



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

**Carga laboral y calidad de vida del personal de salud en el
servicio de emergencia del hospital público, Lima – 2023**

**Trabajo académico para optar el Título de Especialista
en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

Presentado por:

Autora: Julca Angulo, Elisa Veronica

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0496-3333>

Asesor: Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7845-9641>

**Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Lima – Perú

2023

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

Yo, Julca Angulo, Elisa Veronica, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Carga laboral y calidad de vida del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital público, Lima – 2023”, Asesorado por el Docente Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando, DNI N° 05618139, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>, tiene un índice de similitud de 16 (Dieciseis) %, con código oid:14912:258253670, 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(a)
 Julca Angulo, Elisa Veronica
 DNI N° 44965284



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando
 DNI N° 05618139

Lima, 05 de Junio de 2022

DEDICATORIA

Para mi familia, que tuvo fe en mí
y me han asistido constantemente en
cada paso dado en mi vida, son la
inspiración de mi superación.

AGRADECIMIENTO

A los docentes responsables de la formación de estudios, que imprimieron en mi persona sus saberes y conocimientos que hoy los pongo en práctica.

Asesor: Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7845-9641>

JURADO

Presidente : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

Secretario : Dr. Molina Torres, Jose Gregorio

Vocal : Mg. Fuentes Siles, Maria Angelica

Índice

	Pág.
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Índice de contenido	VIII
Resumen	XI
Abstrac	XII
1. EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	
1.4.1 Teórica	16
1.4.2 Metodológica	16
1.4.3 Práctica	17
1.5. Delimitaciones de la investigación	
1.5.1 Temporal	17
1.5.2 Espacial	17
1.5.3 Recursos	17
2. MARCO TEÓRICO	

2.1.	Antecedentes	18
2.2.	Bases teóricas	22
2.3.	Formulación de hipótesis	29
2.3.1.	Hipótesis general	29
2.3.2.	Hipótesis Especifica	30
3.	METODOLOGÍA	
3.1.	Método de la investigación	31
3.2.	Enfoque de la investigación	21
3.3.	Tipo de investigación	21
3.4.	Diseño de la investigación	32
3.5.	Población, muestra y muestreo	32
3.6.	Variables y Operacionalización	33
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7.1.	Técnica	34
3.7.2.	Descripción de instrumentos	35
3.7.3.	Validación	35
3.7.4.	Confiabilidad	36
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	37
3.9.	Aspectos éticos	38
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	33
4.1.	Cronograma de actividades	42
4.2.	Presupuesto	43
5.	REFERENCIAS	
6.	ANEXOS	
6.1.	Matriz de consistencia	61

6.2.	Instrumentos	62
6.3.	Consentimiento informado	63

Resumen

A nivel mundial la Organización mundial de la salud y la organización mundial de trabajo nos menciona que la sobrecarga de trabajo está relacionada con unas 750.000 muertes al año, principalmente por su impacto en las enfermedades cardíacas y los accidentes cardiovasculares. Ambas organizaciones dieron a conocer en su investigación en conjunto con la que analizaron las pérdidas de salud relacionadas con el trabajo. **Objetivo:** Determinar la relación carga laboral y calidad de vida en el personal de salud en el servicio de emergencia del hospital público, Lima - 2023 **Metodología:** El proyecto será de alcance correlacional de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño de tipo no experimental con un corte transversal. La población muestral estará conformada por 90 personales de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público se utilizará la encuesta se aplicará el cuestionario de Santillán para carga laboral y la escala de calidad de vida profesional CVP-35 de Karasek, traducido por Cabezas y validado por Remigio, el cual se encuentra con validez y confiabilidad, además de haber sido utilizado en muchos proyectos.

Resultados: Se trabajan con estadística descriptiva para el análisis univariable y se medirá la relación de las variables mediante el análisis de Correlación de Pearson.

Palabras claves: Carga Laboral, Calidad de vida, enfermeros, emergencias.

Summary

Worldwide, the World Health Organization and the World Labor Organization mention that work overload is related to some 750,000 deaths a year, mainly due to its impact on heart disease and cardiovascular accidents. Both organizations released their joint research looking at work-related health losses. **Objective:** To determine the relationship between workload and quality of life in health personnel in the emergency service of the public hospital, Lima - 2023 **Methodology:** The project will be of a descriptive correlational scope, quantitative approach, non-experimental design with a cross-section. The sample population will be made up of 90 health personnel who work in the emergency service of the public hospital. The survey will be used, the Santillán questionnaire for workload and the Karasek CVP-35 professional life quality scale will be applied, translated by Cabezas. and validated by Remigio, which is valid and reliable, in addition to having been used in many projects.

Results: We work with descriptive statistics for the univariate analysis and the relationship of the variables will be measured by Pearson's Correlation analysis.

Keywords: Workload, Quality of life, nurses, emergencies.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial la Organización mundial de la salud y la organización mundial de trabajo nos menciona que la sobrecarga de trabajo está relacionada con unas 750.000 muertes al año, principalmente por su impacto en las enfermedades cardíacas y los accidentes cardiovasculares. Ambas organizaciones dieron a conocer en su investigación en conjunto con la que analizaron las pérdidas de salud relacionadas con el trabajo (1). La Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que la carga de trabajo no deja indiferente a ningún profesional de la salud. Como resultado, puede causar problemas físicos, mentales y sociales. Incluso puede perjudicar nuestro bienestar, disminuir la producción y perturbar nuestro entorno familiar y social (2).

Para los profesionales de enfermería, el trabajo por turnos es común, incluso generalizado. La sobrecarga de trabajo desencadena una serie de factores que impactan negativamente en la función y desempeño efectivo de los profesionales de enfermería. (3). En el sector salud, la carga de trabajo de enfermería es uno de los principales componentes que generan el bienestar de los profesionales, es así como las personas actúan en diferentes situaciones, en las relaciones personales con los familiares y sus pacientes, con equipos multidisciplinarios, escenarios monetarios y profesionales, organización y formas de gestión y la forma en que todos ven el conflicto (4).

Los pacientes que buscan atención urgente en estos días significan más rigor, a menudo causando problemas a los profesionales, mostrando en ocasiones ciertos insultos y actitudes groseras hacia los profesionales de la salud. Los pacientes demandan servicios oportunos y efectivos sin pérdida de tiempo, y expresan sus necesidades, lo que se

convierte en un sentimiento de satisfacción y por ende reconocimiento de la calidad de cualquier servicio médico. (5). Hoy más que nunca, las instituciones de salud del país tienen la responsabilidad de crear herramientas que faciliten la evaluación de los servicios que brindan, respondiendo de manera decisiva tanto a las metas de salud como a los desafíos de la competencia; enfoques sencillos, prácticos que puedan ser utilizados en todas las instituciones no son efectivas (6).

Así mismo, el aumento de la carga de trabajo de los profesionales de enfermería en el servicio, resultando muchas veces en que una enfermera atienda a más pacientes, es la calidad del cuidado que brinda, poniéndola en riesgo porque los beneficiarios perciben este cuidado como mecanicista, frecuente, sin calidez, con poca humanidad. (7). Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) señaló en 2019 que investigaciones en países de la región (que concentra las tres cuartas partes de la población de las Américas) muestran que el 30% de la población carece de acceso a servicios preventivos y curativos. servicios de salud. El 39% calificó como buena la calidad de la atención y el 61% dijo no brindar colaboración en la relación de cuidado (8).

Para lograr una mejor atención de enfermería es necesario que exista vocación de servicio por parte de los profesionales de enfermería. Es fundamental que los componentes humanos estén directamente relacionados con los resultados de la atención al paciente. También deben ser competentes y tener demanda de profesionales (9).

Es en el área de Emergencia no es ajena a toda esta problemática en donde se considera la puerta de entrada a la atención hospitalaria, donde se prioriza una atención inmediata, eficaz y eficiente. La atención suele describirse como continua las veinticuatro horas del día y con el uso de ritmos apresurados que generan un enorme trabajo para el profesional de la salud. (10). Los profesionales de enfermería que actúan en el área de urgencias lideran los procesos de atención al usuario. Esto se ha visto afectado por el

cambio que se ha producido en las distintas áreas. Se está produciendo una crisis administrativa que interviene en la atención hospitalaria, y también al profesional de enfermería por todo el esfuerzo que debe hacer para actuar (11).

Por todo lo expuesto me formulo el siguiente problema:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona carga laboral y calidad de vida del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital público, Lima – 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la dimensión carga mental de la carga laboral se relaciona con calidad de vida del personal de salud en el servicio de emergencia?

¿Cómo la dimensión carga física de la carga laboral se relaciona con calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación de la carga mental de la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia.

Identificar la relación de la carga física de la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Los hallazgos del presente estudio serán considerados como parte de la evidencia científica en el marco laboral, considerando que toda esta información se podrá crear una cultura de prevención en dicha área y se plantearan estrategias adecuadas, con el objetivo primordial de disminuir los efectos dañinos en la salud de este tipo de riesgos en el personal de enfermería (12).

1.4.2. Metodológica

En dicho proyecto a investigar se espera obtener datos relevantes, los cuales serán desarrollado en base a los lineamientos señalados en el método científico, es decir se tomará en cuenta la rigurosidad científica y los pasos a seguir para obtener resultados y conclusiones la relación entre la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023 (13).

1.4.3. Práctica

Con los hallazgos del presente estudio serán considerados como parte de la evidencia científica en el marco laboral, considerando que toda esta información se podrá crear una cultura de 16 prevención en dicha área y se plantearán estrategias adecuadas, con el objetivo determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023 (14).

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Este proyecto será desarrollado y ejecutado durante mayo de 2023.

1.5.2. Espacial

El estudio se efectuará en la provincia de Lima Metropolitana, en el Hospital público. Ubicado en la Av. Sáenz Peña s/n, Lima.

1.5.3. Recursos

Hay disponibilidad de recursos materiales para su proceso, también el recurso humano será a cuenta del investigador, tanto los recursos materiales y económicos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Rodríguez et al. (15) en el año 2021 realizaron una investigación cuyo objetivo establecer la relación entre la carga laboral de Enfermería y la calidad del cuidado percibida por pacientes cardiovasculares, en tres UCI de Villavicencio, Neiva y Bogoto en el diseño metodológico utilizaron el estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, correlacional, que relacionó la carga laboral usando TISS-28, con la calidad del cuidado utilizando EVACALEN, en sus dimensiones de estructura, proceso y resultado. Se empleó la estadística descriptiva y para la relación entre variables prueba de Fisher y χ^2 de Pearson. obteniendo como resultado en su conjunto los profesionales de Enfermería, edad promedio de 32 años, el 53,1% siendo de postgrado, tiene una carga laboral en el cuidado a pacientes en seguimiento intensivo con TISS-28 de 27 puntos (grado III). Asimismo, se encontró similitud entre: seguimiento activa y seguimiento intensivo frente a la dimensión del resultado. En concluyente, hay paralelismo entre la dimensión de resultado y la carga laboral de seguimiento intensiva según la categorización del TISS-28 como conclusiones: Existe correlación entre la dimensión de resultado y la carga laboral de vigilancia intensiva según la clasificación del TISS-28.

En el año 2018 Borrero et al. (16) en el año 2018 realizaron una investigación cuyo objetivo determinar el nivel de sobrecarga que enfrentan las enfermeras de una unidad de cuidados intensivos en el área metropolitana de Bucaramanga. Con la metodología científica de estudio trasversal , con muestreo no probabilístico a selección no aleatoria en el periodo febrero del 2018 y abril de 2019 cuyos resultados fueron que salud y en su trabajo fueron debilitación emocional y cualidades de despersonalización que alcanzan a esos sentimientos, como consecuencia el personal de enfermería emprende a desarrollar o a efectuar una destreza mal llamada de afrontamiento ante la experiencia crónica es decir disminución del rendimiento del profesional en la labor como la misma debilidad emocional.

Pérez (17) en el 2018 realizaron una investigación cuyo objetivo es medir la satisfacción de las enfermeras de urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias (CHUC) en relación con la carga de trabajo que soportan, con el fin de conocer cómo afectan los excesos del trabajo a la satisfacción de este grupo de profesionales con metodología de investigación cuantitativo, descriptivo, observacional, longitudinal y prospectivo la población fue las enfermeras del área de urgencias del servicio, utilizaron la evaluar el cuestionario de Karasek (estrés laboral) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font Roja Cuyo resultado obtuvieron que la existencia de una sobrecarga o un déficit en este ambiente, limitará la comodidad de la enfermera en su lugar laboral; y principalmente en el área de urgencias, donde la demasía de carga de trabajo es notoria.

A nivel nacional:

Mejía (18), en el 2019, realizaron una investigación cuyo objetivo es determinar la influencia del nivel de carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los usuarios

atendidos en el hospital Referencial de Ferreñafe con la Metodología de investigación Estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, que se llevándolo a cabo en el Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT), la Libertad, durante el 2018. Las herramientas que se usaron fueron la Escala TISS 28 y Escala de Calidad de Cuidado de Enfermería (Mejía y Murga, 2018). Los resultados logrados son los siguientes: en relación a la sobrecarga laboral, los profesionales de enfermería muestran clase III (65,7%) y clase IV (34,3%) de sobrecarga desde la vista del beneficiario sobrepasando su relación de enfermera-usuario correspondiente; 76,6 por ciento de usuarios muestran una calidad de cuidado regular, en tanto que 14,4 por ciento muestran una buena calidad y un 8,6 por ciento muestran una mala calidad; por lo que consta correlación entre ambas variables.

Yupanqui (19), en el 2019 realizaron un estudio de investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la Sobrecarga Laboral y la Calidad de Cuidado desde la perspectiva del usuario en el servicio de Emergencia del HRDT con la metodología de investigación: Estudio es de enfoque cuantitativo, es de corte transversal, es de diseño no experimental, la población constó 60 profesionales de enfermeras. La muestra fue no aleatoria, por conveniencia y se valoró a la población completa. La técnica usada fue la encuesta. La herramienta que se manejó Calidad de vida profesional de enfermería consta de 35 ítems que expresan en una escala tipo Likert del 1 al 10 con valores: (1,2), nada (3, 4, 5), algo (6, 7, 8), bastante (9,10) mucho. Resultados: El 71,7% de los profesionales de Enfermería observan una calidad de vida profesional media; entre las dimensiones de la calidad de vida profesional (CVP) se sobresalió: en la dimensión carga de trabajo, el 78,3% perciben CVP media; en la dimensión apoyo directivo, el 73,3% presentaron una CVP media; en la dimensión motivación intrínseca, el 56,7% perciben CVP alta. Conclusiones: Se comprobó que las profesionales de Enfermería perciben una atención

de vida profesional media en el servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Campos (20), en el 2018 realizaron un estudio cuyo objetivo fue comprobar la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia con la metodología de investigación: Estudio descriptivo-correlacional, no experimental. La población y muestra 42 enfermeras. La recolección de la información en la carga laboral, la herramienta fue de Oneys del Carmen De Arco Canoles (2005) con 37 ítems, confiabilidad de 0,884 y satisfacción laboral el cuestionario del MINSA (2002) con 20 ítems, confiabilidad de 0,890, ambos cuestionarios adaptados por la Lic. Bridith Margarita Campos Taquire. Resultados fueron: carga laboral nivel medio, 32 enfermeras (76,2%), en sus dimensiones: física, nivel medio 29 (69%), psicológica, nivel medio 40 (95,2%); comportamental, nivel medio 36 (85,7%) y afrontamiento nivel medio 30 (71,4%), la satisfacción laboral, nivel bajo 28 (66,7%). Y por conclusión: existe relación inversa entre la carga laboral y satisfacción de los enfermeros y se recomienda al director general del Hospital y recursos humanos, contratar más profesionales de enfermería para reducir la carga laboral y optimar las circunstancias laborales de las enfermeras y optimizar la satisfacción laboral.

Aguilar (21), en el 2020 realizaron una investigación cuyo objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de vida profesional y desempeño laboral de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2020. Con la metodología de investigación: Enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, con diseño no experimental. El estudio tuvo como usuarios a 104 personas y usaron una muestra de 83, el muestreo fue probabilístico aleatorio. Para el acopio de los datos se usaron dos

cuestionarios que se autenticaron por juicio de expertos y se halló la confiabilidad con Alfa de Cronbach que en la primera variable tuvo la confiabilidad de 0,918 y en la segunda 0,889. Los resultados fueron: En la calidad de vida profesional nivel medio en 46 (55,4%) y en sus dimensiones: Apoyo directo nivel medio en 51(61,4%), en la demanda en el trabajo, nivel medio en 51 (61,4%), en los recursos psicológicos organizacionales nivel medio en 39 (47%) y en la segunda variable desempeño laboral nivel deficiente en 50 (60,2%) y en sus dimensiones: capacidad cognitiva nivel deficiente en(59%), en la capacidad efectiva nivel deficiente en 41 (49,4%) y en la capacidad psicomotora nivel moderado en 40 (41,7%).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Carga laboral

Mencionar que carga laboral es un bastimento hipotético que constituye el precio en el que incide un operante humano para alcanzar un nivel específico de desempeño. El aumento en las horas de labor, los horarios inestables de labor y la coacción del inspector para alcanzar la competencia y los objetivos crean un nivel de demanda sobrepase los recursos del individuo, ya que hay excesivos trabajos que demandan cuidado y otros elementos en el medio de la misma (22).

Este tema sobre carga laboral, se conoce mundialmente como un tema importante en la práctica clínica. Según los estudios realizados sobre este tema, los enfermeros necesitan trabajar más por variadas razones. Según algunos estudios, consideran que el área con mayor carga de trabajo es el área de cuidados intensivos. Los enfermeros se

encuentran física y mentalmente agotados, porque las horas de trabajo son abrumadoras y esto produce fatiga física y mental, reduciendo la capacidad y calidad laboral (23).

El profesional de salud del área de enfermería está sujeto a elementos que originan la carga laboral pudiéndose dar a nivel físico, mental y psicosocial; imprescindible para el dominio del equilibrio en sus acciones, conductas y deberes pueden desplegar tensiones que obstaculicen en los cuidados de enfermería; además manejar un control mental y emocional (24).

Asimismo, hay elementos que causan carga laboral suelen brotar con relativa disposición, no obstante, sus verdaderos alcances y restricciones nos sean incógnitos, el elemento que crea una sobre carga laboral se puede puntualizar como un estímulo desfavorable o amenazador que puede ocasionar una respuesta al estrés. Pudiendo ser real o potencial, físicas, psicológicos y comportamentales y de afrontamiento. La carga laboral origina mayores requerimientos adaptativas en las personas (25).

2.2.1.1 Dimensiones de Sobrecarga Laboral

a). Dimensión carga mental

La carga mental, es considerada una dimensión de la sobre carga laboral, el cual se refiere a aquellas personas propensas a problemas conductuales y emocionales. Como por ejemplo; inseguridad, trastorno de ansiedad, emociones de inferioridad, dificultad para manejar situaciones problemáticas, referente al estrés, se definen por presentar irritabilidad, agresividad, impulsos tensos y competitivos, ya sea en su entorno con ellos mismos y sus relaciones interpersonales son confusas, asimismo existen individuos que interiorizan su respuesta ante el estrés; que determinan por ser pasivos, resignados y pacíficos, considerablemente colaboradores, resignados y conformistas, siempre

fiscalizando las experiencias de oposición y deseos de conformidad social últimamente los individuos que son tranquilas(o), confiadas(o), relajadas(o), accesible a las emociones , se identifican por ser antisociales (26).

Características de la carga mental:

Dentro de las características de la carga mental, encontramos: La atención, que esta considera un contenido intencional de requerir servicio de otro individuo, generalmente es para satisfacer las necesidades básicas del otro individuo. La presión, considera la fuerza que agranda desde en la parte exterior o interior para demandar un movimiento, pueden ser perjudiciales en la relación de mayor a menor o fuerza diferente. El aflojo, estimado el curso donde estas pausado, etapa de descanso corto, la producción se ve reducido, sin embargo, en la psicología es autorizado por su característica de descanso periódico. La concentración, es considerada un aseguramiento sobre un determinado contenido específica, de concentración de fruto, sustancia o simplemente atención, la cual implica la colaboración de una función motora fina, relacionada al empoderamiento (27). El deterioro es apreciado un contexto donde ocurre un desbalance negativo, extensión en el uso de energía en relación a la cantidad que se origina, asimismo se relaciona con el rendimiento, resulta el sobre esfuerzo o sobre carga laboral, las trabajos rigurosos o demandantes están vigente. La intolerancia, se concibe como un fenómeno de rechazo, antipatía, desazón; muchas veces en el trabajo no se concuerdan algunos caracteres como tal existe la posibilidad de tener incompatibilidades, con ello interviene negativamente en la producción. y el medio ambiente, es estimado todo lo que envuelve al trabajador, zona donde se halla es el área determinada, puede tener un elemento social, psicológica, ecológica, etc (28).

b). Dimensión carga física

La dimensión carga física se describe como un conjunto de necesidades físicas que recibe un profesional durante su jornada laboral. Ello envuelve todos los portes detenidos aplicadas durante la jornada de laboral y movimientos desarrollados, ejecución de fuerzas, manejo de cargas y movimientos constantes (29).

Internamente las características de la carga física, hallamos:

La postura, se representa cuando la posesión que alcanza el profesional durante su jornada laboral, puede expresar el período de ánimo, la actitud de las posturas puede constituir diferentes situaciones. La formación, es cuando todo voltea en función a un eje, tiene relación con la dificultad, todos los segmentos del cuerpo humano poseen equilibrio para una buena jornada (30).

En el desplazamiento, se manifiestan cargas ascendentes cuando obtienen el cambio de posesión, maneja energía y ello incluye deterioro por el movimiento a ello se menciona deslizar. El esfuerzo, es el deterioro o desperdicio de energía, que se forma como producto final del catabolismo de los micronutrientes. Las costumbres, son hechos repetitivos de práctica diaria, calificada parte del desarrollo del ser humano, que de ninguna manera se puede quitar, pueden ser negativo y positivos (31).

El sueño, es aquella fase donde los sujetos otorgan la posibilidad de desgaste de los músculos y el organismo, es la fase de recuperación del sujeto, donde ocurren algunos efectos del mundo inconsciente (32).

El dolor, que es apreciado como una sensación psicológica desagradable que se expresa producto de un disconfort o contexto adverso, puede tener una relación física, social y psicológica. El descanso, está relacionado o asociado al reposo, fase de

suspensión de manera deliberada de las actividades naturales del sujeto. La firmeza, que es determinada como la suma de la resistencia y resistencia, en el ambiente hospitalario, cuanto puede conseguir el profesional de enfermería, es como establecer la realización de los individuos (33).

2.2.2. Calidad de vida profesional

2.2.2.1 Calidad de vida

La organización mundial de la salud define a la calidad de vida como la percepción que tiene el ser humano sobre su posición en la vida dentro de los contextos culturales y el sistema de valores en que vivimos y con sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones, también refiere que se atraviesa de forma compleja para la salud física de la persona, su estado fisiológico, el nivel de independencia, sus relaciones sociales y la relación que tiene con el entorno (35).

Esta refiere a la actividad de una persona y, por tanto, tiene alcances políticos que, por un lado, apoyan el estudio del bienestar físico y psíquico de los individuos. Las medidas sociales y expresivas se integran en las medidas psicológicas y sociales de percepción y valoración de las necesidades materiales y las relaciones de los sujetos y las experiencias (36).

Es considerada como subjetiva, holística, universal, interdependiente, se caracteriza por el dinamismo y no tiene una definición simple. Por el contrario, tiene una estructura multidimensional porque está formada por todas las experiencias que ha tenido el hombre. Es un estado psicológico que evalúa la satisfacción de uno en otra dimensión. Gracias a la vida ya cada uno de ellos (37).

Calidad de vida profesional (CVP)

Esta se basa en evaluar cómo piensan los profesionales de la salud en la organización sobre su bienestar o no bienestar con el medio ambiente. Trabajan para crear una evaluación del nivel de bienestar y proceso que estas circunstancias ofrecen al trabajador (38).

La calidad de vida profesional es elemental para la buena práctica en el trabajo y es una de las variables más notables para alcanzar el comportamiento organizacional actual. Muchos autores opinan considerando que la calidad de vida en el trabajo se define como un efecto de bienestar que alcanza el equilibrio de un individuo entre las necesidades ocupacionales y la clasificación mental y física del medio social. Afrontar a estas necesidades (39).

Otro aspecto relevante que mencionan es que las enfermeras son reconocidas en la industria médica como cuidadoras éticas y valiosas. Mencionando que son los profesionales enfermeros que siempre acompañan en la enfermedad y recuperación del usuario enfermo y prestan atención al cuidado y protección del paciente. Este proceso se hace más relevantes en los servicios críticos como emergencia, que frecuentemente se encuentra con situaciones difíciles y que obtienen un impacto específico en la salud y la calidad de vida de la persona (40).

2.2.2.2 Dimensiones de calidad de vida laboral

a) Apoyo directivo: es cuando los trabajadores perciben en su salud el apoyo por su institución donde laboran, demostrando sus consideraciones integrales que respalda la dirección de apoyo psicosocial y emocional (41).

b) carga de trabajo: es la percepción de los trabajadores de salud a la manifestación de las demandas ocupacionales, aquellas exigencias de su jornada que pueden agobiar, extenuar, estresar interminablemente en un ambiente poco positivo, permitiendo el descontrol o desequilibrio de los horarios, la organización de equipo multidisciplinario, y todos los estándares institucionales (41).

c) Motivación intrínseca: es la percepción de los trabajadores de salud por la motivación o la forma de sentirse motivado para seguir laborando satisfactoriamente; donde se pone de manifiesto a factores motivadores como son el tipo de trabajo que desempeña, experiencia ganada, capacidad resolutive, y creatividad demostrada (41).

Instrumento de evaluación de vida laboral del profesional enfermero

La calidad de vida en el trabajo se refiere a un sentimiento de bienestar que favorezca el desarrollo personal, social y laboral del trabajador, en donde el trabajador percibe que la cantidad de servicios y recursos con que cuenta la organización donde trabaja son suficientes para afrontar las necesidades presentes (42). Y para determinar el nivel de calidad de vida el instrumento es “Escala de Calidad de Vida Profesional”, actualizado por el autor Machaca en el 2020, que fue elaborado desde 1989, siendo una escala tipo Likert.

Evaluación de la calidad de vida laboral.

Es importante que se evalúe la calidad de vida laboral, de esa manera se puede encontrar las deficiencias que se generan en el establecimiento de salud, identificando las causas que afecten el bienestar físico y psicosocial del personal; también, permite tomar las decisiones y acciones necesarias para contrarrestar todo lo que causa improductividad, desmotivación y enfermedad profesional en los proveedores de salud (43).

Teorías relacionadas con la Calidad de Vida Profesional

El teorista Gonzales refiere las basadas en el Neopositivismo porque la lógica incluye a quien se estudia como quienes pueden ser descritos en sus partes. Esta teoría pone énfasis en que debe haber validez, objetividad de modo que el instrumento que se usa para medir esta variable pueda ser reflejado en los resultados. A su vez, Chiavenato en el año 1990 realizó un estudio esta variable desde el aspecto de motivación y condición humana, por el lado del enfoque de gestión de desarrollo humano, el cual como se sabe, es todo un ciclo que inicia desde la planificación, el reclutamiento, la selección de personal, la orientación e integración, la formación y capacitación, la evaluación, las carreras de desarrollo, así como las recompensas. Existe también, otra teoría basada en el Funcionalismo donde proponen la teoría de la motivación humana que está enfocada en la satisfacción de las necesidades básicas en forma escalonada y progresiva para poder llegar a lo máximo de ello (44).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hipótesis de trabajo (Hi)

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023.

HO: No existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión carga mental con la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima 2023.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión carga física con la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Hacia la construcción del conocimiento en el presente estudio se usará el método, hipotético deductivo, estrategia de razonamiento que inicia de la observación de la población para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios hipotéticos (45).

3.2. Enfoque de la investigación

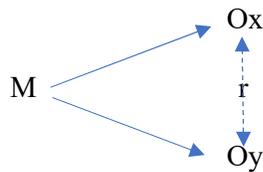
Esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo, porque se usarán valores numéricos, ellos pueden ser evaluados a través de los resultados estadísticos, inclusive las investigaciones cuantitativas se producen por la causa y consecuencia de las situaciones (46).

3.3. Tipo de investigación

Este estudio será de tipo investigación aplicada ya que sus hallazgos accederán a comprender los fenómenos estudiados y manifestar recomendaciones o soluciones a las problemáticas planteadas (47).

3.4. Diseño de la investigación

El presente estudio será descriptivo, de nivel o alcance correlacional, de corte transversal, ya que trabajará y recogerá información de la población en un determinado instante del tiempo (48).



Donde

- M= representa la muestra de estudio
- Ox= Carga laboral
- Oy= Calidad de vida
- r = representa la relación existente de ambas variables

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

La población y muestra censal será de 90 personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público durante el periodo de enero a diciembre de 2023. Para la selección del muestreo no se utilizó ninguna técnica, por ser una población pequeña es una muestra censal, donde la población es la muestra a la vez (49).

Criterios de inclusión:

- Enfermeras que firme el consentimiento informado de manera voluntaria.
- Personal de salud que elabora en el servicio de emergencia.
- Personal de salud que estén laborando por más de dos años en el servicio de emergencias.

Criterios de Exclusión:

- Personal de salud que no firmen el consentimiento informado de manera voluntaria.
- Personal de salud que no pertenece al área de emergencias.
- Estudiante universitario que brindando sus practica menos de 3 días a la semana.

3.6. Variables y Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
V1 Carga laboral	Según Gonzales en el año 2018 refiere que la carga laboral es el conjunto de actividades por cumplir que involucran el estado físico y mental, los cuales coexisten y trabajan a la par, a fin de mostrar el rendimiento necesario para cumplir dicha actividad (22).	Según Santillán M. refiere que las cargas de acciones, trabajos e intervenciones que debe realizar el profesional de enfermería en función del número de pacientes que dependen de su atención, el cual está formada de dos dimensiones: carga mental y carga física. Su valoración se logra a través de la aplicación de un cuestionario tipo escala de Carga Laboral (51).	Carga mental Carga física	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención ▪ Presión ▪ Relajo ▪ Concentración ▪ Desgaste ▪ Intolerancia Entorno - Postura ▪ Alineamiento ▪ Desplazamiento ▪ Esfuerzo ▪ Hábitos ▪ Sueño ▪ Dolor ▪ Descanso ▪ Resistencia 	Catagórica Ordinal (Escala tipo Likert)	<ul style="list-style-type: none"> - Alta carga laboral = 97 a 144 puntos - Media carga laboral = 49 a 96 puntos - Baja carga laboral = ≤ 48 puntos
V2 Calidad de vida del profesional	Según Bravo define como el bienestar secundario a la percepción de equilibrio entre demandas de trabajo y recursos disponibles para afrontarlas, existiendo una estrecha relación entre satisfacción y rendimiento laboral (22).	Según Machaca en el año 2018 refiere es la percepción de bienestar que procede del equilibrio que perciben las personas con relación a las cargas profesionales y los recursos psicológicos, organizativos y relacionales, el cual será medido a mediante con el cuestionario escala de Calidad de Vida Profesional de 34 ítems más un ítem global divididos en tres dimensiones	Apoyo directivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo ▪ Sueldo ▪ Promoción ▪ Reconocimiento ▪ Apoyo del jefe ▪ Apoyo de compañeros ▪ Creatividad ▪ Resultados ▪ Expresión ▪ Lugar de trabajo ▪ Autonomía 	Catagórica Ordinal (Escala tipo Likert)	<ul style="list-style-type: none"> - Mala calidad de vida = 35 – puntos - Baja calidad de vida = 71 – 175 puntos - Buena calidad de vida = 176 – 280 puntos Calidad de vida óptima = 281 – 350 puntos

(CVP-35), instrumento Calidad de Vida Profesional muy socializado y fuertemente confiable (29).

Motivación intrínseca

- Variedad
- Escucha
- Motivación
- Apoyo familiar
- Ganas
- Comunicativo
- Capacitación
- Competencia
- Importancia
- Claridad
- Orgullo
- Compañerismo

Carga de trabajo

- Cantidad de trabajo
- Presión que percibe
- Presión recibida
- Prisas y agobios
- Conflicto con otros
- Falta de tiempo
- Incomodidad física
- Carga de responsabilidad
- Interrupciones molestas
- Estrés percibido
- Consecuencias
- Calidad de vida percibida en el trabajo

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se empleará para la recolección de los datos de ambas variables, carga laboral y calidad de vida profesional, será la encuesta que tiene como objetivo establecer una relación directa con individuos que se consideran fuentes de información. Se hizo para ser más franco y accesible a la información (50).

La encuesta estará formada por cinco aspectos: datos demográficos, propósito, instrucciones, datos laborales y la aplicación de los instrumentos, un cuestionario y una escala, que recopilan información que perciben las enfermeras.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario de Carga Laboral (CCL)

Este cuestionario fue creado y probado por la investigadora Santillán M, (2015), que tuvo como objetivo determinar la carga laboral en enfermería (51). Este instrumento está compuesto por 15 ítems que se dividen en 6 preguntas para evaluar la carga mental y 9 preguntas para evaluar la carga física.

La herramienta tiene una escala de medición ordinal cuyos niveles o rangos valorativos se localizan en un valor final de alta, media y baja carga laboral; el mismo que alcanza de la suma total de todas las preguntas resueltas:

- Carga laboral alta: de 97 a 144 puntos
- Carga laboral media: de 49 a 96 puntos
- Carga laboral baja: menor o igual a 48 puntos

Para la puntuación de sus dos dimensiones se toma en cuenta lo siguiente:

- Carga mental:

Alta = 73 – 108 puntos

Media = 37 – 72 puntos

Baja = \leq a 36 puntos

- Carga física:

Alta = 25 – 36 puntos

Media = 13 – 24 puntos

Baja = \leq a 12 puntos.

Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35)

Este instrumento tipo escala es uno de los más ampliamente diseminados en el mundo, fue traducido, adecuado y validado en muchos países para medir este constructo tan importante en la vida laboral de la enfermera. En inglés es conocido por sus siglas como PQL-35, siendo uno de los más usados en los sistemas de salud. Fue creado por Karasek en 1989 y traducido al castellano por Cabezas el año 1998, quien desarrolló su primera validación en España, denominándolo como CVP-35.

El cuestionario consta de 35 preguntas partidos en tres dimensiones: el apoyo directivo, la carga de trabajo y la motivación intrínseca. Los ítems están contruidos en la escala de Likert que va de 1 a 10, donde uno significa nada y 10 mucho.

Un ítem en particular responde a la calidad de vida profesional global percibida, que es la respuesta que identifica el sentir del profesional en base a esa pregunta directa, dándole un valor a la puntuación de 1 – 2 = deficiente, 3 – 5 = regular, 6 – 8 = buena y 9 – 10 = excelente.

La calidad de vida profesional total (CVP-35) se estimará y procesará con todas las 35 preguntas, entregándole un valor final a la puntuación de 35 – 70 = mala calidad de vida; 71 – 175 = baja calidad de vida; 176 – 280 = buena calidad de vida y 281 – 350 = calidad de vida óptima (52).

3.7.3. Validación

Cuestionario Carga Laboral (CCL)

Tiene una estricta validación de esta herramienta a través del juicio de 5 jueces expertos, posteriormente se aplicó la prueba binomial, confrontando el valor calculado (V.C= 8.88) con el valor total (V. T= 1.64), el mismo que estableció que el instrumento es válido para medir este constructo.

Posteriormente, esta herramienta pasó por otro proceso de validación por juicio de expertos en el estudio realizado por Calderón (51) y también fue considerado como un instrumento adecuado.

Cuestionario Calidad de Vida Profesional (CVP-35)

Una de las más recientes revalidaciones del instrumento se efectuó en México el 2017 por Rivera-Ávila (9), del mismo modo, el 2020 el instrumento también fue validado en nuestro país por Remigio (52), mediante juicio de 5 expertos profesionales en el área de cuidados intensivos, los resultados de la prueba de V de Aiken arrojaron un coeficiente de 0.99, considerando que se tuvo una fuerte consistencia y congruencia entre las opiniones de los expertos, se concluye que el instrumento es válido para su aplicación.

3.7.4. Confiabilidad

Cuestionario Carga Laboral (CCL)

En los estudios de investigación de Santillán (28) y Calderón (29) se realizaron experimentos piloto para comprobar la confiabilidad de esta herramienta mediante la técnica de alfa de Cronbach, alcanzando un coeficiente de 0.81 y 0.87 respectivamente, lo cual manifiesta que la herramienta posee una muy buena confiabilidad.

Cuestionario Calidad de Vida Profesional (CVP-35)

Las investigaciones efectuadas por Rivera en México arrojaron un coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach (α) de 0.93, un KMO = 0.9 y una prueba de esfericidad de Barlett $p < 0.001$, lo cual demuestra que este es un instrumento altamente confiable. Del mismo modo, Remigio, obtuvo un coeficiente de confiabilidad $\alpha = 0,94$. Ratificando que es un instrumento sumamente confiable (28).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Los datos que serán recopilados durante enero a diciembre del 2023, se necesitará la ayuda del enfermero jefe del servicio de Emergencia del Hospital público, para así poder ejecutar los instrumentos de recolección de datos, de tal forma que los colegas puedan responder por ayuda de Google formulario, así manejar la factibilidad de contestación de ambos instrumentos durante 12 meses de estudio. Los datos recolectados serán codificados y digitados mediante el programa Microsoft Excel 2018 (Tabla de Códigos y Tabla Matriz de Datos), Luego serán exportados al software estadístico SPSS Versión 26 para su proceso - análisis de datos, teniendo en cuenta que el trabajo es de tipo descriptivo, se utilizará estadística descriptiva, para medir la relación de las variables se utilizara Análisis de Correlación de Pearson en donde se emplearán tablas de frecuencias relativas, absolutas y medidas de tendencia central(53).

3.9. Aspectos éticos

En este estudio, se aplicarán los principios bioéticos relacionados al quehacer de enfermería en el área de emergencia, el cual consentirá verificar con el aspecto ético y moral de la investigación, que certifiquen la honestidad, justicia, conducta digna, solidaria y competente. Tales principios consisten en lo siguiente:

Principio de Beneficencia: Calificado una norma moral por la que se debe respetar el derecho al ser humano, que forma parte del estudio, a que no se divulgue su intimidad, razón por la que el cuestionario es de carácter anónimo, siempre respetando su privacidad.

Principio de Autonomía: Implica el acatamiento al contenido de decisión de los individuos, su derecho a que se respete su voluntad (consentimiento informado) de participar o no en el proyecto de investigación.

Principio de no Maleficencia: Se describe a no ocasionar daño alguno, a los individuos colaboradores de la muestra, no excitara acciones negativas hacia ellos bajo ningún acontecimiento.

Principio de Justicia: Describe a la igualdad distributiva, en la cual se constituye un repartimiento equitativo de las cargas y de los beneficios de los colaboradores, tomándose en cuenta el resguardo apropiado (54).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																								
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Presentación del problema			X	X																					
búsqueda bibliográfica				X	X	X	X																		
Desarrollo de la situación problema, marco teórico de referencia y antecedentes					X	X	X	X																	
Desarrollo de la Importancia y justificación de la encuesta							X	X	X																
Formulación de los objetivos de la investigación							X	X	X																
Presentación de los Métodos y diseño del estudio									X	X	X	X	X												
Presentación de la población, muestras y muestreo													X	X											
Presentación de las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos														X	X	X	X	X							
Presentación de los Aspectos bioéticos																X	X								
Presentación de los métodos de análisis de la información																X	X								
Presentación de la administración del trabajo																	X	X							
Implementación del archivo																		X	X						
Aceptación del trabajo																			X	X					
informe final																			X	X					
Sustentación																							X		

4.2. Presupuesto

RECURSOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
I. RECURSOS HUMANOS			
APOYO ESPECIALIZADO	20 hrs	50.00 por hora	1000.00 soles
APOYO SECRETARIAL	15 hrs	50.00 por hora	750.00 soles
OTROS (ESTADÍSTICOS)	8 hrs	35.00 por hora	280.00 soles
TOTAL	43 horas		2030.00 soles
II. RECURSOS FINANCIEROS BIENES			
MATERIAL DE ESCRITORIO	250.00 soles		250.00 soles
MATERIAL DE IMPRESIÓN	350.00 soles		350.00 soles
OTROS	450.00 soles		450.00 soles
TOTAL	1050.00 soles		1050.00 soles
III. SERVICIOS			
MOVILIDAD Y VIÁTICOS	400.00 soles		400.00 soles
SERVICIOS DE IMPRESIÓN – SERVICIOS DE COMPUTACIÓN	550.00 soles		550.00 soles
OTROS	500.00 soles		500.00 soles
TOTAL	1450.00 soles		1450.00 soles
COSTO TOTAL	4530.00 soles		

5. Referencias

1. Saltos M. Perez C. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. Ecuador [internet] disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
2. Mastrapa Y. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales, Cuba [internet] disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
3. Bautista L. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander, Colombia [internet] disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/125/251>
4. Organización Panamericana de la Salud. 2017 [internet] disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
5. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Mexico [internet] 2014. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009
6. Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia. [internet] 2020. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>

7. Organismo Mundial de la Salud. [internet]2019. Disponible en:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=esUUUY

8. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Funciones Esenciales de Salud Pública: su implementación en Argentina y desafíos hacia salud universal [internet] 2017. Disponible en:
https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34026/9789507101274_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

9. Arco O. Suarez Y. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano[internet] 2018. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>

10. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos[internet] 2019. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>

11. Ochante J. Hinojosa G. Satisfacción de la usuaria en consulta externa [internet] 2015. Disponible en:
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/admin,+SATISFACCION+DE+LA+USUARIA+EN+CONSULTA+EXTERNA+32->

12. Contreras V. Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Revista cubana de enfermería [internet] 2012. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>

13. Ferraro C. Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología”Luciano Fortabat” [internet] 2016. Disponible en: <http://capacitalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>

14. Rodriguez A. Jimenez M. Relación entre carga laboral y calidad del cuidado en pacientes críticos de 3 ciudades - Colombia 2021 [internet] 2016. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/58278>

15. Borrero O. Bueno B. Orduz B. Carga laboral en el personal de enfermería en la Unidad de cuidado intensivo. Colombia [internet] 2018 https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17012/6/2019_carga_laboral_en_el_personal_de_enfermeria_en_la_unidad_de_cuidado_intensivo..pdf

16. Pérez P. Satisfacción laboral de las enfermeras en relación con la carga de trabajo en el Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias. [internet] 2018. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/9175/Satisfaccion%20laboral%20de%20las%20enfermeras%20en%20relacion%20con%20la%20carga%20de%20trabajo%20en%20el%20Servicio%20de%20Urgencias%20del%20Complejo%2>

0Hospitalario%20Universitario%20de%20Canarias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Saltos M. Perez C. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. Ecuador [internet] 2016. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
18. Calderon F. Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del hospital referencial de Ferreñafe, 2018[Tesis para optar el título profesional en licenciada de enfermería. Lima: universidad Señor de Sipan, 2019. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/>
19. Mejía Paola y Murga Sany. Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario, 2019. [Tesis para optar al grado de título profesional en Ciencias de la Enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2019. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Yupanqui C. Calidad de vida laboral en el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del INEN – 2019[Tesis para optar al grado de título profesional Ciencias de la Enfermería]. Peru: Universidad Nibert Wiener, 2019. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3040/TESIS%20Yupanqui%20Camilo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

