



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

“SOBRECARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DOS DE
MAYO - 2021”

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

Presentado por:

AUTORA: BELLIDO FERRO, PATRICIA ESPERANZA

ASESOR: MG. BASURTO SANTILLAN, IVAN JAVIER

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-5472-0853

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por iluminarme y guiarme en este camino y a mi madre, por su apoyo constante para el logro de mis objetivos, estudios y metas profesionales.

Agradecimiento

A la Universidad Privada Norbert Wiener, por abrir sus puertas al conocimiento y al saber. A cada uno de los docentes que me han acompañado durante mi especialización profesional. Al Mgtr. Iván Javier Basurto Santillán, por sus orientaciones y acompañamiento en el desarrollo de esta investigación.

ASESOR:

MG. BASURTO SANTILLAN, IVAN JAVIER

JURADO

PRESIDENTA: Mg María Angélica Fuentes Siles

SECRETARIA: Mg Yurik Anatoli Suarez Valderrama

VOCAL : Mg Efigenia Celeste Valentin Santos

Índice general

Portada.....	¡Error! Marcador no definido.
Título.....	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
4.1. Justificación de la investigación.....	4
4.1.1. Teórica	4
4.1.2. Metodológica.....	5
4.1.3. Práctica.....	5
4.2. Delimitaciones de la investigación	6
4.2.1. Temporal	6

4.2.2.	Espacial	6
4.2.3.	Recursos	6
2.	MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.	Antecedentes.....	7
2.2.	Bases teóricas	10
2.3.	Formulación de hipótesis	17
2.3.1.	Hipótesis general	17
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	17
3.	METODOLOGÍA.....	19
3.1.	Método de la investigación	19
3.2.	Enfoque de la investigación.....	19
3.3.	Tipo de investigación	19
3.4.	Diseño de la investigación.....	19
3.5.	Población, muestra y muestreo	20
3.6.	Variables y operacionalización.....	21
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.7.1.	Técnica	23
3.7.2.	Descripción de instrumentos.....	24
3.7.3.	Validación.....	25
3.7.4.	Confiabilidad	25
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	25
3.9.	Aspectos éticos.....	26
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO.....	27

4.1 Cronograma de actividades	27
4.2. Presupuesto	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	36
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	37
Anexo 2: Operacionalización de la variable o variables.....	38
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	40
Anexo 4: Validez del instrumento	45
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento.....	62
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....	64

RESUMEN

Este estudio se llevará a cabo dentro de la línea de investigación enfermera en emergencias y desastres. Su desarrollo se enfocará en la sobrecarga laboral, aspecto que puede perjudicar severamente al personal de enfermería, más aún en profesionales que laboran en el servicio de emergencias, por el nivel y tipo de atención que ahí se requiere, situación que es necesario detectar para ir regulando y evitar que la satisfacción se vea afectada en los profesionales enfermeros, ya que ello redundaría de forma directa en la atención de los pacientes. **OBJETIVO:** determinar cuál es la relación entre sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021. **MATERIALES Y MÉTODOS:** el enfoque que enmarca el estudio es cuantitativo, de tipo básica, mientras que el alcance es descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, transversal. La muestra de estudio seleccionada será de 50 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo. La técnica será la encuesta y los instrumentos serán el check list en el caso de sobrecarga laboral y el cuestionario en lo que respecta a la satisfacción.

Palabras clave: sobrecarga laboral; satisfacción; personal de enfermería; servicio de emergencias.

ABSTRACT

This study will be carried out within the line of nursing research in emergencies and disasters. Its development will focus on work overload, an aspect that can severely harm nursing staff, even more so in professionals who work in the emergency service, due to the level and type of care that is required there, a situation that must be detected to go regulating and preventing satisfaction from being affected by nursing professionals, as this would have a direct impact on patient care. **OBJECTIVE:** to determine the relationship between work overload and satisfaction in the nursing staff of the Emergency Service of Hospital Dos de Mayo - 2021. **MATERIALS AND METHODS:** The approach that frames the study is quantitative, of a basic type, while the scope is descriptive-correlational, with a non-experimental, cross-sectional design. The selected study sample will be 50 nursing professionals who work in the Emergency Service of Hospital Dos de Mayo. The technique will be the survey and the instruments will be the check list in the case of work overload and the questionnaire regarding satisfaction.

Keywords: work overload; satisfaction; nursing staff; emergency services.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El ámbito sanitario a nivel mundial aún tiene muchas brechas por cerrar, una de ellas está constituida por el número de profesionales de enfermería que es insuficiente para brindar atención a la abrumadora demanda de pacientes que superan ampliamente los esfuerzos que vienen realizando los 27,9 millones de enfermeros registrados hasta el año 2020, situación que el Consejo Internacional de Enfermeras considera de urgente solución, para cubrir el déficit de 5,9 millones que se necesitarían en el contexto global (1)). Este panorama, genera situaciones de sobrecarga laboral que muchas veces supera las fuerzas del personal de enfermería, provocando un impacto directo en la satisfacción que puedan sentir respecto al trabajo que realizan y, con ello, poniendo en riesgo la labor que realizan dentro de contexto tan álgidos como los servicios de emergencia (2).

Desde esta perspectiva la sobrecarga laboral se convierte en una problemática que provoca gran preocupación, ya que sus efectos no solo afectan la satisfacción con su trabajo y el entorno en el que lo lleva a cabo, sino que puede provocar situaciones de estrés, que pueden decantar en diferentes reacciones emocionales, comportamentales, cognitivas y fisiológicas, afectando a los profesionales de enfermería y a los pacientes que tiene a su cargo (3). No en vano, la Organización Internacional del trabajo señaló que la sobrecarga laboral se constituye en un grave riesgo para la salud de las personas que trabajan, pues incide de manera directa en su estado mental y físico (4).

Este panorama reviste especial preocupación dado el trabajo que desarrolla el personal enfermero con los pacientes que acuden a atenderse en el ámbito de emergencia, pues, dado que no se encuentran en buen estado físico y emocional se pueden generar eventos adversos o situaciones diversas que perjudiquen sin querer a personas que requieren de

atención inmediata y de calidad (5). Cabe mencionar aquí que la gran diversidad de responsabilidades y funciones que despliega este segmento profesional, hace que la enfermería sea considerada como la cuarta actividad con mayor nivel de estrés en el mundo, siendo quizá una de las menos reconocidas en la sociedad (6).

En Latinoamérica, se han hallado algunas investigaciones acerca de la sobrecarga laboral en enfermeros. Así, en un estudio llevado a cabo en México se halló una investigación que evidenció un exceso en las cargas horarias, inadecuadas condiciones de trabajo y la asignación de paciente que exceden sus capacidades, situación que provoca elevados índices de insatisfacción laboral en profesionales de enfermería (7).

A nivel nacional, se encuentra una realidad similar dado el contexto de emergencia que vive el sector sanitario y que no brinda las condiciones adecuadas para que los enfermeros realicen su labor de forma satisfactoria. En esta línea, se encuentran muchas barreras como la infraestructura de los diversos nosocomios que existen en el Perú, una insuficiente distribución de equipos y materiales destinados a la atención de situaciones de emergencia, la falta de equidad en la distribución de profesionales, pues la mayor parte se concentra en Lima, dejando a las provincias desprovistas de atención por parte de estos profesionales. No se puede dejar de lado aquí la excesiva recarga de horarios y los exiguos sueldos que no permiten cubrir de forma plena las necesidades de estos profesionales, quienes deben asumir otras actividades que nos les permite concentrarse de forma permanente en una sola labor, provocando cansancio, agotamiento emocional y desgaste físico que pone en riesgo la atención de calidad en el servicio de emergencia (8).

Como se ha señalado, estas problemáticas se agudizan a nivel de las regiones del país, pues aquí se suman otras dificultades adicionales a la demanda de pacientes, ya de por sí muy elevada. Así, se encuentran situaciones como el desplazamiento para llegar a las zonas más alejadas, pues no existe transporte permanente; la escasez de lugares adecuados para una

atención de emergencia, la demora en el envío de medicamentos, la falta de implementos para la atención clínica, entre otros que conllevan a situaciones de estrés en el personal de enfermería, poniéndolos en riesgo de ver afectada su salud y el desarrollo de sus actividades, afectando a su vez a los pacientes. (9). Todo ello, conlleva a situaciones de insatisfacción laboral que muchas veces decanta en la renuncia o alejamiento de los enfermeros, debido a la agobiante situación que deben afrontar y que puede afectar su comportamiento dentro del contexto de trabajo, así como daños físicos y afectivos que redundan negativamente en la normal atención a los pacientes del ámbito de emergencia, (10).

En el Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo, se ha encontrado la presencia de las diversas situaciones detalladas aquí, haciendo necesario determinar cuál es la relación entre sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021, con la finalidad de precisar qué aspectos deben fortalecerse o replantearse para optimizar las condiciones en las que labora el personal enfermero, buscando mejorar su satisfacción laboral y, principalmente, lograr que el servicio que se brinda dentro del servicio de emergencia reúna los estándares de calidad que se requieren dentro del sector salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre nivel de carga física y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021?

2. ¿Cuál es la relación entre nivel de carga mental y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021?
3. ¿Cuál es la relación entre nivel de trabajo a turnos y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021?
4. ¿Cuál es la relación entre nivel de factores de la organización y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar cuál es la relación entre nivel de carga física y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.
2. Determinar cuál es la relación entre nivel de carga mental y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.
3. Determinar cuál es la relación entre nivel de trabajo a turnos y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.
4. Determinar cuál es la relación entre nivel de factores de la organización y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

4.1. Justificación de la investigación

4.1.1. Teórica

La elaboración de esta investigación ha implicado una profunda revisión de la bibliografía respecto a las variables sobrecarga laboral y satisfacción en enfermeras, actividad que ha permitido detectar vacíos del conocimiento, pues si bien es cierto existe amplia información respecto a cada variable de manera independiente, no sucede lo mismo cuando se abordan de manera conjunta. Por tanto, este trabajo permitirá enriquecer los conocimientos al respecto, sobre las bases teóricas que sustentan la problemática. Del mismo modo, se considera como una parte importante de esta investigación los postulados propuestos desde el ámbito de la enfermería y, para ello, se considerarán las teorías del entorno de Florence Nightingale y fenomenológica de Jane Watson.

4.1.2. Metodológica

Esta investigación se elaborará a través de la utilización de dos instrumentos para recoger la información. El primero, para medir la sobrecarga laboral, debidamente validado por Gonzáles en el año 2018, y el segundo para medir la variable satisfacción con la validación realizada por Nieto en el año 2019. Del mismo modo, la metodología que se empleará para el estudio se constituirá en una interesante referencia para próximas investigaciones que aborden estas variables.

4.1.3. Práctica

El estudio que se propone aquí pretende recabar información debidamente fundamentada para tomar decisiones que contribuyan a optimizar la labor que realiza el personal que trabaja dentro del Servicio de Emergencia del Hospital Dos de Mayo, de modo que se pueda contar con entornos y condiciones de trabajo que reduzcan el nivel de sobrecarga laboral y contribuyan a genera una mayor satisfacción en el personal enfermero, aspectos que redundarán en beneficio de los pacientes.

4.2. Delimitaciones de la investigación

4.2.1. Temporal

La investigación se llevará a cabo durante el periodo octubre – diciembre de 2021.

4.2.2. Espacial

La investigación se llevará a cabo en el Servicio de Emergencia del Hospital Dos de Mayo, situado en el Parque “Historia de la Medicina Peruana”, sito en la cuadra 13 de la avenida Grau, Cercado de Lima.

4.2.3. Recursos

Se contará con el apoyo de recursos humanos que contribuirán a desarrollar la investigación en sus diferentes etapas. También se requerirá de recursos materiales que se constituirán en un medio para organizar cada una de las acciones que conlleva el estudio. Todo ello será autofinanciado por la investigadora.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En el contexto internacional se encontró la investigación efectuada por De Carvalho (2021) con el objetivo de “Identificar los niveles de satisfacción y sobrecarga relacionadas con el trabajo del equipo de enfermería de un hospital psiquiátrico”. La metodología fue exploratoria, cuantitativa, descriptiva. La muestra fue de 130 profesionales. El instrumento fue la escala brasileña de Evaluación de la Satisfacción (abreviado Satis-BR) y sobrecarga (abreviado BR-impacto). Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción fue moderado con un puntaje de 3.22, mientras que la carga de trabajo también fue moderada con un puntaje de 2.11. Se concluyó que existe niveles moderados de sobrecarga laboral y satisfacción (11).

Flores et al. (2019) en Brasil, con el objetivo de “Evaluar la satisfacción labora y sobrecarga de trabajo en médicos, enfermeras, psicólogos y técnicos de enfermería”. La metodología fue transversal. La muestra fue 61 profesionales. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario sociodemográfico, impacto laboral (Impacto – Br) y la Escala de satisfacción del profesional de salud mental (Satis – Br). La puntuación de sobrecarga de trabajo en las enfermeras fue de $2,92 \pm 0,42$, mientras que el puntaje de satisfacción en este grupo profesional fue de $3.38 \pm 0,51$, puntajes inferiores a los alcanzados por otros profesionales. Asimismo, se halló que la mayor incidencia fue la sensación de cansancio físico debido a la sobrecarga laboral. Se concluyó que las enfermeras son las más afectadas por la sobrecarga laboral y ello genera sensación de insatisfacción en este grupo profesional (12).

Wang y Li (2019) en su estudio tuvo el objetivo de “Examinar la relación entre sobrecarga de roles y la satisfacción de enfermeras chinas”. La metodología seguida fue cuantitativa y

correlacional. Se contó con 254 profesionales enfermeros como muestra. El instrumento fue el cuestionario para medir las dos variables. Los resultados mostraron que la sobrecarga de roles se encuentra asociada a la satisfacción laboral. Se concluyó que las emociones negativas y las autoevaluaciones son aspectos clave en esta relación (13).

Holland et al. (2019) en su investigación tuvieron el objetivo “Examinar las relaciones entre carga de trabajo percibida, la satisfacción con el equilibrio entre el trabajo y la vida privada y la intención de dejar la ocupación”. La metodología fue cuantitativa. Se tuvo una muestra de 2984 enfermeras. El instrumento aplicado fue el cuestionario para cada variable de estudio. Los resultados evidenciaron que existe relación entre la carga de trabajo y la satisfacción con el equilibrio de trabajo, emociones que se asocian con la intención de dejar la ocupación. Se concluyó que el control de la sobrecarga laboral está en las personas que administran la fuerza laboral y deben ser una prioridad para la administración de recursos humanos (14).

Lacerda (2017) en su investigación tuvo el objetivo de “Identificar los niveles de satisfacción y sobrecarga relacionados con el trabajo”. La metodología seguida fue transversal. La muestra fue de 103 técnicos de enfermería. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario sociodemográfico y ocupacional, asimismo las escalas SATIS-BR e IMPACTO BR. Los resultados evidenciaron una puntuación media de 3.1 para la variable satisfacción, en cuanto a la carga de trabajo se encontró una mayor incidencia negativa en el funcionamiento del trabajo en equipo. Se encontró relación estadísticamente significativa entre ambas variables de estudio. Se pudo concluir que esta relación evidencia la necesidad de mejorar el contexto de trabajo (15).

A nivel nacional cabe indicar aquí el estudio desarrollado por Puglisevich (2018) en Trujillo, cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre la sobrecarga con la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray en el

periodo octubre 2018”. La metodología fue no transversal, descriptiva correlacional. La muestra fue de 93 enfermeras. Se aplicó el cuestionario para las dos variables de estudio. Los resultados mostraron que el 98% tiene un alto nivel de sobrecarga laboral y se encontró un nivel alto de no satisfacción en el 56%. La conclusión a la que se arribó señala que existe una relación de alta significancia entre variables, con un Rho de ,985 (16).

Por su parte, Nieto (2019) en Pacasmayo, realizaron su estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018”. La metodología fue descriptiva – correlacional. Se contó con una muestra de 75 personas. Los instrumentos fueron el cuestionario de sobrecarga laboral y el cuestionario de satisfacción laboral. En los resultados se encontró que la sobrecarga laboral es baja en el 73% de la muestra, mientras que la satisfacción laboral alcanzó un nivel de muy satisfecho en el 66%. Se concluyó que existe relación con un nivel de significancia de $p < 0.05$ (17).

García y Leandres (2018) en Arequipa efectuaron su estudio estableciendo como objetivo “Establecer la relación entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo-ESSALUD, Arequipa 2017. La metodología aplicada fue cuantitativa, descriptiva y correlacional. La muestra fue de 85 enfermeras. Los instrumentos fueron la Escala ETECTE (carga laboral) y la Escala SL-SPC (satisfacción laboral). Se encontró que el 44,7% tienen una carga laboral excesiva, mientras que la satisfacción laboral fue regular en el 85,9%. Se concluyó que no existe relación entre ambas variables de estudio (18).

Campos (2019) elaboró su estudio con el objetivo de “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018”. La metodología seguida fue no experimental y descriptivo-correlacional. Se contó con 42 enfermeras como muestra de estudio. Los instrumentos fueron dos cuestionarios. Se

encontró que existe un nivel de carga laboral medio en el 76,2% y un nivel de satisfacción laboral bajo en el 66,7%. Se concluyó que existe relación inversa entre las variables carga laboral y satisfacción de enfermería. (19).

López y Moreno (2019) en Lima, llevaron a cabo su investigación con el objetivo de “Establecer la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”. La metodología fue cuantitativa, de tipo básica, correlacional, no experimental, transversal. Se tuvo una muestra de 100 enfermeros. Los instrumentos que se aplicaron fue el cuestionario para ambas variables estudiadas. Los resultados evidenciaron que la carga laboral tuvo un nivel medio en el 60% de la muestra y la satisfacción laboral tuvo un nivel medio en el 79% de enfermeras. Se concluyó que existe relación indirecta y significativa entre las dos variables con un $\rho=0.366$, $p=0.000$ (20).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sobrecarga laboral

Se iniciará este acápite señalando que la sobrecarga laboral se ha definido como la interacción existente entre nivel de exigencia de las ocupaciones laborales y las capacidades que una persona tiene para poder realizarlas (21). Desde esta perspectiva, esta investigación se enfoca en los requerimientos laborales que asume el personal de enfermería y las capacidades que tienen para poder realizarlas, en lo que respecta a las competencias técnicas, de conocimiento, así como aspectos de infraestructura, equipos y mobiliario (22). Desde esa perspectiva, es importante tomar en cuenta que el personal enfermero labora en condiciones de alta demanda física, psicológica y mental, factores que generan un alto nivel de sobrecarga (23). Todo ello por la brecha existente entre la demanda de atención y la capacidad del personal de enfermería para asumirla, debido al

insuficiente número de este grupo profesional, corriendo un alto riesgo de padecer diversas problemáticas que pueden afectar su bienestar y salud (24).

Cabe mencionar aquí la definición que señala a la sobrecarga laboral como el conjunto de actividades que producen alta demanda emocional, física y cognitiva que excede la capacidad que una persona tiene para afrontarlas (25). Así también, se puede señalar que la sobrecarga laboral es el exceso de carga laboral que tiene el personal y que genera afectación en su estado de salud, perjudicando por ello la calidad de atención (26). En este sentido, no se puede dejar de mencionar que la sobrecarga laboral enfermera en los servicios de emergencia se encuentra estrechamente asociada a la eficiencia y eficacia en el servicio que se brinda, pero si existe un amplio rango de carga en las labores, lograr estos criterios se hace complicado (27).

2.2.1.1. Dimensiones

Las dimensiones que se consideran para efectos de esta investigación son cuatro:

Dimensión carga física

Está referida a las capacidades que tienen las enfermeras y todas las competencias que tienen para llevar a cabo las actividades y todo lo que implica respecto a los recursos, carga de materiales, posición, esfuerzo físico excesivo, entre otros factores que producen una carga que excede sus fuerzas para la labor que tiene bajo su responsabilidad (28).

Dimensión carga mental

Esta dimensión está referida a los esfuerzos que lleva a cabo el personal de enfermería en cuanto al cumplimiento de los procedimientos, normas, protocolos y demanda cognitiva que puede generar un alto nivel de estrés en ellos (28).

Dimensión nivel de trabajo a turnos

Esta dimensión se enfoca en los horarios que se asignan a los profesionales de enfermería y que pueden exceder sus capacidades, situación que se produce de forma reiterativa debido al número insuficiente de personal que trabaja en las diversas instituciones sanitarias (29).

Dimensión relaciones interpersonales

Está orientada al nivel de interacción que se produce entre los profesionales de enfermería y las personas que se encuentran a su alrededor, tanto compañeros de trabajo, como familiares y pacientes, tomando en cuenta componentes como la comunicación, la disposición, la afabilidad, la empatía y la asertividad (30).

2.2.1.2. Teorías que sustentan la variable sobrecarga laboral

La teoría que sustenta esta variable se basa en el modelo de trabajo equilibrado propuesto por Smith y Carayon que considera diversos elementos que involucran al individuo en las múltiples labores que realizan para desarrollar un trabajo específico y que se encuentran ligadas a condiciones laborales determinadas (31). En esta línea, esta teoría propugna que el bienestar de cada colaborador debe ser enfocado desde una visión que contemple como centro al ser humano y su bienestar, mediante un sistema de trabajo debidamente equilibrado. De no realizarse así puede producirse un marcado deterioro en el estado psicológico y fisiológico en la persona, mermando así el servicio que brinda el personal enfermero y el cuidado humanizado para el que están llamado (32).

No se puede dejar de mencionar aquí la teoría del entorno propuesta por Florence Nightingale, pionera en este campo profesional, quien brinda especial relevancia al ámbito en el cual se despliegan las acciones inherentes a la labor de enfermería, pues se considera que ese es un aspecto fundamental para brindar cuidados de calidad a los pacientes. En esa

línea, se puede anotar la relevancia de promover espacios de trabajo que reúnan las condiciones necesarias para que el personal enfermero pueda desarrollar sus acciones, promoviendo el cuidado humanizado dentro del ámbito sanitario, sobre la base de un personal enfermero que cuente con las herramientas y condiciones necesarias para llevar a cabo su labor (33).

También cabe señalar aquí la Teoría del Cuidado Humano Transpersonal que propuso Jean Watson que pone en un lugar muy especial la labor que desarrollan las enfermeras, estableciendo la necesidad de lograr que ellas se encuentren bien humana, emocional y espiritualmente, reuniendo así las condiciones adecuadas para cumplir con su misión principal que es el cuidado humanizado de los pacientes; de esta forma esta sensación de bienestar se verá reflejada en la calidad de la atención enfermera (34).

2.2.2. Satisfacción laboral

Una primera definición que surge respecto a la satisfacción laboral señala que es la percepción subjetiva que tiene una persona al realizar la evaluación de sus experiencias laborales y que reflejan de forma subjetiva sus vivencias y que serán el principio para asimilar el entorno, desencadenado el grado de satisfacción laboral que tiene (35). Otra definición que servirá como sustento de esta investigación es aquella que la visualiza como un conjunto de sentimientos que pueden ser positivos o negativos de un trabajador respecto a la labor que lleva a cabo y las condiciones en las que se realiza (36).

Es importante preciar aquí que la satisfacción laboral se constituye en uno de los principales pilares de la calidad de vida dentro de un entorno de trabajo y se define como un indicador de la postura que un trabajador tiene respecto a su ámbito laboral; en esa línea, si la satisfacción se encuentra en un nivel bajo se pueden encontrar signos de fatiga o de sensación de monotonía que puede genera daño en la cantidad y calidad de las labores

que se llevan a cabo, produciendo casos de ausentismo e incluso absentismo. Esta situación tiene especial incidencia en el caso de personal de enfermería, dado el tipo de casos que atienden y las situaciones que deben afrontar debido a la naturaleza de su trabajo (37).

Desde esta perspectiva, cabe señalar que la insatisfacción laboral en los profesionales de enfermería se encuentra asociada a limitantes que se producen en el ámbito de trabajo, la falta de oportunidades para mejorar su crecimiento profesional, escaso apoyo para conseguir sus metas, entre otros aspectos (38) que redundan de forma decisiva en la calidad de los cuidados y la atención que las enfermeras brindan dentro los entornos asistenciales, poniendo en riesgo el bienestar y recuperación de los pacientes, situación que adquiere mayor connotación en el ámbito de emergencia, dado el estado de salud en el que llegan los pacientes a dicho servicio (39).

En este sentido, es pertinente resaltar la función que cumplen las enfermeras para la atención en los servicios de emergencia, pues su trabajo es transversal dentro de las instalaciones de salud, ya que son las encargadas de coordinar con otras especialidades para brindar la práctica clínica y la calidad de los cuidados asistenciales, garantizando así la seguridad y atención integral de los pacientes. Sin embargo, para poder realizarlo es necesario que se encuentren bien de salud y emocionalmente equilibradas (40).

2.2.2.1. Teorías que sustentan la variable satisfacción laboral

Para iniciar el apartado referido a las teorías de sustento, conviene señalar como primer referente la teoría de los dos factores de Herzberg, quien propugnó que los factores que pueden generar la satisfacción en los trabajadores son dos. De esta forma, el primero corresponde a los factores motivadores y el segundo los que están enfocados en factores de higiene. Desde esta perspectiva, se considera que las personas no solo laboran por un tema de subsistencia o económicos, sino también para lograr el desarrollo personal y

profesional, aspectos que permiten alcanzar la autorrealización. Asimismo, señala que los factores motivadores pueden afectar la satisfacción, si no se logra promover interés en los trabajadores, mientras que los factores higiénicos se constituyen en una función preventiva de la insatisfacción (41).

En esta misma línea, cabe resaltar que esta teoría se encuentra íntimamente ligada a aspectos como la satisfacción del personal, ya que se considera como un elemento primordial para alcanzar los objetivos institucionales y, por ende, el éxito de las organizaciones. Desde esta perspectiva, la motivación se constituye en un elemento que propicia el interés en el trabajo, en realizar las acciones poniendo todo de sí para cumplir con las responsabilidades y contribuir a las metas que se promueven dentro de las instalaciones de salud. Mientras que los factores higiénicos implican que todos los trabajadores, en este caso enfermeras de emergencia, deben contar con materiales y condiciones mínimas indispensable para llevar a cabo su labor (42).

La teoría enfermera que sustenta la variable satisfacción laboral, encuentra uno de sus principales referente en Virginia Henderson, quien realiza diversas precisiones respecto a la labor de enfermería y la misión que cumplen, pues, para ella, el rol que asumen es vital dentro de todo el equipo sanitario. Sin embargo, también destaca que los profesionales de enfermería deben tener autonomía, con base en la satisfacción de necesidades individuales que le proporcionen la solidez y estabilidad necesarias para aplicar el cuidado humanizado. El hecho de contar con personal enfermero debidamente equilibrado permite dar una estructura sólida a la labor que se realiza, pues el hecho de sentirse satisfechos con las condiciones en las cuales despliegan su labor redundan en las acciones que realizan con los pacientes (43).

2.2.2.2. Dimensiones de la variable práctica de enfermería

Satisfacción con la supervisión y participación en la organización

Esta dimensión está referida a factores como la percepción de supervisión que tienen los profesionales de enfermería, el trato justo que deben recibir, su involucramiento para tomar decisiones y la capacitación que se recibe dentro de la empresa (17).

Satisfacción con la remuneración y las prestaciones

Se enfoca en el cumplimiento de convenios laborales que se puedan asumir dentro de la organización, las negociaciones laborales y salario que se establecen entre los empleadores y el personal, los incentivos económicos recibidos, la promoción del puesto que representa una forma de ir creciendo profesionalmente dentro la institución, la formación recibida dentro de la empresa, como una manera de fortalecer las competencias profesionales (17).

Satisfacción intrínseca

Se enfoca en elementos puntuales como el entorno físico y el espacio adecuado en los que se despliegan las acciones laborales; la higiene como elemento fundamental, más aún en el caso de la labor enfermera, pues es necesario preservar la salud e integridad de los profesionales y pacientes; limpieza y salubridad, temperatura, ventilación e iluminación, todos ellos factores medulares para desarrollar un cuidado humanizado dentro de las instalaciones hospitalarias (17).

Satisfacción con la cantidad y calidad de producción

Esta dimensión está referida al ritmo de trabajo, que muchas veces excede las capacidades del personal enfermero; la cantidad de trabajo que en no pocas ocasiones supera el tiempo adecuado y las fuerzas de los profesionales de enfermería; los recursos disponibles y la calidad que se logra en el desarrollo del servicio (17).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación positiva y significativa entre sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación positiva y significativa entre nivel de carga física y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre nivel de carga física y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación positiva y significativa entre nivel de carga mental y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre nivel de carga mental y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación positiva y significativa entre nivel de trabajo a turnos y satisfacción

en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre nivel de trabajo a turnos y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación positiva y significativa entre nivel de factores de la organización y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre nivel de factores de la organización y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Para efectos del estudio se utilizará el método hipotético deductivo, el cual se sustenta en la teoría existente para contextualizarla en un ámbito específico, que permita estudiar las variables sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo, con el objeto de establecer posibles relaciones (44).

3.2. Enfoque de la investigación

Será cuantitativo, ya que hará uso de herramientas estadísticas para realizar la medición y contrastación de las variables de estudio, con base en la teoría que las sustenta, de manera que los resultados que se obtengan puedan generalizarse en beneficio de la comunidad científica, constituyéndose en un importante referente para estudios posteriores (45).

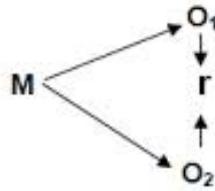
3.3. Tipo de investigación

Será básica, pues los resultados a los que se arribe constituirán un aporte para la literatura existente sobre las variables sobrecarga laboral y satisfacción, especialmente si se considera que actualmente los estudios sobre estas dos variables juntas, dentro del entorno de emergencia, aún son insuficientes en el ámbito peruano (45).

3.4. Diseño de la investigación

Será no experimental, ya que las variables no serán manipuladas y transversal porque la información se recolectará en un único momento. El alcance será descriptivo pues se llevará a cabo la descripción de cada una de las variables y dimensiones y será

correlacional porque se pretende efectuar la contrastación de hipótesis para establecer las probables relaciones, tal como se puede ver en el siguiente esquema. (45)



M : personal enfermero del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo

O1: Sobrecarga laboral

O2: Satisfacción

R: relación entre sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Se define como un conjunto de unidades o personas que tienen rasgos similares y en este estudio se han considerado a 50 enfermeros que laboran en el Servicio de Emergencias del hospital donde se desarrollará el estudio. Para seleccionarla se han considerado los siguientes criterios:

Criterio de inclusión

- Enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital Dos de Mayo de forma activa y permanente.
- Enfermeras que acepten participar y hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital Dos de Mayo que se encuentran de licencia o de vacaciones.

- Enfermeras que no acepten participar y hayan firmado el consentimiento informado.

Muestra

Con la finalidad de obtener una mayor precisión en los resultados, al ser una población pequeña y finita, la muestra estará constituida por todas las unidades propuestas en la población, es decir, 50 profesionales de enfermería que trabajan dentro del contexto de investigación.

Muestreo

El muestreo será no probabilístico, ya que la muestra será seleccionada por la investigadora, en función a la accesibilidad que se tiene y a la intención de reflejar de manera objetiva los resultados obtenidos. (45)

3.6. Variables y operacionalización

Las variables son:

V1: Sobrecarga laboral

V2: Satisfacción

Ambas variables son cualitativas, de medición nominal.

Definición conceptual de la variable sobrecarga laboral:

Interacción entre el nivel de las exigencias en las actividades de trabajo y las capacidades que una persona tiene para realizarlas. (45)

Definición operacional de la variable sobrecarga laboral:

Interacción entre el nivel de las exigencias en las actividades de trabajo y las capacidades que laboran en el Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo, considerando las dimensiones carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización, que se medirán a través de un cuestionario.

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Sobrecarga laboral	Interacción entre el nivel de las exigencias en las actividades de trabajo y las capacidades que laboran en el Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo, considerando las dimensiones carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización, que se medirán a través de un cuestionario.	Carga física	<ul style="list-style-type: none"> • Postura • Desplazamiento • Esfuerzo muscular 	Si 1 No 0	Alto 46-68 Medio 23-45 Bajo 0-22
		Carga mental	<ul style="list-style-type: none"> • Atención • Pausas • Ritmo de trabajo • Tratamiento • Información • Experiencias 		
		Trabajo a turnos	<ul style="list-style-type: none"> • Turnos • Calendario • Estabilidad • Registro adecuado • Evaluación de la salud • Respeto al ciclo de vida • Protección y seguridad • Limitaciones 		
		Factores de organización	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas • Preparación • Iniciativa • Informes • Toma de decisiones • Relaciones interpersonales 		

Definición conceptual de la variable satisfacción:

Indicador de la postura que un trabajador tiene respecto a su ámbito laboral (37).

Definición operacional de la variable satisfacción:

Indicador de la postura que tiene el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo dentro de su entorno laboral, que considera las dimensiones satisfacción con la supervisión y participación, satisfacción con la remuneración y prestaciones, satisfacción intrínseca, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la cantidad y calidad, que se medirán a través de un cuestionario.

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
Satisfacción	Indicador de la postura que tiene el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo dentro de su entorno laboral, que considera las dimensiones satisfacción con la supervisión y participación, satisfacción con la remuneración y prestaciones, satisfacción intrínseca, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la cantidad y calidad, que se medirán a través de un cuestionario.	Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	<ul style="list-style-type: none"> Percepción de la supervisión Justicia en el trato recibido Participación en la toma de decisiones Formación recibida por la empresa 	Nominal	Muy satisfecho: (16 - 18) Satisfecho: (12 - 15) Insatisfecho: (9 - 11)
		Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de convenios laborales Incentivos económicos Negociaciones laborales y salario La promoción de puesto Formación recibida por la empresa 		Muy satisfecho: (11 - 12) Satisfecho: (8 - 10) Insatisfecho: (6 - 7)
		Satisfacción intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidades que ofrece el trabajo La satisfacción que ofrece el trabajo Capacidad de decisión autónomamente aspectos relativos a su área 		Muy satisfecho: (7 - 8) Satisfecho: (5 - 6) Insatisfecho: (4)
		Satisfacción con el ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> Entorno físico y espacio adecuado Higiene, limpieza y salubridad Temperatura, ventilación e iluminación 		Muy satisfecho: (7 - 8) Satisfecho: (5 - 6) Insatisfecho: (4)
		Satisfacción la cantidad y calidad de producción	<ul style="list-style-type: none"> Ritmo de trabajo Cantidad de trabajo Materiales con los que se dispone Calidad final del trabajo 		Muy satisfecho: (7 - 8) Satisfecho: (5 - 6) Insatisfecho: (4)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se utilizará en esta indagación es la encuesta y el instrumento será el cuestionario, los cuales permitirán medir las variables sobrecarga laboral y satisfacción, de acuerdo al detalle que se brinda en el siguiente acápite.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Ficha técnica 1

Denominación: Cuestionario para medir la variable sobrecarga laboral.

Autora: Gonzáles (2018).

Ejecución: individual

Duración: 30 minutos

Población de aplicabilidad: personal enfermero del Servicio de Emergencias del Hospital

Dos de Mayo

Descripción:

Dimensiones: carga física (con 16 ítem); carga mental (con 15 ítem); trabajo a turnos (con 13 ítem) y factores de organización (con 24 ítem).

Forma de calificación: Alto (46-68), Medio (23-45) y Bajo (0-22)

Ficha técnica 2

Denominación: Cuestionario para medir la variable satisfacción

Autor: Adaptado por Nieto (2019)

Ejecución: individual

Duración: 25 minutos

Población de aplicabilidad: personal de enfermería del Servicio de Emergencias del

Hospital Dos de Mayo

Descripción:

Dimensiones: satisfacción con la supervisión y participación en la organización (con 9 ítem), satisfacción con la remuneración y las prestaciones (con 6 ítem), satisfacción

intrínseca (con 4 ítem), satisfacción con el ambiente físico (con 4 ítem) y satisfacción con la cantidad y calidad de producción (con 4 ítem)

Forma de calificación:

Satisfacción con la supervisión y participación en la organización (16 - 18 pts. 12 - 15 pts. 09 - 11 pts.); satisfacción con la remuneración y las prestaciones (11 - 12 pts. 08 - 10 pts. 06 - 07 pts.); satisfacción intrínseca (7 - 8 pts. 5 - 6 pts. 4 pts.); satisfacción con el ambiente físico (7 - 8 pts. 5 - 6 pts. 4 pts.) y Satisfacción con la cantidad y calidad de producción (7 - 8 pts. 5 - 6 pts. 4 pts.)

3.7.3. Validación

La validación se llevó a cabo por medio del juicio expertos y la documentación se encuentra en el apartado de anexos de esta investigación.

3.7.4. Confiabilidad

En el caso del cuestionario para medir la variable sobrecarga laboral fue sometida a confiabilidad por Gonzáles (2018), obteniendo un coeficiente de $Kr = 0,92$, mientras que Nieto (2019) realizó la confiabilidad del cuestionario para medir la variable satisfacción, obteniendo un Alfa de Cronbach 0,899.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Este proceso iniciará al momento de tener los datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos, los cuales serán trasladados a una tabla de Excel 2016. Posteriormente esta data se traslada a un SPSS vs. 27, con la finalidad de elaborar las estadísticas descriptivas,

mediante el uso de tablas y figuras y las estadísticas inferenciales que permitirán contrastar las hipótesis establecidas, con el objeto de determinar las posibles relaciones.

3.9. Aspectos éticos

Dado que esta investigación se llevará a cabo dentro del ámbito de la salud, se aplicarán los principios inherentes a la bioética.

Principio de autonomía

Se pondrá en práctica al establecer comunicación con el personal enfermero, para darles a conocer en qué consiste la investigación, invitándolas a ser parte de la misma, asegurándoles que se respetará su decisión de participar o no.

Principio de beneficencia

Consiste en dar a conocer a las enfermeras participantes los beneficios que comporta la investigación para ellas y cómo contribuirá a mejorar las condiciones de trabajo dentro de su ámbito laboral, en aras de elevar sus niveles de satisfacción.

Principio de maleficencia

Todas las enfermeras que integran la muestra de estudio sabrán que su participación no conlleva riesgos para su bienestar o su salud, por el contrario se resaltarán los aspectos que contribuirán para optimizar el contexto de trabajo de este grupo de profesionales de la salud y reducir las situaciones de sobrecarga laboral.

Principio de justicia

Se brindará un trato respetuoso al personal de enfermería que participen en el estudio, tratando a todos por igual, sin ningún tipo de discriminación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021																
	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Identificar problemática	X	X															
Indagar y seleccionar literatura	X	X	X	X													
Determinar problemática y marco teórico			X	X													
Redactar justificación			X	X													
Precisar objetivos.			X	X													
Redactar metodología			X	X	X												
Especificar población, muestra, muestreo				X	X												
Precisar técnica e instrumentos					X												
Precisar principios bioéticos						X											
Determinar técnicas de análisis						X											
Elaborar propuesta administrativa						X											
Anexos						X											
Presentar proyecto para aprobación						X											
Aplicar instrumentos							X	X	X	X	X	X					
Elaborar Informe Final											X	X	X	X	X		
Sustentar																	X

4.2. Presupuesto

Bienes		
Material de oficina	Cantidad	Costo
Papel		50.00
Laptop	1	3500.00
TOTAL		3550.00
Servicios		
Impresiones		120.00
Anillados		20.00
Estatígrafo		1500.00
Digitador		200.00
Internet		200.00
Viáticos		500.00
Pasajes		160.00
TOTAL		2700.00
Consolidado		
Bienes		3550.00
Servicios		2700.00
Total, netos soles S/.		6250.00

Financiamiento de la investigación

Será autofinanciado.

REFERENCIAS

1. Consejo Internacional de Enfermeras. Escasez mundial de enfermería y retención de enfermeras. [Internet]. 2020. Obtenido en: https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief_Nurse%20Shortage%20and%20Retention_SP.pdf
2. Molina P, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Medicina y Seguridad del Trabajo, [Internet]. 2021; 65(256): 177-185. Obtenido en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177
3. Martínez MV, Ruiz V, Perales D. Estado actual del estrés en el personal de Enfermería en servicios de urgencias. Revista Electrónica de Portales Médicos.com [Internet]. 2017. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/estres-personal-de-enfermeria-urgencias/>
4. Garza R, Meléndez MC, Castañeda H, Aguilera A, Acevedo G, Rangel S. Nivel de estrés en enfermeras que laboran en área de hospitalización. Desarrollo Científ Emferm. [Internet]. 2011; 19(1) 15-19. Disponible en: <http://www.index-f.com/dce/19pdf/19-015.pdf>
5. Saltos M, Pérez CN, Suárez R, Linares SM. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. Revista Cubana de Enfermería. [Internet]. 2018; 34(2) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
6. Següel F, Valenzuela S, Sanhueza O. El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura. Ciencia y Enfermería. [Internet]. 2015; 21(2) 11-20. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200002

7. Cortaza L, Francisco M. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería. [Internet]. 2014; 4(1): 20-26. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
8. Quintana D, Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Arch Med. [Internet]. 2019; 20(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273862538013/html/index.html>
9. Valls, J, Salamero M, Roldán C. Analysis of the workload and the use of the nursing resources in an intensive care unit. Transportation Research Procedia. [Internet]. 2015; 26(2) 72-81. Disponible desde: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-analisis-carga-trabajo-uso-recursos-S1130239915000322>
10. Sauñe W, Bendezú CE, Oscco O. Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano. Rev. méd. Panacea. [Internet]. 2012; 2(3) 91-94. Disponible en: <file:///C:/Users/51944/Downloads/139-Articulo%20Original-560-1-10-20190808.pdf>
11. De Carvalho W, Alves C, Pereira F, Da Silva R. Satisfação e sobrecarga de trabalho da equipe de enfermagem em um hospital psiquiátrico. Acervo Saúde. [Internet]. 2021; 13(5): 1-9. Disponible en: <https://doi.org/10.25248/REAS.e7197.2021>
12. Wang H, Li Y. Role overload and Chinese nurses' satisfaction with work-family balance: The role of negative emotions and core self-evaluations. Current Psychology. [Internet]. 2019; Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00494-5>
13. Olaniyan O. The Relationship Between Practice Environment, Role Overload and Job Satisfaction of Nurses in Canada. *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. 8568. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/8568/>

14. Holland P, Tham T, Sheehan C, Cooper B. The impact of perceived workload on nurse satisfaction with work-life balance and intention to leave the occupation. *Applied Nursing Research*. [Internet]. 2019; 49: 70-76. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.06.001>

15. Lacerda G. Satisfação e sobrecarga de trabalho entre técnicos de enfermagem de hospitais psiquiátricos. *Revista Portuguesa de Enfermeria en Salud Mental*. [Internet]. 2017; (17): 43-49. Disponible en: <https://web.a.ebscohost.com/abstract?site=ehost&scope=site&jrnl=16472160&AN=127102529&h=iTww%2fAkHacWWRK42ZcPt8nERRSr6xHjo%2bSTyryM68Oik2SsCP75q7xz%2fyh4BDU9QUgwYqle3Ru24HxRTvHKkyw%3d%3d&crl=c&resultLocal=ErrCrlNoResults&resultNs=Ehost&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d16472160%26AN%3d127102529>

16. Lora M. Sobrecarga y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2018. [Tesis de Maestría] Trujillo: Universidad César Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31077/puglisevich_ss.pdf?sequence=4&isAllowed=y

17. Nieto M. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018. [Tesis de Maestría] Pacasmayo: Universidad César Vallejo, 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31075/nieto_ps.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18. García K, Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo – Essalud, Arequipa – 2017. [Tesis de Titulación] Arequipa: Universidad Nacional de San

- Agustín de Arequipa, 2018.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5332/ENgaorkh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Campos B. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018. [Tesis de Titulación] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2019.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4696>
20. Flores J, Marques A, Smiths L, Santos M, Domingues E, Pedrotti F, et al. Job satisfaction and work overload among mental health nurses in the south of Brazil. *Ciência & Saúde Coletiva*. [Internet]. 2019; 24(7): 2953-2599. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/csc/a/NWhbQ5yQmz677KBfp7P7Lbm/?lang=en&format=pdf>
21. Calderón G., Merino C, Juárez A, Jimenez M. Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*. [Internet]. 2018; 21(3): 123-127. Disponible en: [doi:https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2018.21.03.2](https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2018.21.03.2)
22. Boluarte A, Sánchez A., Rodríguez A, Merino C. (2020). Working conditions and emotional impact in healthcare workers during COVID-19 pandemic. *Journal of Healthcare Quality*. [Internet]. 35(6), 401-408. doi:10.1016/j.jhqr.2020.08.002
23. García J, Gómez J, Fagundo J, Romero M, Ortega M, Navarro Y. (2021). Factores predictores de los niveles de burnout y wor, engagement en médicos y enfermeras: una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, [Internet]. 95(1): e1-e24. Obtenido en: <https://medes.com/publication/160212>
24. Orcasita A, Ovalle L. Condiciones laborales del personal de enfermería en una clínica de alta complejidad en Valledupar. *Biociencias*. [Internet]. 2019; 14(1): 83-99.

Obtenido

en:

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/biociencias/citationstylelanguage/get/harvard-cite-them-right?submissionId=5334&publicationId=4707>

25. Jain, A. Effects of Work Overload on Job Satisfaction and Stress due to Work Overload: A Case Study of Different Organizations. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 2019; 10(3): 1705-1707. doi:10.21275/SR21326142426
26. Soria M, López J, Torrano F. Relations between mental workload and decision-making in an organizational setting. *Psicologia: Reflexão e Crítica*. [Internet]. 2018; 30(7), 1-14. doi:10.1186/s41155-017-0061-0
27. Cáceres D, Torres C, Cristancho L, López L. Carga laboral de los profesionales de enfermería en unidad de cuidados intensivos. Estudio descriptivo: “Carettime”. *Acta Colombiana de Cuidado Intensivo*. [Internet]. 2020; 20(2): 92-97. Obtenido de: <https://doi.org/10.1016/j.acci.2019.12.002>
28. Savic M, Ogeil R, Sechtig M, Lee P, Ferguson N, Lubman D. How Do Nurses Cope with Shift Work? A Qualitative Analysis of Open-Ended Responses from a Survey of Nurses. *Int J Environ Res Public Health*. [Internet]. 2019. 16(20). Obtenido en: doi:10.3390/ijerph16203821
29. Alatalo S. (2018). Linking concepts of playfulness and well-being at work in retail sector. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 43, 226-233. Obtenido de <https://brandattachment.com/wp-content/uploads/2018/04/13.Linking-concepts-of-playfulness-and-well-being-at-work-in-retail-sector.pdf>
30. Carayon P, Wooldridge A, Hoonakker P, Schoofs A, Kelly M. (2021). SEIPS 3.0: Human-Centered Design of the Patient Journey for Patient Safety. *Appl Ergon*. [Internet]. 84. Disponible en: doi:<https://dx.doi.org/10.1016%2Fj.apergo.2019.103033>

31. Okuhara M. The nurses' occupational stress components and outcomes, findings from an integrative review. *Nursing Open*. [Internet]. 2021; 8(5), 2153-2174. Disponible en: doi:<https://doi.org/10.1002/nop2.780>
32. De Almeida M, Gama P, De Dios M, Gómez S, Pina P. El modelo teórico enfermero de Florence Nightingale: una transmisión de conocimiento. *Rev. Gaúcha Enferm*. [Internet]. 2021; 42: 1-14. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200228>
33. Morales L, Gracia Y, Landeros E. Relación entre inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*. [Internet]. 2020; 11(3): 1-12. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.989>
34. Duche A, Rivera G. Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enferm. glob*. [Internet]. 2019; 18(54): 353-363. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
35. Donaire M Satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una Institución de salud privada. Córdoba, República Argentina. *Informação e Conhecimento para a Saúde*. [Internet]. 2016; 79. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-983063>
36. García Y, Martínez M, Rivera M, Gutiérrez G. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. [Internet]. 2016. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
37. Huamaní, A.E. Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima. *Rev. Cienc. y Arte Enferm*. [Internet]. 2018; 3 (1-2): 38-43. Disponible en: 10.24314/rcae.2018.v3n1.08
38. Abarca Y, Apaza Y, Carrillo G, Espinoza T. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Rev. Cub. de Enfermer*.

- [Internet]. 2021; 37(1): 1-14. Disponible en:
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3531/688>
39. Herrera G, Manrique F. Satisfacción laboral de enfermería. Duazary, [Internet]. 2019; 16(2), 74-86. Disponible en:
<https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2943>
40. Martínez G, Zalegui A, Sevilla S. Gestión y liderazgo de los servicios de Enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19: la experiencia del Hospital Clinic de Barcelona. *Enferm. Clin.* [Internet]. 2021; 31: S12-S17. Disponible en:
<https://dx.doi.org/10.1016%2Fj.enfcli.2020.05.002>
41. Pastuña R y Jara P. Búsqueda de la autonomía de enfermería desde la mirada de Virginia AHenderson. *Enfermería Investiga.* [Internet]. 2020; 5(4): 40-44. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.31243/ei.uta.v5i4.975.2020>
42. Madero S. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria.* [Internet]. 2019; 29. Disponible en:
<http://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
43. Nieto M. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018. [Tesis de Titulación] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2019.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4696>
44. Hernández R, Mendoza CP. *Metodología de la Investigación.* México: McGraw Hill. 2018.
45. Hernández R, Fernández C, Baptista MP. *Metodología de la Investigación.* México: McGraw Hill; 2014.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“SOBRECARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DOS DE MAYO - 2021”

FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre nivel de carga física y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021? ¿Cuál es la relación entre nivel de carga mental y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021? ¿Cuál es la relación entre nivel de trabajo a turnos y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021? ¿Cuál es la relación entre nivel de factores de la organización y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cuál es la relación entre sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar cuál es la relación entre nivel de carga física y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021. Determinar cuál es la relación entre nivel de carga mental y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021. Determinar cuál es la relación entre nivel de trabajo a turnos y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021. Determinar cuál es la relación entre nivel de factores de la organización y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021. 	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre nivel de carga física y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre nivel de carga física y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre nivel de carga mental y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre nivel de carga mental y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre nivel de trabajo a turnos y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre nivel de trabajo a turnos y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre nivel de factores de la organización y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre nivel de factores de la organización y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p>	<p>VARIABLE 1: sobrecarga laboral</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nivel de carga física Nivel de carga mental Nivel de trabajo a turnos Nivel de factores de la organización <p>VARIABLE 2: satisfacción</p> <p>DIMENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> Satisfacción con la supervisión Satisfacción con la remuneración Satisfacción intrínseca Satisfacción con el ambiente físico Satisfacción con la cantidad y calidad 	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo</p> <p>METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION:</p> <p>Método: hipotético deductivo Alcance: descriptivo – correlacional Diseño: No experimental - transversal</p> <p>POBLACION/MUESTRA:</p> <p>50 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo</p>

Anexo 2: Operacionalización de la variable o variables

Variable: sobrecarga laboral

Definición operacional: Interacción que existe entre el nivel de exigencia de las actividades laborales y las capacidades que tiene el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo, considerando las dimensiones carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización, que serán medidas a través de un cuestionario.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular	Ordinal	Alto 46-68 Medio 23-45 Bajo 0-22
Carga mental	Atención Pausas Ritmo de trabajo Tratamiento Información Experiencias		
Trabajo a turnos	Turnos Calendario Estabilidad Registro adecuado Evaluación de la salud Respeto al ciclo de vida Protección y seguridad Limitaciones		
Factores de organización	Tareas Preparación Iniciativa Informes Toma de decisiones Relaciones interpersonales		

Variable: satisfacción

Definición operacional: indicador de la postura que tiene el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo dentro de su entorno laboral, que considera las dimensiones satisfacción con la supervisión y participación, satisfacción con la remuneración y prestaciones, satisfacción intrínseca, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la cantidad y calidad, que se medirán a través de un cuestionario.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción con la supervisión y participación	Percepción de la supervisión Justicia en el trato recibido Participación en la toma de decisiones Formación recibida por la empresa	Ordinal	Muy satisfecho: (16 - 18) Satisfecho: (12 - 15) Insatisfecho: (9 - 11)
Satisfacción con la remuneración y prestaciones	Cumplimiento de convenios laborales Incentivos económicos Negociaciones laborales y salario La promoción de puesto Formación recibida por la empresa		Muy satisfecho: (11 - 12) Satisfecho: (8 - 10) Insatisfecho: (6 - 7)
Satisfacción intrínseca	Oportunidades que ofrece el trabajo La satisfacción que ofrece el trabajo Capacidad de decisión autónomamente aspectos relativos a su área		Muy satisfecho: (7 - 8) Satisfecho: (5 - 6) Insatisfecho: (4)
Satisfacción con el ambiente físico	Entorno físico y espacio adecuado Higiene, limpieza y salubridad Temperatura, ventilación e iluminación		Muy satisfecho: (7 - 8) Satisfecho: (5 - 6) Insatisfecho: (4)
Satisfacción con la cantidad y calidad	Ritmo de trabajo Cantidad de trabajo Materiales con los que se dispone Calidad final del trabajo		Muy satisfecho: (7 - 8) Satisfecho: (5 - 6) Insatisfecho: (4)

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SOBRECARGA LABORAL

Estimado (a) enfermero (a) el presente cuestionario solo tiene fines académicos. Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considere los siguientes valores: No = 0 y Sí = 1.

Edad: _____

Sexo: _____

	ÍTEMS	No	Sí
N°	Dimensión 1: carga física		
	Postura		
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado		
2	Mantiene la columna en una 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 desplazamiento de un lugar a otro.		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg		
	Esfuerzo muscular		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.		
15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta		
	Dimensión 2: Carga mental		
	Atención		
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.		
	Pausas		
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.		
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.		
	Ritmo de trabajo		

21	El ritmo de trabajo es por causas externas.		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia		
	Tratamiento		
23	El trabajo se basa en los procesos de información.		
24	La información se percibe correctamente		
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.		
	Información		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos		
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.		
	Experiencias		
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.		
	Dimensión 3: Trabajo a turnos		
	Turnos		
32	El trabajo que se realiza es a turnos.		
	Calendario		
33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.		
	Estabilidad		
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.		
35	Los equipos de trabajo son estables.		
	Registro adecuado		
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.		
	Evaluación de la salud		
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciar la jornada laboral		
	Respeto al ciclo de vida		
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo		
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.		
	Protección 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		
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.		
	Dimensión 4: Factores de la organización		
	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 incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).		

Preparación			
48	La preparación de los trabajadores está en 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 está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.		
Iniciativa			
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.		
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.		
54	Puede elegir el método de trabajo.		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.		
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.		
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.		
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.		
Informes			
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.		
Toma de decisiones			
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar 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.		

Cuestionario 2

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN

INDICACIONES: A continuación, encontrará 27 ítems, los cuales deberán leer cuidadosamente y marcar con una “X” en el casillero que corresponda, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ellas.

Nº	PREGUNTAS	SÍ	NO
1	Me gusta mi trabajo		
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.		
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.		
4	Me satisface la remuneración que recibo por el trabajo que realizo.		
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.		
6	La limpieza del hospital es buena.		
7	La iluminación de mi lugar de trabajo es buena.		
8	La ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo son adecuadas.		
9	El entorno físico en el que trabajo es satisfactorio.		
10	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.		
11	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.		
12	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.		
13	La forma en que se respetan mis derechos laborales me satisface.		
14	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.		
15	Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple las leyes laborales.		
16	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.		
17	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.		
18	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.		

N°	PREGUNTAS	SÍ	NO
19	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.		
20	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.		
21	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.		
22	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.		
23	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.		
24	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.		
25	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son los necesarios para realizar un trabajo de calidad.		
26	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.		
27	Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para hacer mi tarea.		

Anexo 4: Validez del instrumento

Validación del instrumento para la variable sobrecarga laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA LABORAL								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Carga física							
1	El trabajo permite combinar la posición de pie-sentado	✓		✓		✓		
2	Se mantiene la columna en posición recta	✓		✓		✓		
3	Se mantienen los brazos por debajo del nivel de los hombros.	✓		✓		✓		
4	La tarea exige desplazamientos	✓		✓		✓		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior al 25% de la jornada laboral.	✓		✓		✓		
6	Se realizan desplazamientos con cargas inferiores a 2 kg.	✓		✓		✓		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular.	✓		✓		✓		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos	✓		✓		✓		
9	Los ciclos de trabajo son superiores a medio minuto.	✓		✓		✓		
10	Si se manipulan cargas estas son inferiores a 3 kilos	✓		✓		✓		
11	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	✓		✓		✓		
12	La forma y volumen de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
13	El peso y el tamaño de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse	✓		✓		✓		
15	Se ha formado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	✓		✓		✓		
16	Se controlan que se manejen las cargas de manera correcta.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2; Carga mental							
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado	✓		✓		✓		
18	Debe mantenerse la atención al menos de la mitad del tiempo o solo de forma parcial	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo permite alguna pausa	✓		✓		✓		
20	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas	✓		✓		✓		
21	El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas	✓		✓		✓		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia	✓		✓		✓		
23	El trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos automatizados, informática, etc.)	✓		✓		✓		
24	La información se percibe correctamente	✓		✓		✓		

25	Se entiende con facilidad.	✓		✓		✓	
26	La cantidad de información que se recibe es razonable. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	✓		✓		✓	
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	✓		✓		✓	
28	El diseño de los mandos o paneles es adecuado a la acción requerida	✓		✓		✓	
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce el proceso y los equipos.	✓		✓		✓	
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones	✓		✓		✓	
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea	✓		✓		✓	
	Dimensión 3: Trabajo a turnos	✓		✓		✓	
32	El trabajo que se realiza es a turnos.	✓		✓		✓	
33	El calendario de turnos se conoce con antelación.	✓		✓		✓	
34	Los trabajadores participan en la determinación de los equipos.	✓		✓		✓	
35	Los equipos de trabajo son estables	✓		✓		✓	
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada	✓		✓		✓	
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo nocturno y posteriormente a intervalos regulares	✓		✓		✓	
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.	✓		✓		✓	
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	✓		✓		✓	
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	✓		✓		✓	
41	La adscripción continuada a un turno de noche es inferior a dos semanas	✓		✓		✓	
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día.	✓		✓		✓	
43	La carga de trabajo es inferior en el turno de noche	✓		✓		✓	
44	Existe en la empresa una política de limitación para trabajar en turno nocturno.	✓		✓		✓	
	Dimensión 4: Factores de la organización	✓		✓		✓	
45	El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	✓		✓		✓	
46	El trabajo permite la alternancia de tareas o de la ejecución de varias tareas.	✓		✓		✓	
47	Se realiza una tarea o subtarea con entidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión)	✓		✓		✓	
48	La preparación de los trabajadores está en consonancia 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 está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	✓		✓		✓	
52	El trabajador puede tener iniciativa en la resolución de incidencias.	✓		✓		✓	
53	Puede detenerse el trabajo o ausentarse cuando lo necesite	✓		✓		✓	
54	Puede elegir el método de trabajo.	✓		✓		✓	
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	✓		✓		✓	
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	✓		✓		✓	
57	Las consignas de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.	✓		✓		✓	
58	Se evitan las incongruencias, incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales	✓		✓		✓	
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado	✓		✓		✓	
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar 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.	✓		✓		✓	
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, evitándose situaciones de acoso	✓		✓		✓	
67	Si la tarea se realiza en un recinto aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.)	✓		✓		✓	
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo está establecido un programa de actuación.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

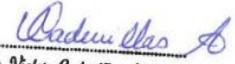
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Cadenillas Albornoz Violeta

DNI: 09748659

Especialidad del evaluador: Metodóloga

- 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



Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
CPPe. 1009748659

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Carga física							
1	El trabajo permite combinar la posición de pie-sentado	✓		✓		✓		
2	Se mantiene la columna en posición recta	✓		✓		✓		
3	Se mantienen los brazos por debajo del nivel de los hombros.	✓		✓		✓		
4	La tarea exige desplazamientos	✓		✓		✓		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior al 25% de la jornada laboral.	✓		✓		✓		
6	Se realizan desplazamientos con cargas inferiores a 2 kg.	✓		✓		✓		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular.	✓		✓		✓		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos	✓		✓		✓		
9	Los ciclos de trabajo son superiores a medio minuto.	✓		✓		✓		
10	Si se manipulan cargas estas son inferiores a 3 kilos	✓		✓		✓		
11	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	✓		✓		✓		
12	La forma y volumen de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
13	El peso y el tamaño de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse	✓		✓		✓		
15	Se ha formado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	✓		✓		✓		
16	Se controlan que se manejen las cargas de manera correcta.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2; Carga mental							
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado	✓		✓		✓		
18	Debe mantenerse la atención al menos de la mitad del tiempo o solo de forma parcial	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo permite alguna pausa	✓		✓		✓		
20	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas	✓		✓		✓		
21	El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas	✓		✓		✓		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia	✓		✓		✓		
23	El trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos automatizados, informática, etc.)	✓		✓		✓		
24	La información se percibe correctamente	✓		✓		✓		

25	Se entiende con facilidad.	✓		✓		✓	
26	La cantidad de información que se recibe es razonable. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	✓		✓		✓	
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	✓		✓		✓	
28	El diseño de los mandos o paneles es adecuado a la acción requerida	✓		✓		✓	
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce el proceso y los equipos.	✓		✓		✓	
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones	✓		✓		✓	
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea	✓		✓		✓	
	Dimensión 3: Trabajo a turnos	✓		✓		✓	
32	El trabajo que se realiza es a turnos.	✓		✓		✓	
33	El calendario de turnos se conoce con antelación.	✓		✓		✓	
34	Los trabajadores participan en la determinación de los equipos.	✓		✓		✓	
35	Los equipos de trabajo son estables	✓		✓		✓	
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada	✓		✓		✓	
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo nocturno y posteriormente a intervalos regulares	✓		✓		✓	
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.	✓		✓		✓	
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	✓		✓		✓	
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	✓		✓		✓	
41	La adscripción continuada a un turno de noche es inferior a dos semanas	✓		✓		✓	
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día.	✓		✓		✓	
43	La carga de trabajo es inferior en el turno de noche	✓		✓		✓	
44	Existe en la empresa una política de limitación para trabajar en turno nocturno.	✓		✓		✓	
	Dimensión 4: Factores de la organización	✓		✓		✓	
45	El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	✓		✓		✓	
46	El trabajo permite la alternancia de tareas o de la ejecución de varias tareas.	✓		✓		✓	
47	Se realiza una tarea o subtarea con entidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión)	✓		✓		✓	
48	La preparación de los trabajadores está en consonancia 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 está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	✓		✓		✓		
52	El trabajador puede tener iniciativa en la resolución de incidencias.	✓		✓		✓		
53	Puede detenerse el trabajo o ausentarse cuando lo necesite	✓		✓		✓		
54	Puede elegir el método de trabajo.	✓		✓		✓		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
57	Las consignas de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.	✓		✓		✓		
58	Se evitan las incongruencias, incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales	✓		✓		✓		
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado	✓		✓		✓		
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar 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.	✓		✓		✓		
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, evitándose situaciones de acoso	✓		✓		✓		
67	Si la tarea se realiza en un recinto aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.)	✓		✓		✓		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo está establecido un programa de actuación.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. ABEL RODRIGUEZ TABORDAde.....del 20.....

DNI: 07012553.....

Especialidad del evaluador: TEMÁTICO.....

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


Firma del Experto Informante.
C.Ps.P 0032

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Carga física							
1	El trabajo permite combinar la posición de pie-sentado	✓		✓		✓		
2	Se mantiene la columna en posición recta	✓		✓		✓		
3	Se mantienen los brazos por debajo del nivel de los hombros.	✓		✓		✓		
4	La tarea exige desplazamientos	✓		✓		✓		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior al 25% de la jornada laboral.	✓		✓		✓		
6	Se realizan desplazamientos con cargas inferiores a 2 kg.	✓		✓		✓		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular.	✓		✓		✓		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos	✓		✓		✓		
9	Los ciclos de trabajo son superiores a medio minuto.	✓		✓		✓		
10	Si se manipulan cargas estas son inferiores a 3 kilos	✓		✓		✓		
11	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	✓		✓		✓		
12	La forma y volumen de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
13	El peso y el tamaño de la carga permiten asirla con facilidad	✓		✓		✓		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse	✓		✓		✓		
15	Se ha formado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	✓		✓		✓		
16	Se controlan que se manejen las cargas de manera correcta.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2; Carga mental							
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado	✓		✓		✓		
18	Debe mantenerse la atención al menos de la mitad del tiempo o solo de forma parcial	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo permite alguna pausa	✓		✓		✓		
20	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas	✓		✓		✓		
21	El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas	✓		✓		✓		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia	✓		✓		✓		
23	El trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos automatizados, informática, etc.)	✓		✓		✓		
24	La información se percibe correctamente	✓		✓		✓		

25	Se entiende con facilidad.	✓		✓		✓	
26	La cantidad de información que se recibe es razonable. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	✓		✓		✓	
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	✓		✓		✓	
28	El diseño de los mandos o paneles es adecuado a la acción requerida	✓		✓		✓	
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce el proceso y los equipos.	✓		✓		✓	
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones	✓		✓		✓	
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Trabajo a turnos							
32	El trabajo que se realiza es a turnos.	✓		✓		✓	
33	El calendario de turnos se conoce con antelación.	✓		✓		✓	
34	Los trabajadores participan en la determinación de los equipos.	✓		✓		✓	
35	Los equipos de trabajo son estables	✓		✓		✓	
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada	✓		✓		✓	
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo nocturno y posteriormente a intervalos regulares	✓		✓		✓	
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.	✓		✓		✓	
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	✓		✓		✓	
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	✓		✓		✓	
41	La adscripción continuada a un turno de noche es inferior a dos semanas	✓		✓		✓	
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día.	✓		✓		✓	
43	La carga de trabajo es inferior en el turno de noche	✓		✓		✓	
44	Existe en la empresa una política de limitación para trabajar en turno nocturno.	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Factores de la organización							
45	El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	✓		✓		✓	
46	El trabajo permite la alternancia de tareas o de la ejecución de varias tareas.	✓		✓		✓	
47	Se realiza una tarea o subtarea con entidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión)	✓		✓		✓	
48	La preparación de los trabajadores está en consonancia 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 está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	✓		✓		✓		
52	El trabajador puede tener iniciativa en la resolución de incidencias.	✓		✓		✓		
53	Puede detenerse el trabajo o ausentarse cuando lo necesite	✓		✓		✓		
54	Puede elegir el método de trabajo.	✓		✓		✓		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
57	Las consignas de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.	✓		✓		✓		
58	Se evitan las incongruencias, incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales	✓		✓		✓		
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado	✓		✓		✓		
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar 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.	✓		✓		✓		
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, evitándose situaciones de acoso	✓		✓		✓		
67	Si la tarea se realiza en un recinto aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.)	✓		✓		✓		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo está establecido un programa de actuación.	✓		✓		✓		

Validación de instrumento para la variable satisfacción

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá & Peiro, 1998)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: Cobresos Campana Arturo Luis A.
- Institución donde Labora: EsSalud
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 22-10-18


 REG. ASISTENCIAL LA LAMBAYEQUE
 C.A.P. TUMBAYEQUE
 Dr. Arturo Cobresos Campana
 DIRECTOR

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
 DNI. 4365581

**ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL
Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá & Peiro, 1998)**

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: Alfo Zegarra Juano Espinoza
- Institución donde Labora: ESSANO
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

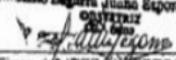
Crterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 15-10-18 Alfo Zegarra Juano Espinoza


 Firma del EXPERTO(A)
 DNI: 98171672

**ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL
Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá & Peiro, 1998)**

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: *Castillo Bayona Evelin Anaís*
- Institución donde Labora: *Seguro Social de Salud*
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

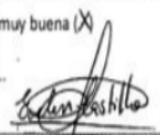
Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
Los ítems son claros y entendibles.	✓		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

Sugerencias:

.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha *16/10/18*


 Firma *EVELIN ANAÍS CASTILLO BAYONA*
 Cirujano Dentista
 DNI..... C.O.P. 40666 *7273145*

**ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL
Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá & Peiro,1998)**

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: Reyía Morales Carlos
- Institución donde Labora: ESSALUD
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

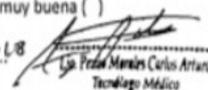
Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 16-10-2018

 Liza Piedad Morales Carlos Arturo
 Tecnólogo Médico
 C.T.M.P. 10766

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI 43.63.48.68

**ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL
Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Melía & Peiro,1998)**

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: *Vicente Monemvila Haydel Porro*
- Institución donde Labora: *ESSAEUP*
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha *16-10-2018*


 Firma del JUEZ EXPERTO(A)
Vicente Monemvila Haydel Porro
 DNI: *10129527*

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento para la variable sobrecarga laboral

$$KR - 20 = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S^2T} \right]$$

Dónde:

n = Numero de Ítems del Instrumento

p = Porcentaje de personas que responden correctamente cada Ítem

q = Porcentaje de personas que responden incorrectamente cada Ítem

S^2T = Varianza total de aciertos

Se aplicó KR- 20:

$$KR - 20 = \frac{68}{68-1} \left[1 - \frac{14.5}{154} \right]$$

$$KR - 20 = (68/67) (1 - 0,094)$$

$$KR - 20 = (1,014) (0,906)$$

$$KR - 20 = 0,92$$

Interpretación: La prueba de sobrecarga laboral muestra en el índice de confiabilidad un valor de 0.92 (excelente confiable).

Confiabilidad del instrumento para la variable satisfacción

ALFA DE CRONBACH SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

ITEMS	Satisfacción con la Supervisión y Participación	Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción con el Ambiente Físico	Satisfacción con la Cantidad y Calidad de Producción
1	0.877				
2	0.819				
3	0.841				
19	0.892				
4		0.789			
10		0.783			
11		0.760			
13		0.732			
15		0.732			
24		0.796			
12			0.804		
14			0.796		
16			0.776		
17			0.795		
18			0.779		
20			0.782		
21			0.787		
22			0.800		
23			0.812		
6				0.741	
7				0.621	
8				0.623	
9				0.741	
5					0.686
25					0.630
26					0.604
27					0.714
0.899	0.891	0.797	0.812	0.743	0.724

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “Sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo - 2021”

Nombre de la investigadora principal: Lic. Patricia Esperanza Bellido Ferro

Propósito del estudio: Determinar cuál es la relación entre sobrecarga laboral y satisfacción en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Dos de Mayo – 2021.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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

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

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegida, solo los investigadores pueden 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 acerca 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 4, correo electrónico:

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

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 o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono	
Datos del testigo para los casos de pacientes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido	
DNI	
Teléfono	

Lima, 16 de octubre de 2021

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante