



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**"CARGA LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO DEL
ENFERMERO DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS
LANFRANCO LA HOZ LIMA-NORTE 2021"**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

PRESENTADO POR:

LIC. GIOVANNA ALICIA ALVARO CÁCERES

ASESORA:

MG. PRETELL AGUILAR ROSA MARÍA

LIMA – PERU

2021

DEDICATORIA:

A mi esfuerzo y tiempo valioso empleado, a pesar de las circunstancias en la estamos viviendo, he adquirid conocimiento y destreza profesionalmente, gracias al soporte, ofrecido durante, la especialización, a mis seres queridos dedico este trabajo de investigación a mi persona.

AGRADECIMIENTO:

A los docentes por su dedicación, apoyo, exigencias para mejorar cada día, por la oportunidad de conocerlos.

ASESORA:
MG. PRETELL AGUILAR ROSA MARÍA

JURADO

PRESIDENTE : Fuentes Siles María angélica

SECRETARIO : Palomino Taquire Rewards

VOCAL : Zavaleta Gutiérrez Violeta Aidee

INDICE

Resumen.....	1
Abstract.....	2
1. PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	7
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivo específico.....	7
1.4 Justificación de la investigación.....	8
1.4.1. Teórica.....	8
1.4.2. Metodológica.....	9
1.4.3. Practica.....	9
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	9
1.5.1. Temporal.....	10
1.5.2. Espacial.....	10
1.5.3. Recursos.....	10
2. MARCO TEORICO	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Bases teóricas.....	16

2.2.1	Carga laboral.....	16
2.2.2	Calidad del cuidado enfermero.....	22
2.3	Formulación de hipótesis.....	25
2.3.1	Hipótesis general.....	25
2.3.2	hipótesis específica.....	26
3	METODOLOGIA.....	26
3.1	Método de la investigación.....	26
3.2	Enfoque de la investigación	26
3.3	Tipo de la investigación.....	26
3.4	Diseño de la investigación.....	26
3.5	Población, muestra y muestreo.....	27
3.6	Variables y operacionalización.....	27
3.6.1	Variable carga laboral.....	28
3.6.2	Variable cuidado del enfermero	28
3.7	Técnicas e instrumentos.....	29
3.7.1	Técnica.....	29
3.7.2	Descripción del instrumento.....	30
3.7.3	Validación.....	31
3.7.4	Confiabilidad.....	32
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	39
3.9	Aspecto éticos.....	31
4	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	33

4.1. Cronograma de actividades.....	33
4.2. Presupuesto	34
5. REFERENCIAS.....	35
6. ANEXOS	38
6.1. Matriz de consistencia.....	39
6.2. Matriz de operacionalización de variable.....	40
6.3. Instrumentos.....	45
6.4. Consentimiento informado.....	55

Resumen

La carga laboral y el sistema de salud se han evidenciado con mayor fuerza durante la pandemia a nivel mundial; el déficit de personal profesional, equipos biomédicos, infraestructura, equipos de protección individual, insuficientes, para las condiciones laborales. Este estudio tiene como **objetivo:** establecer la relación de la carga laboral y la calidad del cuidado del enfermero en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2021. **Metodología:** será aplicado de enfoque cuantitativo, diseño, descriptivo, correlacionar. La población consta de 100 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia durante el periodo de 2021.

Para medir la carga laboral del enfermero se utilizará el cuestionario creada por Hart y Staveland (1988) modificado por Gina Susanibar, el método de cálculo Kuder-Richarson 20 , confiabilidad $Kr 20= 0,614$; consta de cuatro dimensiones y 68 ítems, y la variable del cuidado de atención se empleará la técnica de la encuesta mediante el cuestionario calidad del cuidado creada por López y Sifuentes es de tipo Likert la cual tuvo un alto índice de validez y confiabilidad, consta de tres dimensiones y 35 ítems. **Los** datos serán procesados estadísticamente con el coeficiente de Spearman y presentados en tablas y figuras.

Palabras claves: “Carga laboral”, “Calidad del cuidado”, “Covid 19”

Summary

The workload and the health sesten have become more evident during the global pandemic; the deficit of profesional personnel, biomedical equipment, infraestructure, insufficient personal protective equipment fot working conditions. This study aims to: establish the relationship between the workload and the quality of nursing care at Hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2021.

Methodology: a quantitative, desing, descriptive, correlate approach will be applied. The población consists of 100 nurses who work a in the emergency service during the period of 2021.

To measusre the workload of the nurse, the questionnaire created by Hart and Staveland (1988) modified by Gina Susanibar, the Kuder- Richardson 20 calculation method, reliability kr 20=0.614 will be used; It consists of four dimensions and 68 items, and the attention care variable will be used the survey technique through the quality of care questionnaire cread by López and Sifuentes is of the Likert type which had a high validy and reliability index, it consists of three dimensions and 35 items. The data will be statitically processed with the Spearman coeficiente and presented in tables and figures.

Keywords: “workoad”, “Quality of care”, “Covid 19”

1.- EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento de problema

Según en el año 2020, Ferreira *et al*(1), la nueva enfermedad COVID-19 procedente de China, se propagó a nivel mundial, causando una crisis y alarmando a la población; registrando 4.170.424 casos y 287.399 víctimas en el universo y 188.974 casos con 13.1149 de fallecimientos en Brasil hasta el 13 de mayo de 2020; y exponiendo al personal de salud a un alto riesgo de contagio; en diversos países del mundo, claramente se vio que el sector salud, fueron vulnerables a la gran demanda de pacientes infectados, muertes en los hospitales y a la vez, descubriendo, las falencias, tanto en materiales como recurso humano.

Por otra parte en el año 2020, Nieves *et al*(2), menciona que el trabajo y exigencias a mayor demanda de pacientes durante la pandemia aumenta la intensidad de la situación de salud y los efectos negativos, recae en el personal de salud a esto se suman el riesgo de exposición del personal de enfermería y el exceso de trabajo, con ello el cansancio, agotamiento, estrés laboral y una responsabilidad mayor.

Si bien es cierto en el año 2016 Canales (3)hace referencia que a consecuencia de la pandemia, se incrementó las exigencias y responsabilidades del trabajador profesional de la salud, siendo afectada física y psicológicamente, como el cambio de horas de trabajo, de 12 y 24 horas continuas, exponiéndose a trabajo largo sin descanso, sin respiro, y muchas veces reteniendo por horas las necesidades fisiológicas, por los contextos ambiental de la pandemia, tal es así, que el personal de enfermería se ha visto vulnerable en algún momento de la pandemia.

Sin embargo Lahite (4), en el año 2020, menciona que la pandemia ha quebrantado a 185 naciones, ocasionando un sin número de muertes por este virus letal, y por ende es fundamental el rol de enfermería, para disminuir el sufrimiento y muertes. La mejora continua, en el arte de cuidar, buscar información, detectar a tiempos las posibles complicaciones, mitiga cierto modo los miedos en sí misma como en el paciente, enfrentándose a grandes desafíos en el sector salud, por la situación actual en la que se vive.

De igual manera en el año 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS)(5), evidenció con tal notoriedad las debilidades, carencias y la respuesta tardía, ante una pandemia de esta magnitud, que provocarían una crisis desbordante ante la necesidad del pueblo, llegando a colapsar todos los hospitales, donde el personal no se da abasto, s para cubrir las necesidades a la gran demanda de pacientes.

Asimismo en el año 2019, Baldoneado (6), refiere que en varios países del mundo, los trabajadores de salud, a pesar de las diferencias de cultura, económicas y sociales, se enfrentan a problemas particulares como cansancio, agotamiento horas prolongadas y en algunos casos presentan síndrome de burnout , encontrando un alto presentismo laboral, por parte de personal enfermero de las diferentes áreas de trabajo, ya que muchos cuentan con carga familiar y otras responsabilidades.

También admitió Mejía (7), en el año 2019, la sobrecarga laboral está visiblemente coherente con labores a demanda de pacientes, durante la pandemia, puesto que toda enfermera cumple con la atención al paciente, manteniendo la calidad del cuidado humanizado, pero el número de pacientes que dependen de su cuidado, pone en evidencia la tolerancia a la que se somete física y psicológica, llegando a punto que su jornada laboral sea más fatigosa, y pone en riesgo la calidad que brinda la profesional de enfermería.

Según Ocampo, et al (8), en el año 2017, refiere que los profesionales de la salud, se encuentran en la primera línea de la lucha contra la pandemia y son los más afectados por el estrés, cansancio, más aún en estos tiempos de covid-19, por la gran responsabilidad que afrontan en su día a día los trabajadores sanitarios, puede llegar a reducir la calidad del cuidado que pone en riesgo.

Según TecReview (9) en el año 2020, revela que el rol de la enfermería es vigorosamente importante, que contribuye al cuidado humanizado y globalizado e insustituible del personal profesional, esta atención se brinda con profesionalismo en cada paciente por encima de todo lo que pueda estar pasando en su vida personal, familiar. Por eso se debe tener en cuenta la salud y seguridad del personal de salud como son de los enfermeros.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la carga laboral y la calidad del cuidado del enfermero en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación existente entre la carga laboral según su dimensión física y la calidad del cuidado del enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2021?

¿Cuál es la relación existente entre la carga laboral según dimensión carga mental y la calidad del cuidado del enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Carlo Lanfranco La Hoz 2021?

¿Cuál es la relación existente entre la carga laboral según la dimensión turnos a horarios y la calidad del cuidado del enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2021?

¿Cuál es relación existente entre la carga laboral según dimensión, factores de organización y la calidad del cuidado del enfermero en el servicio emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo de la investigación

Establecer la relación existente entre la carga laboral y la calidad del cuidado del enfermero en el servicio de emergencia.

1.3.2. Objetivo específico

Identificar si existe relación entre la carga laboral según su dimensión carga física y la calidad de atención del enfermero servicio de emergencia.

Identificar si existe relación entre la carga laboral según su dimensión carga mental y su la calidad de atención del enfermero servicio de emergencia.

Identificar si existe relación entre la carga de trabajo a turnos y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

Identificar si existe relación entre los factores de organización y la calidad del cuidado del enfermero en el servicio de emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Esta investigación tiene como justificación teórica, contribuir con conocimiento en cuanto a la carga laboral y su relación en la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz, pues es común en los diferentes centros hospitalarios a nivel nacional; estos conocimientos nuevos sirven como dato para referencias y consultas, así, para abordar casos similares y poder tener una mejor organización y manejarlo adecuadamente. Luego se formarán estrategias para una mejor organización de equipo en enfermería, ante una pandemia, similar.

1.4.2. Metodológica

Esta investigación es de diseño correlacional, descriptivo, entre la carga laboral y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de COVID_19, que permitirá conocer la relación existente entre ambas variables y se utilizará dos instrumentos validados y reconocidos a nivel internacional y nacional. Como también contribuye fortaleciendo la línea de investigación, creando nuevas inquietudes y seguir buscando respuestas a las nuevas cosas.

1.4.3. Practica

En esta justificación práctica se podrá evaluar de forma periódica. Para tener una estadística y en base a datos adquiridos, crear estrategias y protocolos para una mejor organización y enfatizaran en la calidad del cuidado del paciente, así mismo brindar mejores condiciones laborales.

1.5.Delimitaciones dela investigación

1.5.1. Temporal

Se desarrollara la presente investigación correspondiente al tercer trimestre del año 2001

1.5.2. Espacial

Este estudio se realizara en el hospital Carlos Lanfranco La Hoz, puente piedra Lima Norte-Ancón

1.5.3. Recursos

Los recursos que se utilizaran serán solo compromiso de la investigadora, quien asumirá la demanda general de recursos económicos, logísticos y coordinara directamente con la población a investigar, precisando el apoyo valioso de los colegas enfermeras, del servicio de emergencia del hospital, quienes prestaran su disposición y tiempo para la aplicación del cuestionario, también con el apoyo de la Universidad privada Norbert Wiener, mediante la designación de un docente, quien brindara la asesoría respectiva para la formulación del estudio.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes internacionales

Luengo et al, w2016(10) tuvieron como Objetivo “identificar la sobre carga laboral, carencia de insumos o mala calidad de estos, salarios insatisfactorios y numero profesionales de enfermería inadecuados a la demanda” Método: técnica de la entrevista, la observación, documentos y recolección de dato, de en enfoque cualicuantitativa, sistemático de la literatura (Search, Appraisal, Síntesis and Análisis), oriundos de Latinoamérica en un 45,4 % (Brasil, Colombia, cuba) América del Norte con 36,3% (Estados Unidos y Canadá) y el resto de Europa, África (Noruega y Tanzania). Resultados: sobrecarga laboral, insuficiencia de insumos o menor eficacia, poco profesional de enfermería para la demanda requerida, Las demandas de pacientes y atenciones efectivizadas por el profesional de salud revelan contextos desfavorables que influyen en los cuidados del paciente y en su propia salud física y mental.

Soto et, al (10), realizo un estudio en el año 2017 desarrollada en Chile, cuyo objetivo fue “establecer si existe relación entre el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) y satisfacción laboral con la calidad de la atención brindada por las enfermeras en un hospital”. Material y método: Estudio observacional, descriptivo, correlacional de tipo ecológico mixto. Muestra en 35 enfermeras, en los diferentes tópicos de 12 de servicios. Instrumento: instrumento1 Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo, instrumento 2 de Satisfacción Laboral Hospitalaria y Escala SERVQUAL. Resultados: revelaron niveles medios de satisfacción laboral; 6,5 de alto en la calidad de atención. Conclusión: Con respecto a las dimensiones de satisfacción laboral global exhibieron una reciprocidad baja con calidad de atención y la asociación de SQT global y calidad de atención ostentó una relación desaprobatoria con calidad de atención integral

Cezar et, al (11), realizo un estudio en el año 2016 en Brasil, cuyo objetivo fue “identificar el efecto de las demandas mentales, físicas de tiempo y de

desempeño, el esfuerzo total y la frustración en la carga de trabajo global”, material y método: técnica se utilizó el cuestionario es de enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo participantes 232 trabajadores. Variables de precisión, y la otra variable sobre la carga en las faenas por el trabajador. Instrumento: NASA Task Load Index Se utilizó un análisis de retrocesión de Poisson. Resultados: 58.8% alta sobre la carga global de trabajo. Conclusión: la carga de trabajo en este tipo de actividad fue alta, siendo la categoría profesional y el turno de trabajo los factores que contribuyeron para este aumento.

Belker et al (11) realizaron un estudio en el año 2020 que tuvo como objetivo: identificar “estrés laboral”, “síndrome de quemado” o “desgaste profesional” . En el presente estudio se determinó el nivel de desgaste del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la ruta crítica del Hospital Escuela Dr. Roberto Calderón Gutiérrez II semestre 2020. El estudio es de enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal, de alcance descriptivo en la que se toma una muestra de 68 enfermeros que es la población que conforma el área de la ruta crítica del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Gutiérrez. Instrumento 3 instrumentos para la recolección de datos: 2 cuestionario y cuestionario de Maslach burnout que es el instrumento para evaluar este trastorno. Síndrome de burnout (SBN), ruta crítica, Enfermería, Prevalencia, Conductas, Hospital escuela Dr. Calderón Gutiérrez.

2.2.Antecedentes Nacionales

Bustamante (9), realizo su trabajo de investigación en el año 2021, en Lima cuyo objetivo: “Describir la sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia” Material y métodos: Tipo documental, donde se examinaron 18 ilustraciones desarrollados entre enero 2015 a enero 2020, mediante la ficha RAE. Resultados: El 78% revelaron nivel

intermedio de carga de trabajo y el 66.7% desempeño laboral. Conclusiones: la demasía laboral en el profesional de horas laborales, escaso personal profesional. De atención del paciente.

Mejía, et al (10), realizo un estudio en el año 2019 desarrollada en Trujillo, cuyo fue “Determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia” material y método: mediante una encuesta, de tipo cuantitativo, y de diseño: descriptivo correccional, instrumento: Escala TISS 28 (escala modificada del formato TISS-76) diseñado por David J. Cullen, Civeta y Cols,) muestra: fue de 175 usuarios en el área de emergencia. Se aplicó esta herramienta para medir la sobrecarga laboral del enfermero, y para medir la (calidad del cuidado del profesional enfermero). Ambos instrumentos presentaron una validez de confiabilidad. Con 65,7% sobrecarga laboral, 14 %, donde se refleja rendimiento regular y una calidad muy baja con un 8,6%.(10).

Sánchez (11), realizo su estudio en el año 2019, en la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo fue “determinar la carga de trabajo de la enfermera en la Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios del hospital nivel II”, material y método: se utilizó la técnica del cuestionario, diseño: corte transversal, mediciones con el instrumento: la escala TISS-28, la muestra: Se evidencio alta carga laboral Conclusión podemos observar que ninguna enfermera de ambas unidades, tiene un nivel de carga de trabajo "BAJO".

Rivera (12) realizo este trabajo en el año 2018, en Perú cuyo objetivo fue: “comparar el nivel de sobre carga laboral del personal en dos establecimientos de salud del distrito de san juan de Lurigancho”. Material y Método: se utilizó la

técnica del cuestionario, diseño: no experimental, de cohorte transversal, tipo básica, descriptivo comparativo, muestra: en una población de 114 personales de salud se aplicó el instrumento de carga laboral se realizó la confiabilidad de Kr – 20. Conclusión: en ambos centros de salud presentan alta sobre carga laboral.

Calderón et, al, (13) realizo un estudio en el año 2018, en Ica, realizo un estudio cuyo objetivo “Determinar la influencia del nivel de carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el hospital Referencial de Ferreñate 2018”. Material y método: Es de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo de corte transversal, mediante la técnica de encuesta, entrevista. Muestra 31 enfermeras y 277 usuarios. Instrumento: para medir la carga laboral, carga mental, carga física creada por (Mily, Lluly Santillán Rosell) y otro instrumento para medir la satisfacción del usuario (CARE-Q). Ambos instrumentos muestran buena valides y confiabilidad. Resultados: nivel medio con un 41,9 % carga laboral de enfermería y satisfacción de los beneficiarios atendidos en el hospital Ferreñate. Conclusión: Dominando la carga de trabajo de enfermería entre la satisfacción del consumidor.

2.3. Bases teóricas

2.3.1 Carga laboral:

Al respecto, Guerrero (14), en el año 2017 define la carga de trabajo, como conjunto de exigencias físicas y mentales que se ve sometido el trabajador, las extensas, horas de trabajo continuo y prolongados; son exhaustivas su jornada laboral en el personal de enfermería, reflejando agotamiento, cansancio y esto repercute en su salud como también en la del paciente, en situaciones se puede no se logra brindar un cuidado de calidad.

Dimensiones de carga laboral

Carga laboral

En cuanto a la carga física: Maldonado (16), indica que en la carga física se hallan los esfuerzos físicos, la postura de trabajo y la maniobra de cargas. El esfuerzo físico que ejecuta una persona demanda de una actividad muscular (músculos contraídos) que puede ser paralizada o hacendosa. (Tensiones y relajaciones momentáneas). La combinación de ambos esfuerzos físicos, mantienen adecuado desarrollo en el trabajo.

Carga mental:

De este modo Núñez (17), en el año 2019 define a la carga mental como conjunto de tensiones estimuladas y exigencias psicofísicas a la que está sometido el trabajador en horas prolongadas de trabajo, y determinada por la cantidad y el tipo de información que debe manejar en su puesto de trabajo.

Trabajos a turnos:

De igual forma Jiménez (18), en el año 2020 indica que los trabajadores pueden trabajar un turno “permanente” mañana, tarde, todo el día, toda la noche, horarios flexibles y las horas de labor de períodos prolongados o extras, de cierto modo implica en su bienestar física-mental, como en su eficiencia y calidad del cuidado profesional.

Factores de la organización:

Por último Bustamante (9), en el año 2021 hace referencia a la Organización Internacional de Trabajo (OIT) quien indica que a mejor organización mayor organización y esto ayuda a resolver de manera oportuna, eficaz e imparcial la carga laboral y las exigencias en el cuidado del enfermero y en beneficiado del usuario.

Teoría de enfermería

Así mismo la teoría de Dorotea Orem (12), La enfermería desde sus inicios se ha considerado como el arte de cuidar y cuidarse de sí mismos, en esto tiempos de pandemia muchas personas enfermaron, otros murieron, por no saber cómo cuidarse o tratarse en casa, si cuidasen de su salud. Los profesionales de la salud se concentrarían solo en pacientes graves que llegan al hospital por que dependen del cuidado sistematizado y humanizado. La enfermería como ciencia se ocupa en ayudar a las personas a satisfacer las necesidades básicas cuando no pueden hacerlo solas, por estar enfermas o por carecer del conocimiento, habilidad o motivación necesaria. Si se logra perfeccionar el autocuidado desde pequeños, se adquiere la costumbre y se hace un hábito en nuestro día a día, así autocuidarse se implementa en la familia, comunidad.

2.3.2 calidad

Beatriz Zurita (13), en el año 2016, define la calidad como "el suministro de servicios asequibles y equívocos con un nivel profesional excelente, perfeccionando los recursos, logrando la apego y la satisfacción del usuario". Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las atenciones al usuario. La calidad del cuidado es aquella que busca el bienestar del paciente físico mental del paciente, los cuidados del profesional de enfermería son a base conocimientos y actitudes, habilidades adquiridos durante su carrera profesional para facilitar su servicio.

Dimensiones de la calidad

Dimensión Humana:

Paripancca (14), en el año 2019 da a conocer un aspecto fundamental de los servicios de salud para ofrecer una eficiente atención y asegurar el cuidado de del ser humano de manera integral en cuanto a su salud, al respecto se debe educar, enseñar a los pacientes para su propio auto cuidado, así cuidar a los suyos. El régimen de atención en salud trata al individuo, con respeto a sus decisiones, creencias, cultura, contexto social y familiar, necesidades específicas, teniendo como pilares de las esenciales la atención individualizada.

Dimensión científica:

Amed et al(15) en el año 2019 da a conocer sobre los cuidados de enfermería y su importancia donde implica la sensatez y potestad científica, técnica y de los procedimientos que realiza. Para alcanzar esta meta, se deberá tener en cuenta los resultados valiosos que ofrecen información valiosa el sistema de salud, las cuales se utilizaran para las competencias del profesional de Enfermería, lo que enaltece la profesión además de forjar garantía de satisfacción a los pacientes.

Dimensión entorno:

Almeida, et, al(16), en el año 2021 Respecto Expresa la relación de la persona con el entorno como un todo, teniendo en cuenta las transformaciones del objeto y su desarrollo Si bien es cierto que el concepto de “salud” es entendido como, la sensación de sentirse bien, así como la capacidad de utilizar al máximo las facultades de la persona. Evitando la aparición de la enfermedad. Nightingale, concede gran importancia tanto a la observación como a la propia experiencia, las cuales serán claves para mantener o perder la salud de las personas.

2.2 Hipótesis

2.2.1 Hipótesis general:

Existe relación significativa entre la carga laboral y calidad de atención del enfermero en tiempos de COVID-19 en el área de emergencia de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2021.

2.2.1 Hipótesis específicas:

Existe relación significativa entre la carga laboral según la dimensión carga física y la calidad de atención de enfermería en tiempos de covi-19 el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz2021

Existe relación significativa entre la carga laboral según la dimensión carga mental y la calidad de atención de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio Emergencia del hospital Carlos Lanfranco La hoz 2021

Existe relación significativa entre carga laboral según la dimensión trabajos a turnos y la calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La hoz, 2021

Existe relación significativa entre la carga laboral según la dimensión factores de organización y la calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La hoz, 2021.

3. METODOLOGÍA

3.1.Método de la investigación

Este estudio de investigación concierne al método deductivo, se aplicará a principios generales para obtener desenlaces detallados en el presente estudio, y el inductivo que consentirá utilizar premisas específicas para poder abordar una conclusión general.

3.2.Enfoque de la investigación

Es cuantitativo ya que se ajusta fundamentalmente en los aspectos visibles de cuantificación de las variables en estudio.

3.3.Tipo de investigación

Corresponde al tipo aplicada.

3.4.Diseño de la investigación

Este diseño de investigación a utilizar pertenece al diseño observacional, descriptivo, transversal y correccional, porque tiene la particularidad de orientar al investigador, analizar y determinar la relación de hechos.

3.5.Población, muestra y muestreo

La población se encuentra conformada por 100 enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital público en Lima Norte, 2021

Criterios de inclusión del enfermero

A los enfermeros que pertenezcan al servicio de Emergencia.

A los enfermeros que acepten firmar el consentimiento informado.

A los enfermeros que de forma voluntaria deseen participar.

A los enfermeros que realicen labor asistencial en el servicio de Emergencia.

A todos los enfermeros con cualquier tipo de modalidad de contrato.

Criterios de exclusión

A los enfermeros que no acepten firmar el consentimiento informado.

A los enfermeros que se encuentren en licencia por enfermedad o por riesgo.

A los enfermeros que no pertenezcan al área de Emergencia.

A los enfermeros que realizan trabajo administrativo.

Muestra

La muestra está conformada por el universo por 100 enfermeros, (as) que efectiviza la calidad del cuidado en las Emergencias

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Carga Laboral

Carga Laboral, Granda en el año 2016 (17), define como carga de trabajo al exceso de acciones o tareas que reinciden en particular en requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral.

Definición operacional de la carga laboral

Es el exceso de acciones o tareas que reinciden en los profesionales de salud y en especial en los enfermeros del área de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima -Norte. Dicha evaluación será aplicada a las dimensiones: carga física, carga mental, trabajos a turnos, factores de organización, a través de la Escala Carga Laboral en el personal de salud.

Variable 2: Calidad de la atención del enfermero

Definición conceptual de la calidad de atención del enfermero

Vallejo (18), en el año 2019 menciona los componentes esenciales de la profesión de la enfermera, imparcial, tangible que garantiza el cuidado, buscando el beneficio tanto para el personal como para el paciente. Así mismo, el profesional de enfermería juega un papel fundamental en la mejora de la calidad de vida del paciente con enfermedad avanzada y terminal, o en caso de pandemia (24).

Definición operacionalización: de la calidad de atención del enfermero

Conjunto de componentes esenciales de la profesión de la enfermera, imparcial, tangible que garantiza el cuidado humanizado, que realiza el profesional de enfermería del área de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima -Norte, solo con el objetivo de beneficiar al paciente. Así mismo, el profesional de enfermería juega un papel fundamental en la mejora de la calidad de vida del paciente con enfermedad avanzada y terminal, o en caso de pandemia. Dicha valoración será aplicada a las dimensiones: Cuidado Humanizado, Cuidado Científica, Cuidado entorno, a través de la Escala Calidad del cuidado del enfermero.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Carga Laboral

Se usará la técnica de la encuesta aplicando como instrumento la escala de Carga Laboral

Calidad del Cuidado de Enfermería

Se usará la técnica de la encuesta aplicando como instrumento en cuestionario denominado Calidad del Cuidado de enfermería.

3.7.2. Descripción del instrumento

Variable 1 correspondiente a la medición de la Escala Carga laboral, respecto a la versión fue creada por Hart y Staveland (1988) y adaptado por Gina Susanibar, la misma que contiene 4 dimensiones: carga física con 1 al 16 ítem, segunda por la carga mental que contiene 17 al 31 ítem, la tercera dimensión cuenta trabajos a turnos cuenta con 32-44 ítems y la última dimensión cuenta con 45-68 ítems sumando son 68 ítems. Esta escala ha sido desarrollada como una herramienta de medición tipo escala Likert, donde cada uno de los ítems (68), presenta dos alternativas de respuesta como son: SI (0); NO (1). Donde se clasifica alta= 46-68; luego media=23-45 y por último baja = 0-22.

Variable 2: corresponde a la medición de calidad del cuidado de enfermería: Para medir la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del usuario se aplicará el cuestionario "Calidad del Cuidado del enfermero" corresponde escala calidad del cuidado de enfermería, fue creada por López y Sifuentes, la misma que contiene 3 dimensiones: la primera dimensión Humana 1-15 ítems, la segunda dimensión científica contiene 16 al 30 y la tercera dimensión entorno contiene del 31 -35. En su totalidad de ítems 35. Esta escala ha sido desarrollada como herramienta de medición tipo escala de Likert, donde cada ítem (35)

presentan cinco (5) alternativas de respuestas: Nunca, Rara vez, A veces, A menudo y Siempre. Los resultados obtenidos se clasificarán según cuadro de Baremos, bueno 137-175, Moderado: 109-136, por mejorar 35-108

3.7.3. Validación

Validación Carga Laboral/ Instrumento “carga laboral”

Susanibar (19), en el año 20120, indica en su estudio la validez de la legalidad en la que se efectuó mediante el criterio de jueces de expertos conformado por tres especialistas quienes determinaron aplicable (2012).

Validación Calidad del cuidado de enfermería

Mallqui (19) en el año 2020 indica en su estudio la validez de la legitimidad por juicios de expertos conformadas por 4 enfermeras que ejercen la labor asistencial, docencia y administrativa, se aplicó la media concordancia llamada Kappa con un resultado 77.96%, es decir buena concordancia.

3.7.4. Confiabilidad

Susanibar (19) en el año 2020, determina la confiabilidad de este instrumento llamado carga laboral la cual se aplicó en una prueba piloto y luego se aplicó el método Kuder y Richardson 20 cuyo valor fue de 0.614, son guías para medir la confiabilidad de consistencia interna de una prueba, reconocida como “formula 20.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinación previa para el relevamiento de data

Se presentará el proyecto al Comité de Ética la Universidad Norbert Wiener.

Se ejecutará los permisos correspondientes a la Dirección del hospital, para la recolección de datos en el área de emergencia; una vez con el permiso correspondiente

Se precisa que la suscrita será quien haga las coordinaciones respectivas y quien aplique los instrumentos.

Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

Se realizará en el área del servicio de Emergencia a las enfermeras asistenciales, especialistas que firmen el consentimiento y que acepten participar para la investigación, se realizará en cada turno y disponibilidad de la enferma

Análisis Datos

Los datos obtenidos en los cuestionarios impresos serán tabulados hacia la matriz de datos de Excel donde se recopilarán y se ordenarán las respuestas del proyecto de investigación, se utilizará la correlación de Spearman para esta investigación.

3.9.Aspectos éticos

Este proyecto se adopta en los principios bioéticos que presiden el ejercicio profesional de los enfermeros según los preceptos del colegio de enfermeros del Perú.

Principio de autonomía:

Castro et al (20), en el año 2019 menciona Gracias a este principio en nuestra sociedad nadie puede restringir la libertad a las personas, y tendrán la disposición libremente de decretar con autonomía de notificar sin coacción.

Esto involucra tener información de las consecuencias de las acciones a realizar, a los enfermeros que participen en la investigación, serán informados previamente y aceptar firmará el consentimiento informado.

Principio de beneficencia:

Este principio tiene como fin que al realizar el trabajo de investigación se busque extender el beneficio a los participantes, mostrando en cada una de nuestras acciones, durante la investigación.

Principio de la no maleficencia:

Es inherente al trabajo enfermero, el no hacer daño o no perjudicar innecesariamente a otros en este caso al propio enfermero o personal de salud, tiene que proteger su integridad en todas sus esferas en las que viene laborando en el área de emergencia.

Principio de justicia:

La coyuntura donde nos desarrollamos equivale a una pretensión ideal, la equidad y la planificación; en este caso tratamos a todas las personas por igual, sin discriminación de raza, sexo, etnia o edad, planificar adecuadamente las acciones a realizar para todos absolutamente, todos deben estar en condiciones a participar en la investigación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS 4.1. Cronograma de actividades (se sugiere utilizar el diagrama de Gantt)

ACTIVIDADES	2021																			
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
indagación de la bibliografía	x	x	x	x																
realización de la introducción				x	x	x														
realización de los objetivos generales y específicos					x	x	x	x												
realización de la justificación de la investigación						x	X	x	x											
realización de la base teórica								x	x	x	x	x								
realización de la metodología (tipo, diseño, población, operacionalización).																				
realización de procedimientos y análisis de datos.									x	x	x	x								
realización de aspectos administrativos de la investigación													x	x						
realización de anexos, caratula y dedicatoria																				
aceptación del proyecto de tesis.														x	x					
aplicación del instrumento																				

4.2. Presupuesto

1.1 Recurso Financiero (presupuesto y Recurso Humano)

DETALLE	CANTIDAD	DESCRIPCION	TOTAL
Material de escritorio	10 unidades	lapiceros	20.00
	2 unidades	Lápiz	2.00
	1unidad	Perforador	14.00
	1 caja	Grapas	5.00
	5 unidades	Folders	8.00
	2 unidades	Resaltador	5.00
	2 unidades	Tampón	24.00
	50 unidades	Sobre manila	25.00
Material informático	1 unidad	USB	40
	70 horas	Internet	520
Servicio de impresión	200 hojas	Impresión	200
Servicio de movilidad	15 veces	movilidad	200
Asesor	01	Recurso humano	250

5. REFERENCIAS

1. Ferreira V, Yuri T, Pereira A. Dificultades y temores de las enfermeras que enfrentan la pandemia de COVID-19 en Brasil. *Humanidades Médicas*. 2020;20(2):312–33.
2. Nieves R, Santelices C, Morales C, Lina M. Enfermería durante oportunidades y lecciones aprendidas. *revista*. 2020;26.
3. canales vergara. condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Rev Cient Enferm [Internet]*. 2016;13(3):178–86. Available from: <file:///C:/Users/Giovanna/Downloads/S1665706316300215.pdf>
4. Savon Lahite, Bonnane Cespedes Peña Maslen. El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. *Rev Inf Cient [Internet]*. 99(REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA):502. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/ric/v99n5/1028-9933-ric-99-05-494.pdf>
5. Organización Mundial de la Salud. Evaluación de los factores de riesgo de enfermedad por el coronavirus de 2019 (COVID-19) entre trabajadores de salud: protocolo para un estudio de casos y testigos [Internet]. Vol. 2019, español. 2020. p. 1–56. Available from: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332505/WHO-2019-nCoV-HCW_RF_CaseControlProtocol-2020.1-spa.pdf
6. Baldonado Mosteiro María. Presentismo, estrés, fatiga por compasión y burnout en profesionales de la salud [Internet]. Baldonado Mosteiro, M. (2019). Presentismo, estrés, fatiga por compasión y burnout en profesionales de la salud, 1.; 2019. p. 1. Available from: https://www.mendeley.com/catalogue/bc523f4b-1467-3282-8e2b-a0b7d7063732/?utm_source=desktop
7. Mejía Solano P, Murga Luis S. Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. *Univ Nac Trujillo*. 2019;1–94.
8. Ocampo B, Pulgarin C, Mejía F, Posada Arbelaez. Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios en el Hospital San de Dios de

- el El Carmen de Viboral. universidades CES. 2017;24.
9. Corona L. the post; Cual es el papel de la enfermeria en la pandemia covid19? appeared first on tecReview. In: tec Review, editor. cual es papel de la enfermeria en la pandemia del covid19 [Internet]. TecReview; Available from: <https://www.msn.com/es-mx/noticias/tecnologia/cuál-es-el-papel-de-la-enfermería-en-la-pandemia-de-covid-19/ar-BB13ZjU3>
 10. Lengua martinez carolina O sanchez. Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. Rev Cient chile. 2016;62(245):368–80.
 11. belki f, acuña, milagros flores eliezer loez perez. síndrome de burnout del personal de enfermeria de la ruta critica del hospital. thesis Univ Nac Auton Nicar Manag [Internet]. 2021;100. Available from: <https://emea.mitsubishielectric.com/ar/products-solutions/factory-automation/index.html>
 12. ydals navranjo hernandez, jose alejandro concepcion miriam rodriguez. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem [Internet]. Vol. 19, Gac. méd. espirit. 2017. p. 89–100. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v19n3/GME09317.pdf>
 13. dra.beatriz zurita garza. calidad de la atención de la salud [Internet]. 11 de Mayo. 2016. p. 14. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
 14. E PH. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis Grado Maest Med [Internet]. 2019;447(May):1–33. Available from: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4147/Diaz_rc.pdf;jsessionid=CD5A7FF3022F1A5526948369A600356D?sequence=1
 15. Amed Salazar Villareal Amaris Alvis Tous. Calidad del Cuidado de Enfermeria brindado por profesionales en una ciudad de Colombia. Rev Cienc y Cuid. 2019;16 N°2.
 16. de Moura AA, Bernardes A, Balsanelli AP, Dessotte CAM, Gabriel CS, Zanetti ACB. Leadership and job satisfaction in the mobile emergency care service context. Rev Lat Am Enfermagem. 2020;28:1–10.
 17. Granda Paula. Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de

- sistemas. Medellín 2016 [Tesis de maestría]. thesis Medellin [Internet]. 2016;55.
Available from:
https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/714/1/Tesis_Calidad_Teoria_sistemas_PAGC.pdf
18. Vallejo.M. Relación de calidad de vida laboral y cuidado de enfermería en Emergencia - Huaral. 2019;43. Available from:
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1035/Relacion_VallejoCalderon_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1035
 19. Susanibar v illavicencio G. “Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019.” thesis. 2019;114.
 20. rosa sarate g,rosa ostiguin melendez, ana castro francisco blas balencia. enfermeria covid -19: la voz de sus protagonistas. In: Revista Científica de Enfermería [Internet]. primera ed. escuela nacional fe enfermeria y obstetricia facultad de artes y diseño mexico 2020; 2020. p. 259. Available from:
https://www.aladefe.org/noticias/Enfermeria_y_Covid.pdf

ANEXOS

Anexos 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
¿Cuál es la relación que existe entre la carga laboral y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de covid-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la hoz 2021?	Determinar la relación que existe entre la carga laboral y en la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de covid-19 en el servicio de emergencia	Existe relación entre la carga laboral y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz	V:1 carga Laboral	Tipo: El tipo de investigación es aplicada
<p>Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la carga labor según su dimensión carga física y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19 en el área de emergencia 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre de la carga labora según su dimensión carga mental y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19 en el aérea de emergencia 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la carga laboral y su dimensión turnos a horarios y la cálida del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19 en el área de emergencia 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la carga laboral y su dimensión factores de organización y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19?</p>	<p>Específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la carga labor según su dimensión carga física y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19 en el área de emergencia.</p> <p>Determinar la relación que existe entre de la carga labora según su dimensión carga mental y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19 en el aérea de emergencia.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la carga laboral y su dimensión turnos a horarios y la cálida del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19 en el área de emergencia.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la carga laboral y su dimensión factores de organización y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19 en el área de emergencia</p>	<p>Específicos</p> <p>Existe relación entre la carga labor según su dimensión carga física y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19 en el área de emergencia 2021</p> <p>Existe relación entre de la carga labora según su dimensión carga mental y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19 en el aérea de emergencia.</p> <p>Existe relación entre la carga laboral y su dimensión turnos a horarios y la cálida del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19 en el área de emergencia 2021</p> <p>Existe relación entre la carga laboral y su dimensión factores de organización y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de COVID-19, en el área de emergencia 2021</p>	<p>Dimensiones</p> <p>D1: Carga física D2: Carga mental D3: Trabajos turnos D4: Factores de organización</p> <p>V:2</p> <p>calidad de atención del enfermero</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D 1: Humana D 2: Científica D 3: Entorno</p>	<p>Enfoque: cuantitativo que serán analizados Método: deductivo Diseño: es de diseño descriptivo, observacional, Transversal y correlacional población y muestra: La población está conformada por 100 enfermeras y la muestra es el universo Instrumento: carga laboral CARE-Q (CARING ASSESSMENT) y calidad del cuidado del enfermero (Likert)</p>

ANEXO 2 Matriz de Operacionalización

Operación de variable 1								
Título: Carga laboral y calidad de atención del enfermero en tiempos de COVID-19 percibido por el usuario en el área de emergencia 2021								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINIICON OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº Items	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA LA ASIGNACION DE VARIABLES
Carga laboral	Tipo de variable según su naturaleza: cuantitativa Escala ordinal	define a carga de trabajo como exceso de acciones o tareas que reincidenten en particular en requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral	Es el exceso de acciones o tareas que reincidenten en los profesionales de salud y en especial en los enfermeros del área de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima -Norte ante esta situación los enfermeros están sometidas a un conjunto de exigencias físicas, mentales y mayor responsabilidad; justamente por la gran demanda de pacientes con COVID-19, lo cual puede repercutir en la salud.	Carga física	Postura recta Desplazamiento Esfuerzo muscular	1,2,3 4,5,6, 7,8,9,10,11,12 13,14,15,16	Nivel bajo	(0-22) puntos
				Carga mental	Atención y concentración Pausas y descanso Ritmo de trabajo Tratamiento de la información Información de trabajo	17,18 19,20 21,22 23,24,25,26 27,28		
					Experiencias del trabajador	29,30,31	Nivel alto	(46-68) puntos

				Trabajos a turnos	Relación de turnos Calendario de turnos Estabilidad del grupo Refrigerio adecuado Evaluación de salud Respeto al sueño Protección y seguridad Limitaciones del turno	32, 33, 34,35, 36, 37 38,39,40,41 42,43, 44,		
				Factores de organización	Cantidad de tareas Preparación del trabajador Iniciativa y manejo Informe de desempeño Toma de decisiones Relaciones interpersonales	45,46,47, 48,49,50,51, 52,53,54, 55,56,57,58 60,61,62, 63,64,65,67,68		

Operacionalización de variable la variable 2

Título: Carga laboral y calidad de atención del enfermero en tiempos de COVID-19 percibida por el usuario en el área de emergencia dl Hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2021

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA LA ASIGNACION, VARIABLES DE
Calidad del cuidado de enfermería	Tipo de variable según su naturaleza Cualitativa Escala Ordinal	La calidad como un conjunto de componentes esenciales de la profesión de la enfermera, imparcial, tangible que garantiza el cuidado, buscando el beneficio tanto para el personal como para el paciente	Es un conjunto de componentes esenciales de la profesión de la enfermera, imparcial, tangible que garantiza el cuidado humanizado, que realiza el profesional de enfermería del área de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima - Norte, solo con el objetivo de beneficiar al paciente.	D. Humana	<p>Durante su hospitalización la enfermera lo llama por su nombre.</p> <p>La enfermera le brinda información clara y precisa.</p> <p>La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.</p> <p>La enfermera pide que le llame por su nombre si usted necesita algo</p> <p>La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.</p> <p>La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formular a su doctor cuando lo necesite.</p> <p>La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos a su tratamiento.</p> <p>La enfermera se sienta con usted para entablar conversación.</p> <p>La enfermera lo escucha con atención.</p> <p>La enfermera habla con usted amablemente.</p> <p>La enfermera respeta sus creencias y costumbres.</p> <p>La enfermera identifica y se presenta ante usted.</p>	1 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9, 10, 11, 12,	Buena Moderado Por mejorar	(137-175) punto (109-136) puntos (35-108) Puntos

					<p>La enfermera es amigable y agradable con sus familiares y allegados.</p> <p>La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento, o intervención,</p> <p>La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.</p>	13, 14, 15,		
				D. científica.	<p>La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.</p> <p>La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.</p> <p>La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p> <p>La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.</p> <p>El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.</p> <p>La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.</p> <p>La enfermera se asegura que es sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo.</p> <p>La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.</p> <p>La enfermera responde rápidamente al llamado.</p>	16, 17, 18. 19. 20, 21, 22, 23, 24		

				D. entorno	<p>La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.</p> <p>La enfermera involucra a su familia en su cuidado.</p> <p>Cuando la enfermera esta con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.</p> <p>La enfermera le ayudad a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p> <p>La enfermera acepta que usted quien mejor conoce, y incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.</p> <p>La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.</p>	25, 26, 27, 28, 29 30, 31, 32, 33, 34, 35		
--	--	--	--	---------------	---	---	--	--

ANEXO A: INSTRUMENTO DE RECOLECCION

CUESTIONARIO DE CARGA LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Este instrumento presenta 4 dimensiones con 68 preguntas carga laboral del enfermero en la atención, en tiempos de covid-19 en el área de emergencia.

I. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS: marque con una X

Fecha:

Edad:

Sexo: M

F

Periodo de servicio:

Trabaja en otra parte:

Carga familiar:

Requiere cuidados especiales:

II. INSTRUCCIONES: Marque con X en el casillero que crea conveniente.

	ITEMS		
Nº	DIMENSION CARGA FISICA	SI	NO
	POSTURA CORRECTA		
1	El trabajo le permite cambiar la posición de pie-sentado		
2	Mantiene la columna en una sola postura adecuada de pie o sentado		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral		
	DESPLAZAMIENTO		
4	El trabajo exige movilizarse de un lugar a otro		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral		
6	Ejecuta desplazamientos con carga menor a 2 kilos (bombas, monitores, etc.)		
	ESFUERZO MUSCULAR		
7	El trabajo exige ejercer esfuerzo muscular		
8	Para resolver las tareas utiliza solo la fuerza de las manos		
9	Los enceres están operativos y permiten disminuir el esfuerzo muscular (camas parantes, etc.)		
10	Cuenta con equipos especiales para levantar cargas mayores a 30 kg.		

11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25kg.		
12	El peso de la carga permite movilizarla con facilidad		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse (ejem: pasadizos libres)		
15	Le han brindado información y /o capacitación sobre manipulación correcta de cargas		
16	Ud. Manipula correctamente las cargas tomando medidas y posturas adecuadas		
	DIMENSION 2 CARGA MENTAL	SI	NO
	ATENCION Y CONCENTRACION		
17	El nivel de concentración requerido para la ejecución de la tarea es bajo		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial		
	PAUSAS Y DESCANSO		
19	Su trabajo le permite pequeños descansos en su jornada laboral		
20	Se puede cometer algún error sin daños sobre otras personas		
	RITMO DE TRABAJO		
21	Ritmo de trabajo es por orígenes del exterior		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente resuelto por un trabajador con experiencia		
	TRATAMIENTO DE LA INFORMACION		
23	Su trabajo se fundamenta en métodos de investigación		
24	La información se percibe educada		
25	Entiende con habilidad las instrucciones establecidas		
26	La cantidad de información que se recibe es prudente		
	INFORMACION DE TRABAJO		
27	Le brindan información clara, sencilla y concreta		
28	El diseño de trabajo es conveniente para la ejecución solicitada		
	EXPERIENCIAS DEL TRABAJADOR		
29	La experiencia del trabajador hace que los procedimientos sean efectivos		
30	El trabajador suele efectivizar su labor sin dificultades		
31	El entorno físico proporciona el desarrollo del trabajo		
	DIMENSIONES 3: TRABAJOS A TURNOS		
	RELACION DE TURNOS		
32	El trabajo que ejecuta es a turnos fijos (solo diurnos)		
	CALENDARIO DE TURNOS		
33	El rol de guardia lo conoce con anticipo		
	ESTABILIDAD DEL GRUPO		
34	Los trabajadores participan de la determinación de los grupos		
35	Los equipos de trabajo son constantes		
	REFRIGERIO ADECUADO		
36	Le brinda su institución una comida caliente y balanceada		
	EVALUACION DE SALUD		

37	Le brinda su institución evaluación médica antes de iniciar su trabajo		
	RESPECTO DEL CICLO DE SUEÑO		
38	En su trabajo realiza turnos nocturnos		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia		
40	Procura que los turnos de noches sean menor que turnos diurnos		
41	Se puede practicar el retorno venoso en el turno noche		
	PROTECCION Y SEGURIDAD		
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.		
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche		
	LIMITACIONES DEL TURNO		
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno		
	DIMENSION 4: FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN	Si	No
	CANTIDAD DE TAREAS		
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas		
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas		
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluye tareas de preparación, ejecución y revisión)		
	PREPARACION DEL TRABAJADOR		
48	La preparación de los trabajadores está en la relación con el trabajo que realizan		
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso		
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final		
51	La organización de las tareas esta previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado		
	INICIATIVA Y MANEJO	SI	NO
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias		
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesité		
54	Puede elegir el método de trabajo		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado		
56	Ud. Conoce la definición exacta de las funciones que debe desarrollar en su puesto de trabajo		
57	Las instituciones de ejecución (ordenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores		
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre ordenes o métodos de trabajo, exigencias temporales		
	INFORME DE DESEMPEÑO	Si	No
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado		
	TOMA DE DESICIONES		

60	Generalmente sus jefes toman decisiones consultando a los trabajadores		
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores		
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo		
RELACIONES INTERPERSONALES			
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.		
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.		
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa		
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se Buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.		
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación		

	12	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
	13	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
	14	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
	15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.					
D I M E N S I O N C I E N T I F I C A	16	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico					
	17	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
	18	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
	19	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
	20	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
	21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
	22	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
	23	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
	24	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
	25	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
	26	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
	27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
	28	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
	29	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
	30	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
E I N	31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
	32	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					

T O R N I O N	M	33	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
	E	34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
	N	35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					
	S							
	I							
	O							
	N							

PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO DE INVESTIGACION

Se le invita a usted ser partícipe del estudio de investigación. Antes de determinar si participa o no, deberá conocer y comprender los siguientes apartados:

Título del proyecto: “carga laboral y calidad de atención del enfermero en tiempos de covid-19 percibida por el usuario en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2021”

Nombre del investigador: Lic. Alvaro Cáceres Giovanna Alicia

Propósito del estudio: determinar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad del cuidado del enfermero en tiempos de covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2021.

Beneficios por participar: tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios adecuados de manera individual o grupal que pueda ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se pedirá respetar el cuestionario.

Costos por participar: Usted no hará ningún gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo el investigador podrá conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o cerca de la investigación, puede dirigirse a.....coordinadora de equipo.

Contacto con el comité de ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al.....presidente del comité de Ética de la..... Ubicada en la....., correo electrónico.

Participación voluntaria.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

NOMBRES Y APELLIDOS DEL PARTICIPANTE O APODERADO	FIRMA HUELLA DIGITAL
N ° de DNI	
N ° de teléfono: fijo o móvil o wasap	
Correo electrónico	
NOMBRE Y APELLIDO DEL INVESTIGADOR	FIRMA
N ° de DNI	
N ° teléfono móvil	
NOMBRE Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DE ENCUESTADORES	FIRMA
N ° de DNI	
N ° teléfono	
DATOS DE TESTIGOS PARA LOS CASOS DE PARTICIPANTES ILETRADOS	FIRMA
Nombre y apellidos	
DNI	
Teléfono	

Lima.....2021