21. Campos B. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018[Tesis para optar al grado de título profesional Ciencias de la Enfermería]. Peru: Universidad Inca Garcilazo De La Vega, 2019. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4696/TESIS_CAM_POS_BRIDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Aguilar D. Calidad de vida profesional y desempeño laboral en enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2020[Tesis para optar al grado de título profesional Ciencias de la Enfermería]. Peru: Universidad Interamericana para el Desarrollo, 2020. Disponible en: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/135/T117_43248442_T%20T117_43739383_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Zenzain I. Carga laboral y nivel de estrés de los enfermeros del departamento de emergencias del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2018[Tesis para optar al grado de título profesional Ciencias de la Enfermería]. Peru: Universidad Garcilazo de la Vega, 2018. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/230594798.pdf>
24. Mejia P. Murga S. Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario, 2019[Tesis para optar al grado de título profesional Ciencias de la Enfermería]. Peru: Universidad Nacional de

Trujillo, 2019. Disponible en:
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

25. Rangel V. El estudio de bienestar psicológico subjetivo. Venezuela. 2010 [internet]
Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35617102003.pdf>

26. Alcalaya A. Sobrecarga laboral: un riesgo que disminuye la calidad de vida y productividad. HSEC [internet] 2016. Disponible en:
<http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=893&edi=39&xit=la-sobrecarga-laboral-un-riesgo-que-disminuye-la-calidad-de-vida-y-la-productividad>

27. González Nahuelquin C. Competencias profesionales en enfermeras que desempeñan su labor en una unidad de cuidados intensivos. Rev. iberia. Educa. investi. Enferm. [internet] 2015; 5(1):35-46. disponible en:
<https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/149/competencias-profesionales-en-enfermeras-que-desempenan-su-labor-en-una-unidad-de-cuidados-intensivos/>

28. Hernández RFCBP. Metodología de la Investigación. Sexta ed. INTERAMERICANA EDITORES SADCV, editor. México: McGraw-Hill; 2014

29. Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. Revista EAN. 2017 junio; 82(1): p. 179-200.

30. Santillán M. Carga laboral y rendimiento académico de los estudiantes de enfermería del UNTRMA, 2014. Tesis de licenciatura. Chachapoyas: Universidad Nacional "Toribio Rodríguez de Mendoza Amazonas", Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2015. Report No.: Repositorio Institucional.
31. Calderon F. Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del hospital referencial de Ferreñafe, 2018[Tesis para optar al grado de título profesional Ciencias de la Enfermería]. Peru: Universidad Señor de Sipan, 2019. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5623/Calder%C3%B3n%20Carrasco%2C%20Fiorela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Gonzales E. Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del hospital Dos de Mayo Lima 2017[Tesis para optar al grado de maestría en Ciencias de la Enfermería]. Lima: universidad cesar vallejo, 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14380>
33. Organización Internacional del Trabajo. Factores ambientales en el lugar de trabajo, Ginebra – Suiza. [internet]2016, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrume
34. Consejo Internacional de Enfermeras. International Council of Nurses (ICN) Web site. [Online].; 2020 [cited 2021 Junio 14. Available from: <https://www.icn.ch/es>.

35. Granero A. Calidad de vida laboral de las enfermeras: Evaluación y propuestas de mejora. Tesis doctoral. Barcelona: Universidad de Barcelona, Programa de Doctorado en Ciencias Enfermeras; 2017. Report No.: Biblioteca de Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.

36. Castro F, Chantong K. Carga Laboral y su influencia en la Calidad de Vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza, 2019 - 2020. Tesis de licenciatura en enfermería. Babahoyo - Los Ríos: Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Ciencias de la Salud; 2020. Report No.: Repositorio institucional.

37. Machaca M. Condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón, Puno-2019. Tesis de licenciatura. Puno: Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Facultad de Enfermería; 2020. Report No.: Repositorio institucional.

38. Castellanos C. Rodríguez H, Rodríguez M. Relación entre la carga laboral de enfermería y la calidad del cuidado en pacientes críticos cardiovasculares de Villavicencio, Neiva y Bogotá entre abril y agosto del año 2021. [Tesis para optar al grado de maestría en enfermería en Cuidados Críticos]. Colombia: Universidad Nacional de Javeriana, 2021.

39. Parra M. Conceptos básicos en salud laboral. Primera ed. (OIT) OIdT, editor. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; 2003.
40. Cruz J. La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y Gestión*. 2018 Mayo; 58(1).
41. Granero A. Calidad de vida laboral de las enfermeras: Evaluación y propuestas de mejora. Tesis doctoral. Barcelona: Universidad de Barcelona, Programa de Doctorado en Ciencias Enfermeras; 2017. Report No.: Biblioteca de Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.
42. Vidotti V, Trevisan J, Quina M, Perfeito R, do Carmo Cruz M. ORIGINAL ESSíndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*. 2019 Junio; 55(1): p. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>.
43. Castro F, Chantong K. Carga Laboral y su influencia en la Calidad de Vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza, 2019 - 2020. Tesis de licenciatura en enfermería. Babahoyo - Los Ríos: Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Ciencias de la Salud; 2020. Report No.: Repositorio institucional.
44. Tello G. Carga laboral y calidad de vida profesional de Enfermería del servicio de Cuidados Intensivos Médicos, Quirúrgicos e Intermedios del Centro Médico Naval, 2016. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2017. Report No.: Repositorio institucional.

45. Parra M. Conceptos básicos en salud laboral. Primera ed. (OIT) OldT, editor. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; 2003.
46. Santillán M. Carga laboral y rendimiento académico de los estudiantes de enfermería del UNTRMA, 2014. Tesis de licenciatura. Chachapoyas: Universidad Nacional "Toribio Rodríguez de Mendoza Amazonas", Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2015. Report No.: Repositorio Institucional.
47. Remigio Y. Calidad de vida profesional de enfermeros en la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada de Lima, 2020. Tesis para obtener el título de segunda especialidad en enfermería. Lima: Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado; 2020. Report No.: Repositorio institucional.
48. Urzúa A. Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*. 2012 Enero; 30(1).
49. WHO. ¿Qué calidad de vida? Foro mundial de la salud. 1996 Jul; 17(4): p. 385-387. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/55264>.
50. Cruz J. La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y Gestión*. 2018 Mayo; 58(1).
51. Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. *Revista EAN*. 2017 Junio; 82(1): p. 179-200.
52. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. Sexta ed. INTERAMERICANA EDITORES SADCV, editor. México: McGRAW-HILL; 2014.

53. Veiga de Cabo J, De la Fuente E, Zimmermann M. Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. Medicina y Seguridad del Trabajo. 2008 Marzo; LIV(210).
54. Hellín M, López M, Seva A, Ferrer M, Maciá M. Adecuación de escalas para medir cargas de trabajo mediante metodología de calidad. Revista Brasileira de Enfermagem. 2015 Agosto; 70(1): p. 33-40.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: carga laboral se relaciona con la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera se relaciona la carga laboral y la calidad de vida personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Carga laboral (CL)</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carga mental ▪ Carga física 	<p>Método de la investigación</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Diseño: Descriptivo de nivel correlacional no experimental de corte transversal</p>
<p>1.2.2. Problemas específicos</p> <p>¿Cómo la dimensión carga mental de la carga laboral se relaciona con calidad de vida personal de salud que laboran en el servicio de emergencia?</p>	<p>1.3.2. Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación de la carga mental de la carga laboral y la calidad de vida personal de salud que laboran en el servicio de emergencia.</p>	<p>HO: No existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Calidad de Vida Profesional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo directivo • Motivación intrínseca • Carga de trabajo 	<p>Población, muestra y muestreo</p> <p>90 trabajadores del hospital público 2023.</p>
<p>¿Cómo la dimensión carga física de la carga laboral se relaciona con calidad de vida personal de salud que laboran en el servicio de emergencia?</p>	<p>Identificar la relación de la carga física de la carga laboral y la calidad de vida personal de salud que laboran en el servicio de emergencia.</p>	<p>2.3.2. Hipótesis específicas</p> <p>Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023.</p> <p>Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023.</p>	<p>Muestreo</p> <p>No probabilístico Censal</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p>	

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO

I. Introducción:

Estimado Licenciada(o):

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre establecer la relación de la carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023.

Garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima. II. Contenido:

III. Datos Generales:

IV. 1. Edad:

2. Sexo: F () M () 3. Otros estudios:

4. Tiempo total de servicio en el Hospital:

5. Tiempo de servicio:

6. Estado civil:

7. Lugar de procedencia:

8. Lugar de residencia:

9. N° de hijos:

III. Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas los cuales Ud. deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número de que representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones

Por ejemplo: 1) Me agrada interactuar con los pacientes

0 = NUNCA

1= AVECES

2= SIEMPRE

II. CUESTIONARIO DE CARGA LABORAL (CCL)

Instrucciones:

Sr.(ta), Licenciada a continuación le presentamos un conjunto de preguntas, orientadas a conocer el nivel de carga laboral que Ud. experimenta diariamente en el área donde se desempeña. Para lo cual Ud. responderá marcando con un aspa o equis (X) una sola alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo, motivo por lo cual le solicito por favor que responda con sinceridad.

<i>A las siguientes 36 preguntas, marcar con una X en la alternativa de su respuesta</i>		Nunca	A veces	Siempre
DIMENSIÓN: CARGA MENTAL				
Indicador: Presión de tiempos				
1.	¿Necesita un tiempo de descanso durante tu jornada laboral?			
2.	¿Al interrumpir su trabajo genera problemas?			
3.	¿Existen fases durante el trabajo que se puede calificar como agobiante?			
Indicador: Atención				
4.	¿En su trabajo maneja maquinas o elementos que requieren gran atención?			
5.	¿En su trabajo requiere precisión y minuciosidad?			
6.	¿Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración?			
Indicador: Complejidad				
7.	¿Su trabajo requiere la utilización frecuente de documentos y/o manuales?			
8.	¿Su trabajo precisa de múltiples habilidades?			
9.	¿Los errores en su trabajo tienen gran repercusión en su trabajo?			
Indicador: Monotonía				
10.	¿Realiza en su trabajo varias funciones y/ o tareas?			
11.	¿Las tareas repetitivas, desearías intercambiarlas con tus compañeros de trabajo?			
12.	¿Aparecen con frecuencia cambios para su trabajo?			
Indicador: Iniciativa				
13.	¿Te esmeras para hacer bien y más rápido tu trabajo?			
14.	¿Tienes que resolver las incidencias en su trabajo por sus propios medios?			

15.	¿Tu trabajo requiere de creatividad e iniciativa?			
Indicador: Aislamiento				
16.	¿Su ambiente de trabajo es aislado?			
17.	¿Cómo trabajador estas constantemente vigilado en tu trabajo?			
18.	¿Con frecuencia es imposible ponerse en contacto con tu empleador o un compañero cuando surge un problema?			
Indicador: Horario de trabajo				
19.	¿Tu horario de trabajo depende de tus empleadores?			
20.	¿Prolongas habitualmente tu horario de trabajo?			
21.	¿Realizas horas extras para mantener tu trabajo?			
Indicador: Relaciones dependientes de trabajo				
22.	¿Se siente comprometido con su trabajo?			
23.	¿Debe relacionarse con personas, tanto internas como externas de su trabajo para realizar sus actividades?			
24.	¿Su trabajo requiere muchas y variadas formas de manejarlos?			
Indicador: Demandas generales				
25.	¿Debe supervisar la labor de otras personas?			
26.	¿En su trabajo tienen que hacer más de una tarea a la vez?			
27.	¿Debe informar sobre sus labores realizadas sus superiores?			
DIMENSIÓN: CARGA FÍSICA				
Indicador: Carga estática				
28.	¿Pasa más de 4 horas de pie en su trabajo?			
29.	¿Trabaja continuamente inclinado o en una postura forzada			
30.	¿Su columna se ha afectado por una mala postura al realizar su trabajo?			
31.	¿Los brazos soportan cargas mayores de 5 kg por espacios de tiempo largos?			
Indicador: Carga dinámica				
32.	¿Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral?			
33.	¿Realiza desplazamientos con cargas mayores de 5 kg?			
34.	¿El Trabajo le exige esfuerzo muscular?			
35.	¿Para realizar las tareas utiliza sólo la fuerza de las manos?			
36.	¿El agotamiento es rápido cuando realizas trabajos de esfuerzo muscular?			

CUESTIONARIO CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL (CVP-35)

Instrucciones:

Estimado Licenciado (a), a continuación, le presentaremos una serie de frases acerca de su trabajo, piense en su situación laboral y diga cómo se presentan estas frases dentro de su vida laboral, deberá responder dentro de una escala del 1 al 10, a las que se superponen las categorías "Nada" (valores 1 y 2), "Algo" (valores 3, 4 y 5), "Bastante" (valores 6, 7 y 8), y "Mucho" (valores 9 y 10):

ESCALA CVP - 35		Nada		Algo			Bastante			Mucho	
A la pregunta acerca de su vida y situación laboral...		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Cantidad de trabajo que tengo										
2	Prisas y agobios por la falta de tiempo para realizar mi trabajo										
3	Presión que recibo para realizar la cantidad de trabajo que tengo										
4	Presión que recibo para mantener la calidad de mi trabajo										
5	Los conflictos que tengo con otras personas de mi trabajo										
6	La falta de tiempo para mi vida personal										
7	La incomodidad física en el trabajo										
8	La carga de responsabilidad										
9	Las interrupciones molestas										
10	El estrés que tengo (esfuerzo emocional)										
11	Mi trabajo, ya que tiene consecuencias negativas para mi salud										
12	El tipo de trabajo										
13	La motivación que experimento (ganas de esforzarme)										
14	La exigencia de capacitación para realizar mi trabajo										
15	El apoyo de mi familia										
16	Mis ganas de ser creativo (a)										
17	La capacitación que tengo para hacer mi trabajo actual										
18	Mi trabajo, porque es importante para la vida de otras personas										
19	Mi trabajo, ya que me siento orgulloso (a) de él										
20	Lo que tengo que hacer, ya que ello está claro										
21	El apoyo que recibo de mi equipo										
22	La posibilidad de expresar lo que siento y necesito										
23	Mi satisfacción con el sueldo										
24	El reconocimiento de mi esfuerzo										
25	La posibilidad de ser promocionado (a)										
26	El apoyo de mis jefes o adjunto										
27	El apoyo de mis compañeros (as)										

28	La recepción de la información de los resultados de mi trabajo													
29	La institución donde trabajo, ya que trata de mejorarla calidad de vida de mi puesto													
30	La autonomía o libertad de decisión que tengo													
31	La variedad de mi trabajo													
32	La posibilidad de ser creativa													
33	La posibilidad de ser escuchado (a), cuando realizo alguna propuesta													
34	Mi capacidad de desconexión al final de la jornada laboral													
35	Mi calidad de vida global													

Anexo 3. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento manifiesto mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Carga laboral y la calidad de vida del personal de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital público, Lima – 2023”.

Por ello habiendo sido informado(a) del proyecto de la misma, así como de los objetivos y habiendo una confiabilidad plena de la información donde se presenta el instrumento. será solo y únicamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación manejará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Nombre y apellido:

DNI: