



Universidad  
**Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de  
enfermería del servicio de hospitalización de la clínica

Madre Zoraida 2022

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en**  
**Enfermería**

**Presentado por:**

Navarro Belevan, Jhadira Nicoll

**Codigo ORCID:** 0009-0008-2896-5097

**Asesor:** Mg. Maria Hilda Cárdenas De Fernandez

**Codigo ORCID:** 0000-0002-7160-7585

**Lima-Perú**

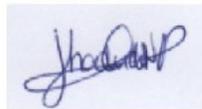
**2022**

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

Yo,... **NAVARRO BELEVAN, JHADIRA NICOLL** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “.....**CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLINICA MADRE ZORAIDA 2022**” por el docente: Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández .....DNI ... 114238186 .....ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585> ..... tiene un índice de similitud de 19...(diecinueve ) % con código \_\_\_\_ \_ oid:14912:218887450\_\_verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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

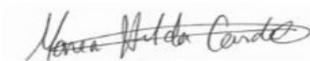


.....  
 Firma de autor 1

**NAVARRO BELEVAN, JHADIRA NICOLL** Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: ...72355345...

.....  
 Firma de autor 2

DNI: .....



.....  
 Firma

Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández  
 DNI: ..... 114238186

## **Dedicatoria**

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes ente los que se incluye este. A mi hermana y mi hija que son el motivo de que cada logro que realice.

## **Agradecimiento**

Deseo agradecer primero a Dios porque me dio el dónde la perseverancia para alcanzar este logro. A la Universidad que me abrió las puertas para ser mejor persona y buena profesional. A mi asesora que no dejó de apoyar desde el primer momento.

## Índice general

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción .....	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	14
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2.1. Problema general .....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3 Objetivos de la investigación.....	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.4 Justificación .....	19
1.4.1 Teórica .....	19
1.4.2 Metodológica .....	20
1.4.3 Práctica.....	20
1.5 Limitaciones de la investigación.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Antecedentes .....	21

2-1.1 Antecedentes internacionales .....	21
2.2 Bases Teóricas.....	24
2.3 Hipótesis.....	31
2.3.1 Hipótesis General: .....	31
2.3.2 Hipótesis Específicas:.....	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	32
3.1 Método de la investigación: .....	32
3.2 Enfoque de la investigación: .....	32
3.3 Tipo de investigación .....	32
3.4 Diseño de la investigación .....	32
3.5 Población, muestra y muestreo .....	33
3.6 Variables y operacionalización: .....	33
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.7.1 Técnica.....	36
3.7.2 Descripción de instrumentos .....	36
3.7.3 Validación.....	36
3.7.4 Confiabilidad .....	37
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos: .....	38
3.9 Aspectos éticos.....	38
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	40
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados .....	40
4.1.2. Inferenciales o pruebas de hipótesis .....	50
4.1.3. Discusión de resultados .....	54
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57

5.1. Conclusiones .....	57
5.2. Recomendaciones .....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS .....	70

## Índice de tablas

<b>Tabla 1. Resumen de casos.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 2. Confiabilidad variable 1: Carga laboral.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 3. Confiabilidad variable 2: Satisfacción laboral.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 4 Datos sociodemográficos .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 5. Resultados socio-demográficos en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 6. Niveles de carga laboral según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 7. Niveles de carga física según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 8. Niveles de carga mental según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 9. Niveles de satisfacción laboral según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 10. Cruce entre variable 1: Carga laboral y variable 2: Satisfacción laboral.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 11. Cruce entre dimensión 1: Carga física y variable 2: Satisfacción laboral.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 12. Cruce entre dimensión 2: Carga mental y variable 2: Satisfacción laboral.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 13. Prueba de normalidad de datos.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 14. Escala de interpretación coeficiente Rho de Spearman .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 15. Prueba de hipótesis general .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 1.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 2.....</b>	<b>54</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Por genero.....	41
<b>Figura 2.</b> Por rango de edad.....	41
<b>Figura 3.</b> Niveles de carga laboral según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida.....	42
<b>Figura 4.</b> Niveles de carga física según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida.....	44
<b>Figura 5.</b> Niveles de carga mental según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida.....	45
<b>Figura 6.</b> Niveles de satisfacción laboral según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida.....	46
<b>Figura 7.</b> Cruce entre variable 1: Carga laboral y variable 2: Satisfacción laboral .....	47
<b>Figura 8.</b> Cruce entre dimensión 1: Carga física y variable 2: Satisfacción laboral.....	48
<b>Figura 9.</b> Cruce entre dimensión 2: Carga mental y variable 2: Satisfacción laboral.....	49

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, establecer la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022, para lo que se utilizó un método hipotético deductivo, un tipo de investigación aplicada con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, siendo para ello la muestra conformada por 120 trabajadores de enfermería quienes fueron seleccionados mediante el uso del muestreo censal. Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios que cumplieron con los procesos de validez y confiabilidad de forma oportuna. Los resultados arrojaron la existencia de una significancia inferior a .05 ( $p < .05$ ); así como también un coeficiente de  $-.746$  que permitió concluir que existe una correlación inversa media a considerable entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, carga laboral.

## **Abstract**

The general objective of this research was to establish the relationship between workload and job satisfaction in nursing professionals of the hospitalization service of the Madre Zoraida Clinic, 2022, for which a hypothetical-deductive method was used, a type of applied research with a quantitative approach and a non-experimental design, for which the sample was made up of 120 nursing workers who were selected through the use of census sampling. The instruments applied were two questionnaires that complied with the validity and reliability processes in a timely manner. The results showed the existence of a significance lower than .05 ( $p < .05$ ); as well as a coefficient of  $-.746$  that allowed us to conclude that there is a medium to considerable inverse correlation between workload and job satisfaction in nursing professionals from the hospitalization service of the Madre Zoraida Clinic, 2022.

**Keywords:** job satisfaction, workload.

## **Introducción**

A nivel del mundo hay una gran diversidad de actividades que colocan en riesgo la salud y bienestar de los trabajadores debido a las diferentes exigencias implícitas dentro de su jornada laboral que terminan siendo condicionadas por su ambiente y la labores que ejecuta, siendo el personal de enfermería uno de los grupos más vulnerables debido a que deben afrontar el sufrimiento de las personas y la interacción constante donde se debe garantizar el bienestar físico, mental y emocional de sus pacientes, por lo que es parte de los organismos de salud garantizar que los enfermeros estén satisfechos en su entorno laboral a fin de que presten servicios de calidad que permitan el logro de los objetivos institucionales (1).

En tal sentido el presente estudio se ha enfocado en establecer como interrogante ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022? Lo que permitirá identificar los rasgos fundamentales para mejorar la calidad de las labores realizadas por el personal de enfermería, por lo tanto, la investigación se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: se encuentra el planteamiento del problema, la formulación de problema, objetivos, justificación y delimitación del problema.

Capítulo II: es donde se desarrolla el marco teórico, antecedentes, bases teóricas y se plantean las hipótesis de investigación.

Capítulo III: es donde se plantea la metodología, enfoque, tipo, método, diseño, población, muestra, técnica e instrumentos, descripción de los instrumentos, validación y confiabilidad de los

instrumentos, además de los aspectos éticos considerados para la elaboración de la presente investigación.

Capítulo IV: es donde se realiza la presentación de los resultados mediante las tablas y figuras correspondientes, a su vez se desarrollan las discusiones de los resultados, es decir, se ejecuta la comparación con estudios previos que permitan la verificación de los resultados obtenidos.

Capítulo V: es donde se desarrollan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En la actualidad, existen actividades que ponen en riesgo la salud y bienestar de sus profesionales y estudiantes, porque la demanda de sus actividades implica una alta exigencia que se ve condicionada por el entorno y la dinámica de sus labores. Sobre este particular, el grupo de la salud no escapa a esta situación, porque su quehacer laboral al enfrentarse con el sufrimiento humano, la interacción con la queja constante y la responsabilidad del bienestar físico, mental y emocional de sus pacientes, incide de tal forma que aqueja su humanidad, generándoles una carga extra en su horario de trabajo y, por tanto, un bajo rendimiento en sus labores e insatisfacciones que hacen que su desempeño se vea perjudicado (1).

Es importante mencionar que, debido a la dinámica mundial que se vive día a día, los profesionales de enfermería han visto incrementadas sus responsabilidades en cuanto al cumplimiento de sus funciones en las diversas áreas de los centros de salud, pero es específicamente en la de hospitalización donde se evidencia esta situación, porque el sector salud se encuentra afectado no sólo a nivel gubernamental sino también a nivel administrativo, en donde la carencia de personal y la falta de condiciones agradables para el desarrollo de sus actividades, aqueja la labor que por más de 24 horas se ven obligadas a realizar tanto enfermeras (os) como médicos (2).

Hasta el año 2020, existían aproximadamente 28 millones de profesionales de enfermería, una cantidad realmente baja para la necesidad imperante de la realidad hospitalaria, de allí que se genere un déficit de 5,9 millones de Lic. en enfermería y como consecuencia, la sobrecarga de trabajo en el cuidado del paciente, que origina deficiencia laboral e insatisfacciones que no sólo

van ligadas a su profesión sino también a su instinto humano. No obstante, estudios hasta la fecha han demostrado que el gremio de enfermería está conformado en un 38% por profesionales menores de 35 años, mientras que un 17%, es mayor de 55 años a más, siendo América, el continente donde está el mayor porcentaje de personal de enfermería de 55 años o más (alrededor del 24%). Esto quiere decir que, existen edades promedias en los que se ve afectada tanto la carga laboral como la satisfacción laboral, porque a menor edad, menos experiencia y a mayor edad, menos productividad (3)

En este mismo orden de ideas, se puede decir que la carga laboral es lo que resulta de la influencia de múltiples factores que están en el ambiente de trabajo, tales como riesgos físicos, químicos, biológicos, mecánicos, psicológicos y psíquicos o mentales. Por su parte, la carga de trabajo se conoce como el esfuerzo físico y mental al que el individuo se encuentra sometido en un lapso de tiempo determinado, y se encuentra vinculado directamente con el rendimiento. Mientras que, la sobrecarga laboral se suscita en situaciones específicas en las que las funciones o responsabilidades del trabajador, sobrepasan sus capacidades, ocasionando un nivel de desgaste mucho mayor al habitual. (4).

En este contexto, para un profesional de enfermería trabajar un turno con más horas laborales de lo normal, es común, pero más allá de que esta situación se ha convertido en algo habitual, se hace necesario conocer el impacto psicológico y laboral que está generando en ellos esta práctica rutinaria. Por consiguiente, un enfermero (a) al presentar una sobrecarga de trabajo, se le desencadenan una serie de factores que van afectando negativamente el desempeño funcional y eficaz de sus actividades, así como también su calidad de vida, ya que están expuestos a condiciones laborales extremas, sumándole en alguno de los casos, el horario incierto o

desproporcionado con el que tienen que lidiar, es decir, no saben cómo distribuir su tiempo ni en el ahora ni más adelante, puesto que los itinerarios que se les asignan son extremadamente volátiles y complejos. (5)

Ante esto, el personal de enfermería presenta una función importante a nivel general en todos los servicios de los recintos hospitalarios, pues no sólo debe brindar atención sino también monitorización y cuidado al paciente enfermo, sin importar sus condiciones pues su fin es garantizar el bienestar y la mejora oportuna de estos a través de sus cuidados y ejercicio profesional. Por lo tanto, su labor radica en proporcionar y garantizar la calidad de servicio en el cuidado de los pacientes y sus familiares respectivamente, resaltando la calidad y calidez en su quehacer diario, a pesar de la escasez que existe en relación al recurso humano, la cual repercute considerablemente en el incremento de la carga laboral en este grupo de profesionales. (6)

Continuando con el tema, las instituciones que brindan atenciones en materia de salud en el territorio peruano, han manifestado un notable incremento de pacientes, pues la constante dinámica y los factores negativos que acogen en el sistema inmunológico los individuos, han hecho que exista una sobrecarga de usuarios, lo cual afecta proporcionalmente a los profesionales de enfermería, puesto que se ven en la obligación de doblar y hasta triplicar sus esfuerzos y funciones con tal de que los pacientes vean cubiertas sus necesidades. (7)

A nivel nacional, según un estudio realizado en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, 2019, se pudo conocer que existe una relación indirecta y significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, en la que se evidencia que a mayor carga laboral (media y alta), menor satisfacción laboral (media) presenta el personal. Asimismo, en el año 2012 en Essalud se demostró que la carga laboral aumentó en 50% para el

personal de enfermería. Con todo esto se comprende, que en el Perú existe una sobrecarga laboral que afecta indiscutiblemente la satisfacción laboral del personal de enfermería. (8)

La constante dinámica mundial exige al enfermero(a) el desempeño de sus labores con mística y profesionalismo, con el fin de que se genere un cuidado apropiado y responsable en el paciente, que este acorde con los adelantos tecnológicos y científicos, fundamentados en criterios, habilidades, conocimientos y aspectos éticos, en vista de que el usuario tiene el derecho de recibir cuidados que cubran sus necesidades y satisfagan sus expectativas en salud con calidad. (9)

Es imperante acotar que, en el Perú los organismos públicos tales como hospitales, postas, centros médicos, clínicas, entre otros, la sobrecarga de trabajo es normal, pues todo el personal de salud se ve en la obligación de cumplir horas extras para poder cubrir las necesidades de los pacientes y servicios, viéndose afectado su desempeño laboral de una forma considerable, en vista de que no sólo cumplen sus turnos de 24 horas, sino que pueden también exceder su horario a hasta por más de 36 horas, ocasionándoles un desgaste físico y emocional que incide en su rendimiento laboral. Además, es especialmente en el área de hospitalización, que este particular cobra mayor fuerza, pues es en este servicio donde mayormente se requiere de la presencia necesaria de enfermeras y enfermeros que cubran las necesidades tanto de los pacientes como de sus familiares. (10)

Cabe mencionar que, la satisfacción laboral se convierte en un factor indispensable que debe presentar un enfermero (a), para que pueda desarrollar sus tareas de la manera más idónea posible, esto con la finalidad de que el servicio al cual se encuentra adjunto, cumpla con las tareas y objetivos propuestos, en los que el paciente se vea beneficiado. Por consiguiente, todo

profesional de la salud merece tener una satisfacción laboral que no se vea afectada por la carga de trabajo que se puede suscitar en su quehacer diario (11).

En cuanto al análisis institucional, en la Clínica Madre Zoraida, se presenta una realidad preocupante en los diferentes servicios, principalmente en el de hospitalización, en vista de que, la carga laboral manifestada por los profesionales de enfermería es muy exhausta y agotadora. De ahí que, ante esta situación, se hace imprescindible evaluar el entorno laboral en el que se desenvuelven los profesionales de enfermería, dado que es común observar los altos niveles de estrés a los que se encuentran sometidos. Además, aunado a ello, no se debe dejar por fuera la vinculación que implica el contacto directo con el sufrimiento, dolor o muertes de sus pacientes, sin olvidarse también de los conflictos y sobrecargas en las tareas que realizan, lo que ocasiona un clima laboral recargado y por ende insatisfacción en su entorno laboral. En consecuencia, este estudio permitirá formular estrategias orientadas a fortalecer y mejorar la carga laboral y satisfacción laboral en este grupo de profesionales.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga física y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022?

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la carga laboral en su dimensión carga física y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

Determinar la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Teórica**

La presente investigación se encuentra justificada a nivel teórico porque se hizo uso de teorías científicas para fundamentar las variables de investigación: carga laboral y satisfacción laboral, con el propósito de crear antecedentes investigativos relacionados con las implicaciones y efectos que produce la carga laboral en los trabajadores del área de salud de la clínica en estudio, las cuales indiquen en su calidad de servicio, convirtiéndose en una consecuencia directa que afecta

la baja satisfacción que tienen sobre su desempeño laboral. Asimismo, puede servir como fundamento para futuros estudios que deseen desarrollarse a partir de la temática en investigación.

#### **1.4.2 Metodológica**

A nivel metodológico la presente investigación se justificó debido a que se crearán precedentes relacionados con el empleo de los instrumentos que medirán las variables del estudio: carga laboral y satisfacción laboral, los cuales han cumplido con los procesos de validación y confiabilidad correspondientes previo a su implementación, con el fin de lograr resultados factibles que verifiquen las hipótesis correspondientes.

#### **1.4.3 Práctica**

A nivel práctico el estudio se encuentra justificado ya que se desarrolló con el fin de brindarle al recinto hospitalario y a su personal de enfermería, información importante sobre los excesos de trabajo y las insatisfacciones laborales que presentan los enfermeros (as), a través de la formulación de estrategias que estén orientadas a fortalecer y mejorar la carga laboral y satisfacción laboral en este grupo de profesionales.

#### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó en consideración netamente al personal de enfermería que labora en la Clínica Madre Zoraida en el área de hospitalización, por lo que los resultados únicamente se encontraron centrados en dicha población de estudio.

Aunado a ello, el acceso a la implementación de las encuestas conllevó a que la autora realizara diversos acercamientos debido a que no se logró realizar una reunión general para la consecución de la información que permitiera alcanzar los resultados investigativos.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2-1.1 Antecedentes internacionales**

Castro y Chantong (12), en el año 2020, en Ecuador, desarrollaron una investigación que llevó por objetivo: “determinar la influencia que existe entre la carga laboral y la calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martin Icaza, período octubre 2019- marzo 2020”. La metodología empleada se basó en un enfoque cuantitativo y cualitativo debido a las variables a trabajar, de tipo descriptivo y de campo. La población y la muestra estuvieron constituidas por 58 profesionales de enfermería. Emplearon como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas y el test CVP-35. Los resultados indicaron que, gran parte del personal de enfermería presenta una percepción de calidad de vida que no se encuentra en niveles óptimos, originada por el exceso de carga laboral, la falta de incentivos (no monetarios), aspectos ergonómicos en el sitio de trabajo y carencia de motivación por parte de los administrativos. Se concluye que, uno de los factores determinantes para que haya sobrecarga laboral es la no implementación de un análisis situacional que verifique las actividades que tiene a cargo cada profesional de enfermería en el área que se desenvuelve.

Martínez y González (13), en el 2022, en Argentina, llevaron a cabo un estudio que presentó como objetivo: “analizar la relación entre la sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en el turno de la tarde en un hospital público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina”. Fue un estudio descriptivo, de corte transversal, con una muestra de 97 enfermeros. Se utilizaron los instrumentos Job Content Questionnaire y el Cuestionario Font-Roja. Se realizó el hallazgo de que, a menor nivel de formación, mayor es el estrés laboral que

experimentan los enfermeros; no obstante, a mayor antigüedad laboral menor fue la satisfacción manifestada, mientras que, a mayor antigüedad en la institución, mayor fue la satisfacción laboral. Llegaron a la conclusión de que, se evidencia una percepción moderada de estresores laborales en el grupo de profesionales de la salud objeto de estudio y que, la correlación contrastante entre las antigüedades laborales, respalda la importancia de las condiciones de trabajo y socio-familiares en relación con el estrés laboral.

Ibarra (14), en el 2022, en Ecuador, llevó a cabo un estudio que tuvo como objetivo, “determinar cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”, período 2019- 2020, para el desarrollo de una propuesta de mejoramiento”. La metodología fue cuantitativa, de corte transversal, aplicada. La población y la muestra la conformaron 106 personas pertenecientes a las diversas áreas de enfermería del Hospital del Norte IESS Ceibos. Se emplearon la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento de recolección de datos. Los resultados, evidencian que los factores externos que influyen en la satisfacción laboral son el desarrollo personal en un 27.36% y las relaciones con sus superiores en un 26.42%. Llegó a la conclusión, que es prioritaria la revisión de la asignación de atención de pacientes, para mejorar la interacción entre el personal y facilitar la preparación, que permita alcanzar el desarrollo profesional y personal que demandan.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

García y Leandres (15), en el año 2018, en Arequipa, Perú, ejecutaron un estudio que llevó por objetivo, “establecer la relación entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-ESSALUD”. Su investigación se enmarcó en el ámbito cuantitativo, descriptivo y con diseño correlacional. Su

muestra estuvo conformada por 85 enfermeras. Para recolectar los datos empleó la encuesta y el cuestionario. Los resultados manifestaron que, al evaluar la variable de carga laboral, el 44.7% presentaron una carga laboral excesiva seguido de una carga laboral grande con un 40.0%. Con relación a la variable de satisfacción laboral, el 85.9% de las enfermeras tuvieron una regular satisfacción laboral, por lo tanto, dentro de las dimensiones de satisfacción laboral todos presentaron un mayor porcentaje regular satisfacción, sin embargo, la dimensión que presentó parcial insatisfacción laboral fue la de condiciones físicas y/o materiales. Concluyéndose, que no evidenció relación estadística significativa entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia.

Campos (16), en el 2019, en Lima, en su estudio trabajó como objetivo “determinar la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia”. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental. Contó con una población y muestra de 42 enfermeras. Empleó cuestionarios para la recolección de datos. Los resultados indicaron que la carga laboral en un nivel medio, estuvo representada por 32 enfermeras (76,2%), en sus dimensiones: física, con un nivel medio de 29 (69%), psicológica, con un nivel medio de 40 (95,2%); comportamental, con un nivel medio de 36 (85,7%), afrontamiento, con un nivel medio de 30 (71,4%) y la satisfacción laboral, con un nivel bajo de 28 (66,7%). Llegó a la conclusión de que, existe relación inversa entre la carga laboral y satisfacción de los enfermeros.

(16)

López y Moreno (17), en el 2019, en Lima, en su estudio presentaron el objetivo de “establecer la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el

año 2019". Su metodología estuvo situada en el plano cuantitativo, tipo básico, de diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Su población fue de 100 enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen, con los cuales emplearon cuestionarios para poder ver la relación que existe entre ambas variables. En sus resultados se pudo destacar que, la carga laboral se relacionó indirecta y significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia ( $\rho=-0.289$ ,  $p=0.004$ ). Se concluyó que, hay relación indirecta y significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral ( $p=0.004$ ,  $\rho= -0.289$ ) en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019, en otras palabras, a mayor carga laboral (media y alta), menor satisfacción laboral (media).

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Variable 1: Carga Laboral**

#### **Definición:**

Es el trabajo que realiza una persona en un tiempo determinado (18). También, puede entenderse como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se encuentra sujeta un individuo durante su jornada de trabajo (19). Entonces, se puede decir que, la carga laboral compone las actividades físicas y mentales que desarrolla el sujeto durante un periodo de tiempo establecido, entendiéndose este como su horario laboral. Por lo tanto, toda persona que trabaje, presente cargas laborales que están correspondidas con las actividades que debe cumplir en su recinto de trabajo, involucrando su mente y cuerpo, para así producir lo que espera.

Otro concepto, permite comprender que la carga laboral implica un grado de resistencia o dificultad, que es transmitido por las influencias que actúan sobre la persona, bien sea de forma física, cognitiva, psíquica y social (20). Asimismo, es el resultado de las exigencias cognitivas, emocionales y físicas que se derivan de las tareas ejercidas en las horas de trabajo (21). Por ello, es considerada como un factor psicosocial, porque está condicionada por el bienestar físico, mental y social del trabajador, ya que influye para bien o para mal en el desempeño de sus labores (22).

En el área de la salud, el personal de enfermería desarrolla cargas laborales que están relacionadas directamente con sus competencias, labores y tareas, pues su quehacer diario está condicionado a los diversos factores que involucran su actuar en los diferentes recintos hospitalarios de la región. Cabe destacar que, el enfermero (a) se caracteriza por desempeñar un cuidado especial al paciente, familiares y comunidad, por ello, sus acciones deben estar enfocadas en el bienestar y mejora del atendido, en el que su experiencia teórica y práctica, se conjuguen para alcanzar un grado de satisfacción ideal (23)

#### **Factores que determinan la carga laboral:**

**\*Niveles de exigencia mental:** tiene que ver con la concentración, precisión y tecnificación que se necesita durante el período laboral y el desarrollo de las tareas.

**\*Tiempo:** hace alusión al tiempo requerido o disponible para realizar las actividades.

**\*Limitaciones:** están vinculadas con aquellas restricciones administrativas, tecnológicas y físicas que se presenten en el ambiente de trabajo, las cuales dificultarán el desarrollo normal y adecuado de su trabajo.

Es importante mencionar, que estos factores determinantes de la carga laboral, en el caso de los profesionales de la enfermería, condicionan considerablemente su actuar, pues su presencia dificulta el desempeño de su trabajo, pues para poder superarlos necesitan de un grado de esfuerzo mucho mayor al normal, originando, sobrecarga laboral y, por tanto, insatisfacción (24)

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

**Carga física:** tiene relación con el conjunto de exigencias físicas a las que se ve sometida una persona en el transcurso de su jornada laboral y están vinculadas directamente con el esfuerzo físico, la cantidad de trabajo y la manipulación de cargas (25). También, se puede considerar como aquella que está relacionada con la capacidad y los ritmos de trabajo de cada persona para realizar una tarea concreta (26).

En el caso de las enfermeras (os), la carga física se refiere al conjunto de exigencias físicas al que se encuentra sometida en el transcurso de su práctica laboral, en la que la demanda de habilidades o destrezas, le genera agotamiento, cansancio, etc. (27)

**Carga mental:** hace alusión al conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se encuentran sometidos los trabajadores a lo largo de su jornada laboral (28). Asimismo, puede considerarse como la cantidad de esfuerzo mental que se debe ejecutar para alcanzar un resultado determinado, exigiéndose para este proceso un estado de atención y concentración (29).

Para relacionarlo con el personal de enfermería, se puede sintetizar que ellos primero deben analizar la información de las actividades que les corresponde realizar, para poder interpretar y así, desarrollarlas adecuadamente según las exigencias de sus pacientes; no obstante, para que la carga

mental sea considerada de manera positiva, el enfermero no debe poseer carga laboral excesiva, porque automáticamente se afecta este particular (30).

### **Variable “Satisfacción Laboral”**

#### **Definición:**

Es la perspectiva favorable o desfavorable que presentan los individuos sobre sus trabajos, manifestada a través del grado de correlación que hay entre las expectativas, recompensas, relaciones interpersonales y estilo gerencial (31). Además, se complementa esta idea al definirla como la sensación de bienestar que presenta el trabajador al desempeñar sus labores dentro de cualquier contexto laboral (32).

Se hace imperante acotar que, la satisfacción que puedan tener los sujetos en sus lugares de trabajo es uno de los factores que mayor peso ejerce en el comportamiento organizacional y la calidad de vida de cada uno de ellos, puesto que, si una persona está conforme con lo que hace, seguirá realizando labores significativas que enaltezcan su labor. (33)

En el ámbito de la enfermería, la satisfacción laboral se encuentra vinculada con las actividades que desarrollan los enfermeros y enfermeras en los diversos departamentos de los centros clínicos, hospitales, postas, etc., donde su estado emocional y el grado de satisfacción que presenten, permitirán reflejar sus actitudes frente a los cuidados que ejecuten, y, por consiguiente, se podrá evidenciar si realmente se encuentran satisfechos con sus actividades laborales. (34)

### **Importancia de la satisfacción laboral:**

Contar con una satisfacción laboral le permite al sujeto desarrollar sus actividades en forma armónica y placentera, dado que, si tiene las condiciones favorables en su entorno de trabajo, podrá hacer cualquier tipo de tarea sin ningún inconveniente. Asimismo, al fomentar en los lugares de trabajo un nivel alto de satisfacción laboral, se mejora la productividad, el trabajo en equipo y la calidad de servicio; es por ello que, resulta realmente importante que, en los trabajadores del área de la salud, prevalezca este particular, porque sus jornadas son extensas y lo que se busca en ellos, es que se encuentren satisfechos con su trabajo para que su rendimiento sea significativo e influya positivamente en el mejoramiento del paciente. (35)

### **Factores que influyen en la satisfacción laboral:**

Existen una serie de elementos que influyen considerablemente en la satisfacción laboral de la persona, estos se engloban en dos: intrínsecos (internos) y extrínsecos (externos).

**\*Intrínsecos:** son aquellos que vienen del interior del individuo, se incrementan continuamente con el nivel de productividad que vaya presentando y tienen que ver estrictamente con la motivación que presente al momento de realizar las tareas.

**\*Extrínsecos:** se relacionan con el ambiente y el entorno que gira alrededor de la persona y su trabajo, influyen en el desempeño de su trabajo y no están controlados por este, ya que son netamente externos. También, se le conocen como factores higiénicos, porque están directamente relacionados con el salario, los beneficios sociales, las condiciones físicas, los ambientes laborales, las políticas de las empresas, etc.

Ambos factores se encuentran considerablemente relacionados con la satisfacción laboral que pueda presentar cualquier persona, y en el caso de los trabajadores de enfermería, ambos condicionan su actuar en los recintos hospitalarios y los diversos servicios en los que desarrollan su práctica profesional, es por ello que la satisfacción de sus necesidades (salario, ambiente laboral, condiciones físicas, entre otros), permitirá que su productividad vaya incrementándose a medida que se sienta cómodo y feliz con sus labores. (36)

### **Dimensiones de satisfacción laboral:**

**\*Clima laboral:** es la percepción que tienen los trabajadores sobre una organización, con relación a los diversos aspectos que se conjugan dentro del entorno donde se labora. (37) También, se puede conocer como el ambiente humano en el que se llevan a cabo actividades, pues a medida que existen condiciones agradables, los sujetos realizan de una mejor manera sus tareas (38).

**\*Relaciones laborales:** tienen que ver con los vínculos que se dan entre todos los miembros de una unidad en una empresa o trabajo determinado. En ellas se involucran diversos factores tales como la comunicación, respeto, ayuda mutua, confianza, credibilidad, etc., con el fin de establecer lazos significativos en las jornadas laborales (39).

**\*Motivación:** se refiere a la sensación que presenta una persona al llevar a cabo sus actividades laborales, con el fin de alcanzar un objetivo que le genere satisfacción y placer. (40)

**\*Reconocimiento:** ejerce una influencia en la psicología de la persona, porque se refiere a la valoración de sus potencialidades y habilidades dentro del entorno laboral, con el fin de que siga desarrollando sus labores con mayor entusiasmo y significatividad. (41).

Con estas dimensiones, la satisfacción laboral se encuentra respaldada de tal modo que, el individuo al conjugarlas adecuadamente logre sentirse contento y satisfecho con su desempeño laboral. En el caso de la enfermería, el personal siempre debe procurar tener buenas relaciones laborales, para contar con un ambiente propicio que haga del quehacer diario un espacio agradable, además de la motivación individual que impulse sus ganas de dar lo mejor día a día, sin dejar a un lado que la valoración o reconocimiento que le puedan hacer su servicio, es un inyector fundamental que hará que su desenvolvimiento laboral sea cada vez mejor (42)

### **Teoría de Herzberg**

Con la teoría de Herzberg es conocida como de la motivación e higiene, la cual sostiene que hay dos elementos que se deben considerar, los elementos de higiene, los cuales corresponden al entorno cuya presencia no conlleva a la motivación, sin embargo, su ausencia genera insatisfacción, por lo tanto, estos factores incluyen aspectos como pago y seguridad laboral, debido a que se requieren las condiciones mínimas fundamentales. Asimismo, se presentan los factores motivadores que se asocian entre sí, siendo que su ausencia no ocasiona insatisfacción, sin embargo, su presencia tiene la capacidad de producir un estado superior, es decir, genera que una persona se sienta plena, realizada y motivada para ejecutar una determinada tarea (43).

De igual manera se conocen como intrínsecos al trabajo e inciden en elementos como el logro y el reconocimiento, con ello Herzberg y sus colaboradores visualizaban los elementos relativos a la satisfacción de aquellos que producen insatisfacción y permiten medirse de forma independiente. Por lo tanto, los buenos factores relacionados con la higiene se deben observar como lo mínimo para la realización de un trabajo, lo que aporta un nivel de ventaja para el

empleado, pero hasta un punto, los esfuerzos para promover la efectividad se deben enfocar en los elementos intrínsecos del trabajo (43).

## **2.3 Hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis General:**

**H1:** Existen relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

### **2.3.2 Hipótesis Específicas:**

Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión carga física y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de la investigación**

En la presente investigación se empleó el método hipotético-deductivo porque se hace uso de procedimientos lógicos deductivos, partiendo de un supuesto o planteamiento a priori que hay que demostrar, es decir, busca la solución a los problemas planteados (44).

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

El enfoque de este estudio fue cuantitativo, porque se fundamenta en la medición numérica, empleando la recolección y análisis de datos para poder darle respuestas a sus interrogantes y comprobar sus hipótesis; por consiguiente, confiará en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para indicar con exactitud patrones de comportamiento de una determinada población (44)

### **3.3 Tipo de investigación**

En cuanto al tipo de investigación, es aplicada porque aprovecha los conocimientos alcanzados por la investigación básica para el conocimiento y solución de problemas inmediatos (44).

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

En el presente estudio el diseño fue no experimental ya que hace referencia a, aquel que se desarrolla sin manipular variables, observando el fenómeno tal cual es y cómo se genera en su entorno natural, con la finalidad de analizarlo (45). Asimismo, presentó un nivel correlacional debido a que buscó la relación entre las variables que fueron objeto de análisis (45).

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

La población y la muestra se refieren a los objetos, personas o fenómenos a estudiar y el grupo particular con el que se desarrolla un proceso investigativo. La población se define como aquel conjunto que está constituido por individuos, objetos u acontecimientos y que comparten características en común, por consiguiente, sirven para ser estudiados en su totalidad. Mientras que, la muestra es esa cierta cantidad de sujetos u objetos extraídos de la población, y en la que se desarrollan las mediciones u observaciones de la investigación (44)

En el caso de esta investigación, la población y la muestra estuvieron conformadas por 120 trabajadores de enfermería, y el muestreo realizado será el censal.

### **3.6 Variables y operacionalización**

## Matriz de operacionalización de las variables

Variable definición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Carga laboral	La carga laboral es una serie de requerimientos tanto físicos como mentales requeridos y necesarios para realizar una determinada tarea o actividad laboral en un tiempo determinado, si estos requerimientos mencionados anteriormente son mayores a las capacidades del trabajador estaremos frente a una sobrecarga ya sea física, mental o ambas (INSHT 2002)	La variable carga laboral en las enfermeras del INSNSB durante su jornada de trabajo, en esta investigación se obtuvo mediante el análisis de dos dimensiones: carga física y carga mental.	Carga física	Demanda física	Ordinal	<b>Nivel de carga laboral</b> Alto 0 - 7 Medio 8-14 Bajo 15 -20
				Fatiga física		<b>Nivel de carga física</b> Alto 0-3 Medio 4- 6 Bajo 7-10
			Carga mental	Demanda mental		<b>Nivel de carga mental</b> Alto 0 - 3 Medio 4 – 6 Bajo 7-10
				Fatiga mental		<b>Nivel de carga mental</b> Alto 0 - 3 Medio 4 – 6 Bajo 7-10
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización y está	La satisfacción laboral de las enfermeras del INSNSB presenta cuatro dimensiones entre ellas el clima laboral, las relaciones laborales, la	Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiempo para realizar las actividades</li> <li>➤ Presión de trabajo</li> <li>➤ Recursos para la realización de las actividades</li> <li>➤ Estado de ánimo.</li> </ul>	Ordinal	Alta: 44 a 50. Media 36 a 43 Baja 15 a 35

	relacionado con el clima de la organización; por otra parte, Herzberg afirma que el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral (Gonzales 2006).	motivación y el reconocimiento.	Relaciones laborales	➤ Relaciones cordiales con compañeros y jefes		
			Motivación	➤ Interés por el trabajo		
			Reconocimiento	➤ Reconocimiento		

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

Para poder llevar a cabo una investigación se debe utilizar una técnica para la recolección de datos que no es más que, la herramienta que permite la recopilación de la información a través de diferentes fuentes (46). Mientras que, los instrumentos vienen siendo recursos que deben emplearse para recoger la información. (44)

#### **3.7.1 Técnica**

En el presente estudio se empleó la técnica de la encuesta a través del instrumento del cuestionario para hacer la recolección de los datos.

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

En la presente investigación se emplearon dos cuestionarios para medir las variables del estudio, los cuales estuvieron constituidos de la siguiente manera: el primero fue ideado por Llana, en el 2009, que permite medir la carga laboral en el personal de enfermería, estuvo conformado por 20 preguntas dicotómicas en las cuales tendrán que contestar sí o no a la interrogante, fue validado por Ahumada, en el 2009, a través del juicio de expertos; mientras que en el segundo, se empleó el Instrumento Laboral de G Clinic, que permitió medir la satisfacción laboral en el personal de enfermería; estuvo desarrollado por 10 preguntas sobre la base de la escala de Likert, y fue desarrollado y validado por Porcel-Gálvez et al., en el 2014, una vez analizado el cuestionario de Font Roja, que permitió su adaptación y resumen. (47, 48)

#### **3.7.3 Validación**

Cualquier instrumento para que pueda ser aplicado, debe contar con una validación que acredite su capacidad y eficacia para poder medir lo que se quiere estudiar (45). En el caso de esta

investigación, el cuestionario para medir la carga laboral fue validado en Lima por Ahumada en el año 2018 donde obtuvo un alto valor de viabilidad en cada ítem (47).

En cuanto al instrumento de satisfacción laboral, el mismo fue validado por Velázquez en Lima para el 2018, donde mediante la realización de la prueba V de Aiken se alcanzó un nivel alto, que indica que fue válido (48)

### 3.7.4 Confiabilidad

En el caso del instrumento que se empleó para medir la carga laboral, al ser dicotómico, se le aplicó el Kr20 (Kuder Richardson), resultando ,92, que revela que es un instrumento válido, lo cual fue ejecutado por Ahumada en el año 2018 (47).

Por otro lado, para el instrumento que mide la satisfacción laboral, al emplear la escala de Likert, se le aplicó el Alfa de Cronbach, arrojando como resultado ,92, que apunta que es sumamente confiable, lo cual fue comprobado por Velásquez en Lima para el 2018 (48).

Según el presente estudio, se reflejaron los valores de confiabilidad en cada variable:

**Tabla 1.** *Resumen de casos*

		N	%
Casos	Válido	120	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	120	100.0

Se verifica que el 100% de los datos están dentro del estudio, no existen valores perdidos o marcados en blanco.

**Tabla 2.** *Confiabilidad variable 1: Carga laboral*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.808	0.808	20

Se verifico una confiabilidad aceptable de 80.8% en la variable de carga laboral.

**Tabla 3.** *Confiabilidad variable 2: Satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.952	0.952	10

Se verifico una confiabilidad alta de 95.2% en la variable de satisfacción laboral

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

Los métodos de análisis de datos son todos esos procesos analíticos, continuos e iterativos en el que la recopilación y la realización del análisis de datos se realizan simultáneamente. (49)

En este estudio se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, a través del estadígrafo de Rho Spearman, el cual se complementó con tablas, figuras y gráficos para el análisis y comprobación de las hipótesis en estudio.

### **3.9 Aspectos éticos**

Toda la información presentada en la investigación es auténtica y certificada, se respetaron los derechos de todos los autores mencionados a lo largo del estudio, manifestando las citas en el apartado de referencias. En el mismo sentido, se trabajaron las normas VANCOUVER para darle mayor credibilidad y forma al mismo.

Con respecto a, la población y muestra que facilita el estudio, se deja en claro que se respetaron sus opiniones quedando en el anonimato sus identidades, así como también las respuestas arrojadas en el cuestionario, pues sólo se consideraron para manifestar las ideas que se desencadenaron a lo largo del mismo. Para apoyar lo anteriormente descrito, se toman las ideas de la Declaración de Helsinki en las que indicó que el código tenía su atención en los derechos del sujeto de investigación y afirmaba su consentimiento como absolutamente esencial (50).

De igual manera se emplearon los siguientes principios

**Principio de autonomía:** fue respetada la autonomía e independencia de cada participante por lo que no se coaccionó para que pertenecieran a la investigación.

**Principio de justicia:** todos los pertenecientes a la muestra recibieron un trato justo durante su participación en la investigación.

**Principio de beneficencia:** los participantes fueron informados acerca de los beneficios de formar parte del estudio, aunado a ello no se alteró la información y no hubo daño alguno.

**Principio de no maleficencia:** los participantes del estudio no fueron dañados de forma física o psicológica, lo cual fue informado previo a su colaboración.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 4** *Datos sociodemográficos*

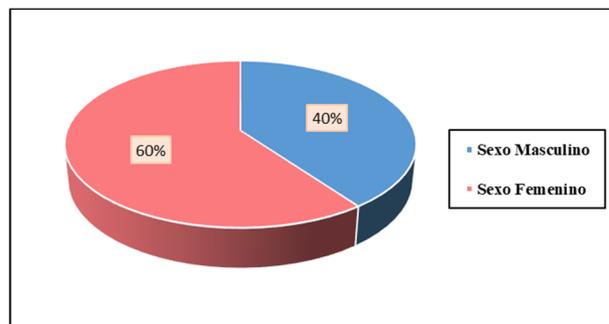
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad	De 20 a 30 años	31	25.83%	25.83%
	De 31 a 40 años	42	35.00%	60.83%
	Más de 40 años	47	39.16%	100.00%
	Total	120	100.00%	
Estado Civil	Soltera	30	25.00%	25.00%
	Casada	15	12.50%	37.50%
	Conviviente	45	37.50%	75.00%
	Divorciada	19	15.84%	90.84%
	Viuda	11	9.16%	100.00%
	Total	120	100.00%	
Especialidad	Sí	78	65.00%	65.00%
	No	42	35.00%	100.00%
	Total	120	100.00%	

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 4 se pudo conocer que de los pertenecientes a la muestra el 25.83% tiene una edad que ronda los 20 a 30 años, el 35.00% presenta una edad de 31 a 40 años, por su parte el 39.16% tuvo una edad mayor a 40 años. En cuanto a su estado civil, se tiene que el 25% es soltera, el 12.50% resultó ser casada, por su parte el 37.50% es conviviente, en el mismo caso el 15.84% es divorciada y por último, el 9.16% es viuda. En cuanto a la especialidad se pudo conocer que el 65% sí tiene mientras que el 35% carece de la misma.

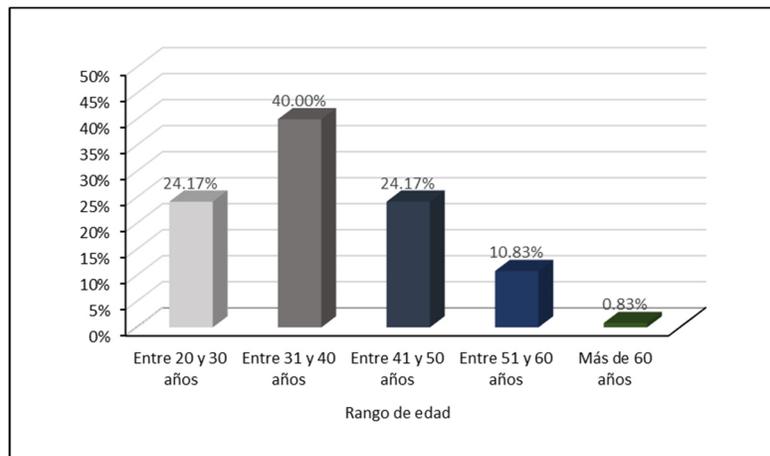
**Tabla 5.** Resultados socio-demográficos en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida

		fr	%
Sexo	Masculino	48	40.00%
	Femenino	72	60.00%
	<b>Totales</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>
Rango de edad	Entre 20 y 30 años	29	24.17%
	Entre 31 y 40 años	48	40.00%
	Entre 41 y 50 años	29	24.17%
	Entre 51 y 60 años	13	10.83%
	Más de 60 años	1	0.83%
	<b>Totales</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 1.** Por genero



**Figura 2.** Por rango de edad



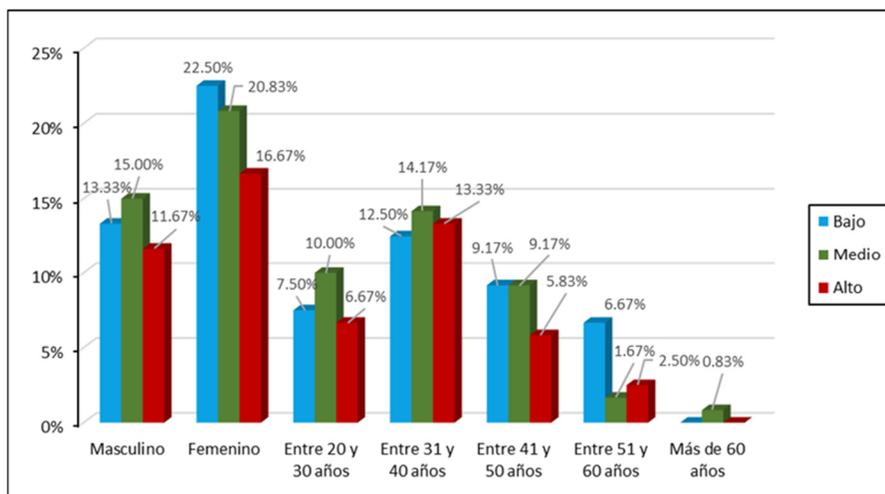
**Interpretación:** Según la tabla 4 y figuras 1 y 2; se puede distinguir que, de 120 trabajadores de enfermería encuestados, el 60% era de género femenino y un 40% masculino. Luego se determinó que el 40% poseían edades entre los 31 y 40 años, seguido de un 24.17% con edades comprendidas

entre los 20 y 30 años, luego otro 24.175 con edades entre los 41 y 50 años, continuado con un 10.83% con edades entre los 51 y 60 años y finalmente, un 0.83% con más de 60 años.

**Tabla 6.** Niveles de carga laboral según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida

		Carga laboral						fr acum	% acum
		Bajo		Medio		Alto			
		fr	%	fr	%	fr	%		
Sexo	Masculino	16	13.33%	18	15.00%	14	11.67%	48	40.00%
	Femenino	27	22.50%	25	20.83%	20	16.67%	72	60.00%
	<b>Totales</b>	<b>43</b>	<b>35.83%</b>	<b>43</b>	<b>35.83%</b>	<b>34</b>	<b>28.33%</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>
Rango de edad	Entre 20 y 30 años	9	7.50%	12	10.00%	8	6.67%	29	24.17%
	Entre 31 y 40 años	15	12.50%	17	14.17%	16	13.33%	48	40.00%
	Entre 41 y 50 años	11	9.17%	11	9.17%	7	5.83%	29	24.17%
	Entre 51 y 60 años	8	6.67%	2	1.67%	3	2.50%	13	10.83%
	Más de 60 años	0	0.00%	1	0.83%	0	0.00%	1	0.83%
	<b>Totales</b>	<b>43</b>	<b>35.83%</b>	<b>43</b>	<b>35.83%</b>	<b>34</b>	<b>28.33%</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 3.** Niveles de carga laboral según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida



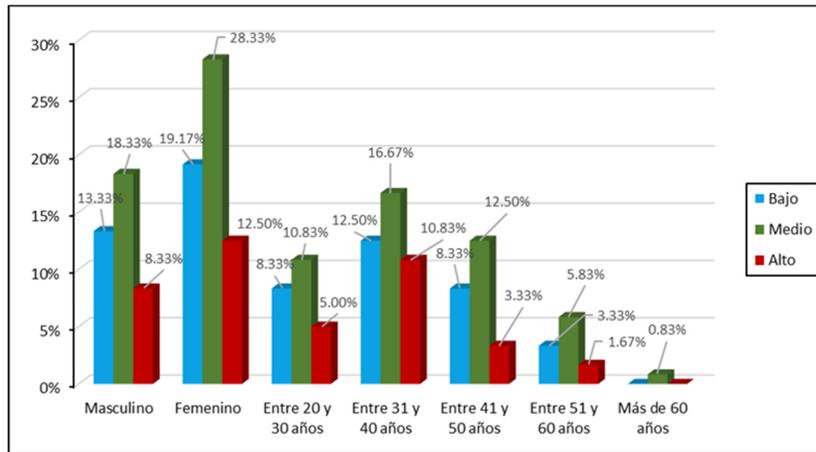
**Interpretación:** Según la encuesta llevada a cabo a trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, se pudo verificar que la carga laboral en el género femenino posee un nivel bajo de 22.5%, nivel medio de 20.83% y nivel alto de 16.67%, mientras

que en hombres de 15% reflejo nivel medio, seguido de un nivel bajo de 13.33% y un nivel alto en 11.67%. De igual forma, se verifica que aquellos con edades entre los 31 y 40 años son los que poseen mayor presencia en la evaluación. Los niveles medios de carga laboral promedian del 9% al 14.17% entre quienes poseen entre 20 hasta 50 años, seguido de un nivel bajo entre 6% y 12%; los niveles altos van de 2.5% a 13.3% que fueron valores menos predominantes, sin embargo, deben tomarse en cuenta como una situación de riesgo para el personal.

**Tabla 7.** Niveles de carga física según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida

		Carga física							
		Bajo		Medio		Alto		fr acum	% acum
		fr	%	fr	%	fr	%		
Sexo	Masculino	16	13.33%	22	18.33%	10	8.33%	48	40.00%
	Femenino	23	19.17%	34	28.33%	15	12.50%	72	60.00%
<b>Totales</b>		<b>39</b>	<b>32.50%</b>	<b>56</b>	<b>46.67%</b>	<b>25</b>	<b>20.83%</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>
Rango de edad	Entre 20 y 30 años	10	8.33%	13	10.83%	6	5.00%	29	24.17%
	Entre 31 y 40 años	15	12.50%	20	16.67%	13	10.83%	48	40.00%
	Entre 41 y 50 años	10	8.33%	15	12.50%	4	3.33%	29	24.17%
	Entre 51 y 60 años	4	3.33%	7	5.83%	2	1.67%	13	10.83%
	Más de 60 años	0	0.00%	1	0.83%	0	0.00%	1	0.83%
<b>Totales</b>		<b>39</b>	<b>32.50%</b>	<b>56</b>	<b>46.67%</b>	<b>25</b>	<b>20.83%</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 4.** Niveles de carga física según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida



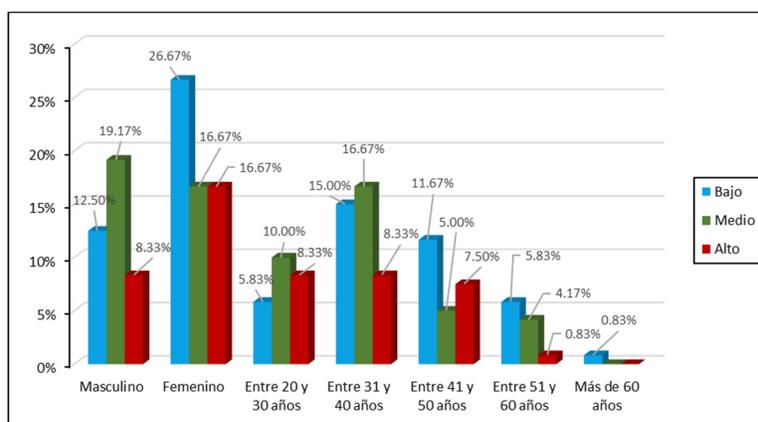
**Interpretación:** Según la encuesta llevada a cabo a trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, se pudo verificar que la carga física en el género femenino posee un nivel medio de 28.33%, nivel bajo de 19.17% y nivel alto de 12.50%, mientras que en hombres de 18,33% reflejo nivel medio, seguido de un nivel bajo de 13.33% y un nivel alto en 8.33%. De igual forma, se verifica que aquellos con edades entre los 31 y 40 años son los que poseen mayor presencia en la evaluación. Los niveles medios de carga física promedian del 5.83% al 16.67% entre quienes poseen entre 20 hasta 60 años, seguido de un nivel bajo entre 3.33% y 12.5%; los niveles altos van de 3.33% a 10.83% que fueron valores menos predominantes, sin embargo, deben tomarse en cuenta como una situación de riesgo para el personal.

**Tabla 8.** Niveles de carga mental según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida

		Carga mental							
		Bajo		Medio		Alto		fr acum	% acum
		fr	%	fr	%	fr	%		

Sexo	Masculino	15	12.50%	23	19.17%	10	8.33%	48	40.00%
	Femenino	32	26.67%	20	16.67%	20	16.67%	72	60.00%
	<b>Totales</b>	<b>47</b>	<b>39.17%</b>	<b>43</b>	<b>35.83%</b>	<b>30</b>	<b>25.00%</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>
Rango de edad	Entre 20 y 30 años	7	5.83%	12	10.00%	10	8.33%	29	24.17%
	Entre 31 y 40 años	18	15.00%	20	16.67%	10	8.33%	48	40.00%
	Entre 41 y 50 años	14	11.67%	6	5.00%	9	7.50%	29	24.17%
	Entre 51 y 60 años	7	5.83%	5	4.17%	1	0.83%	13	10.83%
	Más de 60 años	1	0.83%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.83%
	<b>Totales</b>	<b>47</b>	<b>39.17%</b>	<b>43</b>	<b>35.83%</b>	<b>30</b>	<b>25.00%</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 5.** Niveles de carga mental según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida

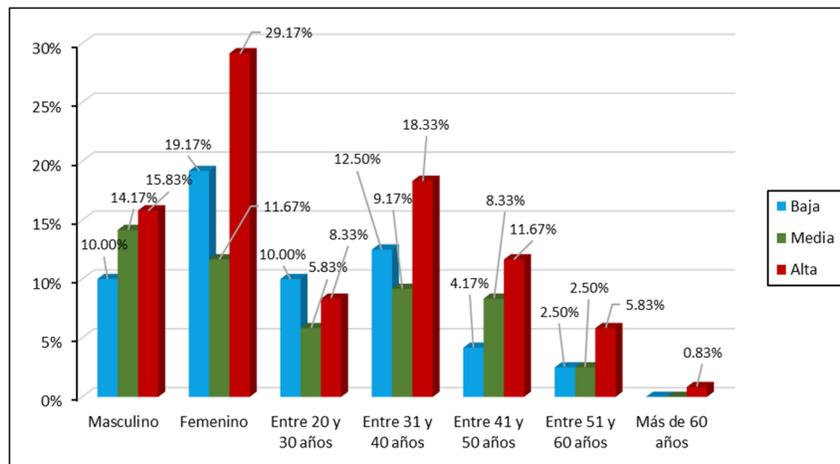


**Interpretación:** Según la encuesta llevada a cabo a trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, se pudo verificar que la carga física en el género femenino posee un nivel bajo de 26.67%, nivel medio de 16.67% y nivel alto de 16.67%, mientras que en hombres de 19.17% reflejo nivel medio, seguido de un nivel bajo de 12.5% y un nivel alto en 8.33%. De igual forma, se verifica que aquellos con edades entre los 31 y 40 años son los que poseen mayor presencia en la evaluación. Los niveles medios de carga mental promedian del 4.37% al 16.67% entre quienes poseen entre 20 hasta 60 años, seguido de un nivel bajo entre 5.83% y 15%; los niveles altos van de 0.83% a 8.33% que fueron valores menos predominantes, sin embargo, deben tomarse en cuenta como una situación de riesgo para el personal.

**Tabla 9.** Niveles de satisfacción laboral según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida

		Satisfacción laboral						fr acum	% acum
		Baja		Media		Alta			
		fr	%	fr	%	fr	%		
Sexo	Masculino	12	10.0%	17	14.2%	19	15.8%	48	40.00%
	Femenino	23	19.2%	14	11.7%	35	29.2%	72	60.00%
	<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>29.17%</b>	<b>31</b>	<b>25.83%</b>	<b>54</b>	<b>45.00%</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>
Rango de edad	Entre 20 y 30 años	12	10.0%	7	5.8%	10	8.3%	29	24.17%
	Entre 31 y 40 años	15	12.5%	11	9.2%	22	18.3%	48	40.00%
	Entre 41 y 50 años	5	4.2%	10	8.3%	14	11.7%	29	24.17%
	Entre 51 y 60 años	3	2.5%	3	2.5%	7	5.8%	13	10.83%
	Más de 60 años	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.83%
	<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>29.17%</b>	<b>31</b>	<b>25.83%</b>	<b>54</b>	<b>45.00%</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 6.** Niveles de satisfacción laboral según sexo y rangos de edad en trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida



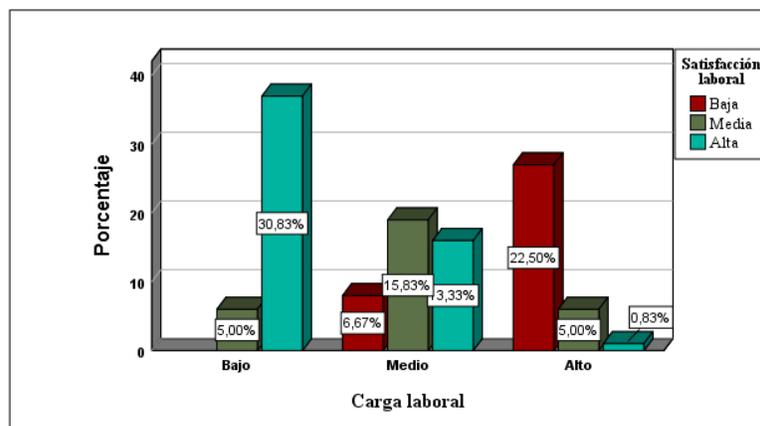
**Interpretación:** Según la encuesta llevada a cabo a trabajadores de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, se pudo verificar que la satisfacción laboral en el género femenino posee un nivel alto de 29.17%, nivel medio de 11.67% y nivel baja de 19.17%, mientras que en hombres de 14.17% reflejo nivel alto, seguido de un nivel medio de 14.17% y un nivel bajo en 10%. De igual forma, se verifica que aquellos con edades entre los 31 y 60 años son los que poseen mayor presencia en la evaluación. Los niveles altos de satisfacción laboral

promedian del 5.83% al 18.33% entre quienes poseen entre 20 hasta 60 años, seguido de un nivel medio entre 2.5% y 9.17%; los niveles bajos van de 2.50% a 12.50% que fueron valores menos predominantes, sin embargo, deben tomarse en cuenta como una situación de riesgo para el personal.

**Tabla 10.** Cruce entre variable 1: Carga laboral y variable 2: Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total	
		Baja	Media	Alta		
Carga laboral	Bajo	fr	0	6	37	43
		% del total	0.00%	5.00%	30.83%	35.83%
	Medio	fr	8	19	16	43
	% del total	6.67%	15.83%	13.33%	35.83%	
Alto	fr	27	6	1	34	
	% del total	22.50%	5.00%	0.83%	28.33%	
<b>Total</b>		<b>fr</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>54</b>	<b>120</b>
		<b>% del total</b>	<b>29.17%</b>	<b>25.83%</b>	<b>45.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 7.** Cruce entre variable 1: Carga laboral y variable 2: Satisfacción laboral



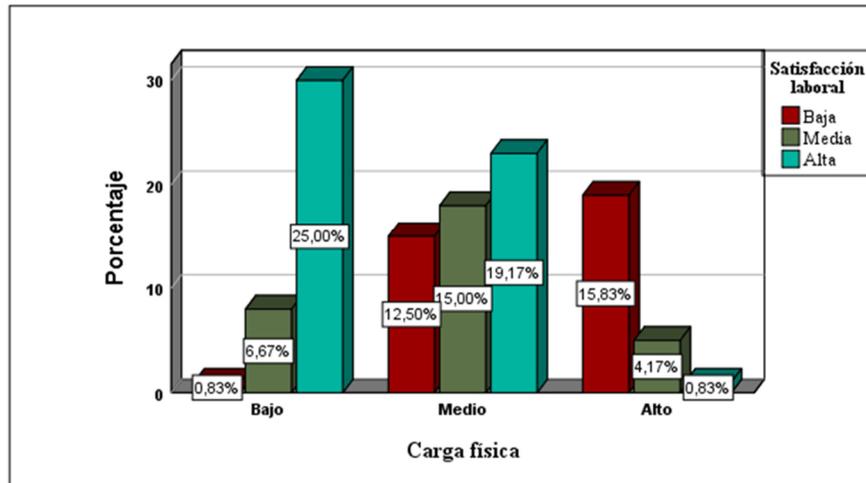
**Interpretación:** Según la tabla 9 y figura 7, la tabla cruzada entre la variable 1: Carga laboral y variable 2: Satisfacción laboral, se puede verificar que el porcentaje más alto en satisfacción laboral se encuentra dentro los niveles bajos de carga laboral en un 30.83%, luego se puede observar que el segundo porcentaje más alto es el 22.5% el cual demuestra como un nivel de carga

laboral alto se encuentra en los niveles bajos de satisfacción laboral. Con esto se puede intuir una posible relación, la cual se procedió a verificar en la fase inferencial.

**Tabla 11.** Cruce entre dimensión 1: Carga física y variable 2: Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total	
		Baja	Media	Alta		
Carga física	Bajo	fr	1	8	30	39
		% del total	0.83%	6.67%	25.00%	32.50%
	Medio	fr	15	18	23	56
		% del total	12.50%	15.00%	19.17%	46.67%
	Alto	fr	19	5	1	25
		% del total	15.83%	4.17%	0.83%	20.83%
<b>Total</b>		<b>fr</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>54</b>	<b>120</b>
		<b>% del total</b>	<b>29.17%</b>	<b>25.83%</b>	<b>45.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 8.** Cruce entre dimensión 1: Carga física y variable 2: Satisfacción laboral



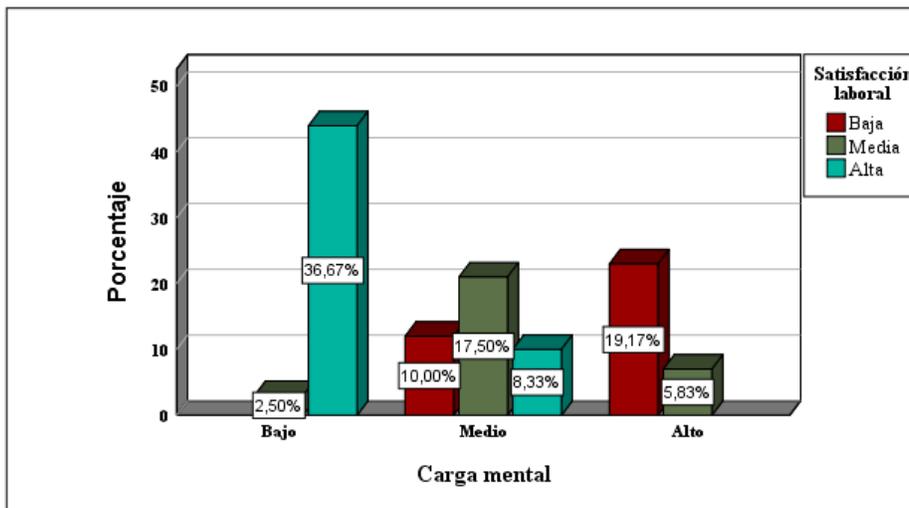
**Interpretación:** Según la tabla 10 y figura 8, la tabla cruzada entre la dimensión de carga física y variable 2: Satisfacción laboral, se puede verificar que el porcentaje más alto en satisfacción laboral se encuentra dentro los niveles bajos de carga física en un 25%, luego se puede observar que el tercer porcentaje más alto es el 15.83% el cual demuestra como un nivel de carga física alto

se encuentra en los niveles bajos de satisfacción laboral. Con esto se puede intuir una posible relación, la cual se procedió a verificar en la fase inferencial.

**Tabla 12.** Cruce entre dimensión 2: Carga mental y variable 2: Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total
		Baja	Media	Alta	
Carga mental	Bajo	fr	0	3	44
		% del total	0.00%	2.50%	36.67%
	Medio	fr	12	21	10
		% del total	10.00%	17.50%	8.33%
	Alto	fr	23	7	0
		% del total	19.17%	5.83%	0.00%
<b>Total</b>	<b>fr</b>	<b>35.00</b>	<b>31</b>	<b>54</b>	
	<b>% del total</b>	<b>29.17%</b>	<b>25.83%</b>	<b>45.00%</b>	

**Figura 9.** Cruce entre dimensión 2: Carga mental y variable 2: Satisfacción laboral



**Interpretación:** Según la tabla 11 y figura 9, la tabla cruzada entre la dimensión de carga mental y variable 2: Satisfacción laboral, se puede verificar que el porcentaje más alto en satisfacción laboral se encuentra dentro los niveles bajos de carga física en un 36.67%, luego se puede observar que el segundo porcentaje más alto es el 19.17% el cual demuestra como un nivel de carga mental

alto se encuentra en los niveles bajos de satisfacción laboral. Con esto se puede intuir una posible relación, la cual se procedió a verificar en la fase inferencial.

#### 4.1.2. Inferenciales o pruebas de hipótesis

Se aplicó una prueba de normalidad siguiendo los siguientes parámetros:

- Si la sig. es mayor a 0.05 la distribución de los datos es normal, por lo tanto, se aplica una prueba paramétrica.
- Si la sig. es menor a 0.05, la distribución de los datos es no normal, por lo tanto, se aplica una prueba no paramétrica.
- Si existe coexistencia de sig. mayores y menores a 0.05, la distribución de los datos es no normal, por lo tanto, se aplica una prueba no paramétrica.

**Tabla 13.** Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Carga laboral	0.225	120	0.000
Carga física	0.159	120	0.000
Carga mental	0.179	120	0.000
Satisfacción laboral	0.171	120	0.000

**Interpretación:** Según la prueba de normalidad, reflejo que los datos poseen un comportamiento no normal, con lo cual se acepta que debe utilizarse una prueba no paramétrica en la presentación y análisis de resultados inferenciales de hipótesis.

**Tabla 14.** *Escala de interpretación coeficiente Rho de Spearman*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Hernández, Fernández & Baptista (2014, pág.132)

**Reglas de aplicación:**

- Margen de error 5%
- Confiabilidad de 95%

**Criterios de evaluación de hipótesis:**

- 1) Significancia  $\leq$  a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- 2) Significancia es  $>$  a 0.05; se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

**Prueba de hipótesis general**

**H1:** Existen relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

**H0:** No existe relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

**Tabla 15.** Prueba de hipótesis general

			Carga laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Carga laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-,746**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,746**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

**Interpretación:** Según la tabla 14, se puede verificar una significancia menor a .05 (0.000); con lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general del investigador. Luego el Coeficiente de Rho de Spearman reflejó un -,746; el cual se interpreta como una correlación inversa (o negativa) media a considerable. Queda demostrado que existen relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022. Es decir, a mayores niveles de carga laboral menores serán los niveles de satisfacción laboral, y viceversa.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

**H1:** Existe relación entre la carga laboral en su dimensión carga física y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

**H0:** No existe relación entre la carga laboral en su dimensión carga física y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

**Tabla 16.** Prueba de hipótesis específica 1

			Carga física	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Carga física	Coefficiente de correlación	1.000	-,642**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,642**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

**Interpretación:** Según la tabla 15, se puede verificar una significancia menor a 0.05 (0.000); con lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 del investigador. Luego el Coeficiente de Rho de Spearman reflejó un -0,642; el cual se interpreta como una correlación inversa (o negativa) media. Queda demostrado que existe relación entre la carga laboral en su dimensión carga física y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022. Es decir, a mayores niveles de carga física menores serán los niveles de satisfacción laboral y viceversa.

### Prueba de hipótesis específica 2

**H1:** Existe relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

**H0:** No existe relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

**Tabla 17.** Prueba de hipótesis específica 2

			Carga mental	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Carga mental	Coefficiente de correlación	1.000	-,774**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		120	120
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,774**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		120	120	

**Interpretación:** Según la tabla 16, se puede verificar una significancia menor a .05 (0.000); con lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2 del investigador. Luego el Coeficiente de Rho de Spearman reflejó un -,774; el cual se interpreta como una correlación inversa (o negativa) considerable. Queda demostrado que existe relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022. Es decir, a mayores niveles de carga mental menores serán los niveles de satisfacción laboral y viceversa.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

En el presente apartado se debatirán los resultados que fueron obtenidos durante la elaboración del presente estudio a fin de pasar a la sustentación y verificación con aquellos encontrados por los autores de los antecedentes que fueron citados en el marco teórico, para luego pasar a la explicación doctrinal y científica que brindará un mejor entendimiento acerca de los referidos hallazgos.

Conforme con el objetivo general; se pudo conocer mediante el uso del estadístico Rho de Spearman la existencia de una significancia inferior a .05 así como también un coeficiente de -

,745 que permitió encontrar que existe relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022. Tales hallazgos se asemejan a los encontrados por Martínez y González (13), quienes, en el 2022, llevaron a cabo un estudio que buscó: “analizar la relación entre la sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en el turno de la tarde en un hospital público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina” lo que le permitió conocer que mientras menores sean los niveles de formación, mayor será el estrés laboral que experimentan los enfermeros; por su parte, Campos (16), en el 2019, en Lima, en su estudio tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia” donde llegó a la conclusión de que existe relación inversa entre la carga laboral y satisfacción de los enfermeros, siendo el valor obtenido de  $p < .05$ , por lo tanto es importante mencionar que la carga laboral es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se encuentra sujeta un individuo durante su jornada de trabajo (19), por lo que si sobrepasa sus habilidades tiene la posibilidad de acarrear consecuencias adversas en su satisfacción.

Con referencia al objetivo específico 1: mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman se logró verificar una significancia menor a .05; aunado a ello el coeficiente fue de -.692 que permitió precisar que existe relación inversa entre la carga laboral en su dimensión carga física y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022. Tales hallazgos se asemejan a los encontrados por Ibarra (14), quien, en el 2022, en Ecuador, llevó a cabo un estudio para “determinar cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil Los Ceibos período 2019- 2020, para el desarrollo de una propuesta de

mejoramiento” pudiendo prever que es prioritario la revisión de la asignación de atención de pacientes, para mejorar la interacción entre el personal y facilitar la preparación, que permita alcanzar el desarrollo profesional y personal que demandan las labores físicas de sus funciones, en tal sentido, la carga física tiene relación con el conjunto de exigencias físicas a las que se ve sometida una persona en el transcurso de su jornada laboral y están vinculadas directamente con el esfuerzo físico, la cantidad de trabajo y la manipulación de cargas (25), por lo que si la misma tiende a incrementar en torno a las exigencias laborales tiene la capacidad de repercutir en la satisfacción del personal.

Con referencia al objetivo específico 2: mediante el uso del estadístico Rho de Spearman se pudo conocer una significancia menor a .05, así como también un coeficiente de  $-.774$  lo que demostró que existe relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022. Tales resultados se diferencian con los encontrados por García y Leandres (15), quien en el año 2018 ejecutaron un estudio que buscó “establecer la relación entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-ESSALUD” lo que le permitió precisar que no hubo evidencia de relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia, es fundamental precisar que la carga mental hace alusión al conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se encuentran sometidos los trabajadores a lo largo de su jornada laboral (28) por lo que los resultados pueden ser diversos conforme con la población objeto de análisis, el entorno y sus capacidades para afrontar sus problemas dentro del trabajo.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

**Primera:** con referencia al objetivo general, mediante la aplicación del estadístico Rho de Spearman se pudo conocer una significancia inferior a .05; aunado a ello el coeficiente encontrado fue de  $-.746$  lo que permitió precisar que existe relación inversa entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022.

**Segunda:** con referencia al objetivo específico 1, se pudo conocer a través del uso del coeficiente Rho de Spearman la existencia de una significancia inferior de .05 así como también un coeficiente de  $.642$  que permitió demostrar que existe una relación inversa entre la carga laboral en su dimensión carga física y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022.

**Tercera:** conforme con el objetivo específico 2, se pudo conocer mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman la existencia de una significancia menor a .05; asimismo, el coeficiente reflejado fue de  $-.774$ ; que permitió demostrar que existe una relación inversa entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022.

## 5.2. Recomendaciones

**Primera:** se recomienda la publicación de los resultados obtenidos en la elaboración del presente estudio a fin de fomentar la importancia que tiene una evaluación constante del personal de enfermería para conocer e identificar sus niveles de satisfacción laboral que permitan a su vez la disminución de la carga laboral, la cual se debe encontrar acorde con sus capacidades individuales.

**Segunda:** se recomienda al servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida realizar una evaluación acerca de la sobrecarga laboral y la satisfacción laboral a fin de identificar cuáles son los elementos de cada uno, aunado a ello verificar las causas ajenas y directas que pueden estar contribuyendo a la presencia de sobrecarga para implementar estrategias a fin de maximizar la satisfacción de los trabajadores y con ello garantizar una mejor atención al usuario.

**Tercera:** se recomienda al servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida la vigilancia frecuente de los trabajadores de enfermería a fin de conocer e identificar las posibles consecuencias que se derivan del incremento de la carga laboral ya que ello puede conllevar a una disminución de la atención que ofrecen a los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bustamante, K. Sobrecarga De Trabajo Y Desempeño Laboral Del Profesional De Enfermería En Los Servicios De Emergencia [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. [Acceso 5 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9462>
2. García, K. y Leandres, S. Carga Laboral Y Satisfacción De Las Enfermeras Del Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - Essalud, Arequipa – 2017. [tesis de especialidad]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018. [Acceso 5 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332>
3. De Bortoli, S., Munar, E., Ferreira, A., Peduzzi, M. y Hernández, C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Revista Panam de Salud Pública [Internet]. 2021 [citado 5 octubre 2022]; 44(64). Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
4. Meneses, D., Hernández, M. y Muñoz, D. Factores Percibidos Como Carga Laboral Por Colaboradores De Contact Center De La Empresa Colsubsidio. [tesis de especialidad]. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia; 2019. [Acceso 5 de octubre de 2022]. Disponible en: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13705/1/2019\\_factores\\_carga\\_laboral.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13705/1/2019_factores_carga_laboral.pdf)
5. Quintana, D. y Tarqui-Maman, C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Archivos de medicina. [Internet]. 2020. [citado

5 octubre 2022]; 20(1). Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>

6. De Arco-Canoles, O. y Suárez-Calle, Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Universidad y salud. [Internet]. 2018. [citado 5 octubre 2022]; 20(2). Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>

7. Calderón, F. Carga Laboral De Enfermería Y Satisfacción De Los Usuarios Atendidos Del Hospital Referencial De Ferreñafe, 2018. [tesis de especialidad]. Pimentel-Perú: Universidad Señor de Sipán. 2018. [Acceso 5 de octubre de 2022]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5623/Calder%C3%B3n%20Carrasco%2C%20Fiorela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

8. López, Ch. y Moreno, E. (2019). Carga Laboral Y Satisfacción Laboral En Profesionales De Enfermería Del Servicio De Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, 2019. [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Norbert Wiener. 2019. [Acceso 5 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3222>

9. Espinosa, A., Gibert, M. y Oria, M. El desempeño de los profesionales de Enfermería. Revista cubana de enfermería. [Internet]. 2016. [citado 5 octubre 2022]; 32(1). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>

10. González, E. Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017. [tesis de especialidad]. Perú: Universidad

César Vallejo. 2018. [citado 5 octubre 2022]; 32(1). Disponible en: [file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Gonzales\\_SEM.pdf](file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Gonzales_SEM.pdf)

11. González, M. Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” 2015. [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2017. [Acceso 5 de octubre de 2022]. Disponible en: [chrome-extension://efaidnbmninnibpcapjpeglclefindmkaj/https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7104/Gonzales\\_mm.pdf?sequence=3](chrome-extension://efaidnbmninnibpcapjpeglclefindmkaj/https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7104/Gonzales_mm.pdf?sequence=3)

12. Castro, F. y Chantong, K. Carga Laboral Y Su Influencia En La Calidad De Vida Del Profesional De Enfermería En El Hospital General Martín Icaza, Periodo octubre 2019- marzo 2020. [tesis de especialidad]. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo. 2020 [Acceso 5 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8000>

13. Martínez, S. y González, J. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. Infodir. [Internet]. 2022. [Acceso 5 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1226>

14. Ibarra, M. Factores Que Influyen En La Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería Del Hospital General Del IESS De Los Ceibos. [tesis de especialidad]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2022. [Acceso 5 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18567>

15. García, K. y Leandres, S. Carga Laboral Y Satisfacción De Las Enfermeras Del Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - Essalud, Arequipa – 2017. [tesis de especialidad]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018. [Acceso 5 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332>

16. Campos, B. Carga Laboral Y Satisfacción De Las Enfermeras Del Servicio De Emergencia Del Hospital San Juan De Lurigancho, 2018. [tesis de especialidad].

Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2019. [Acceso 5 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4696>

17. López, Ch. y Moreno, E. (2019). Carga Laboral Y Satisfacción Laboral En Profesionales De Enfermería Del Servicio De Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, 2019. [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Norbert Wiener. 2019. [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3222>

18. Bustamante, K. Sobrecarga De Trabajo Y Desempeño Laboral Del Profesional De Enfermería En Los Servicios De Emergencia [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9462>

19. Trujillo, N. Sobrecarga Laboral Del Profesional De Enfermería En Unidad Cuidados Intensivos Del Hospital María Auxiliadora, 2021. [tesis de especialidad]. Lima: Universidad María Auxiliadora. 2022. [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en: <chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/994/TRUJILLO%20PARDAVE%20NELSON%20%20TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. López, Ch. y Moreno, E. (2019). Carga Laboral Y Satisfacción Laboral En Profesionales De Enfermería Del Servicio De Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, 2019. [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Norbert Wiener. 2019. [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3222>

21. Velásquez, C. Carga laboral y satisfacción laboral del personal de Enfermería de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021[tesis de especialidad]. Lima: Universidad César Vallejo. 2022. [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uev.edu.pe/handle/20.500.12692/84432>
22. Calderón, G., Merino, C., Juárez, A., & Jiménez, M. Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. Revista de Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. [Internet]. 2018. [citado 6 octubre 2022]; 21(3). Disponible en: <https://doi/10.12961/aprl.2018.21.03.2>
23. Solano, Y. Influencia De La Carga Laboral Sobre La Satisfacción Laboral En Trabajadores Administrativos Del Sector Privado De Lima Metropolitana. [tesis de especialidad]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en: <chromextension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4b935de2-6753-442a-b36d-db8b0ea08d86/content>
24. Tocancipá, M. Factores Que Influyen En El Desempeño Laboral De Los Profesionales De Enfermería. [Internet]. 2020. [citado 6 octubre 2022] 2. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/60/3345%20Factores%20que%20influyen%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20los%20profesionales%20de%20enfermer%C3%ADa%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Comezaquira, A., Terán, G. y Quijada, P. Carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Revista Cubana de Enfermería

[Internet]. 2021 [citado 6 octubre 2022]; 37(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000400009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400009)

26. Instituto Navarro de Salud Laboral. Unidad didáctica 3. Riesgos por carga, física o mental, de trabajo [Internet]. España: Instituto Navarro de Salud Laboral [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>

27. Sigampa, J., Díaz, E., Romero, M., Fernández, M., Montenegro, F., Cufre, C., Montero, E., Ascuet, D., y Rojo, Z. Carga De Trabajo. Percepción Y Repercusión En La Salud De Las Enfermeras Y En La Organización De Hospitales Públicos Provinciales De Córdoba. Revista Crear en Salud [Internet]. 2019. [citado 6 octubre 2022]; 13. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revcs/issue/view/2235>

28. Guerrero, L., Huamán, C. y Manrique, C. Carga Laboral Y Actitud Del Profesional De Enfermería Hacia El Familiar Del Paciente Hospitalizado En La Unidad De Cuidados Intensivos Adultos De Una Clínica Privada. [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/718/Carga\\_GuerreroHernandez\\_Leidy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/718/Carga_GuerreroHernandez_Leidy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

29. Almudéver, L. y Pérez, I. La carga mental de los profesionales de Enfermería en relación con su turno laboral. Revista Ene. [Internet]. 2019. [citado 6 octubre 2022]; 13 (1). Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000100005](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000100005)

30. Confederación de Empresarios de Navarra. La carga mental en el trabajo [Internet]. España: Confederación de Empresarios de Navarra; 2009. [acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://www.varios.cen7dias.es/contenido.php?boletin=132&secc=16&det=4716>
31. Carmona, F., Uranga, I., García, S. y Quirós, C. Análisis de la utilización de la escala Nursing Activities Score en dos UCIS Españolas, Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2013. [citado 6 octubre 2022]; 47 (5). Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.scielo.br/j/reeusp/a/4PwSBRfgkFv9dg4qqbfNpBk/?format=pdf&lang=es>
32. Fernández, M., Raybaud, L., Racedo, M., Roberts, C., Sabatini, C. y Moraes, D. Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad. Nure Investigación. [Internet]. 2019. [citado 6 octubre 2022]; 16 (103). Disponible en: <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1722/893>
33. Holguín, Y. y Contreras, C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Horizonte Médico. [Internet]. 2020 [citado 6 octubre 2022]; 20 (2). Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727558X2020000200009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X2020000200009)
34. Herrera, G. y Manrique, F. Satisfacción laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo. Duazary [Internet]. 2019 [citado 6 octubre 2022]; 16 (2). Disponible en: <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralDeEnfermeriaDiferenciasDeAmbito-7026800.pdf>

35. Morales, G. Satisfacción laboral del personal de enfermería. Centro Quirúrgico Hospital Docente Belén Lambayeque. 2019. [tesis de especialidad]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en:

[chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9127/Morales\\_Castillo\\_Glendy\\_Zoilita.PDF?sequence=1&isAllowed=y](chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9127/Morales_Castillo_Glendy_Zoilita.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

36. Zegarra, L. “Programa De Intervención Para Mejorar La Satisfacción Laboral En Enfermeras Del Servicio De Emergencia Del Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019”. [tesis de especialidad]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. 2019. [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en:

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9970/SEzerely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

37. Roldán, K. “Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería Del Hospital Santa Rosa De Puerto Maldonado, 2017” [tesis de especialidad]. Puerto Maldonado: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. 2019 [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en:

[chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/524/004-1-9\\_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/524/004-1-9_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

38. Arévalo, J., Quiroz, S. y Delgado, J. Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar. [Internet]. 2021. [citado 6 octubre 2022]; 5 (5). Disponible en:

<file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/943-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3585-1-10-20211016.pdf>

39. Cárdenas, N. y Condori, K. Clima Organizacional Y Calidad De Vida Laboral En Enfermeras Del Área De Hospitalización Del Hospital III Goyeneche. Arequipa 2017. [tesis de especialidad]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2017 [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5139/ENcahunm.pdf?sequence=1>
40. Marcelo, M. Nivel De Satisfacción Laboral Del Profesional De Enfermería En El Hospital MINSA De La Amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura, En abril 2018. [tesis de especialidad]. Piura: Universidad Nacional de Piura. 2018 Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1144>
41. Venegas, B., Rodríguez, M., Abril, R. y Calero, G. Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel. Sapienza. [Internet]. 2022. [citado 6 octubre 2022]; 3 (3). Disponible en: <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/1.+Motivaci%C3%B3n+y+satisfacci%C3%B3n+del+personal+de+Enfermer%C3%ADa+en+la+atenci%C3%B3n+de+tercer+nivel.pdf>
42. Campos, B. Carga Laboral Y Satisfacción De Las Enfermeras Del Servicio De Emergencia Del Hospital San Juan De Lurigancho, 2018. [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2019. [Acceso 6 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4696>
43. Madero, S. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. [Internet]. 2019 [Acceso 6 de octubre de 2022]. 29. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194)

44. Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. [Internet] Perú: Universidad Ricardo Palma (2018). [Acceso 7 de octubre de 2022]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
45. Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill. (2001)
46. Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. (2018) ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
47. Ahumada, L. Carga laboral y la calidad de los registros de enfermería en los Centros de Salud Villa los Reyes y Mi Perú, Ventanilla-2017. [ Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. (2018) [Acceso 7 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16998>
48. Velásquez, C. Carga laboral y satisfacción laboral del personal de Enfermería de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021. [Internet] 2022 [citado 7 octubre 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84432#:~:text=El%20presente%20estudio%20titulado%20%E2%80%9CCarga,se%20trat%C3%B3%20de%20una%20investigaci%C3%B3n>
49. Arteaga, G. ¿Qué es el análisis de datos? Métodos, técnicas y herramientas. MINS READ [Internet] 2020 [citado 7 octubre 2022] 16. Disponible en: <https://www.testsiteforme.com/tecnica-de-procesamiento-y-analisis-de-datos/>

50. De Abajo, F. La Declaración De Helsinki VI: Una Revisión Necesaria, Pero ¿Suficiente? Rev Esp Salud Pública [Internet] 2001 [citado 7 octubre 2022] 75 (5). Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272001000500002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272001000500002)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título:** Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga física y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la satisfacción laboral en</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la carga laboral en su dimensión carga física y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022</p> <p>Determinar la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H1: Existen relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022</p> <p>H0: No existe relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación entre la carga laboral en su dimensión carga física y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022</p> <p>Existe relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la satisfacción laboral en profesionales de</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Carga laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Carga física</p> <p>Carga mental</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Clima laboral</p> <p>Relaciones laborales</p> <p>Motivación</p> <p>Reconocimiento</p>	<p>➤ <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p>➤ <b>Método de investigación:</b> Hipotético-deductivo</p> <p>➤ <b>Diseño de la investigación:</b> No experimental</p> <p>➤ <b>Enfoque de investigación:</b> cuantitativo</p> <p>➤ <b>Alcance:</b> correlacional</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población:</b> 120 trabajadores de enfermería</p> <p><b>Muestra:</b> 120 trabajadores de enfermería</p> <p><b>Muestreo:</b> censal</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b></p> <p>Encuesta.</p>

<p>profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022?</p>		<p>enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022</p>		<p><b>Instrumento de recolección de datos:</b> Cuestionario.</p>
---	--	---	--	--

**Anexo 2. CUESTIONARIO PARA MEDIR CARGA LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**INTRODUCCIÓN:** Estimado Licenciado(a), el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la carga laboral de enfermería en su institución, la información brindada es de carácter confidencial, anónimo y sólo con fines estrictos de la investigación, por lo que pedimos que sea lo más sincero(a) posible. Agradezco anticipadamente su colaboración.

**DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

**Edad:**

**Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( )

**Estado civil:** Soltero(a) ( ) Casado(a) ( ) Viudo(a) ( ) Divorciado(a) ( )

**Especialidad:** Sí ( ) No ( )

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se le presenta una serie de proposiciones, marque con un aspa (x) en los espacios según corresponda.

Nº	ITEMS	SI	NO
1	Durante el turno de trabajo, normalmente hay un periodo de descanso o pausa.		
2	El esfuerzo realizado en el desarrollo del trabajo es adecuado a su capacidad física.		
3	El tiempo para realizar su trabajo es suficiente.		
4	El trabajo le permite alternar la posición de pie y sentado.		

5	El trabajo le permite realizar varias tareas o funciones y/o operación.		
6	Trabaja continuamente en una postura forzada.		
7	Usualmente el trabajo causa fatiga muscular.		
8	Frecuentemente sufre de dolor muscular.		
9	Frecuentemente al trasladar un objeto su peso excede los 15 kg.		
10	Ha disminuido el rendimiento en el trabajo.		

11	La información que se maneja en el trabajo es sencilla.		
12	El trabajo genera satisfacción laboral.		
13	El trabajo es equilibrado y armonioso.		
14	Cuenta con experiencia para desempeñar el trabajo.		
15	Emocionalmente es agotador el trabajo.		
16	Durante el trabajo hay dificultad de concentración.		
17	Genera frustración el trabajo.		
18	Después de la jornada laboral causa sueño.		
19	El trabajo requiere de llenado de documentos engorrosos.		
20	La información que se maneja en el trabajo es engorrosa.		

### **Anexo 3. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA**

**INTRODUCCIÓN:** Estimado Licenciado(a), el presente instrumento forma parte del estudio de Investigación titulado, la información brindada es de carácter confidencial, anónimo y sólo con fines estrictos de la investigación, por lo que pedimos que sea lo más sincero(a) posible. Agradezco anticipadamente su colaboración.

#### **DATOS SOCIODEMOGRAFICOS**

**Edad:**

**Género:**

**Estado civil:**

**Especialidad:** Sí ( ) No ( )

**Tiempo de servicio:**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se le presenta una serie de ítems, marque con un aspa (x) en los espacios según corresponda.

**MA**

**DA**

**NED**

**MD**

Muy de acuerdo      De acuerdo      Ni de acuerdo      En desacuerdo      Muy en desacuerdo

	Ítems	MA	DA	N	ED	MD
1	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
2	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.					
3	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.					
4	Muchas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud, o a mis horas de sueño					
5	La relación con mis jefes/as es poco cordial.					
6	Las relaciones con mis compañeros/as son poco cordiales.					
7	En mi trabajo me encuentro muy poco satisfecho.					
8	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
9	Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es poco reconfortante					
10	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					



**Universidad  
Norbert Wiener**

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **Información al participante**

Se le invita a usted a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados:

**Título del proyecto:** “Carga Laboral Y Satisfacción Laboral En Profesionales De Enfermería Del Servicio De Hospitalización De La Clínica Madre Zoraida 2022”

**Propósito del estudio:** Establecer la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica Madre Zoraida, 2022

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados que le puede ser de mucha utilidad para mejorar la carga laboral y la satisfacción laboral durante sus jornadas de trabajo.

**Inconvenientes y riesgo:** Ninguno, sólo se le pedirá responder el cuestionario.

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

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegida y sólo el investigador podrá conocerla. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

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

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Jhadira Navarro con el número telefónico \_\_\_\_\_ o al correo electrónico \_\_\_\_\_

**Contacto con el comité de ética:** Si usted tuviese una pregunta sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse a y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

**Participación voluntaria:** Su participación es voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

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

\*Deje su correo electrónico para recibir una copia del consentimiento informado.

---

Firma del participante

## Base de datos

Encuestado	Sexo	Edad	Carga laboral																				v1	d1	d2
			Caraga fisica										Carga mental												
			p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20			
1	Femenino	Entre 20 y 30 años	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	11	3	8		
2	Masculino	Entre 31 y 40 años	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	13	5	8	
3	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	15	8	7
4	Femenino	Entre 20 y 30 años	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	12	6	6
5	Masculino	Entre 20 y 30 años	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	14	7	7
6	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	13	7	6	
7	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	16	8	8	
8	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	15	6	9	
9	Masculino	Entre 20 y 30 años	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	10	10	
10	Masculino	Entre 20 y 30 años	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	5	3	2	
11	Masculino	Entre 20 y 30 años	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	6	2	4	
12	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	5	3	2	
13	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	7	4	3	
14	Masculino	Entre 41 y 50 años	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	3	2	
15	Femenino	Entre 51 y 60 años	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	7	4	3	
16	Masculino	Entre 41 y 50 años	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	5	2	3	
17	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	4	0	4	
18	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	6	3	3	
19	Masculino	Entre 31 y 40 años	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	13	7	6	
20	Masculino	Entre 51 y 60 años	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	14	8	6	
21	Femenino	Entre 20 y 30 años	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	13	7	6	
22	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	7	4	3	
23	Femenino	Entre 20 y 30 años	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	13	7	6	
24	Masculino	Entre 41 y 50 años	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	7	10	
25	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	6	3	3	
26	Femenino	Entre 20 y 30 años	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	18	9	9	
27	Masculino	Entre 31 y 40 años	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	9	10	
28	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	16	7	9	
29	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	14	8	6	
30	Femenino	Entre 20 y 30 años	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	16	8	8	
31	Femenino	Entre 20 y 30 años	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	5	2	3	
32	Femenino	Entre 41 y 50 años	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	17	8	9	
33	Masculino	Entre 51 y 60 años	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	6	3	3	
34	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	6	3	3	
35	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	6	3	3	
36	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	3	1	
37	Masculino	Entre 31 y 40 años	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	7	3	4	
38	Masculino	Entre 51 y 60 años	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	6	4	2	
39	Masculino	Entre 31 y 40 años	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	14	7	7	
40	Masculino	Entre 20 y 30 años	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	11	5	6	
41	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	15	7	8	
42	Masculino	Entre 31 y 40 años	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	16	8	8	
43	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	9	9	
44	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	17	9	8	
45	Masculino	Entre 20 y 30 años	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	17	8	9	
46	Femenino	Entre 51 y 60 años	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	18	9	9	
47	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	17	8	9	
48	Femenino	Entre 41 y 50 años	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	15	7	8	
49	Masculino	Entre 20 y 30 años	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	17	8	9	
50	Masculino	Entre 51 y 60 años	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	14	7	7	

Encuestado	Sexo	Edad	Carga laboral																				v1	d1	d2
			Caraga fisica										Carga mental												
			p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20			
51	Masculino	Entre 41 y 50 años	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	7	4	3
52	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	10	4	6
53	Masculino	Entre 41 y 50 años	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	14	5	9
54	Masculino	Entre 31 y 40 años	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	11	4	7
55	Masculino	Entre 51 y 60 años	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	6	2	4
56	Masculino	Entre 20 y 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	4	0	4
57	Masculino	Entre 41 y 50 años	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	14	6	8
58	Masculino	Entre 20 y 30 años	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	11	3	8
59	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	12	4	8
60	Masculino	Entre 31 y 40 años	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	6	2	4
61	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	13	4	9
62	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	5	0	5
63	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	6	0	6
64	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	7	4	3	
65	Masculino	Entre 51 y 60 años	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	6	1	5	
66	Femenino	Entre 20 y 30 años	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	7	4	3
67	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	7	4	3
68	Masculino	Entre 20 y 30 años	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	6	2	4
69	Masculino	Entre 41 y 50 años	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	7	3	4
70	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	8	4	4
71	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	2	1	
72	Masculino	Entre 31 y 40 años	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	17	10	7	
73	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	7	4	3
74	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	8	6	2	
75	Masculino	Entre 20 y 30 años	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4	2	2	
76	Masculino	Entre 31 y 40 años	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	9	5	4	
77	Masculino	Más de 60 años	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	7	4	3	
78	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	5	2	3	
79	Femenino	Entre 20 y 30 años	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	7	5	2	
80	Masculino	Entre 31 y 40 años	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	7	4	3	
81	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	4	1	3	
82	Femenino	Entre 20 y 30 años	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	6	2	4	
83	Femenino	Entre 51 y 60 años	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	5	1	
84	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	6	3	3	
85	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	6	3	3	
86	Femenino	Entre 41 y 50 años	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	6	4	2	
87	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	5	1	4	
88	Femenino	Entre 51 y 60 años	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	6	4	2	
89	Femenino	Entre 20 y 30 años	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	6	2	4	
90	Femenino	Entre 41 y 50 años	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	6	3	3	
91	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	5	3	2	
92	Femenino	Entre 41 y 50 años	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	16	8	8	
93	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	15	8	7	
94	Femenino	Entre 51 y 60 años	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	13	6	7	
95	Masculino	Entre 20 y 30 años	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	12	5	7	
96	Femenino	Entre 41 y 50 años	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	17	9	8	
97	Femenino	Entre 20 y 30 años	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	14	6	8	
98	Masculino	Entre 41 y 50 años	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	13	6	7	
99	Femenino	Entre 20 y 30 años	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	13	5	8	
100	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	4	1	3	

Encuestado	Sexo	Edad	Carga laboral																				v1	d1	d2
			Caraga fisica										Carga mental												
			p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20			
101	Masculino	Entre 31 y 40 años	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	5	3	2
102	Masculino	Entre 31 y 40 años	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	16	9	7
103	Femenino	Entre 20 y 30 años	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	11	5	6
104	Masculino	Entre 20 y 30 años	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	6	4	2
105	Masculino	Entre 20 y 30 años	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	13	10	3
106	Masculino	Entre 31 y 40 años	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	12	7	5
107	Femenino	Entre 31 y 40 años	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4	2	2
108	Masculino	Entre 41 y 50 años	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	13	9	4
109	Femenino	Entre 51 y 60 años	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	4	1
110	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	6	4	2
111	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	14	9	5
112	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7	5	2
113	Masculino	Entre 31 y 40 años	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	13	7	6
114	Masculino	Entre 51 y 60 años	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	1	
115	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	13	6	7
116	Femenino	Entre 20 y 30 años	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	14	6	8
117	Femenino	Entre 41 y 50 años	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	11	7	4
118	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	11	8	3
119	Masculino	Entre 31 y 40 años	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	7	4	3
120	Masculino	Entre 31 y 40 años	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	6	4	2

Encuestado	Sexo	Edad	Bienestar laboral										V2
			Clima laboral				Relaciones laborales		Motivación		Reconocimiento		
			s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	
1	Femenino	Entre 20 y 30 años	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	23
2	Masculino	Entre 31 y 40 años	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	19
3	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	20
4	Femenino	Entre 20 y 30 años	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	12
5	Masculino	Entre 20 y 30 años	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	18
6	Femenino	Entre 31 y 40 años	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	15
7	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	21
8	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	2	2	1	1	3	1	2	1	3	17
9	Masculino	Entre 20 y 30 años	2	3	2	1	2	3	1	2	3	3	22
10	Masculino	Entre 20 y 30 años	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	44
11	Masculino	Entre 20 y 30 años	4	5	3	5	5	3	3	3	5	5	41
12	Femenino	Entre 31 y 40 años	4	4	3	5	3	4	5	4	3	4	39
13	Femenino	Entre 31 y 40 años	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	39
14	Masculino	Entre 41 y 50 años	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	40
15	Femenino	Entre 51 y 60 años	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	38
16	Masculino	Entre 41 y 50 años	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	39
17	Femenino	Entre 31 y 40 años	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	39
18	Femenino	Entre 41 y 50 años	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	44
19	Masculino	Entre 31 y 40 años	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	21
20	Masculino	Entre 51 y 60 años	2	1	2	3	1	2	2	3	2	2	20
21	Femenino	Entre 20 y 30 años	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	19
22	Femenino	Entre 41 y 50 años	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	41
23	Femenino	Entre 20 y 30 años	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	21
24	Masculino	Entre 41 y 50 años	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	18
25	Femenino	Entre 31 y 40 años	4	4	3	5	3	4	3	4	5	3	38
26	Femenino	Entre 20 y 30 años	1	2	1	1	1	2	1	3	3	2	17
27	Masculino	Entre 31 y 40 años	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	22
28	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	18
29	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	15
30	Femenino	Entre 20 y 30 años	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	20
31	Femenino	Entre 20 y 30 años	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
32	Femenino	Entre 41 y 50 años	1	3	2	2	2	3	1	2	2	2	20
33	Masculino	Entre 51 y 60 años	3	5	3	5	3	3	4	3	4	5	38
34	Femenino	Entre 41 y 50 años	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	38
35	Femenino	Entre 31 y 40 años	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	39
36	Femenino	Entre 41 y 50 años	4	5	3	5	3	3	4	3	5	4	39
37	Masculino	Entre 31 y 40 años	5	5	4	3	3	5	3	5	3	4	40
38	Masculino	Entre 51 y 60 años	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	39
39	Masculino	Entre 31 y 40 años	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	34
40	Masculino	Entre 20 y 30 años	2	1	2	4	2	2	3	2	3	2	23
41	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	17
42	Masculino	Entre 31 y 40 años	1	2	2	3	2	2	4	2	2	2	22
43	Femenino	Entre 31 y 40 años	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	21
44	Femenino	Entre 31 y 40 años	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	22
45	Masculino	Entre 20 y 30 años	1	1	3	1	1	3	3	3	2	2	20
46	Femenino	Entre 51 y 60 años	3	1	3	2	1	3	1	1	2	1	18
47	Femenino	Entre 31 y 40 años	3	2	2	3	2	1	1	3	2	1	20
48	Femenino	Entre 41 y 50 años	1	3	1	2	3	2	1	3	2	3	21
49	Masculino	Entre 20 y 30 años	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	14
50	Masculino	Entre 51 y 60 años	1	2	2	1	2	1	3	1	2	3	18
51	Masculino	Entre 41 y 50 años	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46
52	Femenino	Entre 31 y 40 años	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	33
53	Masculino	Entre 41 y 50 años	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	34
54	Masculino	Entre 31 y 40 años	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	36
55	Masculino	Entre 51 y 60 años	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	37
56	Masculino	Entre 20 y 30 años	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	37
57	Masculino	Entre 41 y 50 años	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36
58	Masculino	Entre 20 y 30 años	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	34
59	Femenino	Entre 41 y 50 años	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	36
60	Masculino	Entre 31 y 40 años	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	37

Encuestado	Sexo	Edad	Bienestar laboral										V2
			Clima laboral				Relaciones laborales		Motivación		Reconocimiento		
			s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	
61	Femenino	Entre 41 y 50 años	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	36
62	Femenino	Entre 31 y 40 años	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	34
63	Femenino	Entre 41 y 50 años	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	34
64	Femenino	Entre 31 y 40 años	3	5	4	3	5	4	3	3	4	3	37
65	Masculino	Entre 51 y 60 años	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	37
66	Femenino	Entre 20 y 30 años	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	43
67	Femenino	Entre 41 y 50 años	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46
68	Masculino	Entre 20 y 30 años	4	4	5	5	3	4	3	5	5	4	42
69	Masculino	Entre 41 y 50 años	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	37
70	Femenino	Entre 31 y 40 años	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	46
71	Femenino	Entre 31 y 40 años	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	44
72	Masculino	Entre 31 y 40 años	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	47
73	Femenino	Entre 31 y 40 años	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	42
74	Femenino	Entre 31 y 40 años	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	45
75	Masculino	Entre 20 y 30 años	5	3	4	5	4	5	3	4	5	5	43
76	Masculino	Entre 31 y 40 años	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	46
77	Masculino	Más de 60 años	5	3	4	3	2	5	5	4	5	4	40
78	Femenino	Entre 31 y 40 años	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	38
79	Femenino	Entre 20 y 30 años	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	44
80	Masculino	Entre 31 y 40 años	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
81	Femenino	Entre 41 y 50 años	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	46
82	Femenino	Entre 20 y 30 años	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	45
83	Femenino	Entre 51 y 60 años	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	43
84	Femenino	Entre 41 y 50 años	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	45
85	Femenino	Entre 31 y 40 años	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	44
86	Femenino	Entre 41 y 50 años	4	5	5	4	5	5	3	5	3	4	43
87	Femenino	Entre 31 y 40 años	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	46
88	Femenino	Entre 51 y 60 años	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	43
89	Femenino	Entre 20 y 30 años	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	41
90	Femenino	Entre 41 y 50 años	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	44
91	Femenino	Entre 31 y 40 años	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	42
92	Femenino	Entre 41 y 50 años	2	1	3	1	2	3	1	2	1	1	17
93	Femenino	Entre 31 y 40 años	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	19
94	Femenino	Entre 51 y 60 años	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	31
95	Masculino	Entre 20 y 30 años	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	33
96	Femenino	Entre 41 y 50 años	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	17
97	Femenino	Entre 20 y 30 años	2	2	1	3	2	2	3	1	3	2	21
98	Masculino	Entre 41 y 50 años	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	24
99	Femenino	Entre 20 y 30 años	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	29
100	Femenino	Entre 31 y 40 años	4	5	5	4	3	2	4	5	5	4	41
101	Masculino	Entre 31 y 40 años	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
102	Masculino	Entre 31 y 40 años	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	36
103	Femenino	Entre 20 y 30 años	5	3	4	3	3	2	3	3	4	3	33
104	Masculino	Entre 20 y 30 años	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	39
105	Masculino	Entre 20 y 30 años	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34
106	Masculino	Entre 31 y 40 años	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	35
107	Femenino	Entre 31 y 40 años	5	3	5	3	3	4	5	3	4	3	38
108	Masculino	Entre 41 y 50 años	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	35
109	Femenino	Entre 51 y 60 años	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	39
110	Femenino	Entre 41 y 50 años	3	5	4	4	4	3	3	4	5	5	40
111	Femenino	Entre 31 y 40 años	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	35
112	Femenino	Entre 41 y 50 años	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	38
113	Masculino	Entre 31 y 40 años	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	34
114	Masculino	Entre 51 y 60 años	3	4	3	5	3	3	4	5	4	5	39
115	Femenino	Entre 41 y 50 años	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	35
116	Femenino	Entre 20 y 30 años	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
117	Femenino	Entre 41 y 50 años	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	35
118	Femenino	Entre 31 y 40 años	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	35
119	Masculino	Entre 31 y 40 años	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	45
120	Masculino	Entre 31 y 40 años	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47



Universidad  
Norbert Wiener

Lima, 24 de octubre de 2022

CARTA N° 0119-10-22/2022/DFCS/UPNW

Dr. Juan Dávalos Prado  
CLINICA MADRE ZORAIDA

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo presentarle a la estudiante: Jhadira Nicol Navarro Belevan, bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, quien solicita efectuar la recolección de datos para su proyecto de investigación titulado: **"CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLINICA MADRE ZORAIDA 2022"** Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,

DRA. SUSAN HAYDEE GONZÁLES SALDÑA  
Directora  
Escuela Académica Profesional de Enfermería  
Universidad Privada Norbert Wiener

CLINICA MADRE ZORAIDA  
RES. MINSA 515-2007-DISA IV -LE.  
-----  
Dr. Juan D. Dávalos Prado  
CMP-11150 RNE 8730  
DIRECTOR MEDICO