas tomando medidas y posturas adecuadas		
	DIMENSION 2: CARGA MENTAL	SI	NO
	ATENCION Y CONCENTRACION		
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		
	PAUSAS Y DESCANSO		
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral		

20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas		
	RITMO DE TRABAJO		
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia		
	TRATAMIENTO DE LA INFORMACION		
23	El trabajo se basa en los procesos de información.		
24	La información se percibe correctamente		
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.		
	INFORMACION DL TRABAJO		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.		
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida		
	EXPERIENCIAS DEL TRABAJADOR		
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.		
	DIMENSION 3 : TRABAJOS A TURNOS	SI	NO
	RELACION DE TURNOS		
32	El trabajo que se realiza es a turnos fijos (solo diurnos)		
	CALENDARIO DE TURNOS		
33	El rol de turnos se conoce con anticipación		
	ESTABILIDAD DEL GRUPO		
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos		

35	Los equipos de trabajo son estables		
	REFRIGERIO ADECUADO		
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.		
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciar la jornada laboral		
38	El trabajo no implica los turnos nocturnos		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
40	Ud. Procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.		
41	Se puede practicar el retorno venoso en el turno noche		
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		
	LIMITACIONES DEL TUNO NOCHE		
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno		
	DIMENSION 4: FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN	SI	NO
	CANTIDAD DE TAREAS		
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 incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).		
	PREPARACION DEL TRABAJADOR		
48	La preparación de los trabajadores está en 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 está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado		
	INICIATIVA Y MANEJO		
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias		
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite		
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 instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores		
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales		
	INFORME DE DESEMPEÑO		
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado		
	TOMA DE DECISIONES		
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		
	RELACIONES INTERPERSONALES		
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		

GRACIAS POR SU APOYO!

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL CUIDADO

ESCALA DE CARE-Q (Escala del cuidado)

OBJETIVO: Recopilar información sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa.

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Edad: <30 30 a 50 >50 2. Sexo: M F

3. Estado Civil: Soltero(a) Casado(a) Divorciado(a)

IV. INSTRUCCIONES Licenciado a continuación, le haré lectura de un conjunto de preguntas, orientadas a conocer el nivel de cuidado en la atención a su paciente. Para lo cual Ud. responderá una sola alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo, motivo por lo cual le solicito que responda con sinceridad.

NUNCA(N) A VECES(A V) CASI SIEMPRE (CS) SIEMPRE (S)

V	ITEMS	N	AV	CS	S
Nº	ACCESIBILIDAD	1	2	3	4
1	Usualmente suele usted aproximarse al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos				
2	Administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo(a la hora indicada) al paciente.				
3	Se acerca a la cama del paciente con frecuencia para verificar su estado de salud				
4	Responde rápidamente al llamado del paciente.				
5	Pide que el paciente le llame si se siente mal o necesita algo.				
	EXPLICA Y FACILITA	N	AV	CS	S

6	Informa al paciente acerca de los procedimientos solicitados por el médico.				
7	Enseña al paciente cómo participar en su cuidado				
8	Sugiere o incentiva al paciente que puede formular preguntas a su médico si lo necesitara				
	CONFORTA	N	AV	CS	S
9	Se esfuerza para que el paciente pueda estar cómodo				
10	Brinda una atención calmada				
11	Las diversas tareas que realiza le permiten atender correctamente al paciente				
12	Intenta entablar una conversación a pesar de sus labores				
13	Establece contacto físico cuando el paciente necesita				
14	Escucha con atención al paciente.				
15	Habla con amabilidad al paciente.				
16	Involucra a la familia del paciente en su cuidado.				
	SE ANTICIPA	N	AV	CS	S
17	Está pendiente de las necesidades del paciente para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud				
18	Cuando esta con el paciente realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en él.				
19	Explica usted al paciente antes de iniciar un procedimiento o intervención				
	MANTIENE RELACION DE CONFIANZA	N	AV	CS	S

20	Se identifica y se presenta ante el paciente				
21	Ayuda a aclarar las dudas del paciente con relación a su situación				
22	Pone al paciente en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
23	Es amistosa y agradable con los familiares y allegados del paciente				
24	Identifica y lo trata al paciente como una persona individual				
	MONITORIZA Y HACE SEGUIMIENTO	N	AV	CS	S
25	Es organizado en la realización de su trabajo				
26	Realiza los procedimientos con seguridad				
27	Su trabajo permite la recuperación del paciente				
28	Proporciona al paciente un buen cuidado físico				
29	Se asegura que los familiares y allegados del paciente sepan cómo cuidarlo (les explica las veces que sea necesario hasta que comprendan)				
30	Vigila constantemente al paciente.				

6.4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: CARGA LABORAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA 2022

Nombre de los investigadores principales:

Lic. JOSÉ LUIS ESPINOZA JORGE

Lic. GUILLIAM PATRICIA VELARDE PEREZ

Propósito del estudio:

Analizar la relación entre carga laboral con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo responder el cuestionario.

Costo por participar: Ningún costo alguno durante el estudio.

Confidencialidad: Los datos que usted nos proporcione estará protegido por códigos y no por nombres, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin daño alguno.

Consultas posteriores: Si usted tuviese algunas dudas durante el desarrollo de este estudio puede dirigirse al Lic. JOSÉ LUIS ESPINOZA JORGE o Lic. GUILLIAM PATRICIA VELARDE PEREZ

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente ser parte de este estudio he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, Enero del 2022

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado**