



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio
de emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023**

**Trabajo Académico para optar el título de Especialista en
Enfermería en Emergencias y Desastres**

Presentado Por:

Autora: Vasquez Cristobal, Gisely Lorena

Código ORCID: <https://orcid.org/>

Asesora: Dra. Cárdenas De Fernández, María Hilda

Código ORCID: <https://orcid.org/>

Línea De Investigación General

Salud y Bienestar

Lima – Perú

2023

INDICE

1. EL PROBLEMA	6
1.1.Planteamiento del problema.....	6
1.2.Formulación del problema	8
1.2.1. Problema general	8
1.2.2. Problemas específicos	8
1.3.Objetivos de la investigación	8
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos	8
1.4.Justificación de la investigación	9
1.4.1. Teórica	9
1.4.2. Metodológica	10
1.4.3. Práctica	10
1.5.Delimitaciones de la investigación	10
1.5.1. Temporal	10
1.5.2. Espacial	10
1.5.3. Población o unidad de análisis	10
2. MARCO TEÓRICO	12
2.1.Antecedentes	12
2.2.Bases teóricas	15
2.3.Formulación de hipótesis	21
2.3.1. Hipótesis general	21
2.3.2. Hipótesis específicas	21

3. METODOLOGÍA	23
3.1.Método de investigación	23
3.2.Enfoque de la investigación	23
3.3.Tipo de investigación	23
3.4.Diseño de la investigación	23
3.5.Población, muestra y muestreo	24
3.6.Variable y operacionalización	25
3.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1. Técnica	26
3.7.2. Descripción de instrumentos	26
3.7.3. Validación	27
3.7.4. Confiabilidad	27
3.8.Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9.Aspectos éticos	28
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	29
4.1.Cronograma de actividades	29
4.2.Presupuesto	30
5. REFERENCIAS	32
Anexo 1: Matriz de consistencia	40
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	41
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	46

Resumen

La carga laboral y la calidad de atención en el servicio de emergencia se presentan a diario y con mayor notoriedad se pudo percibir en la época de la pandemia, allí se notó la falta de personal profesional, infraestructura, equipos biomédicos, así como los equipos de protección para el personal que eran insuficientes, todo ello para dar una calidad de atención adecuada. Ante esta situación se realizó un estudio de investigación cuyo objetivo es determinar cómo influye la carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023. Es un estudio de enfoque cuantitativo, con un método hipotético deductivo, su diseño es descriptivo correlacional y de corte transversal, la población consta de 30 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023, quienes participaran desarrollando dos instrumentos: un cuestionario de 40 ítems para la variable carga laboral el cual consta de cuatro dimensiones y otro cuestionario de 29 ítems para la variable calidad de atención que contiene cinco dimensiones. Los datos se recopilarán a través de estos instrumentos para después ser procesados estadísticamente por el programa SPSS 25.0 y presentados en tablas y figuras según nuestros objetivos.

Palabras claves: Carga laboral, calidad de atención, servicio de emergencia.

Abstract

The workload and the quality of care in the emergency service are presented daily and could be perceived with greater notoriety at the time of the pandemic, there the lack of professional personnel, infrastructure, biomedical equipment, as well as emergency equipment was noted. protection for personnel that were insufficient, all this to provide an adequate quality of care. Faced with this situation, a research study was carried out whose objective is to determine how the nursing workload influences and the quality of care in the emergency service at the Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023. It is a study with a quantitative approach, with a hypothetical deductive method, its design is descriptive, correlational and cross-sectional, the population consists of 80 nurses who work in the emergency service of the Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023, who will participate developing two instruments: a 40 item questionnaire for the workload variable, which consists of four dimensions, and another 29 item questionnaire for the quality of care variable, which contains five dimensions. The data will be collected through these instruments to later be statistically processed by the SPSS 25.0 program and presented in tables and figures according to our objectives.

Keywords: Workload, quality of care, emergency service.

1. EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

Las instituciones de salud como los hospitales, son organismo que atienden a pacientes que requieren atención ya que es considerado como un sistema abierto donde los elementos se interrelacionan para lograr una meta común en la mejora de la salud, la satisfacción de los pacientes y de la comunidad; el paciente es la persona que solicita y recibe atención es el factor o elemento más importante de entrada y salida de un sistema hospitalario. Por otra parte, “La enfermería abarca la prestación de atención de forma autónoma o en colaboración con otros profesionales, a personas de cualquier edad, familia, grupos y comunidades, tanto enfermos como sanos y en todos los contextos; incluye la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y los cuidados a personas enfermas, discapacitadas y moribundas” (1). Asimismo “Dentro de los lugares de actuación de los profesionales de enfermería, destacan los servicios de urgencia, considerados áreas críticas, de gran complejidad, en que la asistencia debe ser realizada de forma inmediata, eficiente e integrada, exigiendo amplio conocimiento teórico y habilidades técnicas” (2).

Por otro lado, Letourneau (3), profesora asistente de enfermería en la Universidad del Sur de Florida indica que la cuarta ola de COVID-19 está agudizando la crisis del personal de enfermería y con ello provocando el agotamiento de muchas de las enfermeras y como resultado muchas están renunciando a sus trabajos llegando al 62 % de los hospitales el cual reportan una tasa de vacantes de enfermera de más del 7.5%, según el informe de Soluciones de Enfermería de NSI de 2021. En nuestro país también se hizo un trabajo cuya conclusión “se encontró una asociación entre el agotamiento profesional y la actividad laboral en establecimientos de mayor complejidad, donde la carga emocional por la atención de casos complejos sería mayor;

además; la separación familiar o la morbilidad agravada o causada laboralmente son factores estresantes y se encontrarían asociados al mismo” (4).

También, “La pandemia de COVID-19 ha dejado al descubierto la vulnerabilidad de los sistemas de salud, así como el déficit de profesionales de enfermería para enfrentar la situación desde la primera línea de atención” (5). Además, en el personal de salud también se han encontrado problemas de salud mental, especialmente en las profesionales mujeres, el personal de enfermería y aquellos que trabajan directamente con casos sospechosos o confirmados de COVID-19 (6).

Igualmente, “Los enfermeros perciben factores psicosociales inadecuados y una sobrecarga mental de trabajo, dificultades para conciliar su vida personal con la laboral, elevado ritmo de trabajo, desgaste emocional, escasa autonomía en el trabajo y rol no definido” (7). Asimismo, se realizaron trabajos de investigación respecto a la sobrecarga laboral donde se llega a la conclusión que la mayoría de enfermeras presentan un mayor porcentaje de carga laboral excesiva frente a la satisfacción laboral que es regular o deficiente (8,9).

No obstante, en nuestro país la situación de las enfermeras no es ajeno a la sobrecarga laboral, porque cada día se agudiza más, ya que su atención es de 40 pacientes por turno pese a que las normas de salud establecen que sean ocho (10).

Frente a esta situación, el presente estudio se realizará con el propósito de conocer la carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto, debido a que en estos últimos tiempos ha aumentado la preocupación con respecto a la calidad insatisfecha de atención que recibe el paciente.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la carga laboral de enfermería influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023?

1.2.2. Problema específico

¿Cómo la dimensión “carga física” influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia?

¿Cómo la dimensión “carga mental” influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia?

¿Cómo la dimensión de “trabajo por turno “influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia?

¿Cómo la dimensión “organización del trabajo “influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo la carga laboral de enfermería influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar cómo la dimensión carga física influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia

Identificar cómo la dimensión carga mental influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia.

Identificar cómo la dimensión de trabajo por turno influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia.

Identificar cómo la dimensión organización del trabajo influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Para la presente investigación se analizarán las diferentes teorías para explicar cómo las variables relacionadas con la carga laboral y la calidad de atención tienen influencias entre sí y este resultado se dará a conocer a los directivos de la institución hospitalaria. También ayudará a sustentar y argumentar los resultados a los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia. Por otra parte, es importante considerar que investigaciones de este tipo aún son insuficiente dentro del ámbito de la profesional del enfermero, especialmente cuando se vive en un contexto de pandemia, pues con los cambios ya producidos anteriormente ha hecho que el personal de salud tenga secuelas socioemocionales en su vida personal.

1.4.2. Metodológica

Es muy importante considerar los instrumentos de investigación los cuales serán validados y confiables para aplicar a la muestra en estudio y de ello obtener resultados viables, dicho resultados servirá para que los profesionales permitan fortalecer una buena calidad de atención en los pacientes y además se utilice esta información para posteriores investigaciones relacionados con las variables en estudio.

1.4.3. Práctica

La investigación en estudio se centra en comprender cuál es la influencia que hay entre las variables y con ello comprender la magnitud del problema y su solución es decir si mejorando la situación de la carga laboral se podrá

mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencia y esto sería una alternativa de solución en favor del servicio en el hospital. Esta investigación además será la base para futuros estudios de prevención para el bienestar psicológico y socioemocional del personal de enfermería del servicio de emergencia, y una óptima calidad de atención a los pacientes en el servicio de emergencia.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación se realizará entre los meses de febrero hasta setiembre del año 2023.

1.5.2. Espacial

La presente investigación se realizará en el Hospital Félix Mayorca Soto de la ciudad de Tarma, Perú, en el servicio de Emergencia.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Profesionales de enfermería del servicio de Emergencia, Hospital Félix Mayorca Soto, de la ciudad de Tarma, Perú, 2023.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A. Antecedentes nacionales

Según Zúñiga K, (11), en el año 2020 en Lima, tuvo como objetivo “determinar la relación entre carga laboral y la calidad de cuidado en profesionales de enfermería que laboran en los servicios del hospital nacional dos de mayo”, realizó un estudio con enfoque cuantitativo, observacional, prospectivo y alcance relacional, el estudio estuvo conformado por 36 enfermeros de cada servicio, utilizando el cuestionario de carga laboral de Santillán que evalúa las dimensiones de carga mental y carga física, así como de calidad de cuidado, los datos obtenidos fueron analizados con el programa de SPSS versión 25, el resultado de dicha investigación fue que no se encontraron relaciones significativas entre las dimensiones que conforman ambas variables, por otro lado se encontró una subdimensión de la carga física presentó una correlación positiva y significativa con una subdimensión de la calidad de cuidado.

Según Mejía et al. (12) en el año 2018 en Trujillo tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital regional docente de Trujillo -2018”, siendo la investigación de tipo cuantitativo, método descriptivo, correlacional, los instrumentos de evaluación fueron la escala de TISS 28 y escala de calidad de cuidado de enfermería, siendo así los resultados que existe una relación a la sobre carga laboral, enfermeras presentan clases III (65.7%) y la clase IV (34.3%) de sobre carga y de la perspectiva del usuario sobrepasando su ratio enfermera-paciente, el 76.6 % de pacientes

presentan una calidad de cuidado regular en tanto el 14.4 % presentan una buena calidad de atención y un 8.6 % presentan una mala calidad de atención.

Según Juárez (13), en el año 2022 en Apurímac, tuvo como objetivo “evaluar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021”, tipo de investigación aplicada, diseño descriptivo correlacional, no experimental con corte transversal, de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 84 trabajadores asistenciales. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y validada por juicios de expertos, la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach. Los datos se procesaron mediante la estadística inferencial los cuales tienen una distribución normal y el coeficiente de correlación que se empleó, por tanto, es la R de Pearson. Se llegó a la conclusión que la relación entre carga laboral y la calidad de atención es positiva y débil encontrada a través del valor de la R de Pearson.

Antecedentes internacionales

Según Del Valle (14), en el año 2021, en Ecuador, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre sobrecarga laboral y la calidad de cuidado del profesional de enfermería, desde la perspectiva del número de pacientes atendidos en el Servicio de neonatología”, a través de un estudio descriptivo, de corte transversal, utilizó el instrumento NASA TLX y dos cuestionarios INSHT, que permitieron identificar las condiciones de trabajo. Los resultados muestran que la sobrecarga de trabajo es por la presión temporal y el escaso personal durante los turnos rotativos, seguida del esfuerzo que realiza el personal profesional para cumplir las tareas y brindar un cuidado de calidad. Se concluye que el número de pacientes no determina la sobrecarga ni

el nivel de la situación porque el factor importante es la presencia del estrés y el cansancio.

Según Jiménez (15), en el año 2021, en Colombia, tuvieron como objetivo establecer la relación entre la carga laboral de enfermería y la calidad del cuidado percibida por pacientes cardiovasculares, en tres ciudades en el departamento de UCI en las ciudades de Villavicencio, Neiva y Bogotá en el año 2021". En su diseño metodológico utilizaron el estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, correlacional, que lo relacionaron a la carga laboral usando TISS-28, en cuanto a la calidad del cuidado utilizaron EVACALEN, en sus dimensiones de estructura, proceso y resultado. Para la obtención de los resultados se empleó la estadística descriptiva y para la relación entre variables la prueba de Fisher y χ^2 de Pearson. Los resultados de esta investigación fue que la mayoría de los profesionales de enfermería fueron mujeres, edad promedio de 32 años, el 53,1% tienen postgrado, con una carga laboral que es el cuidado a pacientes en vigilancia intensiva con TISS-28 de 27 puntos (grado III); los pacientes fueron hombres con edad promedio de 65 años, dedicados al hogar y con varios oficios, pertenecientes a estratos medios-bajos, fueron calificaron la calidad del cuidado como buena. Se encontró correlación entre vigilancia activa y vigilancia intensiva frente a la dimensión a las dimensiones del resultado. No hubo correlación entre los días de estancia hospitalaria y la calidad del cuidado. y se llega a la conclusión que existe correlación entre la dimensión de resultado y la carga laboral de vigilancia intensiva según la clasificación del TISS-28.

Según Castro F, Chantong K. (16), en el año 2020, Ecuador, tuvieron como objetivo "Determinar la carga laboral y la influencia de calidad de atención del

profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza, periodo octubre 2019 y marzo 2020”, el estudio tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo de las diferentes variables de la investigación, teniendo como población de investigación a 58 profesionales de salud y 72 pacientes de los diferentes servicios, los instrumentos utilizados en la investigación son encuesta y el test de CPV-35 aplicados a los pacientes y enfermeros de dicha institución, los resultados de dicha investigación evidencian que la calidad de cuidado no son óptimos existiendo varias razones en las cuales son la carga laboral, falta de incentivos, aspectos del sitio de trabajo y la motivación por parte administrativa de dicha institución.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Carga laboral del profesional de enfermería

De acuerdo con Patlán (17), la carga de trabajo es la cantidad de trabajo físico y mental que realiza una persona; por lo tanto, la carga mental de trabajo se refiere a la carga total de información que un trabajador debe percibir e interpretar cuando realiza sus actividades., mientras que la carga de trabajo físico se refiere al incremento o exceso de actividades que requieren esfuerzo físico; por otro lado la sobrecarga de trabajo es referido a un exceso en la carga de trabajo es decir un exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades que lo efectúa en un determinado tiempo, esto ocurre cuando el trabajador nota que las demandas de trabajos exceden sus habilidades y recursos para cumplir sus obligaciones laborales de manera exitosa en un tiempo establecido.

Según Peña (18), afirma lo explicado por Alcayaga “la sobrecarga laboral puede desencadenar en riesgos para la salud del trabajador y con

consecuencias de disminución en la calidad de vida, porque el dedicarse la mayoría de horas de la semana al trabajo provocar que nuestro bienestar físico y psicológico sea afectado ya que con el paso de las horas se disminuya la productividad porque la mente se satura y se rinde menos.

De acuerdo con González y Gutiérrez (19), respecto a la carga laboral o carga de trabajo O'Donell y Eggemeier señala que "El término de carga de trabajo, se refiere a que parte de la capacidad limitada del operador es requerida para desarrollar una tarea particular".

Según Trindade et al. (20), nos indica que los estudios del área de salud de un trabajador se busca identificar la relación entre trabajo y salud. definiendo el uso de cargas de trabajo en muchas ocasiones sin una definición de su significado y solo se utiliza esta categoría para referirnos al conjunto de esfuerzos desarrollados por los trabajadores para cumplir con las demandas de las tareas, donde se incluye el esfuerzo físico, cognitivo y emocional, a veces se define como los elementos del proceso de trabajo que interactúan dinámicamente entre sí.

Dimensiones de la carga laboral del profesional de enfermería

Dimensión 1: Carga física

Cuando se hace un trabajo predominantemente muscular se dice que es una carga física y por ello se define como el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Como carga física son: Los esfuerzos físicos, cuando la actividad es muscular, que pueden ser estáticos (estar de pie) o dinámicos (cuando hay una sucesión periódica de tensiones y relajaciones de los músculos). Las posturas en el trabajo, son diversas y diferentes durante una jornada laboral y la

Manipulación manual de cargas (21). El cuerpo humano continuamente realiza un trabajo físico, tanto en el entorno laboral como fuera de los centros de trabajo, las actividades que se realizan es el mover el cuerpo o algunas de sus partes (andar, correr, etc.), transportar o mover objetos y mantener la postura del cuerpo, para realizar estas actividades el cuerpo pone en marcha complejos mecanismos de la musculatura, huesos y diversos órganos (22).

Dimensión 2: Carga mental

La carga mental es el nivel de actividad intelectual para el desarrollo el trabajo, siendo determinada por la cantidad y tipo de información que ejecuta la persona para realizar una tarea. Un trabajo intelectual implica que el cerebro recibe estímulos a los que deben recibir respuesta, siendo esta una actividad cognitiva (21). La carga mental son las necesidades cognitivas e intelectuales a los que se ve sometido el trabajador en la jornada de trabajo (23).

Dimensión 3: Trabajo por turno

El trabajo por turnos implica que el trabajador debe modificar las rutinas de su vida personal y social para ajustarse a la dinámica laboral. Esta acción en función a la adaptación puede implicar un alto riesgo psicosocial en las personas. Entre ellas tenemos la limitación en la interacción familiar y social, dormir por un periodo asignado por la organización en un espacio no acostumbrado, la alimentación y actividades de esparcimiento son restringidos, alteración en el reloj biológico cuando el trabajo es nocturno (24).

Según Furiati (25), El trabajo a turnos son toda forma de organización del trabajo en equipo donde los trabajadores ocupan progresivamente los mismos puestos de trabajo, según al ritmo dependiendo si es continuo o discontinuo, haciendo que el trabajador tenga la necesidad de prestar sus servicios en diferentes horarios en un periodo determinado siendo estas en días o semanas. Es decir, un régimen de jornada laboral de necesidad primordial, requiere ser cubierto por el personal con horas diferentes en un periodo de tiempo concreto y que esto implica una organización por equipos.

El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional NIOSH (26), nos dice que todos los trabajadores que realizan turnos y los trabajadores del turno nocturno a menudo se encuentran fatigados debido a sus horas y al horario de trabajo que le asignan. Es muy difícil para todas estas personas mantenerse concentradas cuando están muy cansadas y como consecuencia generan o sufren mayores tasas de accidentes y errores dentro y fuera del trabajo. esta situación representa un riesgo para el trabajador como para el público a ello se suma los niveles de estrés durante su trabajo por turnos que empeora las condiciones de salud como enfermedades cardíacas, o problemas digestivos.

Dimensión 4: Organización del trabajo

Según Nieto M. (27), La organización del trabajo es un proceso donde los recursos humanos y la tecnología se integran con los medios y materiales que se necesitan para el proceso de producción de bienes y servicios, donde se aplica procedimientos y métodos que faciliten el trabajo de forma armoniosa y racional, así este garantizado los niveles de seguridad y salud

con la finalidad de obtener los mas altos niveles de productividad, eficiencia y eficacia.

De acuerdo con Grando (28), una organización de trabajo se hace posible cuando muchas personas funcionan como una unidad; con el fin de asegurar que cada trabajador cumpla a cabalidad con su papel dentro de la estructura, para ello la organización debe estar bien diseñada, estableciendo un orden y normas que todos los participantes deben conocer para conseguir la meta propuesta.

2.2.2. Calidad de atención

Inicialmente, el término de atención se relaciona con un juicio de valor del usuario sobre la atención médica. Pero con el tiempo este concepto comenzó a abarcar estimaciones de grado en que se está recuperando la salud del usuario y se reduce la posibilidad de maleficencia (29).

De acuerdo con Suárez et al. (30), indican que la calidad de atención se define como el grado de armonía entre la expectativa que el usuario tiene en su mente con relación a la necesidad y la oportuna intervención. La Office of Technology Assessment define a la calidad de la atención como el grado de obtener resultados deseados por el paciente y reduce la probabilidad de resultados no deseados dado el estado del conocimiento médico.

Según Ramírez (31), se refiere a que el Ministerio de Salud y Deporte de Bolivia lo define como que la calidad en los servicios es un concepto que está estrechamente vinculado a la prestación de los servicios de salud, tanto desde el punto de vista del recurso humano como de la estructura y procedimientos, y sin embargo esta calidad de atención afecta otros aspectos hasta crear un problema realmente compleja. Inicialmente, el término de

atención se relaciona con un juicio de valor del usuario sobre la atención médica. Pero con el tiempo este concepto comenzó a abarcar estimaciones de grado en que se está recuperando la salud del usuario y se reduce la posibilidad de maleficencia.

Según Paredes (32), La calidad es un conjunto de intervenciones de salud, con la finalidad de un cuidado holístico hacia los pacientes, la ignorancia de dicho propósito puede suscitar el rompimiento de la salud del paciente, perdiéndose la calidad de atención por ende la insatisfacción del usuario.

Dimensiones de la calidad de atención

Dimensión arte del cuidado

Según Ferro et al. (33), en el año 2018, en México, indicado por Watson que el arte del cuidado es una forma de percibir las expresiones de los sentimientos del paciente con escucharlos y mirarlos atentamente como una persona normal sin discriminación alguna, es decir debe ser empática.

Dimensión calidad técnica del cuidado

“Un cuidado de calidad, según el profesional de enfermería, debe satisfacer las necesidades físicas, psicológicas y de seguridad de los pacientes. Asimismo, debe incluir el respeto, la información oportuna, la actitud profesional y solidaria” (34).

Dimensión de la continuidad del cuidado

Según Chaupin et al. (35) en el año 2019 indica que la continuidad del cuidado es ser constante para mejorar la calidad de atención sin ninguna interrupción alguna desde la facilidad de contar con los equipos y la predisposición de facilidad del paciente.

Dimensión de la disponibilidad del cuidado

Según Chaupin et al. (35) en el año 2019, en Perú, nos indica que la disponibilidad del cuidado es enfocarse a una atención oportuna para satisfacer las necesidades de los pacientes, mediante la pronta y oportuna atención al paciente.

Dimensión de resultados al atender al paciente

Según Chaupin et al. (35) en el año 2019, indica que el resultado del cuidado al paciente, es referido a la opinión y expectativa del paciente que recibe la atención del personal de enfermería y esto se complementa con la eficacia del tratamiento y el mejoramiento del estado de salud del paciente.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral de enfermería en su dimensión de carga física y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral de enfermería en su dimensión de carga mental y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral de enfermería en su dimensión de trabajo por turno y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral de enfermería en su dimensión de organización del trabajo y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1.Método de la investigación

En la presente investigación se utilizará el método hipotético – deductivo. “En este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida” (36).

3.2.Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación será cuantitativo, porque según Mata (37), el enfoque cuantitativo responde a metas para describir, explicar y predecir fenómenos, así como generar y poner a prueba teorías desde una lógica deductiva.

3.3.Tipo de la investigación

La investigación será aplicada, porque se busca resolver la problemática de estudio que se presenta en un servicio de cualquier actividad humana (38).

Asimismo, el estudio es de nivel explicativo “Se encarga de buscar el porque de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto” (39).

3.4.Diseño de la investigación

El trabajo de investigación en estudio será no experimental, Hernández et al. (40) indica que la investigación observará las variables tal como se dan en su contexto natural donde se desarrolla para después realizar el análisis respectivo. Según el tiempo de aplicación de las variables el estudio es observacional de corte transversal o sincrónico ya que se utiliza en una temporada o momento para recolectar los datos y averiguar los efectos de las variables (41).

3.5.Población, muestra y muestreo

Población

Según Carrasco (42), “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”.

La población en estudio estará constituida por 30 profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023.

Criterio de inclusión

A los enfermeros que tengan mayor de 05 meses de continuidad de trabajo laboral.

A los enfermeros que deseen participar de manera voluntaria en el presente proyecto.

A los enfermeros que realicen actividades asistenciales en el servicio de emergencia.

A los enfermeros que acepten firmar el consentimiento informado.

Criterio de exclusión

A los enfermeros que no acepten firmar el consentimiento informado

A los enfermeros que no desean participar en dicha investigación

A los enfermeros menores de 05 meses de contrato laboral

A los enfermeros que realicen actividades administrativas

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1 Carga laboral	De acuerdo con Patlán (17), la carga de trabajo es la cantidad de trabajo físico y mental que realiza una persona; por lo tanto, la carga mental de trabajo se refiere a la carga total de información que un trabajador debe percibir e interpretar cuando realiza sus actividades	Para operacionalizar la variable 1 Carga laboral se utilizará las cuatro dimensiones: carga física, carga mental, Trabajo por turnos y Organización de trabajo, cada uno con sus indicadores e ítems de respuestas que consideren alternativas, serán medidos con instrumentos de escala de Likert.	Carga física	❖ Postura, Desplazamiento, Esfuerzo muscular.	Escala ordinal.	❖ Carga Laboral Alto: 27 – 40 ❖ Carga laboral Medio: 14 – 26 ❖ Carga laboral Bajo: 1 – 13
			Carga mental	❖ Atención, Pausas, Ritmo de trabajo, Experiencia.		
V2 Calidad de atención	De acuerdo con Suárez et al. (30), indican que la calidad de atención se define como el grado de armonía entre la expectativa que el usuario tiene en su mente con relación a la necesidad y la oportuna intervención.	Para operacionalizar la variable 2 Calidad de atención se utilizará cinco dimensiones: arte, calidad y técnica, disponibilidad, continuidad y resultado del cuidado, cada uno con sus indicadores e ítems de respuestas que consideren alternativas, serán medidos con instrumento de escala de Likert.	Trabajo por turnos	❖ Turnos, Calendario, Estabilidad, Refrigerio, Evaluación de la salud, Respeto del ciclo del sueño, Protección – seguridad, Limitaciones.	Escala ordinal.	❖ Calidad de atención Excelente: 108-116 ❖ Calidad de atención Adecuado: 95-107 ❖ Calidad de atención Bajo: 85-94
			Organización de trabajo	❖ Tareas, Preparación, Iniciativa, Informes, Toma de decisiones, Relaciones interpersonales		
			Arte del cuidado	❖ A través de la creatividad y estilo encuentra satisfacción en el paciente		
			Calidad y técnica del cuidado	❖ Son las capacidades que tienen los profesionales para desempeñar su labor		
			Disponibilidad del cuidado	❖ Enfocado en la atención oportuna en el momento que el paciente lo requiera		
			Continuidad del cuidado	❖ Seguimiento por parte de la enfermera en el momento del cuidado		
			Resultado del cuidado	❖ Es la opinión y expectativa de la enfermera de su propio cuidado		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

Según Córdova (43), “la técnica es un conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que conllevan a medir una o más variables”. Al respecto, la técnica que se va a utilizar para nuestra investigación es la encuesta y para poder recolectar los datos será mediante el instrumento del cuestionario, en efecto, Cazau (44), indica que el cuestionario está formado por preguntas que se contestan por escrito para obtener la información necesaria en una investigación y con ello se explora una variable.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para medir y recolectar la información necesaria en la variable Carga laboral, se aplicará el cuestionario 1, este documento fue elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en España en 1988 y después fue adaptado por Nieto M, y Lora M, en octubre 2018, Lima (27), el cuestionario consta de 40 preguntas, estructuradas en cuatro dimensiones: (1) Carga física con 10 ítems, (2) Carga mental con 10 ítems, (3) Trabajo por turno con 10 ítems, (4) Organización de trabajo con 10 ítems. La escala de medición será ordinal de tipo Likert: (1) Si, (0) No y los niveles valorativos son: Bajo (1 – 13) Medio (14 – 26) y Alto (27 – 40).

Asimismo, para medir y recolectar los datos para la variable Calidad de atención, se aplicará el cuestionario 2; que, según Chaupin (35), a este instrumento lo llama “Calidad de atención del cuidado del enfermero” y consta de 29 preguntas, estructuradas en cinco dimensiones: (1) arte del cuidado con 9 ítems, (2) calidad y técnica del cuidado con 6 ítems, (3)

disponibilidad del cuidado con 3 ítems, (4) continuidad del cuidado con 5 ítems, (5) resultado del cuidado con 6 ítems. La escala de medición será la de Likert, donde cada ítem consta de 4 alternativa de respuesta con sus respectivas puntuaciones: (4) Siempre, (3) Frecuente, (2) A veces, (1) Nunca, los resultados se analizarán según el cuadro de categorización de Estaninos donde la escala valorativa será: Excelente de 108 a 116, Adecuado de 95 a 107 y Bajo 85 a 94.

3.7.3. Validación

Validación de instrumento de carga laboral

Se realizó bajo el juicio de 3 expertos, con la prueba de V Aiken obteniéndose 97 % de concordancia y validez del cuestionario 1 como resultado los 40 ítems son válidos (27).

Validación de calidad de atención

Según Chaupin (35), para la validez de la legitimidad por juicios de expertos se conformó con 10 enfermeras con más de 10 años de experiencia profesional asistencial, aplicándose al cuestionario la prueba binominal y se obtuvo el puntaje de $P = 0.00098$, siendo $P = < 0.05$, donde el instrumento tiene validez y concordancia entre jueces estadísticamente significativo del cuestionario 2 con sus 29 ítems.

3.7.4. Confiabilidad

Confiabilidad del instrumento de carga laboral

Para la variable carga laboral se utilizará el cuestionario 1 de la autora Nieto (27) la confiabilidad del instrumento cuestionario 1 presenta un coeficiente Alfa Cronbach alto de 0.885.

Confiabilidad de la calidad de atención

La variable de calidad de atención se utilizará el cuestionario 2 del autor Chaupin (35), la confiabilidad del instrumento se obteniendo un Coeficiente Alpha de Cronbach alto de 0.91.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Concluido con la aplicación de los instrumentos, se procesarán de manera informática digital para lo cual será con el programa SPSS 25.0 donde nos dará los resultados por dimensiones y variables para ser representados en tablas de dos o tres entradas, gráficos en diagramas de columnas o sectores circulares utilizando técnicas estadísticas de análisis de datos con medidas de resumen como la media aritmética, la mediana, desviación estándar, coeficientes de variación, coeficiente de correlación. Asimismo, se realizará el análisis inferencial mediante la aplicación de la correlación de Spearman Rho el cual nos servirá para probar la hipótesis basada en los resultados de la prueba de normalidad donde nos muestra que los datos no son paramétricos.

3.9. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación se tomará en cuenta los principios fundamentales para proteger al personal de enfermería que van a participar y dentro de ello está la bioética de la autonomía, beneficencia, maleficencia y justicia. Asimismo, a los profesionales se aplicará una inducción clara y precisa sobre el trabajo de investigación para después invitarles a firmar un consentimiento informado. A continuación, se detalla los principios bioéticos.

Principio de autonomía

Este principio se enfoca a la decisión del personal de enfermería del servicio de Emergencia, que es la unidad de estudio. Para ello se tiene que informarles los

procedimientos que se realizarán para su participación, mostrándoles el respeto correspondiente a las decisiones que opten para participar o no en la investigación, de ser afirmativo su aceptación firmar el formato de consentimiento informado.

Principio de beneficencia

Se dará a conocer todos los beneficios que los participantes obtengan luego de desarrollado el trabajo de investigación, esto permitirá mejorar en muchos aspectos tanto en su labor diaria como en la atención que presta a los pacientes y familiares en el servicio de emergencia del hospital.

Principio de maleficencia

Este principio indica quienes participen de este trabajo de investigación no se verán perjudicados ni corren riesgo o daño alguno en su integridad y salud.

Principio de justicia

Todos los participantes en estudio, serán tratados con mucha cordialidad, respeto y trato igualitario teniendo en consideración la protección correcta y adecuada.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1.Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																																	
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio					Julio				Agosto					Septiemb			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Identificar el problema.	■	■																																
Búsqueda bibliográfica.		■	■																															
La situación del problema, marco teórico de referencia y los antecedentes.			■	■																														
La importancia y justificación de la investigación.						■	■																											
Objetivos de la investigación.						■	■																											
Métodos y diseño de investigación.							■	■																										

Papel bon A4 80 gramos	millar	30	2	60
Papelote cuadriculado	1	0,5	20	10
cartulina	1	0,5	5	2,5
Cinta adhesiva	1	2	2	4
Lapiceros	1	1	3	3
Plumones	1	4	3	12
Cuaderno cuadriculado A4	1	10	1	10
Servicios				
Internet	Hora	1	1500	1500
Fluido eléctrico	Kw	5	90	450
Movilidad	mes	5	250	1250
Alquiler de cuarto	mes	5	300	1500
Gastos administrativos e imprevistos				
Viáticos	mes	5	400	2000
Imprevistos	1	300	1	300
Total				12441,50

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Situación de la enfermería en el mundo 2020. [Internet]. 2020. 144p. [Consultado el 30 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240003279>
2. Silveira G, Da Penha R, Aline V, Texeira J, Da Silva I. Calidad de vida en el trabajo y perfil demográfico – laboral de la enfermería en unidad de urgencias. Enfermería Global. [Internet]. 2019; vol. 55: 510 – 524 p. [Consultado el 30 de enero de 2023]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.340861>
3. Letourneau R. Las enfermeras están abandonando la profesión y reemplazarlas no será fácil/Nurses are leaving the profession, and replacing them won't be easy. [Internet]. University of South Florida; 2021. [Consultado el 30 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.wfla.com/tampa-hoy/informacion-coronavirus/las-enfermeras-estan-abandonando-la-profesion-y-reemplazarlas-no-sera-facil/>
4. Solís R, Tantalean M, Burgos R, Chambi J. Agotamiento profesional: prevalencias y factores asociados en médicos y enfermeros en siete regiones del Perú. [Internet]. Consultado 04 febrero 2023. 1 - 7. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000300003
5. Cassiani S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Leija C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev. Panam Salud Pública. [Internet]. 2020. [Consultado el 31 de enero de 2023]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52081>
6. Jeff V. Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. Salud pública. Rev. Peruan. Medic. Exp. Salud Pública. [Internet]. 2020. Vol. 37 (2).

[Consultado el 31 de enero de 2023]. Disponible en:
<https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/5419/0>

7. Vizcaíno Y, Vizcaíno M, Montero Y. Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de enfermería. Rev. Cub. de Medicina Militar. [Internet]. 2020; 49(2): 364-374 p. [consultado el 31 de enero de 2023]. Disponible en:
<http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/369>
8. Villanueva S. Relación entre la sobrecarga de trabajo y el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo – ESSALUD, Arequipa. 2017 [Tesis para optar el título de enfermera]. Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín; 2018. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5332/ENgaorkh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Bustamante K. Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia. [Tesis para optar el título de especialista en Emergencia y desastres]. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga_BustamanteVelazque_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. La República. Enfermeras con sobrecarga laboral en los hospitales de Arequipa. Lima: La República; 2019. <https://larepublica.pe/sociedad/2019/08/26/enfermeras-con-sobrecarga-laboral-en-los-hospitales-de-arequipa>
11. Zúñiga K, Sobrecarga laboral y calidad del cuidado en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina del hospital nacional Dos de mayo, 2020. [Tesis para optar el grado de maestro en Gerencia en salud]. Lima. Universidad Nacional del Callao; 2021. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5609>

12. Mejía P, Murga S. Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. [Tesis para optar el grado de Licenciado en enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponible en:
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11644>
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4750367>
13. Juárez K, Carga laboral de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión de los servicios de la salud]. Apurímac: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84925/Juarez_QKY-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
14. Del Valle K. Sobrecarga laboral por cantidad de pacientes atendidos que influyen en la calidad de atención del profesional de enfermería. [Tesis para optar el título de Master en Seguridad y salud ocupacional]. Portoviejo. Universidad San Gregorio de Portoviejo; 2021. Disponible en:
<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/2056>
15. Jiménez C, Rodríguez H, Rodríguez M. Relación entre la carga laboral de enfermería y la calidad del cuidado en pacientes críticos cardiovasculares de 3 ciudades. [Tesis para optar el grado de maestría en enfermería en Cuidado Crítico. Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana; 2021. Disponible en:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58278/CARGA%20LABORAL%20Y%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO.pdf?sequence=1>
16. Castro F, Chantong K. Carga laboral y su influencia de calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza periodo octubre 2019 - marzo 2020. [Tesis para optar el grado de licenciado en enfermería], Los Ríos. Ecuador. Universidad Técnica de Babahoyos;2020. Disponible en:

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8000/P-UTB-FCS-ENF-000203.pdf?sequence=1>

17. Patlán J. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Estudios Gerenciales. [Internet]. 2013; Vol. 29; (129 p.) [Consultado el 2 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
18. Peña D. La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. RECIMUNDO. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. [Internet]. 2022; Vol. 6, 29 – 40 p. [Consultado el 2 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1625>
19. Gonzales E, Gutiérrez R. La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. Revista latinoamericana de Psicología [Internet]. 2006, Vol. No 2, 259-270 p. [Consultado el 2 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v38n2/v38n2a03.pdf>
20. Trindade L, Coelho S, Pires D. Revisión de la producción teórica latinoamericana sobre cargas de trabajo. Enfermería Global [Internet]. 2013; Vol. 12 n°29. 510 – 524 p. [Consultado el 2 de febrero de 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100019
21. Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. Definición de carga física y mental. prevención de riesgos ergonómicos. [Internet]. 2021. 214 – 233 p. [Consultado el 3 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://portal.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
22. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT. La carga física de trabajo. CROEM [Internet]. 1-81 p. [Consultado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en:

<https://www.insst.es/documents/94886/524420/La+carga+f%C3%ADsica+de+trabajo/9ff0cb49-db5f-46d6-b131-88f132819f34>

23. Hovenga E, Lowe, C. Planificación de cuidado en enfermería basada en datos. ELSEIVER. [Internet]. 2022; 482 p. [Consultado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://tienda.elsevier.es/planificacion-de-cuidados-en-enfermeria-basada-en-datos-9788413821191.html>
24. Torres M, Useche V. El trabajo por turnos y su impacto en la salud del trabajador. [Internet]. Blog Quironprevención, 2022. [Consultado el 6 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos.buscar?formName=searchForm&searchType=0&sortIndex=17&text=&search=Buscar>
25. Furiati S. Todo lo que debes saber sobre el trabajo a turnos. [Internet]. 2022. [Consultado el 6 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://payfit.com/es/contenido-practico/trabajo-a-turnos/#:~:text=Se%20considera%20trabajo%20a%20turnos,horas%20diferentes%20en%20un%20periodo> . 2022
26. Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). El trabajo por turnos en lenguaje sencillo. [Internet]. 2015. [Consultado el 7 de febrero de 2023]. Disponible en: https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/97-145_sp/
27. Nieto M. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018. - 2019. [Tesis para optar el grado de maestra en Gestión de los Servicios de la salud]. Trujillo. Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31075>

28. Grando, S. Definiciones de organización. [Internet]. 2022. [Consultado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://sites.google.com/site/403organizaciones/definiciones-de-organizacion>
29. Ribeiro J, Anjos M, Soratto J, Scafer A, Oliveira D. Satisfação dos usuários em relação aos serviços de Atenção Primária à Saúde no Brasil. Rev Saude Publica [Internet]. 2021;1(2):1–10. Disponible en: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
30. Suárez G, Robles R, Serrano G, Armijo A. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2019;38(2):1–15. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
31. Ramírez S. Cálida de atención en salud. Organización Panamericana de la salud. Bolivia [Internet]. 2010; 236p. [Consultado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: https://www.paho.org/bol/dmdocuments/Calidad_Atencion_Salud.pdf
32. Paredes C. Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Externo Del Centro De Salud De Zona Rural Peruana. Recien [Internet]. 2020; 9:1–14. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
33. Ferro N, Rodríguez S, Cárdenas M. Significados sobre el arte del cuidado desde la perspectiva de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería. Electronic Library Online. [Internet]. 2018; Enferm. Univ. Vol 15 n° 4 [Consultado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632018000400402&script=sci_arttext
34. Chávez J, Factores relacionados a la autopercepción del cuidado brindado por el profesional de enfermería del hospital Vitarte, Lima – 2019 [Tesis para optar el grado de maestra en Gerencia en Salud]. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2020. Disponible en:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11355/Factores_ChavezSosa_Janett.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20autopercepci%C3%B3n%20que%20tenga%20la,de%20la%20salud%20

35. Chaupin B, Lizano R, Torres N. Percepción del cuidado de enfermería desde el punto de vista del paciente y de la enfermera en el “Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora”, Callao, 2018 [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Callao. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/5013/Percepcion_ChaupinTorrejon_Brissette.pdf?sequence=1&isAllowed=y
36. Rodríguez A y Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Rev, esc. adm. neg. [Internet]. n° 82. 2017 pp. 179-200. [Consultado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
37. Mata L, El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio. Investigalia [Internet]. 2019. [Consultado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20enfoque%20de,el%20desarrollo%20de%20la%20perspectiva>
38. Esteban N. Tipo de investigación. CORE. [Internet]. Lima. Universidad Santo Domingo de Guzmán. 2019. [Consultado el 9 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
39. Morales F. Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, explorativa y Explicativa. Universidad para la Cooperación Internacional. [Internet] 2020. [Consultado el 9 de febrero de 2023]. Disponible en:

https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Practica_independiente/UNIDAD1/Tipos%20de%20investigaci%C3%B3n.docx

40. Hernández, Fernández, Baptista. Metodología de la investigación. [Internet]. 7° Ed. México DF: McGraw-hill Interamericana 2015.
41. Mejía M, E. (2008). Investigación científica en Educación. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
42. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. [Internet]. Lima: Editorial San Marcos; 2006. [Consultado el 9 de febrero de 2023]. Disponible en: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1
43. Córdova I, Proyecto de investigación cuantitativa. Edit. San Marcos. 2013
44. Cazau P, Estadística y metodología de la investigación en ciencias sociales. [Internet]. Tercera edición. Buenos Aires. 2015 [Consultado el 10 de febrero de 2023]. Disponible en: https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2015/10/cazau_pablo_-_introduccion_a_la_investigacion.pdf

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cómo la carga laboral de enfermería influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023?</p> <p>Problema específico ¿Cómo la dimensión “carga física” influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia? ¿Cómo la dimensión “carga mental” influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia? ¿Cómo la dimensión “trabajo por turno” influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia? ¿Cómo la dimensión “organización del trabajo” influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo la carga laboral de enfermería influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia.</p> <p>Objetivo específico Identificar cómo la dimensión carga física influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia. Identificar cómo la dimensión carga mental influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia. Identificar cómo la dimensión trabajo por turno influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia. Identificar cómo la dimensión organización del trabajo influye en la calidad de atención en el servicio de emergencia.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023.</p> <p>Hipótesis específica Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral de enfermería en su dimensión de carga física y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023. Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral de enfermería en su dimensión de carga mental y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023. Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral de enfermería en su dimensión de trabajo por turno y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023. Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral de enfermería en su dimensión de organización del trabajo y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023.</p>	<p>Variable 1 Carga laboral</p> <p>Dimensiones Carga Física Carga mental Trabajo por turno Organización del trabajo</p> <p>Variable 2 Calidad de atención</p> <p>Dimensiones Arte de cuidado Calidad y técnica de cuidado Disponibilidad del cuidado Continuidad del cuidado Resultado del cuidado</p>	<p>Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicada • Enfoque cuantitativo <p>Método y diseño de la investigación Método hipotético – deductivo. Diseño explicativo</p> <p>Población muestra Población 30 profesionales de enfermería. Muestra: 30 profesionales de enfermería.</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CUESTIONARIO 1

CUESTIONARIO DE CARGA LABORAL DE ENFERMERIA

OBJETIVO DE ESTUDIO: Determinar cómo influye la carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023.

INTRODUCCIÓN: Estimada Sr.(a) (ita), solicito su participación en el trabajo de investigación, para lo cual tenemos formulada una serie de preguntas acerca de la carga laboral de enfermería en el servicio de Emergencia.

INDICACIONES: Leer cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta con una X en el casillero que corresponda, dependiendo de su situación actual dentro del lugar de trabajo. Responda de manera sincera todas las preguntas ya que esta encuesta es de carácter anónima y confidencial. De antemano quedo muy agradecida por su cooperación y colaboración.

No	ITEMS	SI	NO
	CARGA FÍSICA		
1	¿El trabajo te permite cambiar la posición de pie a sentado o viceversa?		
2	¿Mantienes la columna en una postura adecuada de pie o sentado?		
3	¿Mantienes los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral?		
4	¿El trabajo te exige desplazamiento de un lugar a otro?		
5	¿Los desplazamientos te ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral?		
6	¿Realizas desplazamientos con cargas menores a 2 kg?		
7	¿El trabajo te exige realizar un esfuerzo muscular frecuente?		
8	¿El peso de la carga te permite movilizar con facilidad?		
9	¿El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse?		
10	¿Se te ha informado sobre la correcta manipulación de la carga?		

CARGA MENTAL			
11	¿Las tareas que realizas en tu trabajo requieren de alta concentración y atención?		
12	¿Puedes mantener la atención al menos la mitad de tu tiempo o solo de forma parcial en tu horario de trabajo?		
13	¿Tienes dificultad para recordar las cosas porque estás cansada o somnolienta?		
14	¿El trabajo te permite algunos descansos durante la jornada laboral?		
15	¿El ritmo de trabajo te es fácil y alcanzable como un trabajador con experiencia?		
16	¿El ritmo de trabajo viene determinado por la presión de los usuarios y familiares?		
17	¿Las informaciones sencillas, evitan la memorización excesiva de datos?		
18	¿Tienes la experiencia necesaria o conoce los procedimientos para manipular los equipos del área?		
19	¿El entorno físico te facilita el desarrollo de tu labor?		
20	¿Realizas en tu trabajo varias funciones y/o tareas?		
TRABAJOS POR TURNO			
21	¿La jornada laboral lo haces solo por turno diurno y nocturno?		
22	¿La calendarización de turnos se da a conocer con anticipación?		
23	¿Participas en la determinación de los grupos y turnos?		
24	¿Otorgan las facilidades para tener una comida caliente dentro del ambiente de trabajo?		
25	¿Realizan una evaluación de la salud antes de iniciar la jornada laboral?		
26	¿Se respeta el ciclo sueño/vigilia?		
27	¿La jefatura se preocupa que el número de noches de trabajo consecutivos sea mínimo?		
28	¿La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno?		
29	¿Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno?		
30	¿Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno?		
ORGANIZACIÓN DE TRABAJO			

31	¿El trabajo que realizas te implica turnos nocturnos y/o diurnos?		
32	¿Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo (vacaciones, días libres y licencias)?		
33	¿El rol de turnos se conoce con anticipación?		
34	¿Estás de acuerdo con tu horario de trabajo?		
35	¿El jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral adecuado?		
36	¿Consideras que existe compañerismo en tu centro de trabajo?		
37	¿Prolongas tu horario de trabajo por falta de personal y necesidad de la institución?		
38	¿Los documentos que genera un paciente es digitalizado?		
39	¿El trabajo fuera de su horario de labor es reconocido económicamente?		
40	¿Resuelves las incidencias de tu trabajo por tus propios medios?		

CUESTIONARIO 2

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE
ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA**

OBJETIVO DE ESTUDIO: Determinar cómo influye la carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023.

INTRODUCCIÓN: Estimada Sr.(a) (ita), solicito su participación en el trabajo de investigación, para lo cual tenemos formulada una serie de preguntas acerca de la calidad de atención que usted emplea en el servicio de Emergencia.

INDICACIONES: Leer cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta con una X en el casillero que corresponda, dependiendo de la calidad de atención que realice dentro del lugar de trabajo, para ello utilizar las columnas de la derecha y que tienen los siguientes criterios: 1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Frecuentemente ,4. =Siempre, responda de manera sincera todas las preguntas ya que esta encuesta es de carácter anónima y confidencial. De antemano quedo muy agradecida por su cooperación y colaboración.

No	ITEMS	SIEMPRE	FRECUEENTE MENTE	A VECES	NUNCA
DIMENSIÓN :ARTE DEL CUIDADO					
1	Soy cortés al atender a los paciente				
2	Demuestro comprensión por la actitud del paciente y por su estado de salud				
3	Me muestro paciente al atender a los usuarios				
4	Tengo atención hacia mis pacientes en lo que respecta a su estado de salud				
5	Uso terminología clara para que mis pacientes me entiendan				
6	Soy amable con el paciente y sus familiares				
7	Al atender a los pacientes escucho lo que tienen que decirme				
8	Soy amistosa con el paciente				
9	Al atender a los pacientes les proporciono privacidad				
DIMENSION: CALIDAD Y TECNICA DE CUIDADO					
10	Al atender a los pacientes tengo habilidad en realizar los procedimientos tales como : el inicio de los líquidos intravenosos, aplicación de inyecciones, etc.				

11	Tengo conocimiento y experiencia en el tipo de pacientes a mi cargo				
12	Tengo la atención de explicarle en que consistían los tratamientos procedimientos o medicamentos que fueron realizados y /o aplicados.				
13	Tengo la atención de enseñarle como hacer las cosas por si mismo				
14	Tengo la atención de ayudar al paciente a bañarse				
15	Organizo el cuidado de en enfermería de los pacientes a mi cargo en forma adecuada				
DIMENSION: DISPONIBILIDAD DEL CUIDADO					
16	Acudo en forma inmediata cuando lo solicita el paciente				
17	Conozco la condición de salud del paciente (diagnóstico y pronostico)				
18	Le proporciono al paciente lo que necesita: ropa de cama, artículos para su arreglo personal, etc.				
DIMENSION: CONTINUIDAD DEL CUIDADO					
19	Cuando es necesario lo cambio de posición durante el turno.				
20	Acompaño al paciente durante los traslados dentro del hospital.				
21	Los pacientes asignados diariamente son los mismos.				
22	Realizo valoración del estado de salud del paciente varias veces durante el turno				
23	Realiza usted misma los procedimientos a los pacientes asignados.				
DIMENSION : RESULTADO DEL CUIDADO					
24	Los hago sentir confortables y en caso requerido alivio su dolor con la administración de analgésicos.				
25	Los hago sentir tranquilos y relajados				
26	Al atender a los pacientes los hago sentir seguros				
27	Les proporciono a los pacientes ropa limpia y seca durante el turno, cuando los necesita				
28	Al atender a los pacientes les explico lo que pueden realizar por si solos durante la hospitalización.				
29	Les explico y oriento sobre el tratamiento que deben llevar en su casa				



Institución: Hospital Félix Mayorca Soto

Investigadora: Vásquez Cristóbal, Gisely Lorena

Título: “Carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023”

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado “Carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es Determinar cómo influye la carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023.

Su ejecución permitirá desarrollar dos cuestionarios en un tiempo determinado.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Hacer entrega del documento de consentimiento para estar informado del estudio de investigación, para después participar voluntariamente y firmar la aceptación.
- Recibir los instrumentos de la encuesta que son dos cuestionarios, para después responder todas las preguntas sin excepción alguna.
- Absolver algunas dudas o darle las explicaciones necesarias de los ítems que no están entendibles en el transcurso del desarrollo de los cuestionarios.

La encuesta puede demorar unos 45 minutos. Los resultados de la encuesta se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Su participación en el estudio no conlleva a ningún riesgo alguno, solo se le pedirá que responda los cuestionarios.

Beneficios

Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación a través de los medios más adecuados de manera individual, lo que le será de mucha utilidad en su labor como personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamento a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con código y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la señorita Gisely Lorena Vásquez Cristóbal o al celular 951335801 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, tel. +51 924 569 790. E-mail: comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas puede pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:
.....
DNI:

Investigadora

Gisely Lorena Vásquez Cristóbal
DNI: 70180163