



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA. HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO
ALMENARA IRIGOYEN – ESSALUD, 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

PRESENTADO POR:

**LOPEZ SHAPIAMA, CHARLY VICENTE
MORENO NUÑEZ, ERICSON**

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

El siguiente trabajo se lo dedico a mi familia, quien me brindó su apoyo con el fin de lograr mi desarrollo profesional.

MORENO

Gracias a mis padres, a mi hija, esposa por sus palabras y confianza, por su amor y brindarme su tiempo necesario, para realizarme profesionalmente, y, por último, mi amigo con quien compartimos todos estos años juntos.

LÓPEZ

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento al Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen por permitirnos desarrollarnos profesionalmente,

MORENO

Gracias a mi universidad, por haberme permitido formarme en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes en este proceso, ya sea de manera directa o indirecta gracias a todos ustedes, que aportaron de gran manera a esta investigación.

LÓPEZ

ASESORA DE TESIS
DRA. SUSAN HAYDEÉ GONZÁLES SALDAÑA

JURADOS

Presidente: DRA. ROSA EVA PÉREZ SIGUAS

Secretario: MG. VIOLETA ZAVALETA GUTIERREZ

Vocal: MG. CARMEN MATOS VALVERDE.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ASESORA DE TESIS	iv
JURADOS	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
INDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPITULO I: EL PROBLEMA	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3 .JUSTIFICACIÓN	15
1.4 . OBJETIVO	16
1.4.1. Objetivo General	16
1.4.2. Objetivo Específico	16
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES.....	17
2.1.1. Antecedentes internacionales	17
2.1.2. Antecedentes nacionales	20
2.2. BASE TEÓRICA	23
2.3. TERMINOLOGÍA BÁSICA	31
2.4 HIPÓTESIS.....	31
2.5 VARIABLES	32
2.5.1 Operacionalización de variables	34
CAPITULO III. DISEÑO METODOLÓGICO	37
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
3.4. PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO	42
3.5. ASPECTOS ÉTICOS	44
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
4.1. RESULTADOS.....	45
4.2. DISCUSIÓN	53
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1. CONCLUSIONES	56
5.2. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Dimensiones de la carga laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019	47
Tabla N° 2. Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019	49
Tabla N° 3. Relación entre la carga mental con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia	50
Tabla N° 4. Relación entre la carga física con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia	51
Tabla N° 5. Relación entre el trabajo a turnos con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia	52
Tabla N° 6. Relación entre la organización del servicio con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia	53

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1. Carga laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019	46
Gráfico N° 2. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019	48

INDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1. Consentimiento informado	64
Anexo 2: Carta de autorización para la ejecución del trabajo de investigación	65
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	66
Anexo 4: Validación y confiabilidad	72
Anexo 5. Tablas anexos	73

RESUMEN

Objetivo: Establecer la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019. **Material y métodos:** Fue un estudio con enfoque cuantitativo de tipo básico, con diseño no experimental, correlacional de corte transversal. **Resultados:** Participaron un total de 100 enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen, en los cuales se practicaron dos cuestionarios para poder ver la relación que existe entre ambas variables, dentro de los datos destacados encontramos que la carga laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen fue media en el 60% y el 23% tuvo una carga alta; el 79% de los profesionales de enfermería tuvieron una satisfacción laboral “media” y el 21% una satisfacción laboral “alta”. La carga laboral se relacionó indirecta y significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia ($\rho=-0.289$, $p=0.004$). La carga mental se relacionó indirecta y significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia ($\rho=-0.366$, $p=0.000$). La carga física NO se relacionó con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia ($\rho=-0.055$, $p=0.590$). El trabajo a turnos NO se relacionó con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia ($\rho=-0.172$, $p=0.088$). La organización del servicio se relacionó indirecta y significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia ($\rho=-0.230$, $p=0.021$). **Conclusiones:** Existe relación indirecta y significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral ($p=0.004$, $\rho= -0.289$) en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019; es decir, a mayor carga laboral (media y alta), menor satisfacción laboral (media).

Palabras Claves: Carga laboral, satisfacción laboral, profesionales de enfermería.

ABSTRACT

Objective: To establish the relationship between workload and job satisfaction in nursing professionals of the emergency service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital - Essalud in the year 2019. **Material and methods:** study with quantitative approach of basic, non-experimental, cutting type transversal with correlational design. **Results:** the workload of the nursing professionals of the emergency service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital was 60% average and 23% had a high load; 79% of nursing professionals had "average" job satisfaction and 21% had "high" job satisfaction. The workload was indirectly and significantly related to the job satisfaction of nursing professionals in the emergency service ($\rho=-0.289$, $p=0.004$). The mental load was indirectly and significantly related to the job satisfaction of the nursing professionals of the emergency service ($\rho=-0.366$, $p=0.000$). The physical load was NOT related to the job satisfaction of the nursing professionals of the emergency service ($\rho=-0.055$, $p=0.590$). Shift work was NOT related to the job satisfaction of nursing professionals in the emergency service ($\rho=-0.172$, $p=0.088$). The organization of the service was indirectly and significantly related to the job satisfaction of the nursing professionals of the emergency service ($\rho=-0.230$, $p=0.021$). **Conclusions:** There is an indirect and significant relationship between workload and job satisfaction ($p=0.004$, $\rho=-0.289$) in nursing professionals of the emergency service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital - Essalud in the year 2019; that is, the greater the workload (medium and high), the lower the job satisfaction (average).

Keywords: Workload, job satisfaction, nursing professionals.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 . PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La atención a la salud representa a veces un riesgo para los pacientes, que puede derivar en daño físico, psicológico, social, económico, e incluso la muerte, denominándose estos problemas como eventos adversos y se presentan durante el proceso de atención, es por eso que la Organización Mundial de la Salud define la seguridad de los pacientes como la ausencia de riesgo o de daño potencial asociado con la atención sanitaria.¹

Ante esto, el profesional de enfermería desempeña un papel muy importante en todos los servicios hospitalarios y a la vez brinda supervisión y monitorización hacia el paciente críticamente enfermo, cuya vida está en riesgo, por tanto, su labor proporciona y garantiza la calidad en el cuidado de los pacientes y su familia. Este cuidado al paciente se realiza con calidad y calidez, sin embargo, la escasez del recurso humano repercute en el incremento de la carga laboral en este grupo de profesionales.²

Según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud, aproximadamente doscientos sesenta y ocho millones de incidentes provocan al menos tres días laborables perdidos por incapacidad y ciento sesenta millones de nuevos casos enfermedades relacionadas al trabajo.

Adicionalmente, el 8% de la tasa global de trastornos depresivos se relaciona actualmente con riesgos ocupacionales debido a un entorno laboral estresante, es decir, una carga laboral excesiva³.

Esta carga laboral podría ser un factor importante en la ocurrencia de problemas en los distintos servicios de una institución hospitalaria, ya que puede disminuir la supervisión constante al paciente y puede aumentar las transgresiones a las normas y aumento de la frecuencia de incidentes.

A nivel nacional, según un estudio realizado en un Hospital de Arequipa en el año 2017 se encontró una carga laboral entre excesiva (40%) a enorme (60%), debido al tipo de servicio donde laboraba la enfermera, asimismo, en el año 2012 en Essalud se demostró que la carga laboral aumento en 50% para el personal de enfermería.⁴

Es importante mencionar que la carga laboral está relacionada con la satisfacción laboral, a este punto, el bienestar del trabajador de salud deviene en estrategia, ante ello, es necesario el análisis de la satisfacción laboral, ya que se convierte en una fuente de información imprescindible para la gestión de los recursos humanos. Por ejemplo, analizando, la satisfacción laboral en países de la Unión Europea, se obtuvo que existe un alto nivel de satisfacción en el trabajo (57%), evaluando a nivel mundial, se evidencia que Brasil tiene el más alto porcentaje de satisfacción de los trabajadores (65%), seguidos de Canadá (64%) y Estados Unidos (62%). Los profesionales de salud que refieren una sobrecarga labora refieren muchas veces insatisfacción con el ambiente laboral.⁵

En cuanto al análisis institucional, en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, se enfrenta una realidad preocupante en los diferentes servicios de la institución principalmente en Emergencia, ya que la carga laboral manifestado es excesivo, ante esto se hace imprescindible evaluar este el entorno laboral en los profesionales de enfermería, dado que es continuo observar los altos niveles de estrés al que se encuentran sometidos, encontrándose en contacto directo con el sufrimiento, dolor o

muerte de sus pacientes, además de los conflictos y sobrecargas en su tareas que realizan generando un clima laboral recargado y por ende insatisfacción en su entorno laboral, tal como muchas lo manifiestan y aún no ha sido motivo de estudio. Por ello, este estudio permitirá formular estrategias orientadas a fortalecer y mejorar la carga laboral y satisfacción laboral en este grupo de profesionales.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Este estudio pretendió aportar conocimientos relacionados a la carga laboral que presenta el personal de enfermería y la satisfacción que tienen respecto al trabajo realizado en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, plasmando sus experiencias en relación al clima laboral que tienen este grupo de profesionales que están día a día entregados a la labor de servicio.

A nivel metodológico la presente investigación utilizó dos instrumentos que han sido validados y aplicados en estudios nacionales e internacionales los cuales evaluaron la satisfacción laboral y la carga laboral.

En relación a la parte social se tuvo en cuenta el análisis de la carga laboral en este servicio, evaluándolos desde un aspecto físico, mental, respecto a la organización y a los turnos realizados; para de esta manera poder realizar mejoras en estos aspectos que son muy importantes hoy en día para lograr una atención que cumpla con las demandas y expectativas del paciente el cual es el motivo de ser de la profesión de enfermería.

A nivel práctico, la investigación se realizó con el objetivo de brindar información actualizada al hospital, para plantear mejoras en el servicio y

lograr brindar una atención de calidad al usuario, formulando planes y estrategias en el personal de enfermería.

Cabe resaltar que el estudio es viable y factible de realizar ya que se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para ejecutar la investigación; asimismo se cuenta con el tiempo, acceso a la información y conocimientos, entre otros que son necesarios; por otra parte, la investigación fue financiada por el propio investigador.

1.4. OBJETIVO

1.4.1. Objetivo General

Establecer la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019.

1.4.2. Objetivo Específico

- Determinar la relación entre la carga mental con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia.
- Determinar la relación entre la carga física con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia.
- Determinar la relación entre el trabajo a turnos con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia.
- Determinar la relación entre la organización del servicio con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes internacionales

Pablos M, Cubo S., en Badajoz-España, en el 2015, desarrollaron un estudio: “Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz” con el objeto de encontrar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, también determinar si existen contrastes entre las distintas instituciones hospitalarias. La muestra fue el personal de tres hospitales. Se aplicó un cuestionario al personal de enfermería. Los resultados indicaron que no existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de los hospitales estudiados. En conclusión:

A nivel general el grado de satisfacción laboral indicado por el grupo de enfermeras incluidas en el estudio es medio alto lo que concuerda con otras investigaciones realizadas y de similares características³¹.

Cifuentes Rodríguez Johana y Manrique Abril Fred, en Bogotá-Colombia, en el 2014, elaboró un estudio titulado “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia” con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción

laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud. Fue un estudio descriptivo y de corte transversal. La muestra la constituyeron 105 profesionales de enfermería y el instrumento fue el cuestionario Font-Roja. Los resultados indicaron un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (de: 0.23). Las enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación con los hombres. Concluyeron en:

No se encontraron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los enfermeros en relación con el género, la edad, la formación académica y el servicio al cual están asignados.⁶

Contreras Contreras Mary, en Bogotá-Colombia, en el 2013, realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013”, con el objetivo de describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en la institución en mención. En cuanto al método fue un estudio descriptivo de corte transversal. Participaron los profesionales de enfermería que trabajan en diversas áreas, el instrumento usado es el cuestionario Font-Roja. Los resultados de este estudio muestran que gran parte de los casos, estas puntuaciones bajas en las escalas de valoración de la satisfacción se relacionan con la recarga laboral, el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. Llegó a la siguiente conclusión:

De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.⁷

De Arco Canoles Oneys, en Bogotá-Colombia, en el 2013, elaboró una investigación titulada “Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012”, con el propósito de identificar las fuentes de sobrecarga laboral en estos profesionales. Fue un estudio descriptivo, de corte transversal. La población estuvo compuesta por la totalidad de los profesionales de enfermería, mientras que la muestra fueron 18 de ellos y el instrumento fue el NASA TLX. Los resultados indicaron que la fuente primordial de sobrecarga de trabajo está mediada por la presión temporal, seguida del esfuerzo que deben realizar los profesionales para poder cumplir con las tareas asignadas y brindar un cuidado de calidad al paciente. Concluyó en que:

El profesional de enfermería, para cumplir sus labores depende de otras áreas como farmacia, imágenes diagnósticas, laboratorio, las cuales ayudan a facilitar la sobrecarga laboral o entorpecerla en términos de calidad y oportunidad, lo que genera insatisfacción.⁸

Sánchez Florencia, en Buenos Aires-Argentina, en el 2011, elaboro un estudio titulado “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” con la finalidad de explorar la vinculación entre el estrés observado con grado de satisfacción laboral. El estudio fue de diseño correlacional. La muestra estuvo compuesta por 64 trabajadores hombres y mujeres, los instrumentos usados fueron los cuestionarios. Los resultados mostraron que hay un grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son: dificultades interpersonales, falta de justicia organizacional y sobrecarga laboral; está insatisfecho con la igualdad, justicia del trato de la empresa y las negociaciones sobre los aspectos laborales; se encuentran bajos sus proyectos y metas sobre la vida y su autonomía para decidir de manera independiente. Llegó a la conclusión:

La relación entre las variables carga laboral y satisfacción laboral se encuentran asociadas de manera negativa porque tiene menor satisfacción en el trabajo por la elevada carga laboral.⁹

2.1.2. Antecedentes nacionales

García Ortiz Karen, en Arequipa-Perú, en el 2018, desarrollo un estudio llamado “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - Essalud, Arequipa – 2017” con el fin de determinar la relación entre satisfacción y carga laboral de las enfermeras del centro mencionado. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y diseño correlacional. La muestra fue conformada por 85 enfermeras, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Los resultados indicaron que al evaluar la variable de carga laboral, el 44.7% posee una carga laboral excesiva continuado de una carga laboral grande con un 40.0%. En relación a la variable de Satisfacción laboral, el 85.9% de enfermeras presentan una regular satisfacción laboral. Concluyendo que:

No presentaron relación estadística significativa entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia.¹⁰

Delgado Vargas Sandra, en Lima Perú, en el 2017, elaboró una investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016” con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro mencionado. Fue un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población fue conformada por 35 enfermeros. El instrumento fue una escala de Likert modificada, mientras que la técnica fue la encuesta, que fue aplicado previo consentimiento informado. Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción laboral

del 100% (35) del personal de enfermería, el 69% (24) tienen satisfacción laboral media, 17% (06) baja, y 14% (05) alta. Los ítems o aspectos referidos a nivel media están dados por “el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente”, “me disgusta mi horario de trabajo”, “me siento mal con lo que gano”, “prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo”, entre otros factores. Llegando a la conclusión que:

La satisfacción laboral del personal de enfermería tiene nivel medio, destacando los factores: relación con la autoridad, desempeño de tareas, desarrollo personal y beneficios laborales o remunerativos³².

Gonzales Moreno Maria, en Lima-Perú, en el 2017. Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” 2015, con el objeto de determinar la satisfacción laboral del personal de enfermería en emergencias. Fue una investigación descriptiva, transversal y aplicada, la muestra fue de 30 enfermeros. La técnica usada fue la encuesta, mientras que el instrumento, Likert modificado. Los resultados mostraron que las/os profesionales de Enfermería (60%); poseen una satisfacción laboral medio, siendo las dimensiones que alcanzaron mayor valor porcentual: personalidad y puesto de trabajo con satisfacción del trabajo en sí. Llegando a la conclusión:

Respecto al nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión: satisfacción en si el porcentaje mayor posee una satisfacción media, ya que un grupo de licenciados, desearían que se le rotaran a un servicio diferente, no se sienten útiles con la labor que realizan en el servicio, su trabajo es reconocido por los pacientes³³.

Inga Chávez Carmen, en Lima-Perú, en el 2017, elaboró una investigación titulada “Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015” con el fin de determinar la satisfacción laboral de las

enfermeras de centro quirúrgico en el centro en mención. Fue una investigación de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal. La técnica usada fue la encuesta, mientras que el instrumento fue un formulario. Los resultados indicaron que del 100% (34), 71% (24) están medianamente satisfechas, 20% (7) insatisfechas y 9% (3) satisfechas. En la dimensión de factores higiénicos, 50% (17) son medianamente satisfechas, 29% (10) insatisfecho, y 21% (7) satisfecho; y en la dimensión de factores motivadores, 56% (19) son medianamente satisfechas, 24% (8) satisfechas y 20% (7) insatisfechas. En conclusión:

La mayoría en la dimensión factores motivadores o intrínsecos están medianamente satisfechas referido a la dimensión responsabilidad, y promoción y ascenso; un menor porcentaje satisfecho en la dimensión desarrollo y logro, así como en el reconocimiento; y un mínimo porcentaje insatisfecho en la dimensión desarrollo del trabajo en sí³⁴.

Morales Carcelén Elizabeth, en Lima-Perú, en el 2016, desarrollo una investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016” con el objeto de conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería. Fue un estudio de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y corte transversal. La muestra fue conformada por 67 enfermeras, siendo la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron que del 100%, el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%). Llegando a la conclusión:

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería es evaluado gran parte por (77.65%) que indica estar medianamente satisfecho, y solo un porcentaje mínimo se encuentran satisfechos, esto es preocupante porque este

resultado podría indicar que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas.¹¹

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

A. Definición:

La satisfacción laboral hace referencia a la cualidad de un sujeto hacia su trabajo. Es importante resaltar que las labores realizadas por el sujeto son más que acciones, ya que demanda interacción con los gerentes y colegas, subsistir con los escenarios de trabajo, entre muchas otras cosas, cumplir los reglamentos organizacionales asimismo con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño.¹²

Es el nivel de conformidad de una persona sobre su entorno laboral. La satisfacción en el trabajo envuelve también la consideración de la remuneración, las relaciones entre trabajadores, tipo de trabajo, la seguridad, etc.¹³

B. Importancia:

Los causantes de la incomodidad laboral son atribuidos en la literatura a distintas variables del ámbito organizacional, estas son las condiciones materiales, físicas y/o beneficios remunerativos, relaciones sociales, políticas administrativas y trato con la autoridad.

La importancia de estudiar la satisfacción laboral se encuentra relacionado con el desarrollo y dignidad de los colaboradores como personas, ya que es un elemento de la calidad de vida y porque un trabajador satisfecho es más pro - organizacional que uno con menor satisfacción.¹⁴

C. Teoría bifactorial o de Herzberg

Dicha teoría evolucionó según la pirámide de necesidades de Maslow. Fue creada por Frederick Herzberg en los años 60's, se apoyó en la clasificación de las necesidades básicas en un grupo al que nombró factores de mantenimiento, esta categoría encierra las necesidades básicas, sociales y de seguridad de la teoría de Maslow.

La siguiente categoría la llamó factores de motivación, los cuales contienen las necesidades de autorrealización y de estima.

La teoría bifactorial indica que la motivación de una persona procede de factores de motivación (intrínsecos), más no de mantenimiento (extrínsecos).

- Los factores de motivación intrínsecos se nombran así ya que vienen del interior de un sujeto y crece constantemente con la misma actividad productiva. Determinados factores se utilizan para motivación debido a que se desarrollan durante el ejercicio de la actividad por sí misma, y no dependen de elementos de motivación externos.
- Los factores de mantenimiento son extrínsecos, es decir dependen de elementos externos al trabajador. Estos factores no ayudan con la motivación al trabajador, sino simplemente para evitar que esté insatisfecho con alguna condición laboral específica, tal como seguros médicos, sueldo, etc. Cuando se satisface la necesidad, el sujeto deja de estar insatisfecho, lo cual no quiere decir que esté motivado, ya que tiempo después se acostumbrará al nuevo beneficio y volverá a estar insatisfecho.¹⁵

La base de la teoría es que los elementos que inducen la satisfacción o insatisfacción laboral son de naturalezas diferentes. Asimismo, la teoría se sostiene en la idea que la persona posee dos tipos de necesidades: la necesidad de impedir el dolor o los eventos que le provocan malestar y, por otra parte, la necesidad de progresar y desarrollarse a nivel emocional e intelectual.¹⁶

D. Dimensiones:

Para efectos del trabajo actual se tomará en cuenta las siguientes dimensiones:

- Tensión relacionada con el trabajo: nivel de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.
- Satisfacción por el trabajo: grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.
- Presión del trabajo: nivel en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo.
- Competencia profesional: grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.
- Relaciones interpersonales con sus encargados: grado en que el individuo asume que sabe lo que quieren de él sus encargados.
- Promoción profesional: grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo.
- Monotonía laboral: grado en que inquietan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo.
- Características extrínsecas de estatus: grado en que se le reconoce al sujeto un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.
- Relación interpersonal con los compañeros; grado de satisfacción que incitan la relación con los colegas de trabajo.¹⁶

2.2.2 Carga laboral.

A. Definición

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve subordinado la persona en su jornada laboral.

Como se observa, en el concepto se muestran dos aspectos diferenciados de manera clara, el aspecto psíquico y el físico.¹⁷

En la totalidad de las actividades laborales, el trabajo físico y mental habita en compensación variable dependiendo de la tarea. Por ello, el progreso técnico envuelve un desarrollo de las exigencias mentales en los puestos de trabajo menor que las exigencias físicas; sin embargo, aún existen puestos en donde las necesidades físicas siguen aumentando.¹⁸

Las condiciones laborales en la actualidad comprenden modelos de producción y prestación de servicios de forma intensificadas y aceleradas. Los modelos establecen el incremento de la productividad mediante la combinación del ritmo de trabajo, de la disminución del tiempo de descanso de la carga de responsabilidad y durante la jornada profesional; influyendo en la salud y seguridad del trabajador al convertirse en un elemento que propicia desgaste. Los profesionales de enfermería soportan situaciones desgastantes en el trabajo por la continua convivencia con el dolor, sufrimiento y muerte, asimismo se añade la sobrecarga de tiempo que el personal del área de la salud suele tener, laborando incluso horas extras a su jornada laboral.¹⁹

La carga laboral es el resultado de la cantidad media diaria de personas atendidas, según el nivel de dependencia del equipo de enfermería, el término surge con el propósito de estimar la demanda de mano de obra necesaria del personal para el trabajo de atención indirecta y directa.²⁰

B. Factores de riesgo:

Los factores de riesgo asociados a la carga de trabajo contienen las exigencias psicofísicas que la tarea impone a la persona que la efectúa: posturas de trabajo, niveles de atención, esfuerzos, manipulación de cargas, etc., relacionados con cada tipo de actividad.²⁰

C. Dimensiones de la carga laboral.

- **Carga Física:**

La carga física se refiere al conjunto de exigencias físicas a las que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral, como los esfuerzos físicos, la posición de trabajo y la manipulación de cargas²¹.

Según la contracción muscular produzca movimiento o no, el trabajo muscular es clasificado en estático o dinámico:

- El trabajo muscular dinámico se causa cuando existe una sucesión de contracciones y relajaciones de muy corta duración del tejido muscular, como caminar, movilizar cargas, etc. Este esfuerzo siempre origina movimiento.
- El trabajo muscular estático se da cuando la contracción del músculo es continua y se conserva por un cierto tiempo, es el caso de posturas estáticas. Este esfuerzo no ocasiona movimiento, pero sí el mantenimiento de una correcta postura que facilita la aparición del cansancio muscular.²⁰

Las posturas en el trabajo son diversas, durante una jornada laboral por ejemplo, puede ser que nos encontremos en nuestro centro laboral algunas horas de pie y otras sentado o que nos quedemos en posturas forzadas ciertos momentos. Las posturas incorrectas contribuyen a que nuestro trabajo sea más desagradable y que aparezca la fatiga y el cansancio de manera fácil y que a largo plazo se agrave.²³

- **Carga mental:**

La carga mental es el nivel de actividad mental necesaria para desarrollar el trabajo, de acuerdo a la información que recibe, la complejidad y el tiempo de la respuesta, y las capacidades individuales.²¹

Asimismo, se precisa como la cantidad de esfuerzo mental que se debe hacer para lograr un resultado concreto, exigiéndose para este proceso un estado de atención y concentración.²⁴

Entre los factores determinantes de la carga mental de trabajo se encuentran:

- Cantidad y complejidad de la información que recibe el trabajador. Este factor va a estar determinado por el tipo de tarea que se realice, ya que ésta condicionará la cantidad de señales a las que se deberá atender, el nivel de la respuesta y el margen de error posible.
- El tiempo en que se ha de responder. El factor tiempo es significativo en el proceso de la carga mental, ya que le afecta desde dos puntos de vista: la cantidad de tiempo que tiene para responder y la cantidad de tiempo que se debe mantener la atención.
- Las características individuales. Debemos tener en cuenta al sujeto que ejecuta el trabajo, ya que no todas las personas poseen la misma capacidad de respuesta. Este factor individual se encuentra en función de: nivel de aprendizaje, características de personalidad, edad, estado de fatiga y las actitudes hacia la tarea.²⁴

Las consecuencias que podría originar son: Disminución del rendimiento, incremento de los errores, alteraciones psicosomáticas (mareos, problemas digestivos), pérdida de iniciativa, aumento del absentismo, disminución de la motivación, alteraciones del sueño, empobrecimiento de las relaciones humanas.²⁴

- **Trabajo a turnos:**

El trabajo a turnos lo realiza la persona que ocupan continuamente los mismos puestos de trabajo pero implicando al trabajador la necesidad de prestar sus servicios en horarios diferentes en un periodo de días o semanas.

Tiene repercusión en la vida laboral, asimismo en la extralaboral de los trabajadores y ocasionalmente figura en las evaluaciones de riesgos con el fin de eliminarlo o controlar sus efectos

negativos respecto a la salud del colaborador.

Los efectos negativos se dan usualmente en los turnos de trabajo rotativo que incluyen el turno de noche, esto porque el ser humano es diurno y su organismo se encuentra preparado para la actividad del día.

Se altera el equilibrio biológico del trabajador, se perturba la vida familiar y social y finalmente todo ello repercute sobre el bienestar de los trabajadores que se ve afectado por los cambios de horarios.¹⁸

- **Organización del servicio:**

Es la estructuración de un grupo humano de acuerdo a un modelo de distribución de funciones y responsabilidades, también a una metodología de trabajo estructurada.²⁵

D. Efectos de la carga laboral

La actividad de quienes laboran trae consigo el cansancio generado por la carga laboral. Si la carga global de trabajo es mayor que las capacidades de adaptación de los trabajadores para hacer frente a los riesgos laborales, este desequilibrio crea sufrimiento, dolor y deteriora la salud física, mental y psíquica, porque el cuerpo les sirve de sustento. Si la persona resiste y controla los riesgos del trabajo, consigue sublimar el sufrimiento que le provoca y cuenta con el apoyo técnico y social de los otros miembros del colectivo de trabajo.^{26, 27}

Algunos de los síntomas relacionados con la organización y carga de trabajo, se puede resumir en los siguientes puntos:

Desde el punto de vista de la organización: Absentismo, averías, conflictos internos, producción escasa y de mala calidad, siniestralidad, violencia, etc.

Desde el punto de vista de la carga de trabajo:

- Por exceso o defecto, tanto en la calidad como en la cantidad,

ocasionan repercusiones mentales y físicas. Un síntoma importante del estado de salud es el dolor, generalmente de tipo musculoesquelético o físico, también puede existir un componente mental, localizado en distintas partes del cuerpo.

- La fatiga física o la psíquica, muy interrelacionadas, pueden ser ocasionales o fisiológicas, pudiendo desembocar en una disminución de la atención, enlentecimiento del pensamiento, disminución de la motivación, pero también esta fatiga puede prolongarse o perpetuarse en el tiempo, apareciendo un estado de fatiga crónica difícil de recuperar y tratar.

Todas estas situaciones dependientes de la carga de trabajo, y de la organización del trabajo pueden desencadenar en lo que se llama estrés.²⁰

2.2.3. Teoría de Enfermería

Patricia Benner

Nació en Hampton (Virginia), luego en California inició sus estudios de enfermería, en 1964 se licenció en enfermería en la Pasadena College, en 1970 cursó un máster de especialización en enfermería médico quirúrgica en la escuela de enfermería de San Francisco de la Universidad de California, en 1982 obtuvo un doctorado en estrés, afrontamiento y salud en la Universidad de Berkeley, en 1984 publicó su tesis.

EL CUIDADO Y LAS COMPETENCIAS DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA CLÍNICA, La esencia de enfermería es velar por la salud y el bienestar del paciente que se sintetiza en una acción primordial: "Cuidar". Esta labor la define como: "Cuidar es acompañar a la persona en sus experiencias de vida. Por ello enfermería trata de planificar la atención desde esta perspectiva. Cuidar es cuidar a la persona concreta planteando alternativas a la cosificación y consideración del paciente y su situación como un problema a resolver".

Examinó como las enfermeras adquieren conocimientos clínicos para convertirse en expertas y la naturaleza del conocimiento, la investigación y el juicio clínico, además el comportamiento ético experto.

2.3. TERMINOLOGÍA BÁSICA

Carga laboral: Se entiende como el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral; el personal de enfermería después de una exhaustiva jornada laboral se manifiestan signos de fatiga, cansancio y esto puede repercutir en su salud como también en la salud del paciente, en situaciones no se logra brindar un cuidado de calidad.

Satisfacción laboral: Se refiere el grado de conformidad por parte del personal de enfermería respecto al trabajo que desempeña en el servicio de Emergencia.

2.4 HIPÓTESIS

Hipótesis General

Ha: Existe relación significativa entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019.

H0: No existe relación significativa entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019.

Hipótesis específicas

1. Ha: Existe relación significativa entre la carga mental y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019.

H0: No existe relación significativa entre la carga mental y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019.

2. Ha: Existe relación significativa entre la carga física y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del

Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019.

H0: No existe relación significativa entre la carga física y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019.

3. Ha: Existe relación significativa entre el trabajo a turnos y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019.

H0: No existe relación significativa entre el trabajo a turnos y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019.

4. Ha: Existe relación significativa entre la organización y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019.

H0: No existe relación significativa entre la organización y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019.

2.5 VARIABLES

El presente estudio presenta dos variables principales, las cuales señalamos a continuación con sus respectivas dimensiones:

Variable independiente: carga laboral de enfermería.

Dimensiones de la variable 1:

- Carga física
- Carga mental
- Trabajo a turnos
- Organización del servicio

Variable dependiente: Satisfacción laboral.

Dimensiones de la variable 2:

- Satisfacción por el trabajo
- Tensión relacionada con el trabajo
- Competencia profesional:
- Presión del trabajo
- Promoción profesional
- Relaciones interpersonales con sus jefes/as
- Relación interpersonal
- Características extrínsecas de estatus
- Monotonía laboral

2.5.1 Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems e ítems	Valor final	Crterios para asignar valores
Carga laboral	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	Conjunto de requerimientos psicofísicos a lo que se ve sujeto el trabajador a lo largo de su jornada laboral, dependiendo de la carga física de trabajo o la carga mental debido a que ocasiona consecuencias negativas como bajo rendimiento, fatiga, aumento en los riesgos de accidentes e incidencias	Conjunto de exigencias psicofísicas a las que se ve expuesta la enfermera a lo largo de su jornada laboral en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, a través de las dimensiones de carga física, mental, trabajo a turno y organización del servicio, medidas mediante un Cuestionario del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en El Trabajo de España cuyo valor final es baja, media y alta.	Carga física	Posición, manipulación de carga, desplazamiento, esfuerzo muscular, tiempo, forma y volumen de carga, fuerza de las manos, tiempo, peso, entorno.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15.	✓ BAJA ✓ MEDIA ✓ ALTA	BAJA 15 – 21 MEDIA 22 – 24 ALTA 25 – 30
				Carga mental	El nivel de atención, el ritmo del trabajo, uso de tics, la cantidad de información, experiencia y así mismo el entorno físico.	16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29.		BAJA 14 – 17 MEDIA 18 – 23 ALTA 24 – 28
				Trabajo a turnos	Calendario de turnos, la participación de las enfermeras, estabilidad en equipos de trabajo, refrigerio equilibrado, evaluación de salud, turnos nocturnos, el sueño/vigilia y así mismo las medidas de bioseguridad	30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41.		BAJA 12 – 15 MEDIA 16 – 19 ALTA 20 – 24
				Organización del servicio	Las enfermeras en los procedimientos, iniciativa de la enfermera, elección del método del procedimiento, solicitud de ayuda, trabajo en equipo y un ambiente laboral.	42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58		BAJA 17 – 20 MEDIA 21 – 26 ALTA 27 – 34

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems e ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Satisfacción laboral	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	Actitud de un sujeto hacia su trabajo	Grado de conformidad por parte del personal de enfermería respecto al trabajo que desempeña en el servicio de Emergencia	Satisfacción por el trabajo	Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo	7, 10, 11 y 16.	BAJA MEDIA ALTA	BAJO MEDIO ALTA
				Tensión relacionada con el trabajo	Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral	2, 3, 4, 5, y 6.		
				Competencia profesional	Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda	22, 23 y 24		
				Presión del trabajo	Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo	18 y 20		
				Promoción profesional	Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo	9, 12 y 17		

				Relaciones interpersonales con sus jefes/as	Grado en que el individuo considera que sabe lo que esperan de él sus jefes/as	13 y 19		
				Relación interpersonal con los compañeros	Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo	14		
				Características extrínsecas de estatus	Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo	8 y 15		
				Monotonía laboral	Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo	1 y 21		

CAPITULO III. DISEÑO METODOLÓGICO

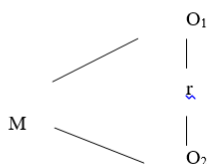
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Enfoque de investigación: el enfoque de la investigación fue cuantitativo puesto que tuvo como base el análisis estadístico y la medición numérica para poder comprobar la hipótesis, utilizando para ello la recolección de información.²⁸

Tipo de estudio: el estudio fue una investigación básica debido a que se obtiene y se recopila información para aumentar el conocimiento preexistente; de nivel relacional ya que se buscó demostrar la dependencia probabilística entre eventos; no experimental, puesto que, solo se observaron cómo se comportaron las variables y no se manipuló intencionadamente las mismas.²⁹ Es transversal, ya que la información sobre el estudio fue recolectada en un momento determinado.³⁰

Diseño de investigación: correlacional en la investigación se estableció la relación entre las variables carga laboral y satisfacción laboral analizando la vinculación entre ambas.³⁰

Esquema:



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: Estuvo conformada por 149 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019, durante los meses de abril y mayo del 2019.

Muestra: Para seleccionar la muestra se aplicó la fórmula de muestra finita, con el propósito de seleccionar un subgrupo de la población, obteniendo una muestra representativa. Por ser un estudio con diseño correlacional se aplicó un muestreo probabilístico, es decir, fue necesaria la utilización del cálculo de la muestra, para realizar estimaciones de las variables en la población.³⁰ Puesto que si se toma en cuenta los criterios de exclusión no sería factible encuestar al 100% de la población.

Fórmula para muestra finita o formula de Cochran:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde

- n es el tamaño de la muestra;
- Z es el nivel de confianza;
- p es la variabilidad positiva;
- q es la variabilidad negativa;
- N es el tamaño de la población;
- E es la precisión o el error.

$$\frac{149 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (149 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 108$$

Aplicando la fórmula para muestra finita se obtuvo un tamaño de muestra de 108 profesionales de enfermería; sin embargo, se excluyeron a ocho

profesionales de enfermería que no cumplieron con los criterios de selección. El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple.

3.2.1. Criterios Inclusión

- Licenciados de enfermería que laboren en el servicio de emergencia.
- Licenciados de enfermería que acepten participar del estudio.
- Licenciados de enfermería que se encuentren de turno.

3.2.2. Criterios de Exclusión

- Licenciados de enfermería que no deseen participar del estudio.
- Licenciados de enfermería que laboran en el servicio de emergencia que se encuentren de vacaciones, de licencia o descanso médico.
- Licenciados de enfermería que no se encuentren de turno.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Técnicas

La técnica utilizada fue una encuesta, esto permitió la recolección de la información sobre la carga laboral y la satisfacción laboral de los enfermeros.

3.3.2 Instrumentos de recolección de datos

Para evaluar la carga laboral y la satisfacción laboral fue un cuestionario.

- En el caso de la carga laboral se utilizó el *Cuestionario del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España*.

Este cuestionario fue diseñado por Bestratén M. en el año 2000 y adaptado a la población colombiana por Arco O., en el año 2012 en su tesis Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos en instituciones Hospitalarias de Cartagenas de Indias. Este instrumento fue sometido a validación a través de la evaluación mediante juicio de expertos (4) y confiabilidad a través de una prueba piloto en 18 enfermeros, observándose una buena fiabilidad del instrumento.

El cuestionario fue utilizado en diferentes áreas de salud y estuvo conformado por 58 preguntas, que abarca las siguientes dimensiones: carga física, carga mental, trabajo a turnos y organización del servicio. El cuestionario es de escala nominal, con tipo de respuesta Sí y No.

Dimensiones del cuestionario:

Carga física: La dimensión carga física consta de quince ítems, con las opciones de respuesta si/no, los ítems permiten identificar criterios: alta, media y baja, para valorar objetivamente y subjetivamente a la enfermera del servicio de emergencia. La categorización fue:

Baja: 15 - 21

Media: 22 - 24

Alta: 25 - 30.

Carga mental: Esta dimensión consta de catorce ítems, con las opciones de respuesta si/no. La categorización fue:

Baja: 14 – 17

Media: 18 - 23

Alta: 24 – 28.

Trabajo a turnos: Esta dimensión consta de doce ítems, con las opciones de respuesta si/no, los ítems permiten identificar criterios: alta, media y baja. La categorización fue:

Baja: 12 – 15

Media: 16 - 19

Alta: 20 – 24.

Organización del servicio: El cuestionario consta de diecisiete ítems, con las opciones de respuesta si/no, los ítems permiten identificar criterios: alta, media y baja, para valorar objetivamente y subjetivamente a la enfermera del servicio de emergencia. La categorización fue:

Baja: 17 – 20

Media: 21 - 26

Alta: 27 – 33.

Para evaluar la satisfacción laboral se utilizó el *Cuestionario Font Roja* utilizado en el estudio de Cifuentes en el año 2014, elaborado por Aranaz y Mira. Este cuestionario explora nueve factores que determinan la satisfacción laboral en el personal que trabaja en el contexto asistencial. Estuvo conformado por 24 preguntas, cada una de las cuales fue valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción, desde 1 (mínima satisfacción) hasta 5 (satisfacción máxima). De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario abarca desde 24 (mínima satisfacción laboral) hasta 120 (máxima satisfacción laboral), para posteriormente ser reagrupados en los nueve factores que determinan la satisfacción laboral, la confiabilidad alcanzada por este instrumento fue de 0.76 (Alfa de Cronbach). Éstos son:

- Factor No. 1. Satisfacción por el trabajo: grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo. Ítems 7, 10, 11 y 16.
- Factor No. 2. Tensión relacionada con el trabajo: grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral. Ítems 2, 3, 4, 5, y 6.
- Factor No. 3. Competencia profesional: grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda. Ítems 22, 23 y 24.
- Factor No. 4. Presión del trabajo: grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo. Ítems 18 y 20.
- Factor No. 5. Promoción profesional: grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo. Ítems 9, 12 y 17.

- Factor No. 6. Relaciones interpersonales con sus jefes/as: grado en que el individuo considera que sabe lo que esperan de él sus jefes/as. Ítems 13 y 19.
- Factor No. 7. Relación interpersonal con los compañeros; grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo. Ítem 14.
- Factor No. 8. Características extrínsecas de estatus: grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo. Ítems 8 y 15.
- Factor No. 9. Monotonía laboral: grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo. Ítems 1 y 21.

3.4. PROCESAMIENTO DE DATOS

- Para la ejecución del estudio de investigación, se tuvo que contar con la aprobación del comité de investigación de la Universidad Norbert Wiener, emitiendo la resolución de aprobación del proyecto.
- Aceptado el proyecto de tesis, se realizaron las coordinaciones necesarias para solicitar el permiso de ejecución y recolección de la información en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, estableciéndose los meses de recolección de datos entre abril a mayo del año 2019. El documento fue dirigido al director de la institución quien aceptó el proceso de recolección, luego se procedió a ubicar a la población, que formó parte del estudio (enfermeros del servicio de emergencia) y se les entregó los dos instrumentos los cuales fueron llenados en 20 minutos.

3.4. PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Al finalizar el proceso de obtención de datos mediante la aplicación de instrumentos, se verificó el correcto llenado de los mismos y las

codificaciones asignados a los ítems. Luego se procedió a elaborar una matriz de procesamiento de datos en el programa Excel 2013, procediendo a ingresar la información recolectada. Seguidamente, la matriz fue exportada al programa estadístico SPSS v.25, ahí se realizaron algunos ajustes necesarios y luego se procedió al análisis estadístico correspondiente, basándose en los objetivos generales y específicos del estudio.

Para el estudio en desarrollo, se utilizó un **análisis descriptivo** para la presentación de los resultados, las cuales por ser variables cualitativas se estimaron mediante frecuencias relativas (%) y absolutas (N), y para variables cuantitativas se estimaron medidas de dispersión (desviación estándar) y de tendencia central (medias).

Análisis inferencial: Para establecer la relación entre las variables, se debió realizar la prueba de Kolmogorov Smirnov para comprobar la distribución normal de los datos, al definir que no existió distribución normal de los datos (ver tabla anexo 1) se utilizó la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman, teniendo en cuenta una correlación significativa si el p valor es menor a 0.05.

Interpretación de los coeficientes de correlación

Valor	Interpretación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

3.5. ASPECTOS ÉTICOS

Autonomía: El presente estudio de investigación respetó la decisión de los pacientes para aceptar o no la participación, utilizando para ello el consentimiento informado, donde se describió el título del estudio de investigación, los alcances y los beneficios.

Beneficencia: Este principio representa el deber moral para actuar en el beneficio de las personas. En el presente estudio a través de los resultados, se promovió la elaboración de intervenciones para mejorar diversos aspectos relacionados a la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud.

Maleficencia: El principio de no maleficencia es un concepto de la ética médica tradicional con su frase célebre Primum Non Nocere. En la presente investigación se actuó evitando producir algún daño a los participantes del presente estudio.

Justicia: Mediante este principio, los participantes de la presente investigación, fueron tratados con igualdad, justicia y equidad, sin discriminación alguna.

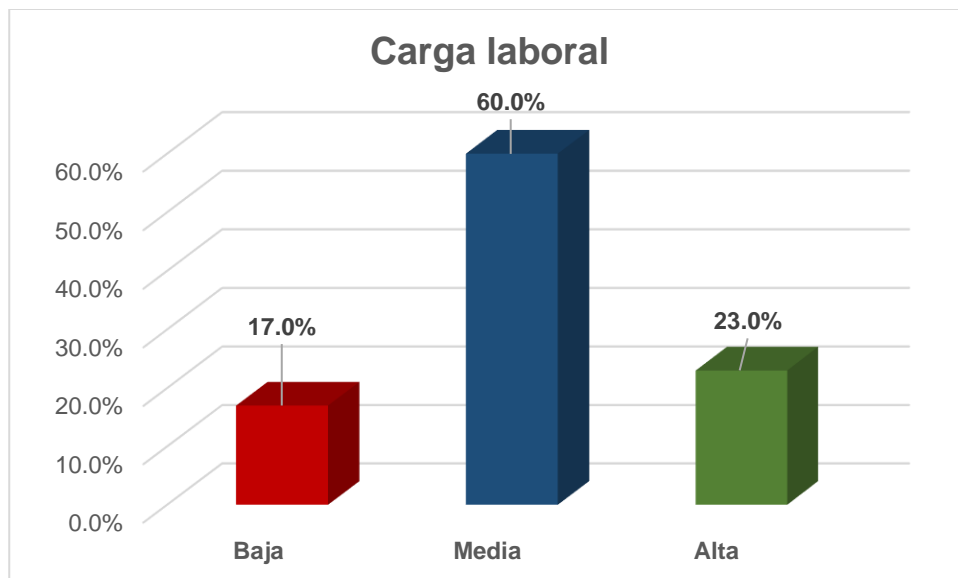
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En la presente investigación de 100 profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, analizados en el año 2019, las características generales demuestran que la mayoría de los profesionales tienen edades entre 41 a 45 años (30%) y de 36 a 40 años (27%), el 90% son de sexo femenino, el 43% tienen un estado civil casado y el 61% tiene hijos. Asimismo, evaluando las características laborales, se pudo detallar que el 73% tiene especialidad, el 63% tiene contrato indeterminado y el 34% de 6 a 10 años de servicio. (Ver anexo de tabla 2 y 3)

A continuación, se presentará los resultados obtenidos del estudio de investigación en relación a los objetivos planteados.

Gráfico N° 1. Carga laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019



Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

En el Gráfico N°1, podemos observar: con respecto a la carga laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, el 60% tiene una carga media y el 23% una carga alta.

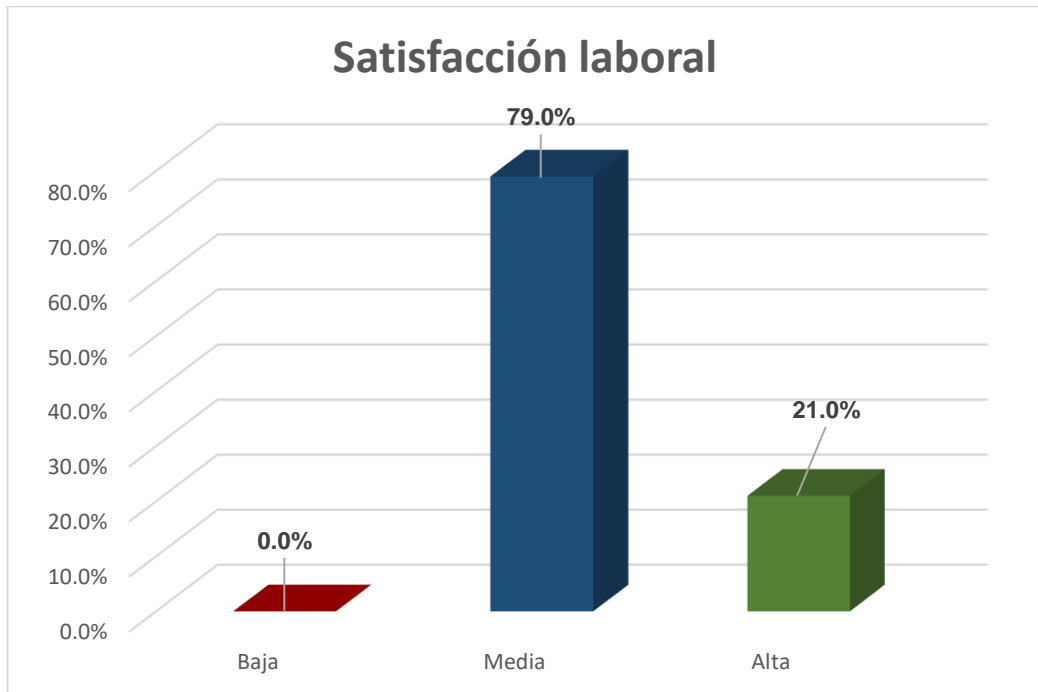
Tabla N° 1. Dimensiones de la carga laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019

Dimensiones de la carga laboral		N	%
Carga física	Baja	17	17.0%
	Media	58	58.0%
	Alta	25	25.0%
Carga mental	Baja	11	11.0%
	Media	67	67.0%
	Alta	22	22.0%
Trabajo a turnos	Baja	19	19.0%
	Media	62	62.0%
	Alta	19	19.0%
Organización del servicio	Baja	10	10.0%
	Media	73	73.0%
	Alta	17	17.0%
Total		100	100.0%

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE - Universidad Norbert Wiener

En la tabla 1 se observan las dimensiones de la carga laboral: donde al analizar la carga física el 58% tiene un nivel medio y el 25% un nivel alto, respecto a la carga mental el 67% tiene un nivel medio y el 22% un nivel alto, en cuanto al trabajo a turnos el 62% tiene un nivel medio y el 19% un nivel alto; y analizando la organización del servicio el 73% tiene un nivel medio y el 17% un nivel alto.

Gráfico N° 2. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019



Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE - Universidad Norbert Wiener

En el gráfico N°2, denota la variable de satisfacción *laboral* donde el 79% de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia tuvieron una satisfacción "media" y el 21% una satisfacción laboral "alta".

Tabla N° 2. Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019

carga laboral	satisfacción	
	Media	Alta
Baja	15.2%	23.8%
Media	57.0%	71.4%
Alta	27.8%	4.8%

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE - Universidad Norbert Wiener

		Satisfacción	
Rho de Spearman	carga laboral	Coeficiente de correlación	-0.289
		Sig. (bilateral)	0.004
		N	100

En la tabla N°2 se observa la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral donde: el 15.2% de los profesionales que tiene una carga laboral “Baja” tiene una satisfacción laboral “Media” y el 23.8% una satisfacción “Alta”; sin embargo, el 27.8% de los profesionales con una carga laboral “Alta” tiene una satisfacción respecto al trabajo “media” y el 4.8% una satisfacción “alta”.

Analizando la correlación entre las variables carga laboral y la satisfacción laboral, dado que el p valor es menor a 0.05, se **rechaza la hipótesis nula** y se puede afirmar que la carga laboral se relaciona indirecta y significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019 (rho=-0.289, p=0.004)

Tabla N° 3. Relación entre la carga mental con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Carga mental	satisfacción	
	Media	Alta
Baja	11.4%	9.5%
Media	63.3%	81.0%
Alta	25.3%	9.5%

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE - Universidad Norbert Wiener

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Carga mental	Coeficiente de correlación	-0.366
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100

En la tabla N°3 se observa la relación entre la carga mental y la satisfacción laboral donde: el 11.4% de los profesionales que tiene una carga mental “Baja” tiene una satisfacción laboral “Media” y el 9.5% una satisfacción “Alta”; sin embargo, el 25.3% de los profesionales con una carga mental “Alta” tiene una satisfacción respecto al trabajo “media” y el 9.5% una satisfacción “alta”.

Analizando la correlación entre la carga mental y la satisfacción laboral, dado que el p valor es menor a 0.05, se **rechaza la hipótesis nula** y se puede afirmar que la carga mental se relaciona indirecta y significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019 (rho=-0.366, p=0.000)

Tabla N° 4. Relación entre la carga física con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Carga física	satisfacción	
	Media	Alta
Baja	15.2%	23.8%
Media	59.5%	52.4%
Alta	25.3%	23.8%

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE - Universidad Norbert Wiener

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Carga física	Coeficiente de correlación	-0.055
		Sig. (bilateral)	0.590
		N	100

En la tabla N°4 se observa la relación entre la carga física y la satisfacción laboral observándose porcentajes similares, es decir: el 15.2% y el 23.8% de los profesionales que tiene una carga física “Baja” tiene una satisfacción laboral “Media” y “Alta” respectivamente; asimismo, el 25.3% y el 23.8% de los profesionales con una carga física “Alta” tiene una satisfacción laboral al trabajo “media” y “alta” en porcentajes similares.

Analizando la correlación entre la carga física y la satisfacción laboral, dado que el p valor es mayor a 0.05, se **acepta la hipótesis nula** y se puede afirmar que la carga física **NO** se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019 (rho=-0.055, p=0.590).

Tabla N° 5. Relación entre el trabajo a turnos con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Trabajo a turnos	satisfacción	
	Media	Alta
Baja	16.5%	28.6%
Media	63.3%	57.1%
Alta	20.3%	14.3%

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE - Universidad Norbert Wiener

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Trabajo a turnos	Coeficiente de correlación	-0.172
		Sig. (bilateral)	0.088
		N	100

En la tabla N°5 se observa la relación entre el trabajo a turnos y la satisfacción laboral observándose porcentajes similares, es decir: el 16.5% y el 28.6% de los profesionales que tiene un trabajo a turnos “Bajo” tiene una satisfacción laboral “Media” y “Alta” respectivamente; asimismo, el 20.3% y el 14.3% de los profesionales que tiene in trabajo a turnos “Alto” tiene una satisfacción laboral al trabajo “media” y “alta” en porcentajes similares.

Analizando la correlación entre el trabajo a turnos y la satisfacción laboral, dado que el p valor es mayor a 0.05, se **acepta la hipótesis nula** y se puede afirmar que el trabajo a turnos **NO** se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019 (rho=-0.172, p=0.088).

Tabla N° 6. Relación entre la organización del servicio con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Organización del servicio	satisfacción	
	Media	Alta
Baja	7.6%	19.0%
Media	74.7%	66.7%
Alta	17.7%	14.3%

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE - Universidad Norbert Wiener

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Organización del servicio	Coefficiente de correlación	-0.230
		Sig. (bilateral)	0.021
		N	100

En la tabla N°6 se observa la relación entre la organización del servicio y la satisfacción laboral donde: el 7.6% de los profesionales que tiene una organización del servicio “Baja” tiene una satisfacción laboral “Media” y el 19% una satisfacción “Alta”; mientras que, el 17.3% de los profesionales con una organización “Alta” tiene una satisfacción respecto al trabajo “media” y el 14.3% una satisfacción “alta”.

Analizando la correlación entre la organización en el servicio y la satisfacción laboral, dado que el p valor es menor a 0.05, se **rechaza la hipótesis nula** y se puede afirmar que la organización del servicio se relaciona indirecta y significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019 (rho=-0.230, p=0.021)

4.2. DISCUSIÓN

Al analizar independientemente la carga laboral, en la presente investigación se ha observado que los profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia han presentado una carga laboral de promedio media - alta (en las dimensiones de carga física, carga mental, trabajo a turnos y organización

del servicio), igualmente **De Arco**⁸ en su investigación encontró que una sobrecarga laboral en la población de enfermería; asimismo **García**¹⁰ en su investigación logro identificar una carga laboral excesiva continuado de una carga laboral grande, situación que evalúa la exposición de trabajo al que están sometidos los profesionales de salud en las distintas instituciones de salud.

Respecto a la satisfacción laboral, se pudo encontrar un gran porcentaje de profesionales de enfermería que se encuentran medianamente satisfechos, principalmente por el cansancio que la mayoría manifiesta o por la exigencia que demanda el trabajo que desgasta física y mentalmente al personal, **Pablos & Cubo**³¹, encuentran resultados similares ya que la mayor parte de la población de enfermeros evaluados refieren un nivel de satisfacción entre medio a alto; asimismo **García**¹⁰ identifica que la mayoría de enfermeras presentan una regular satisfacción laboral, de igual forma **Delgado**³², **Gonzales**³³, **Inga**³⁴ y **Morales**¹¹, identifican una satisfacción con un nivel medio, esta situación no es del todo alentadora, dado que podría indicar que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas, sintiendo satisfacción solo en algunas actividades.

En la presente investigación se encontró una correlación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia ($p=0.004$), ya que a mayor carga laboral hay un menor nivel de satisfacción, de manera disímil en el trabajo de **García y Leandres**¹⁰ se evidenció que la carga laboral no está relacionada con la satisfacción de las enfermeras. Estos resultados se pueden deber a que el ritmo de trabajo viene determinado por causas externas, el trabajo se efectúa con ciertas interrupciones, el entorno físico no facilita el desarrollo de los procedimientos, entre otros, lo que condiciona que el profesional de enfermería esté inconforme con su trabajo.

Acerca de la carga mental y su asociación con la satisfacción laboral, en el presente estudio se encontró que ambas variables se relacionan de manera significativa ($p=0.000$), es decir que, si el esfuerzo mental que demanda de atención y concentración es mayor, el estado de satisfacción del profesional

de enfermería se reduce. En cambio, **Arco⁸** encontró que dentro de la carga mental del profesional de enfermería se encontró la presión de tiempo y la exigencia mental, lo que desencadenó estrés en el personal, no tanto por el número de pacientes sino por la complejidad de las intervenciones. Posiblemente estos hallazgos ocurren porque las acciones de enfermería en el servicio de Emergencia demandan de alta atención, sin interrupciones y en un ambiente adecuado, situación que no ocurre, por ello, los profesionales perciben una satisfacción intermedia, preocupación o inclusive cansancio.

Al evaluar la carga física, no se encontró relación significativa con la satisfacción laboral ($p=0.590$); sin embargo, se observa que hay una carga entre media a alta en profesionales que presentaron una satisfacción media, en el estudio de **De Arco⁸**, se observa el sobreesfuerzo de los profesionales para cumplir sus tareas asignadas, teniendo que ejercer posiciones físicas excesivas para la atención del paciente; lo evidenciado en la investigación se debe a que principalmente a un exceso del desplazamiento de materiales pesados (mayores a 2 kg) o la manipulación de cargas mayores a 3 kg., o la dificultad de trabajar en el servicio de emergencia por el exceso de peso o tamaño de la carga que dificulta el trabajo del personal, asimismo no existe un control de la carga.

Por otro lado en la presente investigación se observa la relación entre la organización del servicio con la satisfacción laboral, debido a que una buena organización del servicio, hubo una satisfacción laboral buena, esto debido principalmente a que se realiza con antelación el calendario de turno, situación que permite que los profesionales puedan organizarse mejor en sus actividades externas, adicionalmente hay una evaluación de la salud mental antes de incorporarse al trabajo, asimismo se evita las guardias nocturnas espaciadas, asimismo, el trabajador conoce la totalidad del proceso a realizar y conoce cuál es el propósito de su trabajo.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

-Existe relación indirecta y significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019; es decir, a mayor carga laboral (media y alta), menor satisfacción laboral (media).

-En cuanto a la dimensión carga mental existe una relación indirecta y significativa con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia; es decir, a mayor carga mental (media y alta), menor satisfacción laboral (media).

-La dimensión carga física no guarda relación significativa con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud

-En cuanto la dimensión trabajo a turnos no guarda relación significativa con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud

-La carga laboral en su dimensión organización del servicio guarda relación significativa con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del

servicio de emergencia; es decir, a mayor organización del servicio (media y alta), menor satisfacción laboral (media).

5.2. RECOMENDACIONES

- Realizar actividades que disminuyan la carga laboral en el personal de enfermería como: definir claramente cuáles son tus prioridades, limitar el tiempo que dedicas a las tareas, terceriza o delega actividades que pueden realizar un colaborador y aplicar velocidad.
- Tomar medidas para el manejo de la carga mental, como: simplificación de la información y documentación, contar con una coordinadora que maneje las actividades relacionadas a trámites documentarios, facilitar la comunicación interpersonal entre colaboradores para la búsqueda de soluciones eficientes y oportunas.
- Mejorar las condiciones de trabajo y la organización de las tareas del puesto de trabajo. Desde las condiciones ambientales en el entorno de trabajo tales como: iluminación, ruido, calidad del aire, climatización; equipamiento del puesto de trabajo: mobiliario ergonómico, útiles y herramientas de trabajo.
- Se recomienda fomentar actividades recreativas en el profesional de enfermería a fin de mejorar y mantener la salud física y psicológica de los profesionales, permitiendo integrar y mejorar las relaciones interpersonales.
- Se debe de capacitar al personal de enfermería en el manejo de tiempos y actividades, evaluando así la sobrecarga laboral que la mala administración del tiempo puede ocasionar y repercutir así en la cadena de actividades que se debe realizar en un turno. y el estrés que este puede ocasionar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Saltos M., Pérez N., Suarez R., Linares S. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería según gravedad del paciente. 2018, 34(2)
2. Guerrero L., Huamán C., Manrique C. Carga laboral y la actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos de la Clínica Maisón de Sante, Lima-Perú 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de Enfermería. Lima - Perú; 2017.
3. Organización Mundial de la Salud. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. Ginebra: OMS; 2010. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
4. Pinto S. Carga laboral en las enfermeras del servicio de oncología del Hospital Goyeneche, Arequipa 2017. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Facultad de Enfermería. Arequipa, 2017.
5. Sánchez S., Fuentes F., Artacho C. Rankings Internacionales de satisfacción laboral. Capital Humano. 2010. 219; 60-70.
6. Cifuentes J, Manrique F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia [revista en Internet] 2014 noviembre. [acceso 1 de diciembre de 2018]; 32(2): 217-227. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
7. Contreras Contreras M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013 [tesis de maestría]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2013 [Internet]. Available from: <http://www.bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>
8. De Arco Canoles O. Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012 [tesis de maestría]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2013 [Internet]. Available from: <http://www.bdigital.unal.edu.co/43071/1/5539623.2013.pdf>

9. Sánchez F. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera [tesis de licenciatura]. Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana; 2011 [Internet]. Available from:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
10. García Ortiz K. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa – 2017 [tesis]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018 [Internet]. Available from:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5332/ENgaorkh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Morales Carcelén E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016 [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 [Internet]. Available from:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Hannoun G. Satisfacción laboral [trabajo de investigación]. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo; 2011 [Internet]. Disponible en:
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajod einvestigacion.pdf
13. Pérez J, Gardey A. Definición de satisfacción laboral [Internet]. 2014 [acceso 29 de julio de 2018]. Disponible en:
<https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
14. Aguilar N, Magaña D, Surdez E. Importancia de la satisfacción laboral [Internet]. México: Universidad ITSON; 2010 [acceso 29 de julio de 2018]. Disponible en:
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010_x.pdf
15. Arias D. Teorías de liderazgo. Teoría bifactorial de Herzberg [Internet]. 2010 [actualización 13 julio 2010; acceso 29 de julio de 2018]. Disponible en:

<https://liderazgoymas.wordpress.com/2010/07/13/teoria-bifactorial-de-herzberg/>

16. Rovira I. La Teoría del Factor Dual de Frederick Herzberg [Internet]. 2018 [acceso 01 de agosto de 2018]. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-factor-dual-frederick-herzberg>
17. Dirección de Prevención de Ibermutuamur. La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción [Internet]. España: Dirección de Prevención de Ibermutuamur; 2010 [actualizado 26 de agosto de 2010; acceso 22 de junio de 2018]. Disponible en: <http://www.interempresas.net/ObrasPublicas/Articulos/42567-La-carga-de-trabajo-la-fatiga-y-la-insatisfaccion.html>
18. Unión General de Trabajadores. Riesgos relacionados con la ergonomía. Carga de trabajo [Internet]. España: Unión General de Trabajadores; 2015. [acceso 22 de junio de 2018]. Disponible en: <http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-hergonomia/carga-de-trabajo/>
19. Hernández K. Evaluar para gestionar recursos. Análisis de la literatura sobre la carga laboral en enfermería. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc [Internet]. 2016 [citado 27 junio 2018]; 24(3):217-22. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2016/eim163k.pdf>
20. Universidad de Valencia. 2.6 Organización y Carga de Trabajo [Internet]. España: Universidad de Valencia [acceso 27 de junio de 2018]. Disponible en: https://www.uv.es/sfpenlinia/cas/26_organizacin_y_carga_de_trabajo.html
21. Instituto Navarro de Salud Laboral. Unidad didáctica 3. Riesgos por carga, física o mental, de trabajo [Internet]. España: Instituto Navarro de Salud Laboral [acceso 27 de junio de 2018]. Disponible en: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>
22. Normand J. La ergonomía en el trabajo físico. Med. Leg. Costa Rica [Internet]. 1997 [citado 27 junio 2018]; 13-14(2-1-2). Disponible en:

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200010

23. Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. 2. Carga de trabajo: Definición de carga física y mental [Internet]. España: Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. [acceso 27 de junio de 2018]. Disponible en: <https://docplayer.es/18144623-2-carga-de-trabajo-definicion-de-carga-fisica-y-mental.html>
24. Confederación de Empresarios de Navarra. La carga mental en el trabajo [Internet]. España: Confederación de Empresarios de Navarra; 2009. [acceso 27 de junio de 2018]. Disponible en: <http://www.varios.cen7dias.es/contenido.php?boletin=132&secc=16&det=4716>
25. Martín J. Organización de los servicios de salud pública en España: algunas reflexiones desde la Dirección General de Salud Pública del Ministerio de Sanidad y Consumo. Revista de Administración Sanitaria [Internet]. 2004 [citado 10 julio 2018]; 2(2): 183-193. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-pdf-13063426>
26. Neffa J. CEIL. El trabajo humano, como dimensión de la actividad física. 2014 [actualizado 09 de junio de 2014; acceso 28 de junio de 2018]. Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/2014/06/el-trabajo-humano-como-dimension-de-la-actividad-fisica/>
27. Cárdenas D, Conde J, Perales J. El papel de la carga mental en la planificación del entrenamiento deportivo. Revista de Psicología del Deporte [Internet]. 2015 [citado 26 julio 2018]; 24(1): 91-100. Disponible en: https://www.rpdonline.com/article/view/1365/cardenas_conde_gonzalez_etal
28. Rodríguez F. Generalidades acerca de las técnicas de investigación cuantitativa. Paradigmas. 2007 2(1): 9-39.

29. Donis J. Tipos de diseños de los estudios clínicos y epidemiológicos. *Avance en Biomedicina*. 2013; 2(2): 76-99.
30. Hernández S, Fernández C y Baptista L. Metodología de la investigación, sexta edición, McGraw-Hill/ Interamericana Editores, 2014. S.A. De C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
31. Pablos M, Cubo S. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Rev Med Secur Trab* [revista en Internet]. 2015 [Acceso 1 de diciembre de 2018]; 61(239): 195-206. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n239/06_original4.pdf
32. Delgado S. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016 [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [Acceso 1 de diciembre de 2018]. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6456/Delgado_vs.pdf?sequence=2&isAllowed=y
33. Gonzales M. Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” 2015 [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [Acceso 1 de diciembre de 2018]. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7104/Gonzales_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Inga C. Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015. [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [Acceso 1 de diciembre de 2018]. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6739/Inga_chc.pdf?sequence=2&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación que lleva como título “CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN – ESSALUD, 2019”, desarrollado por los egresados de enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener de la Facultad de Ciencias de la Salud. La participación para este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted nos pueda brindar, será manejada confidencialmente, pues solo los investigadores tendrán acceso a esta información, por tanto, estará protegida. La aplicación de los instrumentos tendrá una duración aproximada de 20 minutos y consiste en llenar dos cuestionarios, cuyo objetivo es establecer la relación que existe entre Carga laboral de enfermería y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del HNGAI - Essalud. 2019

Esta información será analizada por los egresados de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación, por favor comuníquese con Ericson Moreno Núñez y Charly López Shapiama (ehomer1981@hotmail.com / chalos2003@hotmail.com).

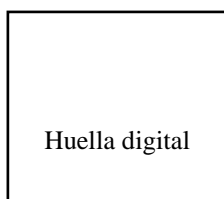
DECLARACIÓN:

Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me ha descrito el procedimiento y me fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

.....
NOMBRES Y APELLIDOS DEL PARTICIPANTE

.....
DNI

.....
FIRMA

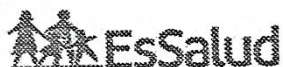


Lima,...de.....de 2019

Ericson Moreno Núñez
N° DNI: 41243260

Charly Vicente López Shapiama
N° DNI: 41189865

ANEXO 2: CARTA DE AUTORIZACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION



“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

CARTA N° 1705 GRPA-ESSALUD-2019

Lima, 05 ABR 2019

Investigador Principal
ERICSON MORENO NUÑEZ
Departamento de Enfermería
Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen– EsSalud
Presente. –

Asunto: AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN OBSERVACIONAL

Ref. : CARTA N° 1163 OlyD-GRPA-ESSALUD-2019

De mi consideración:

Mediante la presente me dirijo a usted en atención al documento de la referencia en el cual usted solicita la autorización del Proyecto de Investigación N° 013-2019 Estudio Observacional: “Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen - EsSalud, 2019”.



Al respecto, habiendo sido el proyecto de investigación en mención evaluado y aprobado por el Comité de Investigación y revisado como exceptuado por el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud, los cuales velan por el cumplimiento de las directrices metodológicas y éticas correspondientes, incluyendo las Buenas Prácticas Clínicas, los principios de protección de los sujetos de investigación contenidos en la Declaración de Helsinki, y la Directiva N° 04-IETSI-ESSALUD-2016 de investigación en EsSalud y habiendo cumplido con presentar la documentación correspondiente, incluyendo los documentos de aprobación de los comités respectivos y el proyecto de investigación observacional, esta Gerencia **AUTORIZA** la realización del proyecto de investigación señalado.

Sin otro particular, quedo de usted.

Muy atentamente,

RED PRESTACIONAL ALMENARA

Dr. JORGE E. AMOROS CASTAÑEDA
GERENTE
ESSALUD

JAC/JDQL/ecf
NIT: 753-2019-195

www.essalud.gob.pe

Av. Grau 800
La Victoria
Lima 13, Perú
T. 3242983

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Antes de comenzar la encuesta, favor de contestar los siguientes cuestionamientos; es importante, mencionar que todos los datos obtenidos en esta encuesta serán totalmente confidenciales y anónimos. Conteste o marque con una "x" lo que se le solicita:

1. Sexo: a. Femenino ____ . b. Masculino ____

2. Edad:

- a. De 21 a 25 años ____
- b. De 31 a 35 años ____
- c. De 36 a 40 años ____
- d. De 41 a 45 años ____
- e. De 46 años y más ____

3. Estado Civil:

- a. Soltera (o) ____
- b. Casado ____
- c. Divorciado ____
- d. Viudo/a ____
- e. conviviente ____

4. Tiene Hijos:

- a. Si ____.
- b. No ____

5. Nivel de estudios

- a. Licenciatura ____.
- b. Especialidad ____.
- c. Maestría ____.
- d. Doctorado ____

6. Tipo de contrato

- a. Nombrado (276)
- b. Contrato indeterminado (728)
- c. C.A.S. (1057)

7. Turno

- a. Guardia Nocturna
- b. Mañana
- c. Tarde

8. Tiempo de servicio

- a. De 5 meses a 5 años
- b. De 6 a 10 años
- c. Más de 10 años
- d. De 11 a 20 años
- e. Más de 20 años

**Cuestionario del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
de España**

N.º	Dimensión Carga Física	Si	No
1.	Los procedimientos/actividades de enfermería permiten combinar la posición de pie – sentado.		
2.	Mantiene la columna en posición recta a los procedimientos/actividades.		
3.	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros.		
4.	Los procedimientos/actividades de enfermería exigen desplazamientos.		
5.	Se realizan desplazamientos con cargas inferiores a 2 kg.		
6.	Los procedimientos/actividades de enfermería exigen realizar un esfuerzo muscular.		
7.	Para realizar los procedimientos/actividades de enfermería se utiliza solo la fuerza de las manos.		
8.	Los procedimientos/actividades de enfermería son superiores a medio minuto.		
9.	Se manipulan cargas inferiores a 3 kilos.		
10.	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.		
11.	La forma y volumen de la carga permiten trabajar con facilidad.		
12.	El peso y el tamaño de la carga permiten trabajar con facilidad.		
13.	El entorno se adopta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.		
14.	Se ha formado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.		
15.	Se controlan las cargas de manera correcta.		
	Dimensión Carga Mental	Si	No
16.	El nivel de atención requerido para la ejecución al procedimiento/actividad es elevado.		
17.	Además de las pausas reglamentarias, los procedimientos/actividades permiten alguna pausa.		

18.	Se puede cometer algún error cuando realizan dos procedimientos/actividades a la vez		
19.	El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas.		
20.	El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia.		
21.	El trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos autorizados, informática, etc.		
22.	La información que se da a los pacientes se percibe correctamente.		
23.	Se atiende con facilidad y principios éticos.		
24.	La cantidad de información que se recibe es razonable. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las actividades.		
25.	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.		
26.	El diseño de los mandos o paneles es adecuado a la acción requerida es adecuada.		
27.	El trabajador tiene la experiencia o conoce el proceso y los equipos.		
28.	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
29.	El entorno físico facilita el desarrollo de los procedimientos de enfermería.		
	Dimensión Trabajo a Turnos	Si	No
30.	El trabajo que se realiza es a turnos.		
31.	El calendario de turnos se conoce con antelación.		
32.	Los trabajadores participan en la determinación de los equipos.		
33.	Los equipos de trabajo son estables.		
34.	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.		
35.	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo.		
36.	El trabajo implica los turnos nocturnos.		
37.	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
38.	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.		
39.	La programación continua a un turno de noche es inferior a dos semanas		
40.	Los servicios y medio de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día.		

41.	Existe en la empresa una política de limitación para trabajar en turno nocturno.		
	Dimensión Organización del servicio	Si	No
42.	El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.		
43.	El trabajo permite la ejecución de varios procedimientos/actividades.		
44.	La preparación de los trabajadores está en consonancia con los procedimientos/actividades que realizan.		
45.	El trabajador conoce la totalidad del proceso a realizar.		
46.	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el proceso final.		
47.	El trabajador puede tener iniciativa en la resolución de incidencias.		
48.	Puede detenerse el procedimiento ausentarse cuando lo necesite.		
49.	Puede elegir el método procedimiento de enfermería.		
50.	Tiene posibilidad de controlar la actividad realizada.		
51.	Las consignas de ejecución (ordenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.		
52.	Puede pedir ayuda a su compañero en algún procedimiento/actividades		
53.	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de sus colegas		
54.	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los colegas		
55.	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.		
56.	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitándose situaciones de acoso.		
57.	Si la tarea se realiza en un recinto aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etcétera).		
58.	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo está establecido un programa de actuación.		

Cuestionario Font Roja

Instrucciones: El cuestionario Font roja contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo.

Debe marcar con una X la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta. En el caso de un error, redondee con un círculo y señale con una X la respuesta que considere más adecuada.

En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta. Como observara, el diligenciamiento del cuestionario es totalmente anónima, por lo que le invitamos a no preguntar a sus compañeros/as sobre el mismo hasta que no hayan rellenado completamente. Así mismo, le recordamos que no es necesario firmar o colocar ningún dato de identificación personal.

Cuestionario de Satisfacción Laboral	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1. Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.					
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el Hospital.					
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suele encontrar muy cansado.					
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del Hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.					
5. Muy pocas veces me he obligado a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
6. Muy pocas veces mi trabajo en el Hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud o a mis horas de sueño.					
7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.					
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.					
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.					
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					

11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.					
12. Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es muy reconfortable.					
13. La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.					
14. La relación con mis compañeros/as son muy cordiales.					
15. El sueldo que percibo es muy adecuado.					
16. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.					
17. Tengo muchas capacidades de promoción profesional.					
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
19. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as.					
20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer.					
21. Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar.					
22.. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.					
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable.					
24. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.					

ANEXO 3: Validación y confiabilidad

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

- 1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
 3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Se valora con 1 la respuesta positiva, 0 respuesta negativa

Jueces	Juez 1			Juez 2			Juez 3		
	Ítems	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	0	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	0	1	1
43	0	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	0	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	0	1	1
56	0	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	0	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	0	1	1
60	1	1	1	0	1	1	1	1	1
62	0	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	0	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	64	68	68	65	68	68	64	68	68

Prueba de concordancia entre jueces:

Ta= N° total de acuerdos
 Td= N° total de desacuerdos
 b= Grado de concordancia de jueces

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

$$b = \frac{601}{601 + 11} \times 100$$

$$b = 98.2\%$$

Fuente: Yalta V. *Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, octubre - noviembre 2017. Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Médicas. 2017*

ANEXO 4: TABLAS ANEXOS

Tabla anexo 1: Prueba de Kolmogorov - Smirnov

Prueba de Kolmogorov-Smirnov		
Variable	p	Normalidad
Carga física	0.000	No
Carga mental	0.000	No
trabajo a turnos	0.000	No
Organización del servicio	0.000	No
carga laboral	0.044	No
satisfacción	0.021	No

Tabla anexo 2: Características generales profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud

Características Generales		N	%
Edad	De 21 a 25 años	3	3.0%
	De 31 a 35 años	22	22.0%
	De 36 a 40 años	27	27.0%
	De 41 a 45 años	30	30.0%
	De 46 años a más	18	18.0%
Sexo	Femenino	90	90.0%
	Masculino	10	10.0%
Estado civil	Soltera (o)	41	41.0%
	Casado	43	43.0%
	Divorciado	1	1.0%
	Viudo/a	0	0.0%
	Conviviente	15	15.0%
Hijos	Si	61	61.0%
	No	39	39.0%
TOTAL		100	100.0%

Fuente: elaboración propia

Tabla anexo 3: Características generales profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud

Características laborales		N	%
Nivel de estudio	Licenciatura	11	11.0%
	Especialidad	73	73.0%
	Maestría	16	16.0%
	Doctorado	0	0.0%
Tipo de Contrato	Nombrado (276)	10	10.0%
	Contrato indeterminado (728)	63	63.0%
	C.A.S (1057)	27	27.0%
Turno	Guardia Nocturna	70	70.0%
	Mañana	8	8.0%
	Tarde	22	22.0%
Tiempo de servicio	De 5 meses a 5 años	11	11.0%
	De 6 a 10 años	34	34.0%
	Más de 10 años	14	14.0%
	De 11 a 20 años	21	21.0%
	Más de 20 años	20	20.0%
TOTAL		100	100.0%

Fuente: elaboración propia

Tabla anexo 4: Respuestas de la carga laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud

Carga física		N	%
Los procedimientos/actividades de enfermería permiten combinar la posición de pie – sentado.	Si	59	59.0%
	No	41	41.0%
Mantiene la columna en posición recta a los procedimientos/actividades	Si	56	56.0%
	No	44	44.0%
Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros	Si	81	81.0%
	No	19	19.0%
Los procedimientos/actividades de enfermería exigen desplazamientos	No	4	4.0%
	Si	96	96.0%
Se realizan desplazamientos con cargas inferiores a 2 kg	Si	48	48.0%
	No	52	52.0%
Los procedimientos/actividades de enfermería exigen realizar un esfuerzo muscular	No	4	4.0%
	Si	96	96.0%
Para realizar los procedimientos/actividades de enfermería se utiliza solo la fuerza de las manos.	Si	16	16.0%
	No	84	84.0%
Los procedimientos/actividades de enfermería son superiores a medio minuto	Si	87	87.0%
	No	13	13.0%
Se manipulan cargas inferiores a 3 kilos.	No	59	59.0%
	Si	41	41.0%
Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	Si	44	44.0%
	No	56	56.0%
La forma y volumen de la carga permiten trabajar con facilidad	Si	32	32.0%
	No	68	68.0%
El peso y el tamaño de la carga permiten trabajar con facilidad.	Si	30	30.0%
	No	70	70.0%
El entorno se adopta al tipo de esfuerzo que debe realizarse	Si	42	42.0%
	No	58	58.0%
Se ha formado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	Si	44	44.0%
	No	56	56.0%
Se controlan las cargas de manera correcta	Si	36	36.0%
	No	64	64.0%

Carga mental		N	%
El nivel de atención requerido para la ejecución al procedimiento/actividad es elevado.	No	7	7.0%
	Si	93	93.0%
Además de las pausas reglamentarias, los procedimientos/actividades permiten alguna pausa	Si	70	70.0%
	No	30	30.0%
Se puede cometer algún error cuando realizan dos procedimientos/actividades a la vez	Si	81	81.0%
	No	19	19.0%
El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas	No	16	16.0%
	Si	84	84.0%
El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia	Si	81	81.0%
	No	19	19.0%
El trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos autorizados, informática, etc.	No	35	35.0%
	Si	65	65.0%
La información que se da a los pacientes se percibe correctamente.	Si	66	66.0%
	No	34	34.0%
Se atiende con facilidad y principios éticos	Si	81	81.0%
	No	19	19.0%
La cantidad de información que se recibe es razonable. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las actividades	Si	79	79.0%
	No	21	21.0%
La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos	Si	81	81.0%
	No	19	19.0%
El diseño de los mandos o paneles es adecuado a la acción requerida es adecuada	Si	51	51.0%
	No	49	49.0%
El trabajador tiene la experiencia o conoce el proceso y los equipos	Si	91	91.0%
	No	9	9.0%
El trabajo suele realizarse sin interrupciones	Si	34	34.0%
	No	66	66.0%
El entorno físico facilita el desarrollo de los procedimientos de enfermería	Si	41	41.0%
	No	59	59.0%

Trabajo a turnos		N	%
El trabajo que se realiza es a turnos.	No	0	0.0%
	Si	100	100.0%
El calendario de turnos se conoce con antelación	Si	97	97.0%
	No	3	3.0%
Los trabajadores participan en la determinación de los equipos	Si	35	35.0%
	No	65	65.0%
Los equipos de trabajo son estables	Si	38	38.0%
	No	62	62.0%
Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada	Si	44	44.0%
	No	56	56.0%
Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo	Si	76	76.0%
	No	24	24.0%
El trabajo implica los turnos nocturnos	No	7	7.0%
	Si	93	93.0%
Se respeta el ciclo sueño/vigilia	Si	40	40.0%
	No	60	60.0%
Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo	Si	56	56.0%
	No	44	44.0%
La programación continua a un turno de noche es inferior a dos semanas	Si	54	54.0%
	No	46	46.0%
Los servicios y medio de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día	Si	70	70.0%
	No	30	30.0%
Existe en la empresa una política de limitación para trabajar en turno nocturno	Si	31	31.0%
	No	69	69.0%

Organización del servicio		N	%
El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas	No	45	45.0%
	Si	55	55.0%
El trabajo permite la ejecución de varios procedimientos/actividades	Si	86	86.0%
	No	14	14.0%
La preparación de los trabajadores está en consonancia con los procedimientos/actividades que realizan	Si	82	82.0%
	No	18	18.0%
El trabajador conoce la totalidad del proceso a realizar	Si	90	90.0%
	No	10	10.0%
El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el proceso final	Si	92	92.0%
	No	8	8.0%
El trabajador puede tener iniciativa en la resolución de incidencias	Si	86	86.0%
	No	14	14.0%
Puede detenerse el procedimiento ausentarse cuando lo necesite.	Si	28	28.0%
	No	72	72.0%
Puede elegir el método procedimiento de enfermería	Si	87	87.0%
	No	13	13.0%
Tiene posibilidad de controlar la actividad realizada	Si	94	94.0%
	No	6	6.0%
Las consignas de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores	Si	84	84.0%
	No	16	16.0%
Puede pedir ayuda a su compañero en algún procedimiento/actividades	Si	98	98.0%
	No	2	2.0%
Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de sus colegas	Si	66	66.0%
	No	34	34.0%
Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los colegas	Si	78	78.0%
	No	22	22.0%
Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa	Si	81	81.0%
	No	19	19.0%
El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitándose situaciones de acoso.	Si	73	73.0%
	No	27	27.0%
Si la tarea se realiza en un recinto aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etcétera)	Si	52	52.0%
	No	48	48.0%
En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo está establecido un programa de actuación	Si	27	27.0%
	No	73	73.0%

Tabla anexo 5: Respuestas de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud

Respuestas de la satisfacción laboral		N	%
Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.	Muy de acuerdo	5	5.0%
	De acuerdo	28	28.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	13	13.0%
	En desacuerdo	50	50.0%
	Muy en desacuerdo	4	4.0%
Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el Hospital.	Muy de acuerdo	4	4.0%
	De acuerdo	2	2.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	4	4.0%
	En desacuerdo	54	54.0%
	Muy en desacuerdo	36	36.0%
Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suele encontrar muy cansado.	Muy de acuerdo	12	12.0%
	De acuerdo	46	46.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	17	17.0%
	En desacuerdo	21	21.0%
	Muy en desacuerdo	4	4.0%
Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del Hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo	Muy de acuerdo	8	8.0%
	De acuerdo	29	29.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	19	19.0%
	En desacuerdo	36	36.0%
	Muy en desacuerdo	8	8.0%
Muy pocas veces me he obligado a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo	Muy en desacuerdo	10	10.0%
	En desacuerdo	34	34.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	23	23.0%
	De acuerdo	26	26.0%
	Muy de acuerdo	7	7.0%
Muy pocas veces mi trabajo en el Hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud o a mis horas de sueño.	Muy de acuerdo	8	8.0%
	De acuerdo	40	40.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	26	26.0%
	En desacuerdo	22	22.0%
	Muy en desacuerdo	4	4.0%
En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	Muy en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	6	6.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	21	21.0%
	De acuerdo	50	50.0%
	Muy de acuerdo	23	23.0%
Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia	Muy de acuerdo	2	2.0%
	De acuerdo	27	27.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	25	25.0%
	En desacuerdo	45	45.0%
	Muy en desacuerdo	1	1.0%
Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas	Muy de acuerdo	2	2.0%
	De acuerdo	31	31.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	15	15.0%
	En desacuerdo	44	44.0%
	Muy en desacuerdo	8	8.0%
	Muy de acuerdo	0	0.0%

Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.	De acuerdo	4	4.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	6	6.0%
	En desacuerdo	67	67.0%
	Muy en desacuerdo	23	23.0%
Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.	Muy de acuerdo	2	2.0%
	De acuerdo	2	2.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	7	7.0%
	En desacuerdo	53	53.0%
Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es muy reconfortable	Muy en desacuerdo	36	36.0%
	Muy en desacuerdo	12	12.0%
	En desacuerdo	12	12.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	30	30.0%
La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.	De acuerdo	39	39.0%
	Muy de acuerdo	7	7.0%
	Muy en desacuerdo	2	2.0%
	En desacuerdo	5	5.0%
La relación con mis compañeros/as son muy cordiales.	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	24	24.0%
	De acuerdo	62	62.0%
	Muy de acuerdo	7	7.0%
	Muy en desacuerdo	1	1.0%
El sueldo que percibo es muy adecuado.	En desacuerdo	1	1.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	18	18.0%
	De acuerdo	70	70.0%
	Muy de acuerdo	10	10.0%
Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.	Muy en desacuerdo	8	8.0%
	En desacuerdo	23	23.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	15	15.0%
	De acuerdo	48	48.0%
Tengo muchas capacidades de promoción profesional.	Muy de acuerdo	6	6.0%
	Muy en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	14	14.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	9	9.0%
Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	De acuerdo	65	65.0%
	Muy de acuerdo	12	12.0%
	Muy en desacuerdo	1	1.0%
	En desacuerdo	13	13.0%
Estoy seguro de conocer lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as.	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	13	13.0%
	De acuerdo	55	55.0%
	Muy de acuerdo	18	18.0%
	Muy de acuerdo	11	11.0%
Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer	De acuerdo	39	39.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	19	19.0%
	En desacuerdo	30	30.0%
	Muy en desacuerdo	1	1.0%
	Muy en desacuerdo	3	3.0%
	En desacuerdo	12	12.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	21	21.0%
	De acuerdo	59	59.0%
	Muy de acuerdo	5	5.0%
	Muy de acuerdo	3	3.0%
	De acuerdo	29	29.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	36	36.0%
	En desacuerdo	28	28.0%
	Muy en desacuerdo	4	4.0%

Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar	Muy de acuerdo	0	0.0%
	De acuerdo	8	8.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	27	27.0%
	En desacuerdo	53	53.0%
	Muy en desacuerdo	12	12.0%
Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	Muy de acuerdo	3	3.0%
	De acuerdo	0	0.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	5	5.0%
Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable.	En desacuerdo	55	55.0%
	Muy en desacuerdo	37	37.0%
	Muy de acuerdo	4	4.0%
	De acuerdo	25	25.0%
Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	15	15.0%
	En desacuerdo	44	44.0%
	Muy en desacuerdo	12	12.0%
	Muy de acuerdo	0	0.0%
	De acuerdo	9	9.0%
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	20	20.0%
	En desacuerdo	55	55.0%
	Muy en desacuerdo	16	16.0%
