



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN**  
**EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**Trabajo Académico**

Carga laboral y calidad de atención de los enfermeros del área de emergencia  
de un policlínico privado de Ancash, 2026

**Para optar el Título de**  
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

**Presentado por:**

**Autor:** Chacaliaza Pisconte, Luis Miguel


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0008-6851-7299>

**Asesora:** Mg. Choque Medrano, Edith

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1139-1153>

**Lima – Perú**


**2026**

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

Yo, Luis Miguel Chacaliza Pisconte, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “carga laboral y calidad de atención de los enfermeros del área de emergencia de un policlínico privado de Ancash, 2026” Asesorado por el docente: Mg. Choque Medrano Edith, DNI: 73112144 ORCID: 0000-0002-1139-1153, tiene un índice de similitud de 18% (dieciocho) con código OID: 14912:573289810 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.




.....  
 Luis Miguel Chacaliza Pisconte  
 DNI: 42734091



.....  
 Mg. Edith Choque Medrano  
 DNI: 73112144

Lima, 30 de marzo de 2026

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

El proyecto de investigación del Licenciado presenta un 18 % de similitud total, de los cuales 8% corresponden a fuentes primarias, superando el límite establecido del 4 %.

Este resultado se justifica por las siguientes razones:

1. El % de la similitud corresponde al resumen, abstract, pregunta de investigación, objetivos e hipótesis del proyecto, los cuales, por su naturaleza descriptiva y estructural, requieren una redacción similar a otros documentos académicos afines.
2. Otra parte de la similitud se encuentra asociada al diseño metodológico, el cual ha sido redactado siguiendo la plantilla estándar institucional, lo que genera coincidencias inevitables en la redacción.

Cabe precisar que se realizaron ajustes manuales con la finalidad de reducir el porcentaje de similitud; sin embargo, pese a estos esfuerzos, aún se evidencia un porcentaje ligeramente superior en fuentes primarias.

## **DEDICATORIA**

Primero que todo se lo dedico a Dios porque él me guía y me da fuerzas para seguir adelante cada día. A mi familia, que son el impulso diario para crecer y nunca darme por vencido. A mi esposa Olga, mis hijos Joaquin y Thiago, quienes han sido mi apoyo diario desde que comencé a estudiar la especialidad y hacen que cada día sea mejor.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por bendecirme cada día y mantenerme saludable.

A mi familia y a todos mis compañeros de trabajo que hicieron más fácil mi trabajo y mi estudio, apoyándome siempre con los turnos.

Y a la universidad por darme esa gran oportunidad de aprender más.

**JURADO**

**Presidente : Dra. Valentin Santos, Efigenia Celeste**

**Secretario : Mg. Peña Guerrero, Leslie Elizabeth**

**Vocal : Mg. Tello Jiménez, Carmen Paula**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>10</b>
<b>1. EL PROBLEMA</b>	<b>11</b>
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1 Teórica	15
1.4.2 Metodológica	16
1.4.3 Práctica	17
1.5. Delimitaciones de la investigación	17
1.5.1 Temporal	17
1.5.2 Espacial	17
1.5.3 Población o unidad de análisis	18
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Internacionales	19
2.1.2. Nacionales	20
2.2. Bases teóricas	21

2.2.1 Carga Laboral	21
2.2.1.1 Dimensiones de la Carga Laboral	23
2.2.2. Calidad de Atención	24
2.2.2.1 Dimensiones de la calidad de atención del profesional de enfermería	25
2.3. Formulación de hipótesis	26
2.3.1 Hipótesis general	26
2.3.2 Hipótesis específicas	27
<b>3. METODOLOGÍA</b>	<b>28</b>
3.1. Método de la investigación	28
3.2. Enfoque de la investigación	28
3.3. Tipo de investigación	28
3.4. Diseño de la investigación	28
3.5. Población, muestra y muestreo	29
3.5.1. Población	29
3.5.2. Muestra	29
3.5.3. Muestreo	29
3.6. Variables y operacionalización	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7.1. Técnica	34
3.7.2. Descripción de instrumentos	34
3.7.3. Validación	35
3.7.4. Confiabilidad	35
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Aspectos éticos	36
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>37</b>
4.1. Cronograma de actividades	37
4.2. Presupuesto	39
<b>5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>40</b>

Anexo 1: Matriz de consistencia	49
Anexo 2: Instrumentos	53
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	61

## RESUMEN

**Introducción:** En el contexto de los servicios de emergencia, la demanda de trabajo de los enfermeros ha alcanzado niveles alarmantes. Investigaciones tanto a nivel internacional como nacional evidencian que una cantidad excesiva de pacientes, en conjunción con condiciones laborales adversas, incide directamente en la calidad de la atención proporcionada. En el Policlínico Yanacancha – Antamina este problema se muestra en las reclamaciones de los pacientes y en la insuficiencia de atención debido a la falta de personal.

**Objetivo general:** “Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia de un Policlínico”.

**Materiales y métodos:** La indagación adopta una metodología aplicada, empleando un diseño cuantitativo, no experimental y una orientación transversal. Se utilizará un muestreo sobre un grupo de 80 enfermeras. Para la recolección de información, se emplearán dos encuestas Likert: una para cuantificar la carga de trabajo (dimensiones: física, mental y factores de organización) y otro para evaluar la calidad del cuidado (dimensiones: técnica, interpersonal y ambiental). La prueba Rho de Spearman será empleada en SPSS v25 para el análisis estadístico.

**Palabras claves:** “carga laboral”, “calidad de la atención”, “enfermería” y “servicio de emergencia”.

## ABSTRACT

**Introduction:** In the context of emergency services, the work demand of nurses has reached alarming levels. Research at both an international and national level shows that an excessive number of patients, in conjunction with adverse working conditions, directly affects the quality of care provided. At the Yanacancha – Antamina Polyclinic, this problem is shown in patient complaints and in the insufficiency of care due to lack of personnel. **General objective:** “Determine the relationship between workload and the quality of care provided by nursing professionals in the emergency area of a Polyclinic.” **Materials and methods:** The research adopts an applied methodology, using a quantitative, non-experimental design and a transversal orientation. A sample of a group of 80 nurses will be used. To collect information, two Likert surveys will be used: one to quantify the workload (dimensions: physical, mental and organizational factors) and another to evaluate the quality of care (dimensions: technical, interpersonal and environmental). Spearman's Rho test will be used in SPSS v25 for statistical analysis.

**Keywords:** workload, quality of care, nursing and emergency service.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La carga en el trabajo en enfermería refiere al número de pacientes que atiende un profesional de salud. La OMS sostiene que cada profesional de enfermería debería asistir a seis pacientes, mientras que en los servicios críticos se recomienda una enfermera por cada uno de los dos pacientes. Sin embargo, en la práctica, esta recomendación no se cumple, con una cantidad promedio de entre 14 y 20 pacientes atendidos por cada profesional de enfermería (1).

Un informe de la OMS, en África, entre 44% - 83% del personal enfermero clínico sufre dolores lumbares crónicos, siendo un 18% los empleados de oficina. Además, un 63% revela haber sido víctima de algún tipo de agresión en su entorno laboral. Durante la pandemia ocasionada por el coronavirus, el 23% de trabajadores sanitarios de primera línea experimentaron trastornos depresivos, síntomas de ansiedad y 39% experimentó trastornos de sueño. Asimismo, los profesionales sanitarios aumentaron el riesgo de suicidio a escala global (2).

Las investigaciones realizadas a cabo en España indican que la capacidad máxima de una enfermera se sitúa entre 6 y 8 pacientes; no obstante, en su mayoría, el promedio supera los 10. Además, se indica que hasta un 65,57% declara tener a su carga 15 pacientes en su jornada laboral, mientras que un 17,58% sostiene tener una ratio de 20 pacientes en su jornada laboral, lo que implica la insuficiencia de tiempo para proporcionar una atención adecuada a cada paciente (3). Además, en el prehospitalario e intrahospitalario, la población consistió en

474 profesionales de enfermería. La proporción del 32,91%, el 32,70% y el 26,33% de los participantes exhibieron grados de depresión, ansiedad y estrés, respectivamente (4).

La baja calidad de atención y el riesgo para el paciente se correlacionan con la disminución de los fondos asignados al personal de enfermería, según un estudio en Europa. En comparación con otros países como Irlanda o Noruega, en España la cantidad de pacientes por cada enfermera es de 12,7, a pesar de ser un país líder en formación universitaria para enfermeros (5). Los niveles de atención de enfermería en áreas como hospitalización, unidades quirúrgicas y UCI se vieron impactados por la escasez de personal y una ratio variable por enfermera, que en promedio era de 6,37 pacientes y llegaba hasta 20 pacientes. Un estudio en Europa con 310 enfermeras mostró estos resultados (6).

Un detallado estudio que involucró a 1215 profesionales de diversas regiones de América Latina reveló que durante el COVID 19, el grado de estrés laboral experimentó un incremento significativo del 84.3%. Asimismo, se observó un aumento del 81.3% en la carga laboral, lo cual se manifestó a través de síntomas como fatiga, agotamiento del personal y un mayor riesgo de exposición a infecciones (7).

En Argentina, donde hubo la participación de 97 enfermeros, evidenció que la fatiga y el estrés se posicionaron como los factores psicosociales más predominantes en lo que concierne a la sobrecarga laboral en este colectivo profesional. Además, un significativo porcentaje del 38.9% de los encuestados manifestó experimentar sobrecargas laborales, lo cual se evidenció a través del ritmo acelerado de trabajo, la abrumadora cantidad de tareas, la elevada exigencia de responsabilidades y las frecuentes órdenes contradictorias recibidas (8).

En Colombia, una investigación indica que, debido a la incidencia del COVID-19, 14.6% de los trabajadores sanitarios experimentó síntomas depresivos y 18.5% manifestaron síntomas ansiosos significativos. Esta situación pone de manifiesto la vulnerabilidad física y mental, lo que, consecuentemente, disminuye su habilidad para desempeñar sus funciones de enfermería (9).

A nivel nacional, conforme a los datos proporcionados por ENSUSALUD, se evidencia la susceptibilidad del personal de enfermería a experimentar estrés y alteraciones fisiológicas que impactan su salud, situación atribuible a la exposición a tareas de múltiples responsabilidades y a las condiciones de administración del sistema sanitario (10). Además, en un hospital ubicado en Ferreñafe – Chiclayo, una investigación para saber qué tan buena era la atención médica, constató que un 41.9% alcanzó un nivel intermedio, lo cual pone de manifiesto que este incremento podría afectar la seguridad del personal y la atención al paciente (11). El 64.18% de los atendidos en el departamento de emergencia manifestaron que los enfermeros brindaron una atención deficiente (12).

De este modo, se constata que, en numerosos hospitales a nivel nacional, particularmente en las áreas de emergencia, que atienden a un elevado número de pacientes, se encuentran espacios inadecuados, una infraestructura deficiente y un elevado número de pacientes por cada personal de enfermería, factores que propician que el usuario exprese sus observaciones negativas respecto a la atención proporcionada en dichos establecimientos (13).

Además, en mi experiencia profesional, he oído a numerosos pacientes reclamar la carencia de calidad en la atención proporcionada en el Policlínico Yanacancha. Ellos aluden

a la demora en la atención, atribuible a la ausencia de mayor personal atendiendo, lo que suscita la urgencia de desentrañar la conexión entre la carga de trabajo y la excelencia del cuidado brindado.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre carga laboral y calidad de atención de los enfermeros del área de emergencia de un policlínico privado de Ancash 2026?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga física y calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión factores de organización y calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

“Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia”.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la carga laboral en su dimensión carga física y calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia.

Identificar la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia.

Identificar la relación entre la carga laboral en su dimensión factores de organización y calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

La importancia de la investigación reside en su capacidad para facilitar la obtención de datos significativos en relación con la carga de trabajo, asistiendo así a las autoridades en la formulación de estrategias de afrontamiento y optimización en la distribución de funciones. Esto conducirá a una optimización en la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes.

La fundamentación teórica para este estudio se basa en H. Peplau, que subraya la importancia que adquiere la calidad del cuidado, tal como se evidencia en su teoría. En esta teoría, la interacción entre la profesión de enfermería y el paciente desempeña un papel fundamental, subrayando la comunicación y la empatía, junto con los diversos roles que desempeña un profesional de enfermería, lo que evidencia una mejora en la interacción con el paciente. Además, se postula que una sobrecarga laboral incide directamente en la ejecución de los diversos roles que la enfermera debe desempeñar, según Peplau, desde la

función de guía hasta la de proveedora de atención médica. Cuando el personal se ve sometido a jornadas prolongadas, múltiples obligaciones y escasez de recursos, la posibilidad de establecer una relación terapéutica efectiva se ve restringida, lo que repercute negativamente en el vínculo enfermero - paciente y disminuye la calidad del cuidado. Esta circunstancia no solo resulta perjudicial para el paciente del sistema sanitario, sino también para el profesional sanitario, quien experimenta un desgaste tanto físico como emocional.

#### **1.4.2 Metodológica**

Método hipotético deductivo. El estudio será realizado tomando en cuenta base científica y a través de ella poder construir y obtener datos estadísticos, confiables, los cuales nos ayudarán a llegar a la meta de nuestros objetivos planteados que nos servirán a mejorar y actuar como un paradigma para investigaciones futuras. Asimismo, nuestro estudio adopta un enfoque aplicado, cuantitativo, descriptivo – correlacional y no experimental. Se utilizará dos instrumentos con algunas modificaciones, resaltando sus diversas dimensiones en cada variable, los cuales han pasado por juicio de expertos, el cual nos brindará validez y confiabilidad.

La relevancia de los resultados nos permitirá ver la relación entre las variables a través de datos descriptivos y confiables. Así también servirá de aporte para poder implementar estudios futuros para los demás profesionales de salud con los que cuenta la institución.

#### **1.4.3 Práctica**

Este análisis de investigación contribuirá significativamente al equipo de enfermería que opera en el departamento de emergencias de la prestigiosa institución privada Antamina,

al permitirles considerar detenidamente la interacción entre las diversas variables involucradas; de esta manera, podrán discernir con mayor precisión las posibles acciones correctivas que podrían implementarse en aras de optimizar el proceso de mejor. De esta manera, se impulsará la constante optimización del servicio ofrecido a los pacientes que buscan tratamiento en esta ilustre institución privada.

Los resultados obtenidos serán compartidos y discutidos con las autoridades pertinentes de Antamina, lo cual contribuirá a la identificación y aplicación de medidas preventivas y de fortalecimiento destinadas a optimizar las condiciones laborales de los profesionales. Este procedimiento, en consecuencia, incidirá positivamente en los indicadores de productividad, satisfacción en la atención y calidad de los servicios proporcionados.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El estudio en cuestión se extenderá durante un período de tres meses, específicamente los meses de abril a junio 2026.

### **1.5.2 Espacial**

Policlínico Yanacancha – Antamina, situado a unos 200km de Huaraz, distrito de San Marcos, provincia de Huari, en la región Áncash, Perú.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

Personal de enfermería que se desempeña en el servicio de emergencia del Policlínico Yanacancha – Antamina.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Del Valle (14), realizó una investigación en Ecuador en el 2021 con el propósito de "establecer la compensación entre la sobrecarga de labores y la calidad del cuidado proporcionado por el profesional enfermero". La investigación se efectuó mediante un enfoque censal, cuantitativo, descriptivo y transversal. Se abordó 35 enfermeras pertenecientes al departamento de neonatología, empleando como herramienta de investigación el cuestionario NASA TLX y INSHT. La conclusión derivada indica que la sobrecarga laboral se origina primordialmente debido a la presión en el tiempo y el déficit de personal, sumado al esfuerzo del personal para cumplir con las tareas asignadas. En última instancia, se concluye que, aunque la cantidad de pacientes no genera una sobrecarga, sí ejerce una influencia significativa en el estrés y la fatiga que experimenta el personal.

Farías (15) realizó una investigación en Argentina en 2021 con el propósito de " cómo los pacientes valoran la excelencia del cuidado de enfermería". Fue cuantitativa, descriptiva y correlacional. Se seleccionó 53 pacientes utilizando un cuestionario como muestra piloto. 91% evidenció satisfacción en relación al respeto que se tuvo por su intimidad, 85% en relación a la organización, 51% en relación al tiempo que tuvo que esperar. Por lo cual, el hallazgo cultivó una visión optimista sobre la excelencia del cuidado proporcionado por los enfermeros. Se concluye una alta satisfacción en el accionar del personal de enfermería en cuanto al trato y la información que brinda al usuario.

Triviño (16) realizó una investigación en el 2023 en Ecuador con el objetivo de "establecer el efecto de la carga de trabajo en el rendimiento de los profesionales de la salud de un servicio quirúrgico". Fue cuantitativo, transversal y de naturaleza explicativa. Se seleccionó una muestra de 37 profesionales del sector sanitario. Se empleó un cuestionario. Los hallazgos indicaron 45.9% carga de trabajo nivel medio, 29.7% carga de trabajo nivel alto. Se concluyó la influencia directa en la ejecución de las funciones del personal sanitario.

### **2.1.2. Nacionales**

Juarez (17) realizó una investigación en 2022 para "desentrañar como la carga de trabajo influye en la excelencia del cuidado en los pacientes que visitan la Microred de Salud de Ocobamba." Fue descriptiva, cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal. Se realizó a 84 trabajadores del sector asistencial. Se empleó la metodología de encuesta mediante un cuestionario y su fiabilidad fue dada por alfa de Cronbach. El 92.9% de los individuos reportó una carga intensa y 7.19% carga moderada. Se concluyó una relación positiva y débil entre las variables de estudio.

Solano (18) en 2023 realizó una investigación con el fin de "desentrañar cómo la carga de trabajo influye en la excelencia del servicio brindado por enfermeros en un centro de salud en Ecuador". Fue una investigación cuantitativa, correlacional y no experimental. Fue a 100 enfermeros. Empleó una herramienta de evaluación de su autoría. Los hallazgos indicaron un nivel de carga trabajo del 90% y una calidad de atención del 90%. Se postula la existencia de una evaluación significativa entre las variables estudiadas.

Vasquez (19) efectuó un estudio en 2023 para "establecer la influencia de carga de trabajo sobre la calidad de cuidado en un servicio de emergencia en Tarma". Fue de carácter cuantitativo, hipotético, deductivo, descriptivo, correlacional, no experimental y de carácter transversal. Abordó a 30 enfermeras. Se emplearon dos herramientas de encuesta. Los resultados muestran un 90% de nivel medio de carga laboral y un 10% un nivel alto. Además se concluye que la carga de trabajo de los trabajadores de salud predice la calidad con la que atienden obteniendo así una relación significativa.

Rodríguez (20) en 2023 llevó a cabo una investigación destinada a "desentrañar cómo la excelencia atención en la enfermería influye en la satisfacción de los pacientes en la emergencia de un hospital limeño." Fue hipotética, deductiva, cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental y transversal. Se abordó a 105 pacientes usando cuestionarios. El 53,3% dio un nivel alto y 46,7% presentó satisfacción con respecto a la atención. Se concluyó que la excelencia atención en la médica está íntimamente ligada a la satisfacción de los pacientes.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Carga Laboral**

En el 2021 la OMS nos denota que la carga laboral involucra la parte física, la parte mental, así como también a los factores de organización. Además, nos indica que una sobrecarga laboral pueda volvernos propensos a sufrir de enfermedades cardíacas, así como accidentes cerebrovasculares (21).

Carga de trabajo es el conjunto de tareas que se tienen que cumplir y que involucra tanto el estado físico como el estado mental, los cuales trabajan a la par, y su rendimiento demuestra dicha actividad. La sobrecarga de trabajo se manifiesta cuando el empleado enfrenta exigencias laborales que sobrepasan sus competencias y recursos para satisfacer sus responsabilidades de manera exitosa y en un período de tiempo preestablecido. Este aumento de carga de trabajo puede conllevar a la presencia de dolores musculares en las personas y imposibilidad de cargar peso en la parte física, pero también nos puede conllevar a dañar nuestra parte mental con la presencia de fatiga, a presentar momentos de estrés, casos de depresión, irritabilidad (22).

Callista Roy se enfoca en la adaptación de los individuos a las variaciones en su entorno. En el marco de la sobrecarga laboral, la enfermera se percibe como un sistema que reacciona a estímulos externos (tales como sobrecarga laboral, horarios prolongados, o insuficiencia de recursos) que pueden comprometer su capacidad de adaptación. De acuerdo con Roy, la sobrecarga laboral puede propiciar una adaptación insuficiente, tanto a nivel físico como emocional, lo que consecuentemente reduce la habilidad de la enfermera para brindar una atención de excelencia. En caso de una gestión inadecuada del estrés y la fatiga, existe el peligro de deteriorar la relación entre la enfermera y el paciente, así como la eficacia del cuidado (23).

Peplau subraya la relevancia de la interacción interpersonal enfermera - paciente como un instrumento terapéutico. Peplau reconoció que los roles de la enfermera son esenciales para una relación efectiva: la enfermera debe desempeñar un papel de orientación, educación y amigabilidad hacia el paciente. No obstante, un elevado volumen de trabajo

puede obstaculizar la instauración de dichas relaciones, dado que factores como el tiempo restringido, el agotamiento y la falta de concentración derivados de extensas jornadas laborales pueden comprometer la calidad de la interacción y, consecuentemente, la calidad del cuidado (24).

### **2.2.1.1 Dimensiones de la Carga Laboral**

- **Carga Física**

Se alude a la ejecución de actividades que exigen un esfuerzo físico, como cargar peso, movilidad de equipos, movilizarse dentro de la jornada laboral. Todo esto implica el trabajo de muchos músculos que aportan fuerzas para la persona y estas pueden ser dinámicas o estáticas (25).

- **Carga Mental**

Alude a la cantidad total de información que el individuo debe procesar e interpretar durante la ejecución de sus tareas. Esta carga tiende a manifestar síntomas como el estrés, la fatiga, lo que puede conllevar a una falta de energía, irritabilidad, hasta depresión (26).

- **Factores de Organización**

Los factores de organización involucran el horario de trabajo, la cantidad de horas, el rol de turnos, la cantidad de turnos diurnos y nocturnos.

### **2.2.2. Calidad de Atención**

Según la OMS, la calidad del cuidado en los individuos se define como el nivel al que los servicios sanitarios contribuyen a incrementar la posibilidad de obtener resultados

deseados. El servicio de salud de alta calidad debe ser: eficaz ya que proporcionará los servicios a los que lo requieran, seguro porque evitará causar daño en las personas, centrado en las personas y en sus necesidades. Para que esto se cumpla deberá ser la atención oportuna reduciendo los tiempos de espera, integral porque será para todas las edades, eficiente porque maximizará los recursos con los que cuenta y equitativa porque no diferenciará a las personas por el género que tengan, por su situación económica ni por ubicación geográfica (27).

Según A. Donabedian, la calidad de la salud es de gran relevancia; es él quien reconoce la calidad de la salud como un fenómeno multifactorial y lo organiza en tres dimensiones: la técnica, la interpersonal y la del entorno (28).

De acuerdo con Grönroos la calidad de atención surge de la combinación de tres dimensiones: la técnica que engloba el hecho que ocurre, la funcional del modo en que ocurre y la parte de imagen corporativa que se orienta hacia la percepción del usuario (29).

Joyce Travelbee pone de relieve la importancia de la relación interpersonal en la prestación de servicios de enfermería. A través de la empatía, el diálogo y el respeto a la dignidad del paciente, la enfermería posee habilidad de ofrecer cuidados de alta calidad que no solo se ocupan de las necesidades físicas, sino también las emocionales y psicológicas del paciente. Esta teoría ha contribuido significativamente a la metamorfosis de la práctica de enfermería, enfatizando la relevancia de tratar al paciente como un ente holístico, lo que mejorado de forma significativa la calidad del cuidado médico (30).

Patricia Benner describe las cinco etapas por las que las enfermeras pasan para adquirir y perfeccionar sus habilidades clínicas a lo largo de su carrera: novato, principiante

avanzado, competente, competente avanzado y experto. Fundamentado en la vivencia práctica y la introspección, cada fase manifiesta un mayor control y autonomía en la toma de decisiones y administración del cuidado de los pacientes. Conforme las enfermeras progresan en las fases de competencia, incrementan su capacidad para prevenir problemas y tomar decisiones ágiles y apropiadas, factores que inciden directamente en la calidad del cuidado y la seguridad del paciente. La teoría desempeña un papel fundamental en el progreso profesional y la capacitación continua de las enfermeras, optimizando la prestación de servicios de salud (31).

#### **2.2.2.1 Dimensiones de la calidad de atención del profesional de enfermería**

- **Técnica**

Nos orienta hacia la relevancia de la formación continua de los profesionales sanitarios, que contribuyan al progreso constante en el ámbito científico. Esto conduce a la ejecución de procedimientos con mayor capacidad y a la optimización de los procedimientos diarios (32).

- **Interpersonal**

Exalta la relevancia de la interacción entre el personal sanitario y el paciente. Esto se manifiesta en la atención directa, en el ámbito operativo y en el comportamiento manifestado a través de las actitudes del personal hacia al paciente, la confidencialidad proporcionada al paciente y las interacciones que se establecen dentro del equipo de salud (33).

- **Del entorno**

Es evidente que el entorno desempeña un papel crucial en la operatividad y la funcionalidad del servicio sanitario, implicando un ambiente limpio, cómodo y seguro que garantiza la ejecución inmediata de los procedimientos, proporcionando puntualidad y seguridad al paciente (34).

## **Teoría de enfermería**

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1 Hipótesis general**

**H1:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia de un Policlínico privado de Ancash 2026.

**H0:** No existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia de un Policlínico privado de Ancash 2026.

#### **2.3.2 Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

**H1:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión carga física, con la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia.

### **Hipótesis específica 2**

**H1:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión carga mental, con la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia.

### **Hipótesis específica 3**

**H1:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión factores de organización, con la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de investigación**

El método de investigación adoptado será hipotético – deductivo, dado que se plantearán hipótesis y luego se dará una respuesta de veracidad o falsedad a las mismas (35).

#### **3.2. Enfoque de investigación**

La investigación adoptará un enfoque cuantitativo, dado que su ejecución se basa en métricas numéricas, recopilación de datos y análisis de los mismos. Estas responderán a las cuestiones planteadas en la investigación; facilitando así la comprobación de la hipótesis propuesta (36).

#### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación adoptará una metodología aplicada. Subrayamos que su ejecución dependerá de investigaciones fundamentales y anteriores, en síntesis, de estudios y conocimientos previos, permitiendo así la búsqueda de soluciones a los problemas previamente estudiados (37).

#### **3.4. Diseño de investigación**

La metodología de la investigación será de naturaleza no experimental u observacional, y se distinguirá por la ausencia de alteraciones o manipulación del objeto de estudio. De este modo, se limitará la observación de los sucesos para facilitar su análisis posterior (38).

El nivel o alcance adoptado será el correlacional, dado ya que el propósito final será cuantificar la correlación entre las dos variables en estudio en un contexto particular (39).

Conforme a la cantidad de mediciones realizadas, el estudio adopta un enfoque transversal, se llevará a cabo en un solo instante y se analizará un período específico, no un antes ni un después (40).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1. Población:**

La población a tener en cuenta comprenderá a todos los enfermeros que laboran en el área de emergencia del Policlínico Yanacancha – Antamina: 80 enfermeros.

#### **3.5.2. Muestra:**

Debido a la cantidad limitada de enfermeros que laboran en la institución, se tomará en cuenta a la población total. Esto implica a la consideración de un estudio de denominación de tipo censal (41).

