



Escuela de

Posgrado

**Carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería
en el servicio de emergencia adulto del hospital
Cayetano Heredia, 2022**

**Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gestión en
Salud**

Presentado por:

Morán Cruz, Beatriz Claudia.

Código Orcid: 0000-0003-0745-0453

Asesor(a): Dr. Misael Erikson Maguiña Palma

Código Orcid: 0000-0002-4545-7413

Lima – Perú

2022

Tesis

“Carga Laboral y la Calidad de Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia Adulto
del Hospital Cayetano Heredia, 2022”

Línea de investigación

Enfermedades y factores de riesgos ocupacionales

Asesor(a)

Dr. Misael Erikson Maguiña Palma

Código Orcid: 0000-0002-4545-7413

Dedicatoria

Esta tesis se lo dedico a mi familia y en especial a mi hijo Víctor Hugo, quien ha sido mi motivo para emprender nuevos retos y alcanzar el éxito. Quiero que te sientas muy orgulloso de los logros que mamá viene alcanzando por tu motivación.

Gracias, mi Lulito lindo.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por permitirme alcanzar mis logros, a Víctor por su paciencia y apoyo en esta nueva etapa de mis estudios y a mis padres Hugo y Gladys por haber forjado mi camino y llegar ser la profesional que hoy soy, no me cansare de agradecerles por el inmenso apoyo que me dieron y me siguen dando, porque mis logros también son los de ellos. Así mismo a mi asesor de Tesis Misael, por su paciencia y tolerancia por haberme guiado en este trabajo tan bonito que vine desarrollando.

Índice general

Dedicatoria (opcional)	3
Agradecimiento (opcional)	4
Resumen (español)	7
Abstract (inglés)	10
Introducción.....	10
CAPITULO I: EL PROBLEMA	12
1.1 Planteamiento del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2 Formulación del problema	¡Error! Marcador no definido.5
1.2.1 Problema general.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2 Problemas específicos	¡Error! Marcador no definido.
1.3 Objetivos de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1 Objetivo general	¡Error! Marcador no definido.
1.3.2 Objetivos específicos	¡Error! Marcador no definido.
1.4 Justificación de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1 Teórica.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2 Metodológica.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.3 Práctica	¡Error! Marcador no definido.
1.5 Limitaciones de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1 Antecedentes de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
2.2 Bases teóricas.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3 Formulación de hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
2.3.1 Hipótesis general.....	¡Error! Marcador no definido.

2.3.2 Hipótesis específicas	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1. Método de investigación	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Enfoque investigativo	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Tipo de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4. Diseño de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
3.5. Población, muestra y muestreo	¡Error! Marcador no definido.
3.6. Variables y operacionalización	¡Error! Marcador no definido.
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	3¡Error! Marcador no definido.
3.7.1. Técnica	¡Error! Marcador no definido.
3.7.2. Descripción	34
3.7.3. Validación	¡Error! Marcador no definido.
3.7.4. Confiabilidad.....	34
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.9. Aspectos éticos	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	38
4.1 Resultados.....	38
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	38
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1.3. Discusión de resultados.....	41
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
5.1 Conclusiones.....	¡Error! Marcador no definido.
5.2 Recomendaciones	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	52
Anexo1: Matriz de consistencia.....	52
Anexo 2: Instrumentos.....	64
Anexo 3: Validez del instrumento (<i>si el curso lo indica o para egresados</i>)	65

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento (<i>si el curso lo indica o para egresados</i>)	¡Error!
Marcador no definido.	
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética (<i>solo para egresados</i>)	65
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	68
.....	7;¡Error! Marcador no definido.
Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin <i>solo para egresados</i>	75

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1: Nivel entre la calidad de cuidado de enfermería y la carga laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia – 2022.....	37
Gráfico N°1. Nivel entre la calidad de cuidado de enfermería y la carga laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia – 2022.....	38
Gráfico N°2: Nivel entre la calidad de cuidado de enfermería y la carga laboral con sus dimensiones en el personal de enfermería del servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia – 2022	
Tabla N °2: Contraste de hipótesis entre las variables calidad de cuidado de enfermería y carga laboral del servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, 2022.....	39
Tabla N.º 3: Relación de la calidad de cuidado de enfermería con la dimensión carga mental de la variable carga laboral del servicio de Emergencia Adulto.....	42
Tabla N°04: Relación de la calidad de cuidado de enfermería con la dimensión carga física de la variable carga laboral del servicio de Emergencia Adulto.....	43

Resumen

El estudio realizado es de relevancia porque busca hallar la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería. La carga laboral genera un problema que puede afectar de manera psicológica y social al profesional de enfermería en el aspecto físico y mental trayendo como consecuencia negativa un cuidado ya no de calidad. **Objetivo:** Determinar la relación entre la Carga Laboral y la Calidad de Cuidado de enfermería del servicio de Emergencia Adulto del HCH, 2022. **Metodología:** El estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, de diseño transversal y de cohorte. La población de estudio está conformada por 91 licenciados de enfermería del Servicio de Emergencia Adulto del HCH., no se calculó el tamaño de muestra, porque la investigación fue censal. En la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios, para la variable Carga laboral y la variable Calidad de Cuidado de Enfermería, dicho instrumento elaborado por la autora Zúñiga (2020). Para el procesamiento de los datos recolectados se hace uso del programa Excel y el programa SPSS versión 25. **Resultados:** Muestra que no hay una relación entre ambas variables de estudio.

Palabras clave:

Carga laboral, calidad de cuidado, cuidado de enfermería, emergencia

Summary

The study carried out is relevant because it seeks to find the relationship between the workload and the quality of nursing care. The workload generates a problem that can affect the nursing professional in a psychological and social way in the physical and mental aspect, bringing as a negative consequence a care that is no longer of quality. Objective: To determine the relationship between the Workload and the Quality of Nursing Care of the Adult Emergency Service of the HCH, 2022. Methodology: The study has a quantitative, descriptive, correlational, cross-sectional and cohort design. The study population is made up of 91 nursing graduates from the HCH Adult Emergency Service. The sample size was not calculated, because the research was based on a census. Two questionnaires were used for data collection, for the variable Workload and the variable Quality of Nursing Care, said instrument prepared by the author Zúñiga (2020). For the processing of the collected data, the Excel program and the SPSS version 25 program are used. Results: It shows that there is no relationship between both study variables.

Keywords:

Workload, quality of care, nursing care, emergency

Introducción

El presente estudio de investigación titulada, Carga laboral y la Calidad de cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia Adulto del HCH- 2022, tiene por objetivo determinar si hay relación entre ambas variables de estudio.

La Carga Laboral hace mención a todas las actividades que sobrepasa las capacidades del trabajador durante la jornada laboral y así mismo se cuenta con dimensiones carga física y carga mental.

La carga laboral puede traer consecuencias negativas para el trabajador, usuario y a sí mismo para la institución. Es importante la calidad del cuidado que va brindar el enfermero a los usuarios se busca que sea oportuno y eficiente, los cuidados de enfermería están fundamentados en valores, estándares técnicos, científicos, sociales, humanísticos y éticos.

El profesional en enfermería que logre brindar una atención adecuada y de calidad, encontrara una respuesta positiva es la satisfacción que muestra el usuario y su familia con la atención recibida.

Capítulo I, encontramos el enunciado del problema, en este apartado se detallan las dos variables del estudio y también se presentan los objetivos generales y específicos y finalmente la justificación de la presente investigación.

Capítulo II de esta sección es Marco Teórico se realizó la búsqueda de artículos científicos nacionales e internacionales de acuerdo a las variables de estudio, en la definición de los términos del estudio, se tomaron en cuenta la carga de trabajo y sus dimensiones (carga de trabajo física y mental) y la calidad de la atención de enfermería con sus respectivas dimensiones.

Capítulo III de esta sección encontramos las Hipótesis General y Específicas.

Hipótesis General:

- Existirá relación calidad de atención de enfermería y carga de trabajo del servicio de Emergencia Adulto.

Hipótesis Específicas:

- Existirá relación calidad de atención de enfermería y la dimensión carga física del servicio de Emergencia Adulto.
- Existirá relación calidad de atención de enfermería y la dimensión carga mental del servicio de Emergencia Adulto.

Finalmente se detalla la operacionalización de las dos variables.

Capítulo IV de esta sección Metodología de la investigación se detalla el método de este estudio, hipotético – deductivo, el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, de tipo aplicada, según su tiempo prospectivo, su corte trasversal y de diseño no experimental. Por otro lado, la población estuvo conformado por 91 licenciados en enfermería que laboran en la emergencia adulto del HCH- Perú de nivel de atención III-I, 2022. La muestra para este estudio es una muestra censal, que cumpla con el criterio de inclusión y exclusión. Por tal motivo el muestreo es de tipo no probabilístico o por conveniencia. Para la recolección de se utilizaron dos cuestionarios, para cada una de las variables de estudios. Siendo un instrumento validado por la autora Zúñiga, (2020). Y finalmente para el procesamiento de los datos se usó el programa Word para la redacción del estudio y para la tabulación de los datos el programa Excel y SPSS versión 25. Se tuvo en cuenta la estadística descriptiva para las dos variables, la de frecuencia y porcentajes y para la identificación de la relación de las variables se utilizó la estadística

inferencial Rbo de Sperman, para las variables que tuvieron una distribución no normal se utilizó la estadística no Paramétrica.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En nuestro país se está viviendo una batalla, se lucha día a día con este virus llamado covid 19 (SARS- COV-2), quien se encuentra en primera línea de defensa es el personal de enfermería quien brinda sus cuidados pese a la demanda de paciente que tiene a su cargo para la atención. (1) Esta enfermedad del coronavirus ha traído consigo una alta demanda de pacientes, generando un aumento en el trabajo para el profesional de enfermería, son ellos los que brinda un cuidado humanizado. (2)

El personal de enfermería asistencial se encuentra inmersos en los problemas relacionados a carga de trabajo, la naturaleza específica de su labor, teniendo en cuenta un cambio, esta situación se podría modificar de tal forma aumentaría la productividad y la satisfacción de este profesional de enfermería , así mismo se reduce el nivel de estrés y la sobre carga de trabajo, con el compromiso de proporcionar personal de enfermería suficiente en el ámbito hospitalario de área crítica , en ese contexto se cumplirá con todas las necesidades de atención a los pacientes de la emergencia.(3)

El personal de enfermería realiza diferentes actividades o intervenciones en relación a la cantidad de usuarios que tiene a su cargo, la carga de trabajo o laboral es un conjunto de requerimientos donde participa el aspecto mental y físico que se emplea en una tarea asignada. (4) El aumento del trabajo puede ocasionar un desgaste físico y emocional por la demanda en la cantidad de paciente asignados por enfermeros que tienen que atender. (5) Las enfermeras(o)

tienen como finalidad de garantizar que el cuidado que reciba el paciente sea de calidad así mismo de manera, individual, oportuna, eficiente, continua y humanizada. Para ello se debe tener en cuenta el uso correcto de los recursos, el buen desempeño del enfermero, evitar al máximo que se produzca un daño, con todo lo mencionado se puede alcanzar la satisfacción deseado por el usuario. (6)

Esta problemática se ve reflejada en el incremento de trabajo para las enfermeras (o) que labora en el Hospital Cayetano Heredia, se ve reflejado en su comportamiento inadecuado como por ejemplo mal humor, fatiga, estrés e irritabilidad, llegando a brindar una mala calidad de atención y cuidado, muchas de las veces una enfermera tiene que atender a 18 pacientes en un turno de 12 horas y realizar las demás actividades como administrativa, espacio no adecuados para la atención, aumento de atenciones , poco personal de enfermería, por todo lo mencionado la calidad de cuidado se puede ver afectado.(7)

Las instituciones en España, el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y el Consejo General de Enfermeras, solicita una mayor inversión por parte del estado, en la dotación adecuada del recurso humano (profesional de enfermería) para la atención oportuna y cuidado de calidad para los usuarios. Por otro lado, afirma Howard Catton en el CIE “Para brindar calidad en los cuidados al paciente se tiene la necesidad de tener una adecuada dotación de personal de enfermería, una carga laboral manejable y optimizar los recursos para que el personal de enfermería se pueda desarrollarse sin ninguna dificultad”. (8)

En Ecuador se realizó un estudio de investigación en relación a la carga de trabajo que un personal de salud (licenciados de enfermería) tiene que asumir se observó el siguiente resultado: las enfermeras (o) que brinda atención y cuidados al usuario, tiene un exceso de carga laboral, pudiendo repercutir en el cuidado y la calidad. (9). Asimismo, en el país vecino Chile, el profesional de enfermería menciona, la carga laboral es el aumento de las actividades o intervenciones programadas y ejecutadas en una jornada laboral (aumento de pacientes asignado a su cargo, aumento de procedimientos e intervenciones a realizar, falta de trabajo en equipo), esta carga laboral conlleva a una inadecuada calidad de cuidado al paciente. (10)

En el Perú, la gran mayoría de los hospitales se evidencia un aumento del trabajo en los profesionales asistenciales, esto se debe a la gran demanda de pacientes en los nosocomios, quien se encuentra en la primera línea de atención es el profesional de enfermería quien pasa las 24 horas del día al lado del paciente. La carga de trabajo del enfermero es por el aumento en el número de pacientes que tiene asignado para su atención o cuidado, sumado a ello debe realizar otras funciones, administrativa, gerencial, educadora aumentando la carga laboral y como consecuencia se puede afectar la calidad de cuidado que se brinda. (11)

En un hospital de Chiclayo, midieron la carga laboral, de sus trabajadores donde menciona que el 41.9% considera un nivel medio, referente a la carga laboral. En este sentido el aumento del trabajo puede influir de forma negativa en la seguridad del enfermero y en la seguridad del paciente y en el tipo de calidad de cuidado que se brinde. (4) Por otro lado en otro estudio realizado en Trujillo menciona que el 65.7% presenta un aumento en la carga laboral en las enfermeras, sobre pasando su ratio de enfermera – pacientes. Mientras que el 76.6% presenta un cuidado regular con todo lo mencionado se evidencia que la salud del paciente se encuentra en riesgo. (12)

Con la problemática ya mencionada respecto a las variables de estudio se plantea la siguiente pregunta.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la carga laboral en el Servicio Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia 2022?

1.2.2. Problema específico

- ¿Cuál es la relación de la dimensión carga mental y la calidad de atención de la Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia, 2022?
- ¿Cuál es la relación de la dimensión carga física y la calidad de atención de enfermería de la Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre las variables de estudio y las variables demográficas en el Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia Adulto.

1.3.2. Objetivos específicos

- A. Determinar la relación de la dimensión carga mental y la calidad de cuidado de enfermería de la Emergencia Adulto.
- B. Determinar la relación de la dimensión carga física y la calidad de cuidado de enfermería de la Emergencia Adulto.
- C. Determinar la relación entre variables de estudio y las variables demográficas del personal de enfermería en el servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

El Hospital Cayetano Heredia (HCH) del Servicio de Emergencia Adulto (E.A) brinda atención a la salud de manera continua e inmediata las 24 horas del día, esta institución de salud es de referencia nacional, la población que más acude es procedente principalmente de los distritos del Cono Norte de Lima. (13)

La Emergencia Adultos del HCH, cuenta con un área de trauma shock (capacidad para 3 camas), tópico de cirugía (capacidad de 7 camas), tópico de medicina (capacidad para 13 camas), observación de medicina (capacidad de 26 camas), unidad de cuidados especiales (capacidad para 4 camas), es lo ideal para la hospitalizar a los pacientes en esas áreas un total de 53 camas. (14)

El contexto de la pandemia covid 19, ha generado cambios importantes en los profesionales

asistenciales, se observa a los licenciados de enfermería tiene su cargo entre dos o más áreas para la atención es por la misma razón la marcada demanda existente, en muchas de las ocasiones tiene que tomar la decisión en priorizar el cuidado al usuario, de acuerdo a la gravedad en su salud, a todo ello se suma las actividades administrativa que tiene a su cargo, por lo consiguiente la atención o cuidado que brinda se torna mecanizado y rutinario, por las múltiples actividades que debe realizar durante su jornada laboral.

Nuestro estudio de investigación nos permitió identificar el nivel de carga de trabajo en el que se encuentra los licenciados de enfermería del E.A – HCH. También se identificó si existe alguna relación de la calidad de cuidado y la carga de trabajo. Con todo lo mencionado nos permitió tener en cuenta indicadores para mejorar la gestión en salud.

1.4.2. Justificación Metodológica

El presente estudio cumple con la rigurosidad del método científico basada en la aplicación de los instrumentos validados que es de mucha importancia para el trabajo de investigación que se está realizando y para otras futuras investigaciones. Este estudio hace uso de dos instrumentos ya validados, ha sido también empleados por otros investigadores en realidades similares, son instrumentos confiables por su validez y su confiabilidad. Por todo lo mencionado con anterioridad se encuentran orientados al análisis y síntesis en relación a la sobre carga laboral y calidad de cuidado de enfermería, determinado en ambas variables los niveles que estos pueden manifestarse en una realidad concreta.

1.4.3. Justificación Práctica

Con los resultados de este estudio, se evidencia la carga laboral en que se encuentra el personal de enfermería en el Perú, es importante para los pacientes recibir un cuidado de calidad y oportuno, por lo consiguiente este estudio ayudara como base inicial al personal de enfermería, la necesidad de un cuidado diferencial a la implementación de indicadores para mejorar los procesos de atención y de calidad en el servicio de Emergencia Adulto del HCH.

A si mismo nos permitirá tener en cuenta una adecuada dotación de personal para el servicio de Emergencia Adulto. Ahora por este acontecimiento de la pandemia Covid- 19 ha puesto en

descubierto esta gran necesidad de profesionales de enfermería para la atención de los usuarios.

1.5. Limitaciones de la investigación

El estudio se realizó de forma presencial teniendo en cuenta todos los cuidados por la coyuntura en que nos encontramos por el COVID -19. Se cumplió con el desarrollo del estudio en el tiempo programado.

Para el desarrollo de este estudio la limitación que se presentó fue encontrar artículos científico respecto al tema tratado y el idioma. Se buscó estrategias, aplicando para la búsqueda palabras claves en los buscadores y a si mismo haciendo uso de traductores de idiomas.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Jiménez, et al., (2021) en su investigación tuvieron como objetivo *“Identificar la relación entre la carga de trabajo de enfermería y la calidad asistencial percibida por los pacientes”*.

Metodología: Se trata de un estudio cuantitativo, transversal, correlacional, que relaciona la carga de trabajo mediante TISS- 28, con la calidad de atención de EVACALEN, en sus dimensiones proceso, estructura y resultado. Resultados: de acuerdo al sexo, fueron femeninas, edad promedio 32 años (53,1%), cuenta estudios post grado. Se encontró correlación entre la vigilancia activa y la vigilancia intensiva respecto a la dimensión de resultado. No se encontró relación entre los días hospitalizados y la calidad de atención. Se concluye: Existe correlación entre la dimensión resultado y carga de trabajo de vigilancia intensiva, TISS- 28. (15)

Arned, et al., (2019) en su estudio tuvieron como objetivo *“Evaluar la calidad de atención de enfermería que brinda n los profesionales de la salud en Sincelejo a través del Care Q”*. Su metodología fue un estudio descriptivo, transversal, la población estuvo compuesta por 515 pacientes y la muestra 123, el tipo de muestreo no probabilístico, se utilizó el instrumento de Care Q. Resultados: se obtuvo un puntaje del 62% para la calidad de cuidado, por otro lado, la dimensión monitoreo y seguimiento el 73,2% calidad alta y la dimensión anticipa el 42% siendo calidad baja y por último la dimensión paciente no haber sido atendido y no conocen a la

enfermera el 42%. Se concluye, la calidad de atención percibida por el paciente es regular 62%, se infiere oportunidad de mejorar a nivel de las instituciones y académicas. (16)

Saltos, et al., (2018). En su estudio tuvieron como objetivo “*Detallar la gravedad del paciente y la carga laboral de los enfermeros asistenciales*”. Metodología: estudio de tipo descriptivo, de corte transversal. Los resultados que se encontraron muestran que si existe un aumento de la carga laboral de los enfermeros asistenciales que velan por el cuidado de los pacientes, influyendo en la calidad de cuidado no sea el adecuado para los pacientes. Se concluye lo siguiente mediante la herramienta utilizada (Score TISS28) permitió identificar la gravedad de los usuarios ingresados a dicha unidad y poder establecer el cuidado de enfermería adecuado para los pacientes así mismo para su pronto recuperación, esta herramienta fue de mucha ayuda porque se logró determinar, que si hay un aumento de la carga laboral según la ratio enfermera/paciente por lo tanto existe un nivel bajo respecto a la calidad de cuidado que se brinda la paciente. (10)

Ruydiaz, et al., (2018) en su investigación tuvo como objetivo “*Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención brindado por los enfermeros asistenciales*”. Metodología: el tipo de estudio es descriptivo, transversal, la muestra de estudio fue de 280 pacientes de los diferentes servicios de hospitalización, medicina y cirugía, se utilizó el muestreo no probabilístico y el criterio de inclusión, se tomó en cuenta el instrumento Caring Assessment Instrument CARE – Q. Resultado: De acuerdo al sexo predomina el sexo masculino (59,8%), edad predominante fue de 29 años , respecto al nivel de satisfacción alto el 38% pertenece al centro quirúrgico y hospitalización (52%) y un nivel medio de satisfacción el servicio de medicina (57%). Conclusión: la calidad de atención profundiza el cuidado emocional, físico y espiritual de manera positiva para los pacientes enfatizando la protección y seguridad. (17)

Luengo y Sanhueza. (2016). En su estudio tuvieron como objetivo “*Identificar las condiciones laborales y su correlación de la salud de los enfermeros asistenciales con la calidad de atención*”. El método utilizado para el estudio fue una revisión sistemática de artículos de investigación de tipo cualitativa. Resultados: variable condición de trabajo: la sobre carga

laboral, carencia de insumos, bajos salarios, enfermeras (o) insuficiente para la demanda de usuarios. Respecto a la variable calidad de atención enfermero, se muestra el resultado siguiente, tiempo limitado para la comunicación enfermera – paciente para brindar una adecuada educación, delegación de cuidado, interrupciones del cuidado. Y por último para la variable de la salud de los enfermeros (física y mental). Resultados: El estrés, insatisfacción por parte de las enfermeras (o) y dolores corporales. Conclusión: Las condiciones laborales de las enfermeras (o) no son las adecuadas y esto puede repercutir en la calidad de cuidado y su salud. (18)

Nacionales

Zúñiga, (2021). En estudio tuvo como objetivo “*Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad del cuidado en enfermería y del servicio de medicina*”. Metodología, es un estudio cuantitativo, observacional, prospectivo y correlacional. Las variables evaluadas fueron calidad de cuidado (adaptación) y la sobrecarga laboral (carga mental y física). Resultados, se encontró que no existe relación significativa entre las dimensiones de las dos variables, pero en los subdimensiones de carga mental el resultado nos muestra una correlación significativa con algunas dimensiones de la variable calidad del cuidado. Por otro lado la otra sub dimensión mencionada carga física si muestra una correlación positiva y significativa con una subdimensión de la calidad del cuidado (evaluación de los objetivos del cuidado brindado). También encontramos relación significativa entre las variables sociodemográficas (edad, servicios de horas complementarias) y la variable calidad de cuidado. Conclusión: Se concluye que no existe correlación significativa entre las dos dimensiones de cada variable Sobrecarga laboral y Calidad del cuidado; pero si se hallaron correlación en las dimensiones entre ambas variables. (19)

Mejía y Murga. (2019) En su investigación tuvieron como objetivo “*Determinar la relación de la calidad de cuidado de los enfermeros, la perspectiva del paciente entre la carga de trabajo en la Emergencia*”. Metodología, es de tipo cuantitativa, descriptiva, para este estudio se utilizó dos instrumentos para medir la calidad de cuidado y la carga laboral. Los resultaron que se obtuvo fue que, existe relación entre ambas variables estudiadas. Respecto a la variable sobrecarga laboral, muestra el siguiente resultado el personal de enfermería presenta el 65.7% (clase III) y el 34.7% (clase IV) sobre la carga laboral por parte del usuario; aumentando su ratio

enfermera- paciente, con un cuidado regular en un 76,6%, y como buena calidad el 14.4% y 8.6% representa una mala calidad de cuidado hacia al paciente. (12)

Calderón, (2018) el presente estudio Tuvo como objetivo: “*Determinar el nivel de carga de trabajo de los enfermeros y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia*”. Metodología: Cuantitativo de diseño descriptivo de corte transversal. En cuanto a la recolección de los datos se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento la entrevista. La muestra fue de 31 enfermeras y 277 pacientes. Se obtuvo los siguientes resultados: Se observa el 41.9% presenta un nivel bajo respecto a la satisfacción del usuario, por otro lado, un 51.6% en la carga laboral que representa un nivel medio. Se concluye que existe influencia entre la satisfacción del paciente y la carga laboral de enfermería. El aumento en la carga de trabajo de los enfermeros influye de manera negativa, en la satisfacción del paciente que se atiende en la emergencia de dicho nosocomio. (4)

Gonzales, (2017) en su estudio tuvo como objetivo “*Comparar el nivel de carga laboral de las enfermeras(o) de los dos servicios de dicho hospital*”. Método, tipo de estudio descriptivo comparativo, de diseño no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada 60 enfermeras (o) que trabajan en las áreas de medicina y cirugía. Resultados: El 23.02% en el servicio de medicina y el 37.98% respecto a la carga laboral. Se concluye que hay una diferencia significativa en la percepción en los diferentes servicios de medicina y de cirugía sobre la carga laboral de los enfermeros que labora en dicho hospital. (20)

Canchari, (2017). En su estudio su objetivo fue “*Identificar la calidad de atención del enfermero desde la perspectiva del usuario*”. Metodología: el tipo de estudio, es cuantitativo, descriptivo, transversal, de diseño no experimental de corte trasversal, la muestra fue de 50 pacientes. Resultados: el 50% muestra un nivel de calidad de atención regular y el 20% como mala el nivel de calidad de cuidado. Respecto a la dimensión humana el 90% es regular y el 60% es malo y el 44% es regular y el 2% es buena, por otro lado, la dimensión entorno, el 75 es malo, el 25% es regular, nos lleva a reflexionar que la calidad de cuidado se debe mejorar en el servicio de emergencia. (21)

Aquije, (2016) en su estudio el objetivo fue “Determinar si la carga de trabajo afecta la producción de las enfermeras (o) del Nosocomio Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas – Apurímac”. Metodología, enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, se tomó en cuenta a una muestra de 76 enfermeras. Resultados: respecto a la carga laboral un 57% nivel alto, 3% nivel medio y un 21% nivel bajo. Se concluye: el déficit de enfermeras genera un aumento en la carga de trabajo afectado el aspecto emocional y su desempeño, así mismo este ritmo de trabajo que va en aumento no facilita al cumplimiento de los objetivos de la institución. Los trabajadores muestran un elevado nivel de estrés, lo que afecta al rendimiento de su trabajo. Por otro lado, el sobre tiempo, afecta en el personal para continuar brindando una atención de calidad al paciente, por el escaso tiempo de relajación y distracción. Como también el desgaste físico, emocional y mental, está relacionada con la actitud que debe tener el personal de enfermería frente a los pacientes. Y por último la carga laboral afecta el rendimiento del de los enfermeros asistenciales de dicho nosocomio. (22)

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Bases teóricas para la variable carga laboral

Robert Karasek, formulo la teoría del modelo- demanda - control - apoyo social. El modelo se utiliza para diferentes variables respecto a salud (el agotamiento, la salud mental, la depresión, y la salud cardiovascular). Nos explica el estrés ocasionado por la carga laboral relacionada a las demandas psicológicas del trabajo y cómo manejarlas. Cuando existe una mayor demanda de actividades se tiene que realizar las actividades con mayor rapidez. Por otro lado, nos hace referencia acerca del control sobre el trabajo y como trabajar a través de dos componentes, desarrollando nuestras propias habilidades y poder tomar decisiones en el área del trabajo. Cuando hay un bajo apoyo social puede ser un factor de riesgo por lo consiguiente aumenta la tensión (iso-strain), cuando hay apoyo en el trabajo se lleva a cabo el trabajo en equipo. (23)

2.2.2 Definición Carga laboral por Autores

La carga laboral, es la cantidad de intervenciones o actividades que realiza una persona a la

cual le asigna como tarea. La actividad puede estar relacionada por diferentes unidades mínimas de trabajo. A sí mismo se considera que se debe realizar en un tiempo y espacio determinado. (24)

La carga laboral, se puede conceptualizar como una demanda de ocupaciones o intervenciones que tiene que hacer el personal de enfermería respecto a la calidad del cuidado que puede brindarle al paciente tomando en cuenta el esfuerzo físico, mental y emocional en su mayoría la enfermera se ve incapaz de satisfacer cada una de las exigencias laborales en algunos casos tiene que alargar sus ocupaciones por falta del tiempo. (25)

La carga laboral, es el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador durante su jornada de trabajo. Comúnmente, este esfuerzo se identificaba casi, exclusivamente, con una actividad física o muscular. (26)

La carga de trabajo del personal de enfermería se define como el grupo de requerimientos a los que se ve sometida durante su jornada laboral. Dichos requerimientos tienen la posibilidad de ser de tipo físico y/o de la mente. La capacidad física para hacer un trabajo puede alterar en funcionalidad de componentes como la capacitación, el sexo, la edad, la constitución física, la carga de la mente, la ingesta de alimentos, trabajos a turnos y/o nocturnos o las situaciones del medio ambiente desfavorables. (27)

2.2.3 Dimensiones de la carga laboral

a) **Carga física**, son las actividades físicas que realiza una persona en función a su trabajo. Se involucra la actividad muscular y esfuerzo físico. Una vez que se habla de un trabajo predominantemente muscular se habla de carga física y se define como el grupo de requerimientos físicos a los que se ve sometido el individuo durante su jornada de trabajo. (28)

Dichos requerimientos, paralelamente, tienen la posibilidad de dar por sentado un peligro para los trabajadores. Como carga física, son: los esfuerzos físicos, la postura de trabajo y la manipulación manual de cargas. Los esfuerzos físicos son esos que se hacen una vez que se lleva a cabo una actividad muscular y éstos tienen la posibilidad de ser estáticos o dinámicos.

Se piensan estáticos una vez que hablamos de un esfuerzo sostenido en el cual los músculos se mantienen contraídos a lo largo de un cierto lapso. En esta clase de actividad hay un enorme consumo de energía y un incremento del ritmo respiratorio. Se piensan dinámicos una vez que existe una sucesión periódica de tensiones y relajaciones de los músculos que intervienen en la actividad, como el esfuerzo desarrollado. (29)

2.2.4 Carga física y sus características:

- **Trabajo muscular estático;** es cuando se presenta una contracción del músculo y es de manera continua y es por un largo periodo. Tenemos a las diferentes posturas, sentado y de pie, así mismo es importante tener un ambiente adecuado para desplazarse.
- **Trabajo muscular dinámico;** es cuando se presenta una serie de tensión y relajación de manera periódica (movimientos repetitivos) del musculo activo, esta actividad es de corta duración. (30)

2.2.5 La Carga Mental

Es la dificultad que tiene el trabajador para cumplir sus obligaciones laborales, el trabajo no se realiza con el mismo ritmo de antes, aquí juega el estrés un factor principal, no se puede cumplir con las actividades programadas el personal se siente incapaz de realizar dichas actividades la cual genera una disminución en su rendimiento de sus actividades laborales. (29)

2.2.6 La carga mental de trabajo y sus características

- 2 **Presión de tiempos:** Nace de la necesidad del empleador continuar con un patrón de trabajo designado con la finalidad de alcanzar los objetivos en un tiempo determinado.
- 3 **Atención:** es el nivel de concentración que posee la mente para desarrollar una actividad de manera eficiente.
- 4 **Complejidad:** Se refiere a la relación en cuanto a las exigencias en base a la formación de conocimientos y la probabilidad de equivocarse.

- 5 **Monotonía:** son las actividades que se realiza sin pausas por la falta de movimientos y de estímulos externos en la realización del trabajo.
 - 6 **Iniciativa o Idea:** las intervenciones o actividades que se realizade manera autónoma en el trabajo, la toma de decisiones para resolver algún problema.
 - 7 **Aislamiento o Retiro:** es cuando un trabajador mantiene distancia entre sus compañeros, dificultando la comunicación entre ellos.
 - 8 **Horario de trabajo:** Laborar en el turno de la noche satura la mente del trabajador por el trato o cuidado que debe brindar o trabajos que deben realizar en la computadora.
 - 9 **Solicitudes en general:** es cuando los mandos poseen el control sobre las personas, tienen la responsabilidad y experimentan constantes problemas sobre sus expectativas y logros.
- (31)

2.2.7 Bases teóricas - Variable Calidad de cuidado de enfermería

Respecto a la variable **calidad** tomamos en cuenta a la teoría, según el autor Watson J. hace mención en su teoría que está relacionado en tres aspectos, mente - cuerpo - alma, teniendo en cuenta el apoyo y la confianza mutua entre el paciente que recibe el cuidado y la persona que cuida (cuidador). Tiene un enfoque filosófico, basado en lo espiritual, para que el cuidado sea el mejor se rige del compromiso ético y moral.

El cuidado que día a día brinda la enfermera (o) es humanizado y de calidez, se busca mejorar la calidad de vida del individuo cual sea su condición sano o enfermo. El cuidado brindado a cada paciente es de manera exclusiva, ayuda a su recuperación. (32)

2.2.7.1 Definición calidad de cuidado de enfermería por Autores

Calidad de cuidado enfermero: Hace referencia a la satisfacción que muestra el paciente o usuario al cumplimiento de sus necesidades. Para la calidad del cuidado se mencionará cuatro niveles: básico, individual, grupal y organizacional. (33)

La calidad de cuidado enfermero, es un grupo de características y propiedades de un servicio, producto, que sacia las necesidades al cliente o el comprador. La calidad, es la propiedad o grupo de características inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que

las restantes de su especie. (34)

La calidad de cuidado enfermero, es una filosofía entendida como un proceso sistemático, persistente y de mejoramiento constante, de elevado costo añadido, que sobrepasan las necesidades y expectativas del comprador y la sociedad en la cobertura, táctica e efecto de los servicios de salud en donde la satisfacción del cliente constituye el primordial componente en la dinámica de resultado en la atención y se fundamenta en dar un servicio según las necesidades del paciente más allá de lo que él espera. Es satisfacer las necesidades del comprador de forma consciente en todos los puntos además involucra constancia de objetivo y consistencia y adecuación de las necesidades del comprador, incluyendo la posibilidad y el precio de servicio. Es la propiedad o grupo de características inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. (35)

2.2.7.2 Calidad de cuidado y sus Niveles

Hay cuatro niveles básicos de calidad de la atención:

- a. **Individual:** En este nivel, los trabajadores de la salud deben estar informados de los nuevos desarrollos como lo demuestran los cambios en curso. Como se mencionó anteriormente, es importante que los profesionales sean la piedra angular de la educación psicológica de los pacientes que desconocen algún tema de salud.
 - b. **Equipo o equipo de trabajo:** Los miembros que integran su organización deben respetarse entre sí. Considere las áreas que necesitan atención para que la percepción del paciente sea positiva.
 - c. **Organización o sistema de intermediación:** Bien organizada conducirá a un desarrollo óptimo de los procesos y una mejor atención a todos, lo que redundará en buenos resultados en cuanto a la gestión de la calidad en base.
 - d. **Ambiente o macro sistema:** Hace referencia a la política pública, incluyendo la acreditación y certificación; cuanto más actualizado esté el conocimiento, más se reflejará.
- (36)

2.2.7.3 Dimensiones de la calidad de cuidado: Incluye el proceso de atención, necesidades no físicas del paciente, necesidades físicas del paciente, evaluación de metas de atención (revisión de registros de enfermería y revisión del Kardex de enfermería), procedimientos de protección al paciente, y finalmente la parte administrativa de cuidado. (37)

Cuidado enfermero en el área de emergencia: Las enfermeras de atención de emergencia brindan atención especializada y requieren condiciones especiales para ser efectivas y eficientes, por lo que deben ser capaces de trabajar en situaciones más estresantes, la capacidad de evaluar completa y rápidamente a la víctima, y tomar decisiones rápidas y firmes, habilidades de comunicación, la capacidad de implementar intervenciones de crisis, la capacidad de dar primeros auxilios, pero la observancia de las medidas de emergencia Esta intervención es difícil debido a la carga de trabajo en los servicios hospitalarios. (35)

Todo profesional de enfermería debe considerar como primordial el cuidado humanizado para pacientes que se encuentre con alguna necesidad de atención, para ello tener en consideración la teoría de Jean Watson, nos conducirá a impartir un adecuado cuidado a los pacientes de las diferentes instituciones asistenciales, el cuidado de calidez y humanizado es lo que resalta a la profesión de enfermería.

Por lo ya mencionado la carga laboral o de trabajo se considera al aumento de las intervenciones o actividades que tiene que realizar el enfermero en una jornada laboral en relación a la cantidad de pacientes que tiene a su cargo para su atención.

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia Adulto.

2.3.2. Hipótesis específicas

- A. Existe relación entre la dimensión Carga mental y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia Adulto.

- B. Existe relación entre la dimensión Carga física y la calidad de cuidado de enfermería del servicio de Emergencia adulto.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Método de la investigación

El método que se utilizó es el método es hipotético- deductivo, parte de lo general (principios o leyes) a lo específico (un caso concreto de la realidad). (38)

3.2. Enfoque de la investigación

Para el presente estudio el enfoque es cuantitativo.

El enfoque cuantitativo se aplica para la obtención de los datos, está basado en la medición numérica y un análisis estadístico con el propósito de probar la hipótesis. (39)

3.3. Tipo de la investigación

El tipo de investigación es aplicada, prospectivo, transversal y descriptivo.

- Según su propósito, es una investigación aplicada, busca determinar la relación entre la variable carga laboral y calidad de cuidado de las enfermeras del servicio de Emergencia Adulto. La investigación aplicada su finalidad es resolver un determinado problema, se enfoca en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación. (40)
- Según su tiempo, el estudio es prospectivo el presente estudio se llevó a cabo en agosto– octubre del 2022. El estudio prospectivo se refiere a las investigaciones que se llevan a cabo con la intención de anticipar lo que está por venir. (38)
- Según su corte es transversal, la recolección de los datos fue recogido en, agosto- octubre 2022. El estudio de corte transversal se refiere a los datos que son recolectado en un solo corte en el tiempo. (37)

- Según su alcance es descriptivo. Se describe la relación de las variables de estudios de las enfermeras del servicio de emergencia adulto. Los estudios descriptivos buscan especificar las características, propiedades y las tendencias de grupo o población, importantes de cualquier fenómeno que desee estudiar. (41)

3.4. Diseño de la investigación

Es un estudio no experimental

- No experimental: Se observa los fenómenos tal y como ocurren, durante el desarrollo el investigador no interviene. (38)

3.5. Población, muestra y muestreo

El estudio será censal en donde participará toda la población de enfermeras que cumpla con los criterios de inclusión. (39)

Población: Estuvo compuesta por 91 licenciados de enfermería que trabajan en la Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima – Perú, del nivel de atención III- I- Hospital de referencia, 2022.

- La población es el grupo formado por el total de los elementos que posee una serie de características comunes. (40)

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- El profesional de enfermería, nombrado y CAS que se encuentre activo en el HCH.
- Las enfermeras (o) que desee para participar en este estudio y previa firma del consentimiento informado.
- Las enfermeras (o) que labore más de seis meses en el área de Emergencia Adulto.

Exclusión

- Las enfermeras (o) que se encuentre de vacaciones, descanso médico o con algún tipo de licencia.
- Las enfermeras (o) que no labore en el servicio de Emergencia Adulto del HCH.

- Las enfermeras (o) que no dese participar en el estudio.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Carga laboral

Definición Operacional: Es la cantidad de actividades e intervenciones que lleva a cabo una persona a la cual se le asigna como tarea, El personal de enfermería como trabajador realiza diferentes actividades o intervenciones en relación a la cantidad de usuarios que tiene a su cargo. Se presenta dos tipos de carga laboral, física y mental. (29)

Matriz operacional de la variable 1:

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Item</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
1. Carga mental	1.Presion de tiempo 2.Atencion 3.Complejidad 4. Monotonía 5. Iniciativa 6. Aislamiento 7.Horario 8.Relaciones Dependientes 9. Demandas generales.	El instrumento consta de 36 ítems en total, dividido en dimensiones: Dimensión 1: consta 27 ítems Dimensión 2: consta 09 ítems	Ordinal:	Nunca: 1 A veces: 2 Siempre: 3
2. Carga física (V. independiente)	1.Carga estática 2.Carga dinámica	Dimensión 1: 1.1,2,3 2.4,5,6 3.7,8,9 4.10,11,12 5.13,14,15 6.16,17,18 7.19,20,21 8.22,23,24 9. 25,26,27 Dimensión 2: 1.28,29,30,31 2.32,33,34,35,36		Alto: 86- 108 puntos Medio: 61-85 puntos Bajo: 36- 60 puntos

Variable 2: Calidad de cuidado de enfermería

Definición Operacional: La calidad de cuidado es el servicio de salud brindado a individuos y población con el propósito de lograr una satisfacción en ellos. Las enfermeras(o) tienen como finalidad de garantizar un cuidado de calidad a los pacientes de manera, individual, oportuna, eficiente, continua y humanizada. (33)

Matriz operacional de la variable 2:

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítem</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
1. Proceso de atención en enfermería.	1. Valoración emocional y física. Plan de cuidados.	El instrumento consta de 47 preguntas en total, dividido en dimensiones:	Ordinal	Las preguntas son categóricas politómica Sí :1 No:2 A veces:3 No aplica:4 Bueno: 143- 188 puntos Regular: 95-142 puntos Malo: 47- 94 puntos
2. Necesidad del paciente (no física)	2. Orientación, información, identificación, cortesía y privacidad.	Dimensión 1: corresponde a las preguntas 1,2,3,4		
3. Necesidad del paciente (física).	3. Protección, atención a las necesidades.	Dimensión 2: corresponde a las preguntas 5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17, 18,19,20		
4. Evaluación de objetivos del cuidado.	4. Registro, anotación y evaluación.	Dimensión 3: corresponde a las preguntas 21,22,23,24,25,26,27,28,29		
5. Procedimiento de protección.	5. Realización de las intervenciones, procedimientos.	Dimensión 4: corresponde a las preguntas 30,31,32,32,33		
6. Apoyo administrativo.	6. Supervisión, reportes, registros.	Dimensión 5: corresponde a las preguntas 34,35,36,37,38,39,40,41 Dimensión 6: corresponde a las preguntas.42,43,44,45,46,47		

(V. dependiente)

--	--	--	--

3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica son un conjunto de procedimientos metodológicos, de medios e instrumentos con la finalidad optimizar la operatividad de la investigación. (40) Para el presente estudio la técnica a utilizar es la encuesta y respecto al instrumento se utilizará el cuestionario, dicho instrumento servirán de mucha ayuda para la recolección de la información.

El instrumento es una herramienta para la recolección de datos, se puede hacer uso del cuestionario, está estructurado por diversas preguntas, enumeradas en unas tablas con diferentes alternativas de respuesta. (39)

Se empleará dos instrumentos ya validados por el autor Santillán 2016 y Zúñiga 2021, son los siguientes:

- a. Cuestionario de Carga laboral.
- b. Cuestionario de autoevaluación de la Calidad de cuidado.

3.7.2. Descripción

A continuación, se describirá la ficha técnica de los dos instrumentos que se utilizará., para las dos variables, calidad de cuidado de enfermería y carga laboral.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO N° 1 SOBRECARGA LABORAL.

Población: Estuvo conformada por 15 licenciados de enfermería.

Tiempo: La validación demoro aproximadamente 1 mes

Momento: Se aplicó durante las horas de trabajo de los licenciados en un periodo de descanso de 30 minutos aproximadamente.

Lugar: Se llevó a cabo en el Hospital Nacional Dos de Mayo (servicio de hospitalización medicina).

Validez: Fue sometido a la validación por 5 juicios de experto.

Fiabilidad: Se aplicó la prueba binomial para comparar el valor calculado ($VC=8.88$) con el valor ($VT=1.64$), determinado que es un instrumento adecuado.

Tiempo de llenado: Aproximadamente 20 minutos

Numero de ítems: El instrumento consta de 36 ítems,

Dimensiones: Divididos en dos dimensiones, la dimensión carga mental consta de 27 ítems (del ítem 01 al ítem 27) y la dimensión carga física 09 ítems (del ítem 28 al ítem 36)

Alternativas de respuesta: Se clasifico las alternativas según la escala de Likert de la siguiente manera: Nunca =1, A veces =2, Siempre s=3

Por otro lado, el instrumento para categorizar la carga laboral, tiene un puntaje Máximo 108 y un puntaje Mínimo 36 puntos, se categoriza de la siguiente manera:

Alto: 86- 108 puntos

Medio: 61-85 puntos

Bajo: 36- 60 puntos

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO N° 2 AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE CUIDADO.

Población: Estuvo conformada por 10 licenciados de enfermería.

Tiempo: La validación demoro aproximadamente 1 mes

Momento: Se aplicó durante las horas de trabajo de los licenciados en un periodo de descanso de 30 minutos aproximadamente.

Lugar: Se llevó a cabo en el Hospital Nacional Dos de Mayo (servicio de hospitalización medicina).

Validez: Fue sometido a la validación por 5 juicios de experto

Fiabilidad: se aplicó la confiabilidad usando la prueba estadística Alpha Cronbach $v=0.780$, concluyendo que es un instrumento confiable.

Tiempo de llenado: Aproximadamente 25 minutos

Numero de ítems: El instrumento consta de 47 ítems,

Dimensiones: Divididos en seis dimensiones, la dimensión proceso de atención de enfermería consta de 04 ítems (del ítems 01 al ítems 04), necesidades del paciente (no física) consta de 16

ítems (del ítems 05 al ítems 20), necesidades del paciente (fiscas) consta 09 ítems (del ítems 21 al ítems 29), evaluación de los objetivos del cuidado de enfermería consta 04 ítems (del ítems 30 al ítems 33), procedimientos de protección a los pacientes consta 08 ítems (del ítems 34 al ítems 41) y el apoyo administrativo a la atención de enfermería consta 06 ítems (del ítems 41 al ítems 47).

Alternativas de respuesta: Se clasifico las alternativas según la escala de Likert de la siguiente manera: Si =1, No=2, A veces=3, No Aplica=4.

Por otro lado el instrumento tiene un puntaje Máximo108 y un puntaje Mínimo47 puntos, se categoriza de la siguiente manera:

Bueno: 143- 188 puntos

Regular: 95-142 puntos

Malo: 47- 94puntos

3.7.3. Validación

La presente investigación utilizará dos instrumentos: a) Valoración de la Carga laboral y b) Calidad de cuidado de enfermería; validados por las autoras, Santillán 2016 y Zúñiga (2021).

La cual ha sido sometido a validación por cinco juicios de experto. (Ver Anexo 4)

Finalmente, para esta validez se utilizó la prueba binomial, comparado el valor calculado (V.C = 8.88) con el valor Total (V.T = 1,64) concluyendo que es un instrumento adecuado.

3.7.4. Confiabilidad

Para asegurar la representatividad de los instrumentos en el presente grupo poblacional se calculará: alfa de Cronbach. Para la confiabilidad la autora, aplico una prueba piloto a 15 enfermeros siendo el 37.5% de la muestra, para ello aplico el alfa de Cronbach, como resultado 0.807, el cual nos indica que tiene una fuerte confiabilidad el instrumento. (Ver anexo 4)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El presente estudio fue redacto en el programa Word y Excel para procesar los datos, codificar

la información anterior e importar los datos a una base de datos estadística en la versión SPSS para el análisis y la discusión del estudio. Los resultados se presentan en forma de gráficos y tablas para ayudarnos a determinar si existe una relación entre las variables estudiadas.

Asimismo, se consideran estadísticas descriptivas al procesar y analizar datos sobre carga de trabajo, calidad de atención y características sociodemográficas: distribución de frecuencias y medidas de tendencia central; Para determinar la relación entre variables se utilizó la prueba Rho exacta de Spearman, teniendo en cuenta $p < 0.05$, para variables con distribución anormal se debe utilizar estadística no paramétrica. Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25.

Por otro lado, respecto a la recolección de datos se abordará al profesional de enfermería que se encuentre de turno en el servicio de emergencia adulto, para darle a conocer el estudio que estamos realizando, se le entregará una copia del consentimiento informado en el que se detallará los objetivos del estudio y posteriormente debe firmarlo. La recolección de datos será realizar según el cronograma establecido.

A continuación, se presenta el siguiente esquema:

- **Seriación:** Se le asignará una serie en correlativo a cada instrumento, para tener un mejor manejo.
- **Codificación:** se elaborará un código y así mismo se asignará el mismo a cada ítem de respuesta para la variable Calidad de cuidado (de 1 a 4 respuestas por cada ítem) y para la variable carga laboral (de 1 a 3 respuestas por cada ítem), facilitará una mejor tabulación.
- **Tabulación:** se realizará el conteo, ordenando en cuadro de doble entrada (indicadores y porcentajes)
- **Traficación:** cuando esté tabulada la encuesta y en el software SPSS se procederá a graficar los resultados en gráficas de barras para posteriormente hacer la interpretación.

3.9. Aspectos éticos

En este acápite es de suma importancia, la investigación que se realiza en las personas requiere una serie de consideraciones éticas para proteger sus derechos.

Autonomía: Los participantes serán libres de participar en el estudio, se respetará su decisión no se obligará a nadie que no dese participar.

Beneficencia: Se tuvo en cuenta al momento de desarrollar la encuesta no causarle daño con las preguntas desarrolladas, la finalidad fue lograr que participe para identificar la relación de ambas variables de estudio.

No Maleficencia: El presente estudio de investigación no busca causar daño o riesgo para la población objeto de estudio.

Justicia: El instrumento fue aplicado a todos los enfermeros que decidieron participar en el estudio sin ninguna discriminación alguna.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

Los resultados fueron tabulados y organizados en tablas de frecuencia en Microsoft Excel 2010 y analizados con la prueba estadística Rho de Spearman con el programa estadístico SPSS V25.

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

El presente estudio de investigación fue aplicado a 91 licenciados de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia, 2022. A continuación, se muestra los resultados estadísticos (tablas y gráficos) de acuerdo a los objetivos ya planteados.

Tabla N°1: Nivel entre la calidad de cuidado de enfermería y la carga laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia – 2022

		CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA					
		Adecuada		Deficiente		Regular	
		n	%	n	%	n	%
CARGA	Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
MENTAL	Regular	65	79,3%	6	75,0%	1	100,0%
	Alto	17	20,7%	2	25,0%	0	0,0%
CARGA	Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
FISICA	Regular	68	82,9%	5	62,5%	1	100,0%
	Alto	14	17,1%	3	37,5%	0	0,0%
CARGA	Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
LABORAL	Regular	73	89,0%	5	62,5%	1	100,0%
	Alto	9	11,0%	3	37,5%	0	0,0%

Fuente: Base de datos SPSS,2022

Gráfico N°1: Nivel entre la calidad de cuidado de enfermería y la carga laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia – 2022

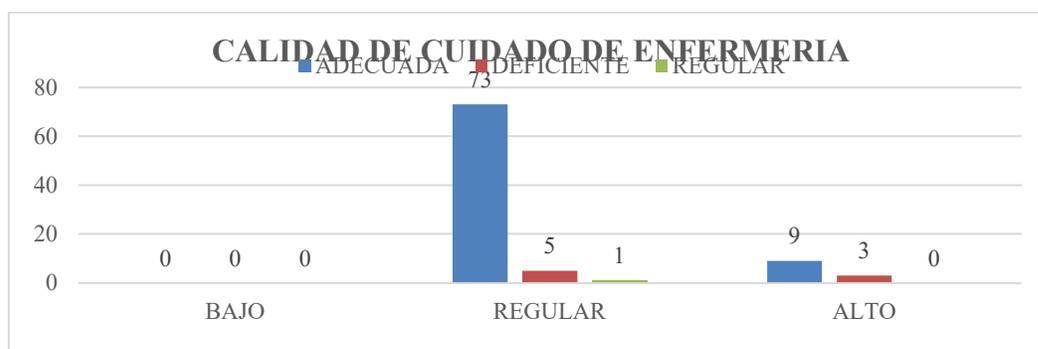
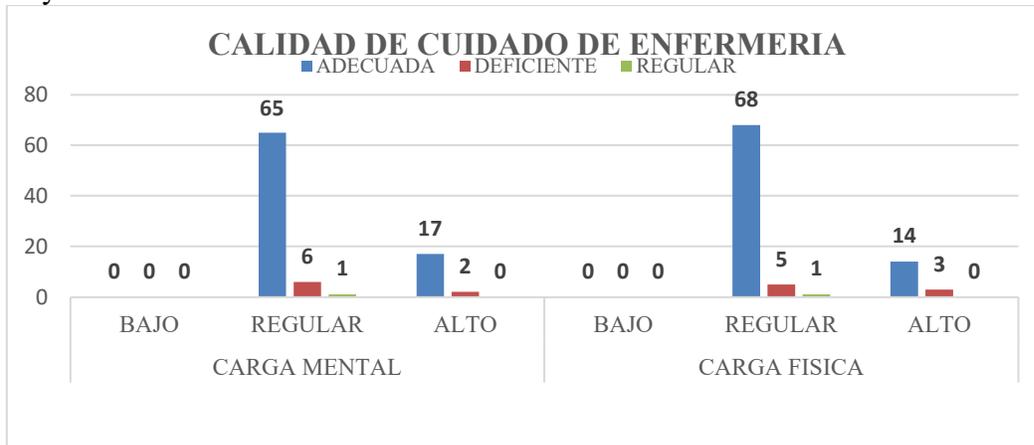


Gráfico N°2: Nivel entre la calidad de cuidado de enfermería y la carga laboral con sus dimensiones en el personal de enfermería del servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia – 2022



Fuente: Base de datos SPPS,2022

Interpretación:

De la tabla N° 01 y figuras se observa la variable carga laboral se tiene un nivel regular y para la calidad de cuidado de enfermería un nivel adecuado. (Ver gráfico 1). Respecto a las dimensiones de la variable de estudio en relación al cuidado de enfermería y el nivel de carga mental de los 91 licenciados de enfermería encuestados que laboran en el servicio de emergencia adulto es adecuada. El nivel de calidad de cuidado de enfermería es adecuado en relación a la dimensión carga mental 79.3% (n= 65) de la variable carga laboral tiene un nivel diferente, regular y alto. Por otro lado, la relación del cuidado de enfermería y el nivel de carga física de los 91 licenciados de enfermería encuestados muestra que la dimensión carga física es regular 82,9% (n= 68) de la variable carga laboral tiene un nivel diferente, regular y alto (Ver gráfico 2).

4.1.2 Prueba de hipótesis

➤ Prueba de Hipótesis General

Hipótesis Nula: El nivel de carga laboral no se relaciona con la calidad de cuidado de enfermería del servicio de Emergencia Adulto.

Hipótesis Alterna: El nivel de carga laboral se relaciona con la calidad de cuidado de

enfermería del servicio de Emergencia adulto.

- **Nivel de significancia:** 0.05
- **Estadístico de prueba:** Rho de Spearman.
- **Nivel de confianza:** 95%

Tabla N°02: Contraste de hipótesis entre las variables calidad de cuidado de enfermería y carga laboral del servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, 2022.

		Calidad de cuidado de enfermería	Carga laboral
Calidad de cuidado de enfermería	Rho de Spearman	1,000	0,194
	p- valor		0,066
	n	91	91
Carga laboral	Rho de Spearman	0,194	1,000
	p- valor	0,066	
	n	91	91

Fuente: Base de datos SPPS,2022

- Toma de decisión:

De la tabla N° 02, según el estadístico de prueba Rho de Spearman al nivel de confianza del 95% observamos que el P valor 0,066 respecto a la calidad de cuidado de enfermería. De acuerdo a la regla de decisión este valor es $> P 0.05$, acepto la hipótesis nula y rechazo la hipótesis alterna, concluimos que no existe relación entre la variable carga laboral y la variable calidad de cuidado de enfermería del servicio de Emergencia Adulto.

➤ **Prueba de hipótesis específicas 1:**

Hipótesis Nula: La dimensión Carga mental no se relaciona con la calidad de cuidado de enfermería del servicio de Emergencia adulto.

Hipótesis Alterna: La dimensión Carga mental se relaciona con la calidad de cuidado de enfermería del servicio de Emergencia adulto.

- **Nivel de significancia:** 0.05
- **Estadístico de prueba:** Rho de Spearman.
- **Nivel de confianza:** 95%

Tabla N°03: Relación de la calidad de cuidado de enfermería con la dimensión carga mental de la variable carga laboral del servicio de Emergencia Adulto.

		Calidad de cuidado de enfermería	Carga mental
Calidad de cuidado de enfermería	Rho de Spearman	1,000	0,009
	p-valor		0,933
	n	91	91
Carga mental	Rho de Spearman	0,009	1,000
	p-valor	0,933	
	n	91	91

Fuente: Base de datosSPPSS,2022

- **Toma de decisión:**

De la tabla N° 03, según el estadístico de prueba Rho de Spearman al nivel de confianza del 95% observamos que el P valor 0,933 respecto a la variable calidad de cuidado de enfermería. De acuerdo a la regla de decisión este valor es $> P 0.05$, acepto la hipótesis nula y rechazo la hipótesis alterna, concluimos que no existe relación entre la dimensión carga mental de la variable carga laboral. Por lo tanto, la calidad de cuidado de enfermería no se relaciona con el nivel de carga mental.

Tabla N°04: Relación de la calidad de cuidado de enfermería con la dimensión carga física de la variable carga laboral del servicio de Emergencia Adulto.

		Calidad de cuidado de enfermería	Carga física
Calidad de cuidado de enfermería	Rho de Spearman	1,000	0,121
	p-valor		0,252
	n	91	91
Carga física	Rho de Spearman	0,121	1,000
	p-valor	0,252	
	n	91	91

Fuente: Base de datos SPPSS,2022

- **Toma de decisión:**

De la tabla N° 04, según el estadístico de prueba Rho de Spearman al nivel de confianza del 95% observamos que el P valor 0.252 de la variable calidad de cuidado. De acuerdo a la regla de decisión este valor es $> P 0.05$, acepto la hipótesis nula y rechazo la hipótesis alterna, Concluimos que no existe relación entre la dimensión carga física de la variable carga laboral con la variable calidad de cuidado de enfermería del servicio de Emergencia Adulto.

4.1.3. Discusión de resultados

En los últimos años, el exceso de trabajo de las enfermeras asistenciales ha llegado a una crisis que ha afectado la calidad del cuidado de enfermería; Las enfermeras(o) tienen como finalidad de garantizar un cuidado de calidad a los pacientes de manera, individual, oportuna, eficiente, continua y humanizada. Para ello se debe tener en cuenta el uso correcto de los recursos, el buen desempeño del enfermero, evitar al máximo que se produzca un daño, con todo lo mencionado se puede alcanzar la satisfacción deseado por el usuario. (5)

Según los resultados obtenidos en la investigación de acuerdo al objetivo planteado; Determinar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, se halló una relación significativa, el valor $p=0,066$ entre la variable calidad de cuidado de enfermería y la variable carga laboral. Se infiere que la carga laboral es regular y se debe mejorar para que el cuidado que brinda las enfermeras (o) no se vea afectado en el futuro. Respecto a la calidad de cuidado de enfermería muestra un nivel adecuado, se infiere que la calidad de cuidado se debe mantener para la mejoría y recuperación de los pacientes.

Asimismo, se realiza la contrastación de investigaciones encontradas de los diferentes autores, se contrasta con Jiménez, et al., (2021) su objetivo fue identificar la relación entre la carga de trabajo de enfermería y la calidad asistencial percibida por los pacientes del servicio de UCI del Hospital de Villavicencio - Bogotá. Respecto a la relación de la carga laboral y la calidad de

cuidado no se encontró significancia estadística al p valor $= > 0,05$ a sí mismo no existe correlación estadística el (valor $p=0,117$). Se concluye que no existe relación entre ambas variables de estudio (14). Por otro lado, se contrasta con Zúñiga, (2021) cuyo objetivo de estudio fue determinar la relación de la carga laboral y la calidad de cuidado de los enfermeros del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020. Se concluye que no se encuentra significancia estadística entre la carga laboral y la calidad de cuidado, pero si correlación entre las dimensiones y las variables de estudio (18). A si mimo se contrasta con Mejía y Murga. (2019) su objetivo fue determinar la relación entre la calidad de cuidado de los enfermeros, la perspectiva del paciente y la carga de trabajo en la Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo. En el resultado el P valor $=0.035$ la cual la no existe significancia estadística, pero si existe relación entre la variable carga laboral y calidad de cuidado de enfermero. Por lo tanto, concluye que la carga de trabajo se genera cuando el enfermero está sometido a varias exigencias, esto está relacionado a las múltiples actividades que tiene a desarrollar, donde se ve expuesta al exceso de habilidades, destrezas y conocimiento, en relación a la cantidad elevada de paciente que tiene que brindar sus cuidados, esta situación genera un agotamiento en los enfermeros asistenciales (11).

Según los resultados obtenidos en la investigación de acuerdo al objetivo específico N°1, planteado; fue determinar la relación de la dimensión carga mental y la calidad de cuidado de enfermería de la Emergencia Adulto. Se halló el valor $P=0,933$ de la dimensión carga mental no se relaciona con la variable calidad de cuidado de enfermería. Se infiere que la calidad de cuidado se debe mantener y la carga mental se debe mejorar. Por otra parte, se contrasta con Saltos, et al., (2018). Cuyo objetivo fue analizar la carga laboral de los enfermeros de acuerdo al estado del paciente. Concluye que existe un aumento de la carga laboral en relación enfermera- paciente, así mismo menciona respecto a las horas de trabajo de los enfermeros puede tener consecuencias negativas en cuanto a la calidad de cuidado, poniendo en riesgo la vida del paciente (9). Asimismo, se contrasta con Luengo y Sanhueza. (2016). Su objetivo fue identificar la carga de trabajo y la correlación de la salud de los enfermeros, en los resultados se encontró que existe poco tiempo para entablar comunicación con el paciente, tener contacto, educarlos, en muchas ocasiones solicitan la intervención del técnico de enfermería para el cuidado del paciente, esto se debe a la carga de trabajo viene afectado la parte emocional del enfermero, es por ello que hay un aumento de la carga mental, esto genera un problema en la

calidad de cuidado que recibe el paciente. Se concluye que existe una correlación entre la carga mental y la calidad de cuidado enfermero (17).

Según los resultados obtenidos en la investigación de acuerdo al objetivo específico N° 2, planteado; fue determinar la relación de la dimensión carga física y la calidad de cuidado de enfermería de la Emergencia Adulto. Se halló que el valor $P=0,252$ de carga física, no se relaciona con la variable calidad de cuidado de enfermería. Se infiere que la calidad de cuidado se debe mantener en adecuada y la carga física que se encuentra en un nivel regular se debe mejorar para el bienestar y recuperación del paciente y a sí mismo para que el personal de enfermería no presente alguna dolencia física y pueda cumplir con lo encomendado. Se contrasta con Calderón, (2018). Determinar el nivel de la carga laboral y el nivel de satisfacción de los pacientes en la emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe. Se concluye respecto a la carga física (carga dinámica) muestra una correlación positiva y significativa con la satisfacción del paciente. Por otro lado, la mayoría de los enfermeros que laboran presenta una carga física alta, porque ellos tienen que realizar un gran esfuerzo físico y por lo consiguiente pierden más energías lo que le conlleva a un agotamiento y las consecuencias de todos ellos se ve reflejado en la calidad de cuidado que se brinda al paciente (3). Por otro lado, se contrasta con Aquije, (2016), tuvo como objetivo “Determinar si la sobrecarga laboral afecta la producción de las enfermeras (o) del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac”. Concluye, el aumento de la carga física, afecta en la actitud del personal de enfermería y en su rendimiento profesional, generando un efecto negativo en relación a la calidad de cuidado que recibe el paciente. (21),

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero: Se concluye que existe relación significativa entre la carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio Emergencia Adulto. El análisis muestra que no hay una significancia estadística, el valor $p \Rightarrow P 0.05 (0,683)$. Se concluye que no hay significancia estadística entre la variable carga laboral y calidad de cuidado de referido hospital. Respecto el valor de correlación es 1,000 por lo tanto hay correlación alta, positiva.

Segundo: Se concluye que existe relación significativa entre la carga mental y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio Emergencia Adulto. El análisis muestra que no hay una significancia estadística, el valor $p \Rightarrow P 0.05 (0,933)$. Se concluye que no hay significancia estadística entre la variable carga mental y calidad de cuidado de referido hospital. Respecto el valor de correlación es 1,000 por lo tanto hay correlación alta, positiva.

Tercero: Se concluye que existe relación significativa entre la carga física y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio Emergencia Adulto. El análisis muestra que no hay una significancia estadística, el valor $p \Rightarrow P 0.05 (0,752)$. Se concluye que no hay significancia estadística entre la variable carga física y calidad de cuidado de referido hospital. Respecto el valor de correlación es 1,000 por lo tanto hay correlación alta, positiva.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda mejorar la distribución del recurso humano en el nivel III de atención – Emergencia, teniendo en cuenta la importancia de la inversión en recursos humanos para evitar la sobre carga laboral y mejorar la calidad de cuidado de enfermería.
- Implementar programa de salud ocupacional para prevenir accidentes laborales y disminuir las ausencias del personal de enfermería por temas de salud, con esta recomendación favorecerá al desarrollo y desempeño laboral del enfermero contribuyendo al beneficio del paciente en su cuidado.

- Se recomienda desarrollar un plan de mejora como políticas institucionales en relación a la calidad de cuidado, donde se incentive o se brinde un reconocimiento al personal de enfermería asistencial que brinde un adecuado cuidado al paciente.
- Realizar estudios de investigación observacional con la finalidad de establecer estrategias educativas que ayuden a disminuir la carga laboral de los enfermeros para evitar el agotamiento, problemas emocionales y desgates físico a su vez ayudara a mejorar la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia adulto.
- Respecto a la carga laboral que presenta las enfermeras de Emergencia se sugiere a la institución HCH, elaborar estudios de dotación de personal de enfermería para tener un manejo adecuado de los recursos humanos y de la tal forma se pueda cerrar con las brechas de recursos humanos, para mejorar la calidad en el cuidado, en beneficio del paciente y de sus trabajadores.
- Se recomienda al área de capacitación del HCH, realizar capacitaciones periódicas respecto al manejo de la carga laboral en especial a la carga física, de tal forma no se evidencie problemas con la postura física, la forma de desplazarse y disminuya el esfuerzo muscular innecesario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. De Bortoli, CS, Munar JE, Umpiérrez FM, Peduzzi M, Leija, HC. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev. Panam Salud Pública. 2020; 44 (64) 2. {Internet}. (Citado 29 de abril del 2021). Disponible desde: doi: <https://doi.org/26633/RPSP.2020.64>
2. Lahite SY. Céspedes PV. Maslen BM. El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. Rev. inf. cient. Guantánamo.2020; 99(5) 5. {Internet}. (Citado 29 de abril del 2021). Disponible desde: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332020000500494
3. Jiménez CC, Rodríguez VH, Rodríguez AM. Relación entre la carga laboral de enfermería y la calidad del cuidado en pacientes críticos cardiovasculares de Villavicencio, Neiva Y Bogotá entre abril y agosto del año 2021 {Internet}. (Citado 02 de diciembre del 2022). Disponible desde: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/58278>
4. Calderón CF. Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del hospital referencial de Ferreñafe. [Tesis]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan; 2018. [Internet]. (citado 04 de mayo del 2021). Disponible en : <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5623/Calder%C3%B3n%20Carrasco%2C%20Fiorela.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20carga%20laboral%20de,largo%20de%20su%20jornada%20laboral>
5. Carrasco CO, Castillo SE, Salas SR, Reyes AC. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. Rev. SciELO.2020 14(68); 14 {internet}. (citado el 29 de enero del 2021). Disponible desde: <http://doi.org/10.1590/scielopreprints.1468>
6. Palomino NA, Rivera BE. Tocto VP. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia. [tesis]. Lima: UPCH; 2018. {internet}. 2018 (citado 04 de mayo del 2021). Disponible desde: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_Palomino_Navarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Vega S. El rol esencial de la enfermería en la pandemia del COVID-19 y en los sistemas de salud. Perú. {Internet}. 2020. (citado el 02 de febrero del 2021). Disponible desde:

<http://www.usat.edu.pe/articulos/el-rol-esencial-de-la-enfermeria-en-la-pandemia-del-covid-19-y-en-los-sistemas-de-salud/>

8. Ruiperez, D. Consejo nacional de enfermería de España. La sobrecarga de trabajo y la formación de las enfermeras afectan a la supervivencia del paciente {internet}. 2021. (citado el 05 de mayo del 2021). Disponible desde: <https://www.consejogeneralenfermeria.org/sala-de-prensa/noticias/item/2587-la-sobrecarga-de-trabajo-y-la-formaci%C3%B3n-de-las-enfermeras-afectan-a-la-supervivencia-del-paciente>
9. Redacción médica. Sobrecarga de trabajo enfermero: "Peligra su salud y la de los pacientes" {internet}. 2018. (citado el 05 de mayo del 2021). Disponible desde: <https://www.redaccionmedica.com/secciones/enfermeria/sobrecarga-de-trabajo-enfermero-peligra-su-salud-y-la-de-los-pacientes--3322>
10. Saltos RM, Pérez CN, Suárez MR, Linares GM. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. Rev. Cubana de Enfermería. [Internet]. 2018; 34(2): 20. (Citado el 08 de mayo del 2021). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
11. Canales VM, Valenzuela SS, Paravic KT. Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. Rev. Science Direct. 2016; 13 (3) 178- 18 {internet}. (citado el 10 de mayo del 2021). Disponible desde: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706316300215>
12. Mejía SP, Murga LS. Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. [Tesis]. Trujillo: UNT; 2019. [Internet]. 2019. (citado 29 de abril del 2021). Disponible desde: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20sobrecarga%20laboral%20se%20puede,ve%20incapaz%20de%20satisfacer%20todas>
13. Hospital Cayetano Heredia. Oficina de estadística e informática. Perú. [Internet]. 2020. (citado el 02 de febrero del 2021). Disponible desde: <http://www.hospitalcayetano.gob.pe/PortalWeb/oficina-de-estadistica-e-informatica/>
14. Documento técnico: plan de mejora para la atención de la sobredemanda en el departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Cayetano Heredia.

- [Internet]. 2019. (citado el 29 de abril del 2021). Disponible desde: http://www.hospitalcayetano.gob.pe/PortalWeb/wp-content/uploads/resoluciones/2019/rd/RD_457-2019-HCH-DG.pdf
15. Jiménez CC., Rodríguez, VH., Rodríguez AM. Relación entre la carga laboral de enfermería y la calidad del cuidado en pacientes críticos cardiovasculares. [Tesis]. Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana; 2021. [Internet]. (Citado el 23 enero de 2022). Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58278/CARGA%20LABORAL%20Y%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 16. Amed SE, Villareal A G, Alvis TC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia y Cuidado* 2019; 16 (2):108–19. [Internet]. [Citado 23 de enero de 2022]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
 17. Ruydiaz GK, Saldarriaga GG, Fernández AS. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Rev. Cienc. Salud Virtual* 2018; 10(1):49-61. [Internet]. [citado 23 de enero de 2022] Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969>
 18. Luengo MC, Sanhueza, O. Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. *Med. segur. trab.* 2016; 62(245): 368-380. [Internet]. (Citado el 20 mayo del 2021). Disponible desde: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000500008
 19. Zúñiga CK. Sobre carga laboral y calidad del cuidado en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina del hospital Nacional Dos de Mayo. [Tesis]. Lima: UNAC; 2021. [Internet]. (Citado el 20 mayo del 2021). Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/5609/TESIS%20MAESTRO-ZU%c3%91IGA%20CHAVEZ-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 20. Gonzales SE. Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Tesis]. Lima: UCV, 2017. [Internet]. (citado el 14 de mayo del 2021). Disponible desde: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14380>

21. Canchari DO. Calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra. [Tesis]. Lima: UCV, 2017. [Internet]. (Citado el 14 de mayo del 2021). Disponible desde: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5979>
22. Aquije CE. Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. [Tesis]. Lima: UIGV, 2016. [Internet]. (citado el 14 de mayo del 2021). Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/935>
23. Karasek R. Teoría variable carga laboral Modelo demanda – control – apoyo social. Rev. Scribd 2008, Volumen IV. N° 2. [Internet]. (citado el 24 de mayo del 2021). Disponible en: <https://es.scribd.com/document/376069047/Robert-Karasek-y-Tores-Theorell>
24. García KH, Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-ESSALUD, Arequipa-2017. [Tesis] Perú: UNSA, 2018. [Internet]. (citado el 16 de mayo del 2021). Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332>
25. Chiang VM. Gómez FN. Sigoña IM. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Rev. Scielo. 2013; 21 (2): 11- 128. [Internet]. (citado el 24 de mayo del 2021). Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000200002&lng=es&nrm=iso. ISSN 1315-0138.
26. Hernández K. Evaluar para gestionar recursos. Análisis de la literatura sobre la carga laboral en enfermería. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc [Internet]. 2016 [citado 27 junio 2021]; 24(3):217-22. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2016/eim163k.pdf>
27. Escobedo DV, Cornejo CA. Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente. Servicio de emergencia Del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2017. [Tesis]. Perú: UNSA, 2016. [Internet]. (citado el 22 de enero del 2022). Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3162/ENSesdevs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

28. Chavarría, R. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo – Barcelona. La carga física de trabajo: definición y evaluación. [Internet]. (Citado el 26 de mayo del 2021). Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_177.pdf/83584437-a435-4f77-b708-b63aa80931d2
29. Confederación Regional de Organizaciones Empresariales. Carga de trabajo: definición de carga física y mental. España. 2017 [Internet] (Citado el 26 de mayo del 2021). Disponible en: <http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>. López SM,
30. Minchillo CC. Carga mental, motivación y autoeficacia: relaciones dentro del ámbito laboral. [Tesis]. España: ULL; 2016. Internet}. (citado el 26 de mayo del 2021). Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2890/Carga%20mental,%20motivacion%20y%20autoeficacia%20relaciones%20dentro%20del%20ambito%20laboral..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Jiménez OL, Toledo PM. Revisión teórica de los efectos de la sobrecarga laboral sobre los síntomas de burnout. [Tesis]. Colombia: UCC; 2018. [Internet]. (Citado el 27 de mayo del 2021). Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/11275>
32. Cusinga ZF, Mejía PF, Obeso YL. Aplicación de la Teoría de Enfermería de Jean Watson y la Calidad del Cuidado Enfermero de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Tesis]. Lima, UPU; 2017. [Internet]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/819>
33. Guerrero RR, Meneses LM, De La Cruz RM. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao. Rev enferm Herediana. 2016; 9(2):127-136. [Internet]. 2015. (citado el 26 de mayo del 2021). Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
34. Martínez AL. Calidad en el cuidado de enfermería. Rev Conamed. 2016; 21(4): 115. [Internet]. (citado el 26 de mayo del 2021). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/cons163a.pdf>

35. Sifuentes LO, Pesantes SS. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de Enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo [Tesis]. Peru: UNT; 2016. [Internet]. (Citado el 27 de mayo del 2021). Disponible en: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis_maestría_olga_gissella_sifuentes_león.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 36. Mena TD, Manuel González CV, Cervera GA, Salas MP, Orts CM. Cuidados básicos de enfermería. Primera ediccion. Edit : Publicacions de la Universitat Jaume I [Libro en internet]. 2016. (Citado el 27 de mayo del 2021). Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70159/1/2016_Mena_et_al_Cuidados-basicos-de-enfermeria.pdf
 37. Pecho N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del hospital Cayetano Heredia. [Tesis]. Lima: UNAC; 2020. {internet}. (citado el 02 de mayo del 2021). Disponible desde: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/5334>
 38. Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. Metodología de la investigación. México: D.F; 2014. 6ta Edición. Editorial Mc Graw Hill. [Internet]. (Citado el 30 de mayo del 2021). Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
 39. Hernández-Sampieri, R., Mendoza TC. Metodología de la investigación. 2018. México DF: 1er Edición. editorial McGraw-Hill Interamericana. [Internet]. (Citado el 30 de mayo del 2021). Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
 40. Sánchez H., Reyes C., Mejía K. Manual de términos en investigación científica tecnológica. 2018. Perú: 1era Edición. Editorial Universidad Ricardo Palma [Internet]. (Citado el 30 de mayo del 2021). Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
 41. Cabrero GJ, Richart MM. Metodología de la investigación.2020 {Internet}. (citado el 02 de junio del 2021). Disponible en: http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm
-

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería del Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia 2022.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carga mental 2. Carga física <p>Variable 2</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de Atención de Enfermería. 2. Necesidades del paciente (no física) 3. Necesidades del paciente (física). 4. Evaluación de los objetivos del cuidado. 5. Procedimiento de protección. 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Descriptivo/ Correlacional Transversal/ Cohorte</p> <p>Población</p> <p>130 enfermeras del servicio de emergencia adulto del HCH.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>A. ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión Carga Mental y en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia 2022?</p> <p>B. ¿Cuál es la relación entre la calidad</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>A. Determinar la relación entre la calidad de cuidado del profesional de enfermería y la dimensión Carga mental en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia 2022.</p> <p>B. Determinarla</p>	<p>Hipótesis Específica</p> <p>A. Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión Carga mental en el servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia- 2022</p> <p>B. Existe relación</p>	<p>1. Proceso de Atención de Enfermería.</p> <p>2. Necesidades del paciente (no física)</p> <p>3. Necesidades del paciente (física).</p> <p>4. Evaluación de los objetivos del cuidado.</p> <p>5. Procedimiento de protección.</p>	<p>Población</p> <p>130 enfermeras del servicio de emergencia adulto del HCH.</p>

<p>de cuidado de enfermería y la dimensión Carga Física en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia 2022?</p> <p>C. ¿Cuál es la relación entre las variables sociodemográficas y las variables de estudio en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia 2021?</p>	<p>relación entre la calidad de cuidado del profesional de enfermería y la dimensión Carga física en el servicio de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia 2022.</p> <p>C. Determinar la relación entre las variables sociodemográficas de estudio y las variables del personal de enfermería en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia 2021?</p>	<p>entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión Carga física en el servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia- 2022</p> <p>C. Existe relación entre las variables sociodemográfica y las variables de estudios en el servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia- 2021</p>	<p>6. Apoyo administrativo.</p>	
--	---	---	---------------------------------	--

Anexo 2: Instrumentos

CARGA LABORAL Y LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMRGENCIA ADULTO DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA 2022

Estimado. Licenciada (o) de enfermería

Le entregamos una encuesta cuyo objetivo es:

Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia 2021.

Es aplicado por Lic. Beatriz Claudia Morán Cruz, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de Maestro en gestión en salud.

Es de suma importancia contar con sus respuestas ya que eso permitirá conocer si existe relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería.

Para participar usted ha sido seleccionado por azar (como en un sorteo), para garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio, por ello, son muy importantes sus respuestas. Completarla le llevará alrededor de 30 minutos. Además, se le está alcanzando otro documento (**CONSENTIMIENTO INFORMADO**) en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio.

Esta encuesta es completamente **VOLUNTARIA** y **CONFIDENCIAL**. Sus datos se colocarán en un registro **ANÓNIMO**. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Agradezco anticipadamente su participación.

Ante cualquier consulta, puede comunicarse con:

Beatriz Claudia Morán Cruz. Celular: 947390949

cbm_10_11@outlook.es

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

E.P.G

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR LA ENCUESTA

Este cuestionario consta de preguntas sobre sus datos básicos (edad, sexo, tiempo de servicio etc.) y 47 preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas (**ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo**).

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta.

Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó la encuesta).

**RECUERDE: NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS,
SÓLO INTERESA SU OPINIÓN.**

Fecha: _____

Nº1 ENCUESTA

ESTUDIO: “Carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia 2021”

INVESTIGADORA: Moran Cruz Beatriz Claudia

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación diseñado por una enfermera del servicio de Emergencia Adulto. Para lo cual es importante conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Esta encuesta es netamente anónima.

DATOS GENERALES:

1-. Edad: Años

2-. Sexo: M (1) F (2)

3-. Estado Civil:

- Casado o conviviente (1)
- Soltero (2)
- Viudo (3)
- Divorciado o separado (4)

6-. Condición Laboral:

- Nombrado (1)
- Contratado (2)

N°1: CUESTIONARIO DE CARGA LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, le presentamos un conjunto de preguntas, orientadas a conocer el nivel de carga laboral que experimenta diariamente en el área donde se desempeña. Para lo cual responderá marcando una de las 3 alternativas presentadas. Este cuestionario tiene carácter de anónimo, motivo por lo cual le solicito que responda con sinceridad. Tiempo de duración es de 20 minutos aproximadamente.

Se codifica de la siguiente manera: Nunca =1, A veces =2, Siempre =3

Por otro lado el instrumento para categorizar la carga laboral, tiene un puntaje Máximo 108 y un puntaje Mínimo 36 puntos, se categoriza de la siguiente manera:

Alto: 86- 108 puntos

Medio: 61-85 puntos

Bajo: 36- 60 puntos

I. CARGA MENTAL:				
Presión de tiempos:				
N°	Preguntas	Nunca 1	A veces 2	Siempre 3
1.	¿Necesita un tiempo de descanso durante su jornada laboral?			
2.	¿Al interrumpir su trabajo genera problemas?			
3.	¿Existen fases durante el trabajo que se puede Calificar como agobiante?			
Atención:				
N°	Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
4.	¿En su trabajo maneja maquinas o elementos que requieren gran atención?			
5.	¿En su trabajo requiere precisión y minuciosidad?			
6.	¿Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración?			
Complejidad:				
N°	Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
7.	¿Su trabajo requiere la utilización frecuente de documentos y/o manuales?			
8.	¿Su trabajo precisa de múltiples habilidades?			
9.	¿Los errores en su trabajo tienen gran repercusión en su trabajo?			
Monotonía:				

N°	Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
10	¿Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas?			
11	¿Las tareas repetitivas, desearías intercambiarlas con tus compañeros de trabajo?			
12	¿Aparecen con frecuencia cambios para su trabajo?			
Iniciativa:				
N°	Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
13	¿Te esmeras para hacer bien y más rápido tú trabajo?			
14	¿Tienes que resolver las incidencias en su trabajo por sus propios medios?			
15	¿Tu trabajo requiere de creatividad e iniciativa?			
Aislamiento:				
N°	Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
16	¿Su ambiente de trabajo es aislado?			
17	¿Cómo trabajador estas constantemente vigilado en tu trabajo?			
18	¿Con frecuencia es imposible ponerse en contacto con tu empleador o un compañero cuando surge un problema?			
Horario de trabajo:				
N°	Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
19	¿Tu horario de trabajo depende de tus empleadores?			
20	¿Prolongas habitualmente tu horario de trabajo?			
21	¿Realizas horas extras para mantener tu trabajo?			
Relaciones dependientes de trabajo:				
N°	Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
22	¿Se siente comprometido con su trabajo?			
23	¿Debe relacionarse con personas, tanto internas como externas de su trabajo para realizar sus actividades?			
24	¿Su trabajo requiere muchas y variadas formas de manejarlos?			
Demandas Generales:				
N°	Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
25	¿Debe supervisar la labor de otras personas?			
26	¿En su trabajo tienen que hacer más de una tarea a la vez?			
27	¿Debe informar sobre sus labores realizadas sus superiores?			
II. CARGA FÍSICA:				
Carga estática:				
N°	Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
28	¿Pasa más de 4horas de pie en su trabajo?			
29	¿Trabaja continuamente inclinado o en una postura forzada?			
30	¿Su columna se ha afectado por una mala postura al realizar su trabajo?			

31	¿Los brazos soportan cargas mayores de 5 kg por espacios de tiempo largos?			
Carga dinámica:				
32	¿Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral?			
33	¿Realiza desplazamientos con cargas mayores de 5kg?			
34	¿El trabajo le exige esfuerzo muscular?			
35	¿Para realizar las tareas utiliza sólo la fuerza de las manos?			
36	¿El agotamiento es rápido cuando realiza trabajos de esfuerzo muscular?			

**Nº 2: CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
CUIDADO**

INSTRUCCIÓN: A continuación, encontrará diversas preguntas acerca de la calidad de cuidado que brinda a sus pacientes, lea detenidamente cada pregunta y marque la casilla que corresponda según las siguientes opciones. El tiempo de duración es aproximadamente 20 minutos aproximadamente.

Se codifica de la siguiente manera: Si =1, No=2, A veces=3, No Aplica=4.

Por otro lado el instrumento tiene un puntaje Máximo108 y un puntaje Mínimo47 puntos, se categoriza de la siguiente manera:

Bueno: 143- 188 puntos

Regular: 95-142 puntos

Malo: 47- 94puntos

I. PROCESO DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA					
Nº	PREGUNTAS	Sí	No	A veces	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?				
II. NECESIDADES NO FISICAS DEL PACIENTE					
Nº	PREGUNTAS	Sí	No	A veces	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 (bomba de infusión, equipo de inhalación, holter, otros)?				
17.	¿Informas al paciente acerca de las actividades antes de realizarlas?				
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 de cuidado de enfermería?				

III. NECESIDADES FISICAS DEL PACIENTE

Nº	PREGUNTAS	Sí	No	A veces	No Aplica
21.	¿Proteges al paciente 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?				

IV. EVALUACION DE LOS OBJETIVOS DEL CUIDADO DE ENFERMERIA (REVISION DEL KARDEX Y HOJAS DE REPORTE)

Nº	PREGUNTAS	Sí	No	A	No
----	-----------	----	----	---	----

				veces	Aplica
30.	¿Registras por escrito y graficas 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?				

V. PROCEDIMIENTOS DE PROTECCION A LOS PACIENTES

N°	PREGUNTAS	Sí	No	A veces	No Aplica
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 número de cama, número 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?				

VI. EL APOYO ADMINISTRATIVO A LA ATENCION DE ENFERMERIA

N°	PREGUNTAS	Sí	No	A veces	No Aplica
42.	¿Organizas la distribución de las actividades de cuidado?				
43.	¿Verificas que el personal de enfermera 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 del 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, actual es y completas?				
47	¿Firmas y sellas tus Notas de Enfermería como lo requiere la política del hospital?				

ANEXO 3: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES CONSULTADOS SOBRE

EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

(JUICIO DE EXPERTOS)

ITEMS	EXPERTOS					TOTAL
	1 M.E	2 W	3 L.I	4 I.R	5 E.T	
1	1	1	1	1	1	5
2	1	1	1	1	1	5
3	1	1	1	1	1	5
4	1	1	1	1	1	5
5	1	1	1	1	1	5
6	1	1	1	1	1	5
8	1	1	1	1	1	5
9	1	1	1	1	1	5
10	1	1	1	1	1	5

Profesionales Consultados.

DECISIÓN ESTADÍSTICA

ITEMS EVAL	JUECES EXPERTOS				P VALOR < 0.05	SIGNIFICANCIA ESTADISTICA
	ADECUADO		INADECUADO			
	Nº	%	Nº	%		
01	5	100	0	0	0.03125	*
02	5	100	0	0	0.03125	*
03	5	100	0	0	0.03125	*
04	5	100	0	0	0.03125	*
05	5	100	0	0	0.03125	*
06	5	100	0	0	0.03125	*
07	5	100	0	0	0.03125	*
08	5	100	0	0	0.03125	*
09	5	100	0	0	0.03125	*
10	5	100	0	0	0.03125	*
TOTAL	50	100	0	0	8.38	

Fuente: Apreciación de los expertos

(*) $p < 0.05$

(**) $p < 0.01$

INTERPRETACION:

El instrumento es adecuado porque en la Prueba Binomial, el valor total es 8.88, lo cual es mayor que el V.C: 1.64).

ANEXO 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ITEM/ CASOS	P 01	P 02	P 03	P 04	P 05	P 06	P 07	P 08	P 09	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32	P 33	P 34	P 35	P 36	
C01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	0	0	2	4	4	2	4	4	4	4	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
C02	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	0	2	2	4	2	4	4	4	4	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
C03	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	0	2	4	4	2	2	4	4	0	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2
C04	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	0	4	4	4	2	4	4	4	4	0	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2
C05	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	0	0	4	4	4	2	2	4	4	4	0	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2
C06	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	0	0	0	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	0	2	0	4	4	4	4	4	4	4	2	4	0
C07	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	0	0	0	0	4	4	4	2	2	4	4	4	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
C08	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	0	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
C09	0	0	2	2	4	4	4	4	4	0	0	2	4	4	4	0	4	2	0	0	0	0	4	4	0	0	0	4	4	2	4	2	2	0	4	0	
C10	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	0	2	2	4	0	4	2	4	4	4	0	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	
C11	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	0	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	
C12	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	0	0	2	2	2	0	0	2	4	2	2	0	4	4	0	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	0
C13	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	0	2	2	0	4	4	4	4	0	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	
C14	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	0	0	2	2	2	0	2	4	4	2	2	4	4	2	0	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
C15	0	2	2	2	2	4	4	4	4	2	0	2	4	2	2	0	2	2	4	2	4	2	4	4	0	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2

**CONFIABILIDAD POR EL COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH- MATRIZ
DE CORRELACIÓN DE ITEMS**

1.- Resumen del procesamiento de casos

	N	%
Casos Validos	15	100.0
Excluidos	0	0
Total	15	100.0

2.- Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.807	36

3. Criterio de confiabilidad : Valores

- No es confiable: -1 a 0
- Baja confiabilidad: 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad: 0.5 a 0.75
- **Fuerte confiabilidad: 0.76 a 0.89**
- Alta confiabilidad: 0.9 a 1

4.- Conclusión:

El instrumento que mide la carga laboral tiene una **Fuerte confiabilidad** con un criterio de 0.807, de acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach, fue procesado en el SPSS V 22

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la maestría de: “Gestión en salud”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: CARGA LABORAL Y LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMRGENCIA ADULTODEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA 2021

Nombre del investigador principal: Lic. Beatriz Claudia Moran Cruz

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Cayetano Heredia 2021.

Participantes: 130 enfermeros

Participación: Licenciado de enfermería del servicio de emergencia

Participación voluntaria: si

Beneficios por participar: conocerá el resultado de la investigación

Inconvenientes y riesgos: Ninguno

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

Consultas posteriores: Al correo cbm_10_11@outlook.es y teléfono 947390949

Contacto con el Comité de Ética:

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio.

En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Apellido y nombres:.....(agregado)

Edad: agregado)

Correo electrónico personalo institucional:

Firma

ANEXO 6: BASE DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE SOBRE CARGA LABORAL

Participantes: 91 licenciados

El instrumento consta de 36 ítems

Base de Recoleccion de Datos																																										
Participantes: 91 Licenciados																																										
El instrumento N°1 Consta de 36 ítems																																										
Cuestionario N°1 de Carga Laboral																																										
Datos Generales					Carga Mental																		Carga Fisica																			
N°	Edad	Sexo	C.Civil	Labo	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Items17	Items18	Items19	Items20	Items21	Items22	Items23	Items24	Items25	Items26	Items27	Items28	Items29	Items30	Items31	Items32	Items33	Items34	Items35	Items36	total	var
1	38	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	
2	33	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3		
3	37	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2		
4	36	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2		
5	40	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
6	40	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	1	2		
7	40	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
8	50	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2		
9	46	2	4	1	2	1	1	3	3	3	1	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1		
10	36	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3			
11	35	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3			
13	51	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2		
14	58	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2		
15	29	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
16	29	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3		
17	30	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3		
18	47	2	1	2	3	1	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2		
19	27	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
20	36	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2		
21	54	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2		
22	39	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3		
23	34	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	1	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2		
24	40	1	1	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2		
25	29	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
26	31	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
27	37	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3		
28	45	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2		
29	56	2	2	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	2	2		
30	44	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2		
31	35	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
32	55	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3		
33	53	2	1	1	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2		

ANEXO 9: INFORME DEL ASESOR DE TURNITIN SOLO PARA EGRESADOS

RECUENTO DE PALABRAS

15482 Words

RECUENTO DE CARACTERES

85330 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

76 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.1MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 20, 2022 11:19 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 20, 2022 11:24 AM GMT-5

● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base d

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)