#### **3.5.3. Muestreo:**

Dado que el muestreo no será de forma aleatoria y se tendrá en cuenta el criterio propio, la técnica a utilizar será de tipo no probabilística e intencional (42).

#### **Criterios de inclusión:**

- Personal de enfermería que desempeña sus funciones en el Policlínico Yanacancha – Antamina.
- Enfermeros pertenecientes al área asistencial.

- Enfermeros disponibles para participar en el estudio.

**Criterios de exclusión:**

- Enfermeros que optan por no participar en la investigación.
- Enfermeros que no pertenezcan al sector asistencial.

### 3.6. Variables y operacionalización

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa</b>
V1	Conjunto de actividades a cumplir y que involucra tanto la parte física como la parte mental. La carga de trabajo involucra cantidad	Alude a la magnitud y complejidad de las tareas, obligaciones y exigencias que los profesionales de enfermería deben administrar durante su jornada laboral.	Carga física	Postura corporal Esfuerzo muscular Manipulación de equipos/materiales		Carga laboral leve: 31 – 71
Carga Laboral			Carga Mental	Atención y concentración Ritmo de trabajo Experiencia laboral	Cualitativa ordinal	Carga laboral moderada: 72 – 112
			Factores de organización	Horario laboral Entorno laboral		

---

<p>tareas a Se medirá</p> <p>realizarse, su mediante:</p> <p>dificultad y cuestionario</p> <p>lo que carga laboral, el</p> <p>involucra su mismo que</p> <p>realización considera las</p> <p>(43). siguientes</p> <p>dimensiones:</p> <p>carga física, carga</p> <p>mental y factores</p> <p>de organización</p> <p>(44).</p>	<p>Iniciativa en el trabajo</p> <p>Reconocimiento al</p> <p>rendimiento laboral</p>	<p>Carga laboral</p> <p>intensa: 113 –</p> <p>155</p>
---	---	---

---

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa</b>
V2	Calidad de atención de define como todo lo que se espera brindar a un paciente o usuario y así de esta manera brindarle el completo bienestar (45).	Alude el grado de competencia, eficacia y satisfacción en la atención brindada a los pacientes por los profesionales de enfermería. Se medirá mediante: cuestionario calidad de atención, el mismo que considerará las siguientes dimensiones: técnica, interpersonal y del entorno (46).	Técnica  Interpersonal  Del entorno	Seguridad  Capacitación  Accesibilidad al servicio  Confidencialidad  Comunicación  Comunicación  Operatividad de equipos  Tecnología apropiada  Privacidad de datos  Limpieza	Cualitativa ordinal	Adecuada calidad de atención:  91 – 125  Inadecuada calidad de atención:  58 – 90  Mala calidad de atención:  25 – 57

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica de investigación empleada será la encuesta.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **Variable 1: Carga Laboral**

El instrumento por emplear será el cuestionario, fundamentado en el diseñado por Zevallos S y Suarez R (47).

El cuestionario tiene 31 interrogantes de modelo Likert con respuestas: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Estas preguntas se centrarán en las tres dimensiones de la variable: carga física (1 – 9), carga mental (10 – 19) y factores de organización (20 – 31). La puntuación global estará dada: leve (31 – 71), moderada (72 – 112), intensa (113 – 155).

##### **Variable 2: Calidad de atención**

Se empleará un cuestionario que corresponde a la pertenencia de Juarez, Katherine. El cuestionario consta de 25 interrogantes distribuidos en una escala Likert, que incluye respuestas de nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5); las cuales abordarán las tres dimensiones de la variable: dimensión técnica (1 – 8), dimensión interpersonal (9 – 16) y dimensión entorno (17 – 25). La calificación global se determinará de la siguiente manera: adecuada calidad de atención (91 – 125), inadecuada calidad de

atención (58 – 90), mala calidad de atención (25 – 57). Se extenderá durante 30 minutos y la escala de evaluación será cualitativa ordinal.

### **3.7.3. Validación**

Los instrumentos que se emplearán serán dos, uno para cada variable, y han sido validados por Juárez K a través de la evaluación de tres expertos. (48)

Instrumento 1: Cuestionario de carga laboral. Validez por comité de expertos.

Instrumento 2: Cuestionario de calidad de atención. Validez por comité de expertos.

### **3.7.4. Confiabilidad**

Para evaluar la confiabilidad de ambos instrumentos, se llevó a cabo una evaluación piloto a 15 empleados. El análisis contó con resultados por el software estadístico SPSS v25, los cuales se detallan a continuación: En relación con la variable de calidad de atención, la confiabilidad se registró en 0.92 de acuerdo con el valor del alfa de Cronbach. La confiabilidad para la variable carga laboral fue de 0.69, conforme al Alfa de Cronbach. (49)

## **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Realizaremos las coordinaciones respectivas con los médicos coordinadores del área de salud del Policlínico Yanacancha – Antamina para la autorización, posterior procedimiento de recolección de los datos (listado de enfermeros, fechas de turnos, horarios) y se estimarán 4 semanas en recopilar la información necesaria. La encuesta se realizará en los horarios de descanso de los participantes tomando un tiempo de 30 minutos en la prueba.

Con la totalidad de la información recopilada, la información será estructurada en un archivo de Excel para constituir una base de datos. Para la obtención de los resultados de los datos, se emplearán programas estadísticos, los cuales serán sometidos a análisis utilizando el software SPSS v25. Debido a que nuestras variables cualitativas exhiben una tendencia no normal, se empleará una prueba estadística no paramétrica para establecer la compensación entre ambas variables, que será el Rho de Spearman.

### **3.9. Aspectos éticos**

La investigación considera principios bioéticos tales como: Principio de la autonomía; implicará la total aceptación del participante, manteniendo invariablemente su anonimato durante el proceso de investigación. Principio de beneficencia; se orientará moralmente hacia la comprensión de la problemática del lugar y en favor de la expansión del campo de estudio futuro (50). Principio de no maleficencia; se tomarán en cuenta los derechos de los participantes y su privacidad Principio de justicia; se otorgará a cada participante un período equivalente para su participación (51).

#### 4. Aspectos Administrativos

##### 4.1. Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN	2026															
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema.	x	x														
Buscar bibliografía.	x	x														
Elaboración de la situación problemática.			x	x												
Elaboración de los objetivos generales y específicos.			x	x												
Elaboración de las delimitaciones.					x	x										
Elaboración de las bases teóricas e hipótesis.							x	x								
Elaboración del enfoque y diseño.									x	x						
Elaboración de la población, muestra y muestreo.											x	x				

Elección de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.											X	X				
Elaboración del plan de procesamiento de análisis de datos													X	X		
Elaboración de aspectos éticos.													X	X		
Elaboración de los aspectos administrativos.															X	X

## 4.2. Presupuesto

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio en soles</b>
Laptop	1	2500
Impresora	1	650
USB	1	40
Mouse	1	50
Internet	4	140
Pasajes y viáticos	4	200
Técnico en digitación	1	150
Estadista	1	750
Otros	1	120
<b>Total</b>		4600 soles

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Revista Dilemas Contemporáneos. Indicador número de paciente por enfermera como política de salud; por la calidad de la atención en un hospital de tercer nivel. [Internet]. 2023. [citado mayo 2025]. Disponible: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3554/3506>
2. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [Internet]. 2025. [citado mayo 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
3. Diario Independiente de Contenido Enfermero. Ratio enfermera. [Internet]. 2023. [citado mayo 2025]. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/ratio-enfermera-paciente-estudio/>
4. Soto R. Consecuencias de la pandemia COVID – 19 en la salud mental de los enfermeros de los servicios de emergencias extrahospitalarias españoles, 2024. España. ScienceDirect. [Internet]. 2024. [Citado mayo 2025]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862124000275>
5. Consejo nacional de colegios oficiales de enfermería de España. La sobrecarga de trabajo y la formación de las enfermeras afectan a la supervivencia del paciente. [Internet]. 2024. [Citado julio 2024]. Disponible en: <https://www.consejogeneralenfermeria.org/actualidad-y-prensa/sala-de-prensa/noticias/item/2587-lasobrecarga-de-trabajo-y-la-formaci%c3%b3n-de-las-enfermeras-afectan-a-lasupervivencia-del-paciente>

6. Saralegui A. Alcance de práctica de las enfermeras de hospitalización médico – quirúrgica y unidades de cuidados intensivos. 2025. España. ScienceDirect. [Internet]. 2025. [Citado mayo 2025]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113086212400070>
7. Tiga – Loza, D. Estudio multicéntrico sobre la satisfacción, estrés y condiciones laborales en enfermería en países latinoamericanos. [Internet]. 2024. [Citado mayo 2025]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/s6PNgnsQMkVPkMhrBFScCCj/?lang=es>
8. Martinez, S. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. [Internet]. 2022. [Citado mayo 2025]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212022000200008&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000200008&lang=es)
9. Restrepo M. Prevalencia y características clínicas de los síntomas depresivos y ansiosos de los trabajadores de una institución de salud de Medellín durante la pandemia por COVID – 19. 2023. Colombia. ScienceDirect. [Internet]. 2023. [Citado mayo 2025]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0034745021000378>
10. Dominguez S. Análisis estructural y de fiabilidad de la Escala de estrés percibido en profesionales de enfermería del Perú. 2022. Perú. ScienceDirect. [Internet]. 2022. [Citado mayo 2025]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862122000080>
11. Calderón F. Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del hospital referencial de Ferreñafe. Universidad Señor de Sipán 2018. Pimentel – Perú.

Universidad Señor de Sipán. [Internet]. 2018. [Citado julio 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5623>

12. Enciso L. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de apoyo Jesús Nazareno en Ayacucho. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Internet]. 2016. [Citado julio 2024]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/7347a2fd-c1b1-4794-a9c5-4bc4acc513c0>

13. Morán B. Carga laboral y calidad de cuidado de enfermería en el servicio de emergencia adulto del hospital Cayetano Heredia. Lima. Universidad Norbert Wiener. [Internet]. 2022. [Citado julio 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7651>

14. Del Valle K. Sobrecarga laboral por cantidad de pacientes atendidos que influye en la calidad de atención del profesional de enfermería. 2021. Ecuador: Universidad San Gregorio de Portoviejo. [Internet]. 2021. [Citado agosto 2024]. Disponible en: <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1966>

15. Farías M. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. 2021. Argentina. Revista Salud, Ciencia y Tecnología. [Internet]. 2021. [Citado agosto 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9071718>

16. Triviño H. Carga laboral en el desempeño de profesionales de salud del servicio de cirugía general en un hospital nivel 2, Ecuador 2023. Lima. Universidad César Vallejo. [Internet].

2023. [Citado agosto 2024]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122807/Trivi%  
c3%b1o\\_YHL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122807/Trivi%c3%b1o_YHL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

17. Juárez K. Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la microrred de salud Ocobamba, Apurímac 2021. Apurímac. Universidad César Vallejo. [Internet]. 2022. [Citado agosto 2024]. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84925>

18. Solano L. Carga laboral, predictor de la calidad de atención ejercida por profesionales de enfermería de un establecimiento de salud, Bolívar Ecuador 2023. Lima. Universidad César Vallejo. [Internet]. 2023. [Citado agosto 2024]. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138140>

19. Vasquez G. Carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2023. Lima. Universidad Norbert Wiener. [Internet]. 2023. [Citado agosto 2024]. Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9615>

20. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2023. Lima: Universidad Norbert Wiener. [Internet]. 2023. [Citado agosto 2024]. Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8810>

21. Organización Mundial de la Salud. La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes

cerebrovasculares. [Internet]. 2021. [citado mayo 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>

22. Euroinnova. ¿Qué es la carga laboral? [Internet]. 2024. [Citado agosto 2024]. Disponible en: <https://www.euroinnova.com/blog/que-es-la-carga-laboral>

23. Revista médica Ocronos. El papel de Callista Roy en la historia de la enfermería. [Internet]. 2023. [Citado mayo 2025]. Disponible en: <https://revistamedica.com/papel-callista-roy-historia-enfermeria/>

24. Vogrlsang, L. Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau. [Internet]. 2022. [Citado mayo 2025]. Disponible en: <https://cjni.net/journal/?p=10464>

25. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. La carga física de trabajo: definición y evaluación. [Internet]. 1986. [citado mayo 2025]. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/5-serie-ntp-numeros-156-a-190-ano-1986/ntp-177-la-carga-fisica-de-trabajo-definicion-y-evaluacion>

26. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. La carga mental del trabajo: factores. [Internet]. 2000. [citado mayo 2025]. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/15-serie-ntp-numeros-506-a-540-ano-2000/ntp-534-carga-mental-de-trabajo-factores>

27. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [Internet]. 2024. [citado agosto 2024]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_2](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_2)
28. Aparicio P. Calidad en la experiencia de los servicios sanitarios. [Internet]. 2017. [Citado setiembre 2024]. Disponible en: <https://www.saraclip.com/calidad-en-la-experiencia-de-los-servicios-sanitarios/>
29. Colmenares O. Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. [Internet]. [citado mayo 2025]. Disponible en: [http://www.cyta.com.ar/ta0604/b\\_v6n4a2.htm#](http://www.cyta.com.ar/ta0604/b_v6n4a2.htm#)
30. National Institutes of Health. Evaluación del modelo de relación entre personas de Travelbee. [Internet]. 2016. [Citado mayo 2025]. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5866131/>
31. Metrodora enfermería. Teoría de la formación de Patricia Benner. [Internet]. 2024. [Citado mayo 2025]. Disponible en: <https://metrodoraenfermeria.com/blogs/blog-enfermeria/teoria-formacion-patricia-benner>
32. Modelos de la calidad de atención en salud. [Internet]. 2022. [citado mayo 2025]. Disponible en: <https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Alejo-Pocoma-Jimmy-Leonardo-Arias-Uriona-Ana-Maria-REVISION.pdf>
33. La tríada de Donabed. [Internet]. 2025. [citado mayo 2025]. Disponible en: <https://gutehospitalpraxis.de/es/la-triada-donabediana/>

34. Calidad asistencial según Avides Donabedian. [Internet]. 2025. [cutado mayo 2025]. Disponible en: <https://revistamedica.com/calidad-asistencial-avedis-donabedian/>
35. Rodríguez Andrés, Pérez Alipio. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento [Internet]. 2017. [Citado setiembre 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
36. Hernández Roberto, Fernández Carlos, Baptista Pilar. Metodología de la investigación. 6ta Edición. Ciudad de México: Mc Graw Hill. [Internet]. 2014 [Citado setiembre 2023]. Disponible en: [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
37. Bibliotecas Duoc UC. Investigación Aplicada, Innovación y Transferencia [Internet]. 2024. [Citado setiembre 2024]. Disponible en: <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/Investigacion-basica-y-aplicada>
38. Dzul Marisela. Aplicación básica de los métodos científicos [Internet]. 2013. [Citado setiembre 2024]. Disponible en: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
39. Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo. Investigación no experimental [Internet]. 2024. [Citado setiembre 2024]. Disponible en: [https://intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018\\_1/Documentos/INVESTIGACION\\_NO\\_EXPERIMENTAL.pdf](https://intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf)

40. Velázquez Aldrin. Diferencias entre estudio transversal y estudio longitudinal. [Internet]. 2024. [Citado setiembre 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/diferencias-entre-estudio-transversal-y-estudio-long/>
41. Hayes B. Como medir la satisfacción del cliente. 3era Edición. Barcelona. Gestión 2000. 2002. 296p.
42. GCF Global. Estadística básica: Tipos de muestreo [Internet]. 2024. [Citado setiembre 2024]. Disponible en: <https://edu.gcfglobal.org/es/estadistica-basica/tipos-de-muestreo/1/>
43. Chavarría C. NTP 177. La carga física del trabajo: definición y evaluación. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. [Internet]. 1998. [citado setiembre 2024]. Disponible en: [https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp\\_177.pdf/83584437-a435-4f77-b708-b63aa80931d2](https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_177.pdf/83584437-a435-4f77-b708-b63aa80931d2)
44. Tovalín H, Rodríguez M. Conceptos básicos en la evaluación del riesgo psicosocial en los centros de trabajo. [Internet]. 2018. [Citado setiembre 2024]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v21n3/1578-2549-aprl-21-03-123.pdf>
45. Mohammad A. Un marco conceptual para la calidad de la atención. [Internet]. 2012. [Citado setiembre 2025]. Disponible en: [https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3732361/#:~:text=Donabedian%20\(%209%20\)%20defini%C3%B3n%20la%20calidad,con%20el%20conocimiento%20profesional%20actual%E2%80%9D.](https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3732361/#:~:text=Donabedian%20(%209%20)%20defini%C3%B3n%20la%20calidad,con%20el%20conocimiento%20profesional%20actual%E2%80%9D.)
46. Ibero. Calidad en salud: qué es y razones para estudiarla. [Internet] 2024. [Citado setiembre 2025]. Disponible en: <https://www.iberro.edu.co/blog/articulos/calidad-en-salud->

que-es-y-razones-para-

estudiarla#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de,eficiente%20de%20los%20recursos%20disponibles.

47. Zevallos S, Suarez T. El síndrome de Burnout relacionado con la carga laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho. Ayacucho. Universidad Nacional de san Cristóbal de Huamanga. [Internet]. 2018. [Citado setiembre]. Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/items/aa6969a1-9321-47fc-a034-16048f6d6d86>

48. Fleitas M. Validación a través del juicio de expertos. Revista Publicando. [Internet]. 2025. [citado setiembre 2025]. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2517>

49. Frost J. Alfa de Cronbach: Definición, cálculos y ejemplo. [Internet]. 2025. [Citado setiembre 2025]. Disponible en: [https://statisticsbyjim.com/basics/cronbachs-alpha/#google\\_vignette](https://statisticsbyjim.com/basics/cronbachs-alpha/#google_vignette)

50. Universidad Europea. ¿Qué es la bioética en enfermería? [Internet]. 2021. [Citado octubre 2024]. Disponible en: <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-bioetica-enfermeria/>

51. Universidad Europea. ¿Qué es la bioética en la investigación? Entrevista a Carlos Herraiz [Internet]. 2023. [Citado octubre 2024]. Disponible en: <https://universidadeuropea.com/blog/bioetica-investigacion>

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable 1:</b>	<b>Método:</b>
¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia de un Policlínico privado de Antamina, Áncash 2026?	Determinar cuál es la relación entre la carga laboral y la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de un Policlínico.	H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia de un Policlínico privado de Ancash 2026.  H0: No existe una relación estadísticamente	<b>Independiente</b>  Carga Laboral  <b>Dimensiones:</b>  Carga física  Carga mental  Factores de organización	Hipotético deductivo  <b>Enfoque:</b>  Cuantitativo  <b>Tipo de investigación:</b>  Aplicada  <b>Diseño:</b>  Diseño no experimental u observacional, nivel

		significativa entre la carga laboral y la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia de un Policlínico privado de Ancash 2026.	<b>Variable 2:</b> <b>Dependiente</b> Calidad de atención	correlacional, de corte transversal <b>Población y muestra:</b> La población será de 80 enfermeros que en este caso será la población total por lo que el estudio será de tipo censal.
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	Técnica Interpersonal Del entorno	<b>Instrumentos:</b> Se utilizarán como instrumento de medición 2 cuestionarios, uno por cada variable: un
¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga física, con la calidad de atención brindada por los	Identificar cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga física con la calidad de atención brindada por	H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión carga física, con la calidad de atención brindada por		

---

enfermeros del área de emergencia?	los enfermeros del área de emergencia.	los enfermeros del área de emergencia.	cuestionario para medir la carga laboral del personal de enfermería y
¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental, con la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia?	Identificar cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental con la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia.	H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión carga mental, con la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia.	otro cuestionario para medir la calidad de atención del personal de enfermería.

---

---

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión de factores de organización, con la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia?  
Identificar cuál es la relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión de factores de organización, con la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia.  
H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral en su dimensión de factores de organización, con la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia.

---

## Anexo 2: Instrumentos

### Cuestionario carga laboral

#### 1. Introducción

El presente instrumento de investigación tiene por objetivo “Determinar cuál es la relación entre la carga laboral y la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia del Policlínico Yanacancha – Antamina.

Indicaciones: Marque con una (x) según la opción que consideres correcta. Se solicita total sinceridad.

#### 2. Datos generales

Edad: .....

Sexo: (M) (F)

Grupo ocupacional: .....

Establecimiento de salud: .....

#### 3. Ítems

ESCALA DE VALORACION	
CATEGORIA	PUNTUACION
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>CARGA FÍSICA</b>					
1	La actividad laboral no le permite espacios de descanso.					
2	Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físico continuo.					
3	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, de rodillas, en cuclillas, inclinado).					
4	El trabajo le exige esfuerzo físico (caminatas prolongadas, carga de equipos biomédicos, movilización de pacientes).					
5	Su columna se ha visto afectado por una mala postura.					
6	Las labores durante el turno le demandan de mucho esfuerzo físico.					
7	La entidad le brinda condiciones, para el desempeño de sus actividades que le demanden esfuerzo físico.					
8	Se ha informado o tiene conocimiento sobre la correcta manipulación de cargas físicas laborales.					
9	Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral.					
	<b>CARGA MENTAL</b>					
10	Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración y atención.					
11	Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de su horario.					

12	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado o somnoliento.					
13	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo le permite alguna pausa.					
14	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.					
15	El ritmo de trabajo viene determinado por mucha presión de los usuarios y familiares.					
16	El ritmo de trabajo es fácilmente y alcanzable por un trabajador con experiencia.					
17	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.					
18	Tiene un tiempo de descanso durante su jornada laboral.					
19	Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas.					
<b>FACTORES DE ORGANIZACIÓN</b>						
20	El trabajo que usted realiza le implica turnos nocturnos y/o diurnos.					
21	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo y posteriormente a intervalos regulares. (vacaciones, días libres y licencias).					
22	El rol de turnos se conoce con anticipación.					
23	Está de acuerdo con tu horario de trabajo.					

24	Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente de laboral adecuado.					
25	Considera usted que existe compañerismo en su centro de trabajo.					
26	Prolongas tu horario de trabajo por falta de personal y necesidad de tu institución.					
27	Para usted procesar la información es sencilla y evita memorizarse.					
28	En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral.					
29	Para usted la cantidad de documentos que genera por paciente es demasiado.					
30	Te esmeras por hacer bien y más optimo tu trabajo.					
31	Tienes que resolver las incidencias de tu trabajo por tus propios medios.					

**Criterio de medición**

Carga laboral leve: (31- 71)

Carga laboral moderado (72- 112)

Carga laboral intenso. (113 - 155)

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

## Cuestionario calidad de atención

### 1. Introducción

El presente instrumento de investigación tiene por objetivo “Determinar cuál es la relación entre la carga laboral y la calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia del Policlínico Yanacancha – Antamina”

Indicaciones: Marque con una (x) según la opción que consideres correcta. Se solicita total sinceridad.

### 2. Datos generales

Edad: .....

Sexo: (M) (F)

Grupo ocupacional: .....

Establecimiento de salud .....

### 3. Ítems

ESCALA DE VALORACION	
CATEGORIA	PUNTUACION
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN TÉCNICA</b>					
1	¿En el área que usted trabaja se cumplen los protocolos de bioseguridad?					
2	¿Existen protocolos atención al usuario según etapas de vida?					
3	¿Se realizan capacitaciones al personal para el desarrollo de las habilidades y aptitudes acorde a la realidad diaria de su labor?					
4	¿Se percibe por parte de los pacientes confianza en los profesionales asistenciales?					
5	¿Las relaciones entre los trabajadores asistenciales y los pacientes son con respeto y consideración?					
6	¿Existe alguna diferencia en la atención al usuario según el tipo de seguro (SIS, ESSALUD, no SIS, otros)?					
7	¿Toda información brindada al paciente sobre el estado de salud es clara y precisa?					
8	¿La atención brindada se realizó conforme al horario publicado en el establecimiento de salud?					
	<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>					
9	¿Se establecen reglas que limitan al acceso de la información personal del paciente?					

10	¿Existe la identificación personal previa a la atención del usuario?					
11	¿Se práctica la interacción profesional con los pacientes?					
12	¿Se brinda confianza, trato amable entre el usuario y el responsable de la atención?					
13	¿Se realizan esfuerzos para reducir las diferencias sanitarias entre los grupos ocupacionales?					
14	¿Se brindan charlas educativas sobre salud, mientras el paciente espera la atención en los diferentes consultorios?					
15	¿Se brinda al usuario la oportunidad de exponer su malestar sin retrasar la consulta que requiere?					
16	¿Se pone en práctica toda iniciativa que permita mejorar la percepción de los usuarios?					
	<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>					
17	¿Considera que se brinda una atención oportuna, eficiente y de calidad?					
18	¿Los equipos y el material que se utilizan para la atención al usuario se encuentran operativos y en buen estado?					
19	¿Se cumple con las expectativas que el usuario requiere a la hora de su atención?					
20	¿Respecto al equipamiento son actuales y modernos?					
21	¿Se toman acciones para asegurar la continuidad de la atención a los pacientes, hasta la solución de su problema de salud?					

<b>22</b>	¿Considera usted que se practica el secreto profesional a la hora de la atención?					
<b>23</b>	¿Existe una adecuada ventilación e iluminación en los consultorios y ambientes de atención?					
<b>24</b>	¿Ha observado un adecuado orden y limpieza durante la jornada laboral?					
<b>25</b>	¿Cree usted que la cantidad de personal es adecuada para su institución?					

#### **Criterio de medición**

- Adecuada calidad de atención. (91 - 125)
- Inadecuada calidad de atención (58 - 90)
- Mala calidad de atención: (25- 57)

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Chacaliaza Pisconte, Luis Miguel

Título: “Carga laboral y calidad de atención brindada por los enfermeros del área de emergencia del Policlínico Yanacancha – Antamina en el año 2026”

**Propósito:** Lo invito a participar en el estudio: “Carga laboral y calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería del área de emergencia de un Policlínico”. Este estudio está siendo desarrollado por el investigador Chacaliaza Pisconte, Luis Miguel de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito es: “Determinar cuál es la relación entre la carga laboral y la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería del área de emergencia de un Policlínico”.

**Procedimiento:** Si decide participar en este estudio, se solicitará:

- Leer detenidamente documento por completo y aceptar voluntariamente.
- El compromiso de responder las preguntas formuladas en su totalidad.
- Firmar el consentimiento informado.

La encuesta contará con un tiempo de 30 minutos y los resultados serán entregados a su persona de forma individual o serán almacenados respetando siempre la confidencialidad y el anonimato de su persona.

**Beneficio:** Usted podrá conocer los resultados de la investigación, los cuales pueden serle de utilidad en su actividad profesional.

**Costo:** Usted no deberá pagar por la participación ni recibirá ningún incentivo económico por su participación.

**Confidencialidad:** La información se almacenará con códigos. En caso los resultados sean publicados, no se mostrará información alguna que permita su identificación.

**Derechos del participante:** Si en algún momento se sintiera incómodo con el cuestionario, podrá abandonar el mismo en cualquier momento y dejar su participación en el estudio. Si tiene alguna duda, no dude en preguntar al personal del estudio para brindarle ayuda.

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en el estudio, además entiendo que puedo desistir de participar en cualquier momento, aunque haya aceptado en primera. Recibiré una copia del consentimiento.

---

**Investigador**

**Nombre:**

**DNI:**

---

**Participante**

**Nombre:**

**DNI:**




# 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	8%
2	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-25	2%
3	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-01-31	1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2022-10-01	1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-02-27	<1%
6	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	Submitted on 1685633470006	<1%
8	Internet	hdl.handle.net	<1%
9	Trabajos entregados	uwiener on 2023-01-23	<1%
10	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-09-22	<1%