



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 del profesional de enfermería en el área de
emergencia en los hospitales de la región Ayacucho, 2025

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

Presentado por:

Autora: Allcca Alfaro, Benita

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-3820-7688>

Asesor: Dr. Gamarra Bustillos, Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5905-2399>

Lima – Perú

2026

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

Yo, Allcca Alfaro, Benita, 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 de investigación "CARGA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN LOS HOSPITALES DE LA REGION AYACUCHO, 2025.". Validado por el docente: Mg. Fiorella Sthefany Valladolid Marcos DNI: 70243567 ORCID: 0000-0002-0954-6435 tiene un índice de similitud de 10 % con código OID: 14912:560245939 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.



.....
 Firma de autor
 Benita Allcca Alfaro
 DNI: 43509214



.....
 Firma
 Fiorella Sthefany Valladolid Marcos
 Coordinadora de Investigación
 DNI: 70243567

Lima, 28 de febrero del 2026

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

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.

Se procede a justificar el porcentaje de fuentes primarias debido a que excede 1% de lo permitido, lo cual corresponde al carácter metodológico, a las variables, así mismo cabe resaltar que eso no afecta al contenido del trabajo, por lo demás cumple con todos los requisitos.

Dedicatoria

Primer lugar a Dios por ayudarme en hacer realidad mis objetivos planificados, seguido a mis padres y mi familia por sus consejos incomparables lleno de amor en bien de mi progreso como persona y profesional, quienes hoy día me cuida desde el cielo (padres).

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme fortaleza en los momentos difícil que me tocó vivir. De igual forma a mi familia por estar pendiente dándome ánimos y hacer realidad mis sueños.

ÍNDICE

| | |
|---|----------|
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| ÍNDICE..... | v |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| 1. EL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1 Planteamiento Del Problema..... | 1 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 4 |
| 1.2.1 Problema general | 4 |
| 1.2.2 Problemas específicos..... | 4 |
| 1.3 Objetivos de la investigación..... | 4 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 4 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 4 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 5 |
| 1.4.1 Teórica | 5 |
| 1.4.2 Metodológica | 6 |
| 1.4.3 Práctica | 7 |
| 1.5 Delimitación de la investigación..... | 7 |
| 1.5.1 Temporal..... | 7 |
| 1.5.2 Espacial..... | 7 |
| 1.5.3 Población o unidad de análisis..... | 7 |
| 2. EL MARCO TEÓRICO | 8 |
| 2.1. Antecedentes | 8 |
| 2.2. Bases teóricas | 14 |

| | |
|---|----|
| 2.3. Formulación de hipótesis..... | 21 |
| 2.3.1 Hipótesis General..... | 21 |
| 2.3.2 Hipótesis Específicos..... | 21 |
| 3. METODOLOGÍA..... | 22 |
| 3.1. Método de la investigación | 22 |
| 3.2. Enfoque de la investigación | 22 |
| 3.3. Tipo de investigación | 22 |
| 3.4. Diseño de la investigación | 22 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 22 |
| 3.6. Variables y Operacionalización | 24 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 26 |
| 3.7.1 Técnica..... | 26 |
| 3.7.2 Descripción de Instrumentos | 26 |
| 3.8. Plan del procesamiento y Análisis de los datos..... | 28 |
| 3.9. Aspectos éticos..... | 29 |
| 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS..... | 31 |
| 4.1. Cronograma de las actividades..... | 31 |
| 4.2 Presupuestos | 32 |
| REFERENCIAS..... | 33 |
| ANEXOS | 41 |
| Anexo 1 Matriz de consistencia..... | 41 |
| Anexo 2 Instrumentos | 43 |
| Anexo 4 Formato de consentimiento informado | 48 |
| Anexo Informe de similitud del asesor | 51 |

RESUMEN

Desde una perspectiva global, la OMS categoriza a la carga o el agotamiento laboral como un trastorno ocupacional, registrándolo en el contexto de la categorización universal de patologías. Dicho esto, el estudio tiene como objetivo general fue “Determinar la relación que existe entre carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia”. Además, la metodología a seguir será de carácter hipotético -deductivo, con un enfoque del tipo cuantitativo y de la forma aplicada, a su vez de un nivel observacional u correlacional, como también de estudio de prevalencia y además de un diseño de investigación ex post facto; la aplicación será de 97 enfermeros que integran el equipo de urgencias en los centros hospitalarios de la región Ayacucho. Los instrumentos se emplearán como instrumentos para la recopilación de información. El primer instrumento será el Cuestionario de carga laboral, que incluye 40 ítems relacionados con los componentes: carga mental, física, organización del trabajo y trabajo por turno; en cuanto a la segunda variable, se utilizará un instrumento específico para evaluar la excelencia de asistencial, que consiste en 23 ítems y se refiere a cuatro dimensiones. El procesamiento de la información se agrupará mediante tablas de frecuencias y porcentaje, y la comprobación de la hipótesis se realizará mediante pruebas inferenciales empleando el estadístico de Rho de Spearman.

Palabras claves: Carga de trabajo, profesional de enfermera, calidad del cuidado, calidad asistencial.

ABSTRACT

From a global perspective, the WHO categorizes workload or burnout as an occupational disorder, registering it within the context of the universal categorization of pathologies. That said, the study's overall objective was "To determine the relationship between workload and quality of care for nursing professionals in the emergency area." Furthermore, the methodology followed will be hypothetical-deductive, with a quantitative approach and an applied form, observational or correlational, as well as a prevalence study and an ex post facto research design. The questionnaire will be administered to 97 nurses who are part of the emergency department team in hospitals in the Ayacucho region. The instruments will be used to gather data. The first instrument will be the Workload Questionnaire, which includes 40 items related to the following components: mental and physical workload, work organization, and shift work. Regarding the second variable, a specific instrument will be used to assess the excellence of care, consisting of 23 items and referring to four dimensions. The information will be processed using frequency and percentage tables, and the hypothesis will be tested using inferential tests using Spearman's Rho statistics.

Keywords: Workload, nursing professional, quality of care, quality of care.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento Del Problema

En un ámbito mundial, según la Organización Mundial de la Salud (WHO), se estima a la carga o agotamiento laboral también un síndrome ocupacional catalogándolo dentro de la clasificación internacional de enfermedades. Esto se debe comúnmente a la falta de personal, exceso en la asignación de labores y desorganización; lo cual además del estrés, desinterés y deficiencia del personal producido genera una baja calidad de atención siendo así un problema notable que puede llevar a errores frecuentes que comprometan no sola a la persona sino también a la institución (1).

Ante esta concepción, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) realizó la encuesta en las naciones de América donde se halló que del 30% de los individuos participantes mencionan no haber accedido a una atención de calidad; Además, resulta que la deficiencia en la atención del personal respecto a la excelencia de atención, se evidencia principalmente en los establecimientos hospitalarios de países de bajos ingresos y medios en las que ocurre el 15% de los fallecimientos, lo que resulta en una reducción de la productividad de US\$ 1,4 billones anuales (2).

En cambio, la OPS (Organización Panamericana de la Salud) indica que necesitan 23 enfermeras y enfermeros por cada 10.000 ciudadanos para que se puedan dar las asistencias básicas, a su vez es importante resaltar que en América Latina existen alrededor de 13.8 ciudadanos por lo que se deduce que existe una considerable carga laboral (3).

De la misma forma en Latinoamérica - México se contempla que la rutina de trabajo de las enfermeras y a su vez la responsabilidad que ello conlleva y que, por lo tanto, no haya períodos de descanso durante la jornada laboral; influye en la protección y el bienestar de los enfermeros, lo que provoca una reducción en su efectividad. Esto se puede notar a lo largo de

la rutina diaria del enfermero quien enfrenta situaciones de agotamiento al interactuar cada día con los pacientes, ya sea por su enfermedad, ansiedad, inquietud y en muchas ocasiones, la muerte. La carga excesiva de trabajo causa alteraciones en el estado físico y psicológico de los trabajadores de enfermería, además de ocasionar faltas, incidentes en el trabajo y fatiga, lo que afecta negativamente en la calidad del servicio que ofrecen. (4).

De la misma manera trabajos realizados en Ecuador, se certifica que el profesional de enfermería es escaso para cumplir con las necesidades de los usuarios en los establecimientos sanitarios, especialmente en la atención de emergencias. Pues se estima que hay un promedio de 5,5 enfermeras por cada 10.000 personas, esto genera una gran cantidad de factores que afectan en el estrés laboral de las trabajadoras de enfermería, lo que demuestra una fragilidad en su rendimiento profesional, lo que repercutiría en la excelencia de atención y, consecuentemente, en los usuarios (5).

Además, en Cuba hay diversas empresas que han llevado a cabo gestiones a favor del título de enfermería, donde se plantean iniciativas legislativas y su validación para crear una correcta relación entre enfermeras y pacientes, intentando incrementar la excelencia del servicio y la satisfacción de los enfermeros, debido al exceso de labor del profesional sanitario que brinda el cuidado conlleva a un incremento de situaciones adversas en la atención al paciente (6).

En relación con lo anterior, en Perú, por el momento los organismos que equilibran atención de salubridad muestran que ante un aumento de usuarios que sube alrededor del 50% produce un sobre cargo laboral que afectaría la calidad de atención, ello se estima con una percepción de 12 enfermeros/as por cada 10.000 pobladores (7).

Además, una investigación realizada por la Universidad de San Martín de Porres en 2023 calculó que el desempeño excesivo en el sector sanitario se manifiesta principalmente en

el servicio de urgencias, lo que se atribuye a la necesidad de atención urgente dado el hacinamiento de pacientes, por lo que conlleva a una saturación del personal y consiguientemente una calidad de atención ineficaz (8).

Del mismo modo, según el estudio de Tapia en un Hospital Gineco Obstétrico manifiesta que existen ciertos factores como la sobrecarga laboral que contribuyen a generar estrés, influir en la eficacia y la excelencia del especialista de enfermería, lo que conduce a una calidad de cuidado inferior al nivel previsto. Por lo cual se propone medidas y prácticas que apunten a aminorar la excesiva carga laboral y mejoren la buena atención, como es también la adopción de rotación de turnos que promuevan un equilibrio para bien del personal de enfermería y pacientes (9).

Además, una investigación realizada por Anaya en el año 2024 indica que en el sector de urgencias del Hospital Tipo II- EsSalud de Ayacucho se presenta una excesiva carga laboral debido al grado de estrés que se presenta en el profesional de enfermería, ya sea debido a las tareas exhaustivas que abarcan gran parte de su horario, lo que afecta la excelencia de atención necesaria en este hospital (10).

A nivel local, el proyecto de trabajo se desarrollara en un Nosocomio Regional de Ayacucho dado que en el sector de emergencia donde trabaja el equipo de enfermería se percibe la dificultad actual de prestación de baja calidad debido a la sobrecarga laboral lo cual genera consecuencias tales como el desprestigio del hospital, quejas de pacientes por las horas en espera, Este obstáculo se percibe prácticamente diariamente debido a la gran cantidad de usuarios que asisten a él, así como al escaso número de personal sanitario.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia en los Hospitales de la Región - Ayacucho, 2025?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la carga física laboral está relacionada con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia?

¿Cómo la carga mental laboral está relacionada con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia?

¿Cómo el trabajo por turnos está relacionado con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia?

¿Cómo la organización está relacionada del trabajo con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

“Determinar la relación que existe entre carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia”

1.3.2 Objetivos Específicos

Analizar la relación entre la carga física laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Analizar la relación entre la carga mental laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Analizar la relación entre el trabajo por turnos y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Analizar la relación entre la organización del trabajo y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La relevancia de esta investigación se focaliza en la carga horaria del equipo de enfermería y el cuidado proporcionado en el servicio de urgencias. Sostenido en literaturas recientes, ya publicadas, enfocada en sus pensamientos en ambos aspectos.

Desde la óptica académica, se observa que el exceso de carga de atención que se debe atender produce atención deficiente con quejas entre demoras y satisfacción por parte de los pacientes que afecta considerablemente la imagen institucional y, en consecuencia, se empieza a deteriorar la imagen y la propia imagen de la institución. De esta manera colaboramos cerrando vacíos que la organización presenta e intentamos lograr la necesidad de reestructuraciones organizativas mejorando la institucional.

Los principales beneficiarios son los enfermeros, ya que pasan a visibilizarse los efectos de la carga horaria laboral sobre el ejercicio enfermero. Por otro lado, los administradores hospitalarios también se ven beneficiados al contar con información que permite el diseño de nuevas metodologías para el rediseño de procesos y mejoramiento de la atención de los recursos humanos. Cuando se mejora la atención de los pacientes, se disminuyen los peligros, se mantienen y se potencia el renombre de la institución.

El estudio toma los argumentos teóricos de la teoría del logro de metas propuestos por King (11), quien enfatiza la interacción entre enfermera y paciente como fundamental para lograr resultados de salud exitosos. Esta relación se ve comprometida cuando la

profesional está estresada y trabaja en exceso, lo que resulta en atención de menor calidad. Además, está el sistema organizacional, que es particularmente relevante para este análisis, puesto que existe una conexión directa entre la carga laboral y el servicio proporcionado. La teoría detalla los componentes esenciales de la comunicación y el proceso de toma de resoluciones en equipo, que son esenciales en la enfermería, pero a menudo están ausentes debido a la alta carga de trabajo.

1.4.2 Metodológica

La justificación en este caso es metodológica porque considera conveniente analizar el fenómeno en el que se estudia conexiones presentes entre la cantidad de tareas y la excelencia en la atención de enfermería en el sector de urgencias desde una perspectiva cuantitativa que obtenga información que se pueda medir, comparar y generalizar en la población de enfermeras emergencistas. El estudio será no experimental, en la medida en que no se provocará un cambio en las variables, sino que se registrará tales como se presentan en el medio ambiente en el que se producen. Igualmente, el estudio será de tipo aplicado porque este tipo de estudios busca dar soluciones a problemas en un contexto hospitalario y a la práctica profesional y administrativa en el área de emergencias.

Los instrumentos de recolección de datos serán pretesteados para asegurar su confiabilidad y validez en su construcción a fin de que los datos obtenidos reflejen objetivamente la realidad de la muestra analizada. Este enfoque rigor metodológico permitirá obtener resultados viables y sustentables, tanto para los enfermeros como para el personal administrativo que podrán utilizar la información para tomar determinaciones en la administración de recursos humanos y mejorar la calidad del servicio. Además, esta investigación proporcionará una base de datos robusta que puede servir como referencia para trabajos posteriores sobre las condiciones de trabajo, la salud laboral y la excelencia de cuidado en el marco de ambientes de alta exigencia.

1.4.3 Práctica

El estudio es de mucha importancia además de necesario, ya que al concluir el trabajo se facilitará a la institución la información para mejorar la excelencia del servicio y eliminar las barreras adversas presentes en la carga de trabajo y en la excelencia de la atención.

El estudio presentado se centra en examinar y determinar la correlación entre las distintas variables, con el objetivo de comprender la seriedad del problema y las posibles soluciones. Esto implica evaluar si al optimizar las condiciones de trabajo se logrará mejorar la deficiente calidad asistencial del que se manifiesta y continúa en el departamento de emergencias, lo que representaría una posible solución en beneficio de la atención hospitalaria.

1.5 Delimitación de la investigación.

1.5.1 Temporal

La determinación temporal se estableció para llevarse a cabo desde el año 2025, abril a febrero 2026.

1.5.2 Espacial

El proyecto por tratar se realizará en el área de urgencias del Hospital de la Región - Ayacucho.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Se aplicará a los expertos del área de enfermería del sector de urgencias del hospital.

2. EL MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Alzoubi et al (12), en 2024, en Jordania, en su estudio tuvieron como **objetivo** “Analizar el impacto estabilizador de la satisfacción en el vínculo entre la carga laboral, el desgaste laboral, la finalidad de rotación y la excelencia del cuidado en enfermería” El **método** de estudio fue cuantitativo, transversal con una muestra de 311 enfermeras registradas, el proceso de recolección de datos empleó cinco herramientas validadas, el análisis estadístico se llevó a cabo mediante el modelado de ecuaciones estructurales parciales de mínimos cuadrados (PLS-SEM) utilizando el software Smart PLS 3. Los **hallazgos** revelaron correlaciones negativas directas entre la calidad del cuidado y tres variables específicas: la carga de cuidado ($\beta = -0.315$, $p < 0.001$), el burnout ($\beta = -0.245$, $p < 0.01$) y la intención de rotación ($\beta = -0.287$, $p < 0.01$). Además, también se encontraron efectos de moderación positivos de la satisfacción con el trabajo sobre estas relaciones negativas: en la interacción carga \times satisfacción ($\beta = 0.115$, $p < 0.01$), burnout \times satisfacción ($\beta = 0.135$, $p < 0.01$) y rotación \times satisfacción ($\beta = 0.107$, $p < 0.01$). Estos hallazgos confirman que la calidad del cuidado está significativamente explicada por las cuatro variables analizadas con tamaños de efecto razonables. **Concluyeron**, que el cuidado de enfermería se ve perjudicado por la carga laboral, el agotamiento laboral y la propuesta de rotación.

Solano (13), en 2023 en Ecuador, tuvieron en su estudio como **objetivo** “Describir el impacto de la carga de trabajo en la calidad del servicio proporcionado por enfermeros en un centro de salud ubicado en Ecuador”. El **método** de estudio fue de nivel correlacional, además de un enfoque cuantitativo, así también fue de diseño no experimental. Para la recolección de información se optó por un total de 100 especialistas en enfermería que

trabajan en un hospital de Guaranda asignados a los servicios de urgencias, internación y hemodiálisis. El instrumento para utilizar fueron dos cuestionarios, elaboradas por la propia investigadora, el primero para medir la carga laboral cuenta con 43 ITEMS y para la variable de calidad de atención, este comprende 24 elementos. Ambos instrumentos se utilizaron bajo la percepción del enfermero. Los **hallazgos** señalan que la carga excesiva de trabajo se considera en un grado medio en un 90,00% y elevado en un 10,00%. Además, la excelencia del servicio se conserva en un grado medio en un 90,00%, lo que permite validar esta teoría con una significancia de $p=0,014$. En **conclusión**, se descubre que la exigencia del trabajo es influyente en conexión con la excelencia de los cuidados, al igual que se descubre una relación significativa entre ambas variables.

Maghsoud et al. (14), en 2022 en Irán, tuvieron en su estudio como **objetivo** “Examinar el papel intermediario del enfoque subyacente del cuidado de enfermería, la satisfacción en el trabajo y el cansancio emocional en la conexión entre la carga de trabajo y la excelencia del cuidado de enfermería”. Usando un **método** cuantitativo y diseño transversal y fue realizada con una muestra de 311 enfermeras, los datos fueron recopilados mediante seis cuestionarios autoadministrados y fueron analizados utilizando modelos de ecuaciones estructurales con SPSS 16 y Stata 14. Los **hallazgos** señalaron que no existía un vínculo directo entre la carga laboral y la calidad del cuidado ($p \geq 0.05$). No obstante, la carga laboral tuvo impactos notables en el enfoque propio de la atención ($\beta = 0.056$, $p = 0.0001$), la satisfacción en el trabajo ($\beta = -0.241$, $p = 0.0001$) y el desgaste emocional ($\beta = 0.307$, $p = 0.0001$). El esquema se ajustó correctamente (TLI = 0.95, CFI = 0.96, RMSEA = 0.05, $\chi^2/df = 2.3$). **Concluyeron** que la carga laboral incide de manera indirecta en la excelencia del cuidado de enfermería mediante el balance implícito, la satisfacción en el trabajo y el cansancio.

Del Valle (15), en 2021 en Ecuador, tuvo en su estudio como **objetivo**

“Establecer la correlación entre la carga excesiva de trabajo y la excelencia de atención del enfermero desde el punto de vista de la cantidad de usuarios que son atendidos en el Servicio de Neonatología”. La **metodología** se siguió aplicando un enfoque de investigación descriptivo, junto con una perspectiva cuantitativa y de tipo transversal. De igual manera, el grupo de estudio de población se conformó por una muestra de 35 individuos de enfermería que pertenecen al campo de neonatología. Para la recopilación de datos, se empleó una herramienta llamada NASA TLX junto a dos encuestas INSHT, las cuales facilitaron el registro de la información obtenida. Los **hallazgos** indican que la principal causa de la carga de trabajo se ve afectada por la tensión actual, así como por la escasez de personal frecuente en las jornadas rotativas, sumado al sobreesfuerzo que los profesionales deben realizar para acatar con las tareas asignadas y proporcionar una atención de calidad. Por último, se obtuvo como **conclusión** la cantidad de pacientes si bien no es uno de los principales determinantes como fuente para la sobrecarga, la presencia de ello genera en el profesional de enfermería cansancio y estrés.

Como también, Pambaquishpe (16), en el 2021 en Ecuador, tuvo en su estudio como **objetivo** “Establecer la correlación entre la carga de trabajo y la calidad del cuidado del enfermero en el Hospital General Ibarra”. Para la **metodología** se utilizó un análisis observacional además de una perspectiva del tipo cuantitativo. Además, la población abarcó una muestra compuesta por 71 conocedores de salud siendo enfermeras concernientes al área emergencia, unidad de cuidados profundos tanto I y II. El instrumento que se empleó fue la escala denominada Nursing Activities Score y NAS, por lo tanto, se pudo realizar la evaluación de la carga de trabajo en relación con la excelencia de la atención médica se usó una Escala empleado para medir la percepción de actividades de los enfermeros. Los **resultados** indican que el grupo predominante varía entre las edades de 30 a 34 años donde la carga de trabajo en el equipo de

enfermería es considerable, con un 36.62%, no obstante, la conexión entre el exceso de trabajo y la calidad muestran que un 71.83% de los encuestados poseen una sobre carga laboral, mas según la percepción del enfermero su calidad de atención resulta en un 91,55% siendo satisfactoria. En **conclusión**, aunque los enfermeros presentan una elevada carga de trabajo, esto no impide que su excelencia de atención no sea pertinente, ello al compromiso e ímpetu de los enfermeros/as en tiempos de la pandemia.

2.1.2. Nacionales

Tapia y Briceño (17), en 2024 en Huancayo, tuvieron como **objetivo** de su estudio “Establecer la correlación entre la carga de trabajo y la excelencia del cuidado de enfermería en los servicios críticos”. La **metodología** empleada consistió en una investigación básica de carácter cuantitativo, con un enfoque correlacional y transversal. El conjunto de estudio comprendió a 100 especialistas en enfermería. Se utilizaron dos instrumentos para la colecta de información. La investigación estadística se realizó empleando el análisis de conexión de Pearson. Los **hallazgos** indicaron el 60% de trabajadores enfrentó una exigencia laboral promedio, el 14% una exigencia excesiva y el 26% una carga disminuida. Respecto a la calidad de la atención, el 39% se consideró bueno, el 45% regular y el 16% malo. Se detectó una conexión negativa relevante entre el volumen de trabajo y la calidad de la atención ($r = -0.676$, $p < 0.05$), además de entre el esfuerzo mecánico y la calidad de la atención ($r = -0.691$, $p < 0.05$), la sobrecarga cognitiva ($r = -0.630$, $p < 0.05$) y el turno alterno prolongado ($r = -0.735$, $p < 0.05$) Por otro lado, el componente organizativo del trabajo evidenció una conexión positiva relevante con la calidad de la atención ($r = 0.520$, $p < 0.05$). **Concluyeron** que la investigación mostró una correlación inversa significativa y fuerte respecto a la exigencia laboral y la excelencia de los cuidados de enfermería.

Según Vásquez (18), en 2023 en Pimentel, su estudio tuvo como **objetivo**

“Establecer la correlación entre la carga de trabajo y los impedimentos para el desempeño del especialista de enfermería”. Se empleó EL método correlacional, con un enfoque cuantitativo y un diseño de corte transversal. De igual manera, para el estudio, se contó con la participación de especialistas de salud, incluyendo la enfermería representada por 150 enfermeros en su totalidad. Por otro lado, la obtención de información se determinó usando el método denominado en cuestionarios y en caso de la herramienta fueron dos cuestionarios, ambos aptos y válidos para aplicar. En los **resultados**, se comprobó que los participantes fueron casi en su mayoría del sexo femenino con un 98, 7% entre las edades 40 a 59 años, donde se consiguió una significancia determinada por $0,000 < 0,05$ lo cual reafirma la conexión entre ambas variables respecto al rendimiento del profesional el nivel. Además, resulta que el 65,5% del personal de enfermería posee una existencia media de carga de trabajo, mientras que el 37.5 % indica un nivel elevado de carga de trabajo. En **conclusión**, se confirma que hay una relación de manera oportuno y significativa respecto a la carga laboral y los desafíos para el desempeño del equipo de salud, se puede cuantificar usando el Rho del Spearman con 0. 03 0801.

Según Mamani (19), en 2022 en Cusco, propuso como **objetivo** “Establecer hasta qué punto la carga excesiva laboral en el campo de la enfermería está relacionada con la calidad de la atención al usuario”. La **metodología** de estudio es básica, correlacional, con enfoque del tipo cuantitativa, como también se siguió un diseño de carácter no experimental. En caso de la población se usó una muestra conformada por 45 enfermeros para la medición de la carga de trabajo y alrededor de 108 para hacer la medición de la calidad asistencial, ello mediante el uso de un muestreo de modo probabilístico. Se empleó un cuestionario con reacciones de tipo Likert como instrumento de recolección de datos. Se obtuvo como **resultado** que la carga laboral presente en los enfermeros tuvo un nivel medio del 37, 8% así también se percibió un 35.2% para el caso de la calidad en los cuidados. En

conclusión, se puede presentar el caso de que exista una conexión significativa entre la carga laboral y la excelencia de la asistencia y a su vez el de la calidad en los cuidados con un $p=0,004 \leq 0,05$; además de un índice de correlación $Rho=-0,418$.

Mendoza (20) en 2022, en Lima, en su estudio el cual tuvo como **Objetivo** “Establecer la correlación entre la carga de trabajo y la excelencia del cuidado de enfermería en el sector de emergencia”. Se implementó un **método** de estudio cuantitativo, elemental y transversal, empleando un diseño correlacional. Los integrantes del estudio se conformaron por 35 expertos en enfermería. Se emplearon dos encuestas validadas por especialistas para la recopilación de datos, la evaluación de los datos se llevó a cabo mediante análisis estadístico descriptivo e inferencial, empleando la métrica Rho de Spearman. Los **hallazgos** indicaron que el 82.9% de los involucrados tenía una elevada carga laboral, en cambio, el 17.1% declaró una carga laboral estándar. Respecto a la excelencia del cuidado, se consideró que el 62.9% era regular y el 37.1% era buena. Se demostró una conexión inversa moderada y relevante entre la carga de trabajo y la excelencia de la atención ($Rho = -0.516$, $p = 0.002$), lo que señala que, a mayor volumen de trabajo, la calidad de la atención suele reducirse. **Concluyeron** que la investigación corrobora la presencia de una conexión negativa con significado estadístico entre la exigencia laboral y la excelencia de los servicios de enfermería.

Juárez Q (21), en 2021 en Apurimac, el cual su estudio dio como **Objetivo** “Examinar la correlación entre la carga laboral y la calidad de la atención en los usuarios que asisten a la Microred de Salud Ocobamba”. En donde se utilizó un **método** de estudio aplicada, además de un enfoque del tipo cuantificado mediante una forma de estudio observacional, además con un corte de manera transversa. Ello se aplicó en una población con una muestra conformada por 84 personales de salud. Para la adjunción de datos se requirió utilizando como técnica un formulario de encuesta así también como instrumento

se dio el uso de un cuestionario, siendo estos validados por expertos en el campo, así también con una confiabilidad de alfa Cronbach. **Resultados**, se observó un elevado nivel de carga laboral en un 92.9%, mientras el 7.19% mostro tener un nivel moderado de carga laboral; por otro lado, la variable calidad de cuidados mostro un porcentaje alto de mala calidad de atención con un 88,1%. En **Conclusión**, la correlación que se da con la carga de trabajo y calidad de lo cuidado es realmente positivo y resultado por medio del valor de la R de Pearson de 0,182, lo cual lleva aceptar la hipótesis general.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Carga laboral

Según, Peña D., (22), La carga de trabajo constituye un problema de grado mayor según lo mencionan las instituciones que conllevaría a una serie de situaciones negativas para el profesional. La sobrecarga laboral es sin duda alguna un problema general muy frecuente que se viene desarrollando dentro de las diversas instituciones, del cual se desencadenan en una serie de situaciones difíciles de sobrellevar y que afectan por consecuencia el desempeño de los laboradores, los problemas pueden suscitarse a partir de una discusión intrapersonal a nivel laboral o problemas de salud como el estrés originadas por la sobrecarga laboral. Es por ello que se puede prevenir posibles consecuencias debido a la sobrecarga de trabajo que a largo plazo se podrá ver perjudicada su persona. En consecuencia, resulta esencial tener en cuenta los efectos que provoca la sobrecarga laboral y procurar evitarla.

De acuerdo con Patlán (23), la carga laboral se refiere a un esfuerzo físico y mental que un individuo lleva a cabo. De esto se infiere que la carga mental laboral se refiere a todo entendimiento que un individuo, como empleado en una institución, experimenta, analiza e interpreta cuando desarrolla una acción o labor, por otro lado, la carga física

laboral se desarrollar al intentar cubrir las exigencias o demandas en aumento, o que vienen siendo demasiadas al conllevarlas. Es así como genera carga de trabajo al realizar esas diversas actividades donde se requiere un esfuerzo físico, se puede aclarar también que sobrecarga de trabajo es la desproporción de actividades múltiples desarrollados en un lugar y momento específicos, esto sucede cuando un colaborador activo observa la necesidad de realizar actividades que superponen sus capacidades y medios para realizar sus responsabilidades y labores de manera correcta dentro de un plazo requerido.

De acuerdo Trindade (24), Quien indica que los estudios obtenidos en un área de enfermería en el cual un personal, desea reconocer la relación que se da entre la labor y la salud. Define la sobre carga en un ámbito laboral a las varias oportunidades con un concepto de su significado y del que se necesita para referirnos al grupo de impulsos desarrollados por las personas que laboran y desean cumplir con los requerimientos de las actividades, además ello reúne el empeño corporal, mental y sentimental, así mismo se conceptualiza como los aspectos para un cambio en la labor donde se llega a interactuar activamente entre sí.

Tarrillo F. (25), Estos elementos, al interactuar, provocan que la carga excesiva laboral pueda manifestarse tanto en el ámbito físico como en el socioemocional; de esta manera, estos elementos de la carga excesiva pueden generar consecuencias tanto psicológicas como fisiológicos, los cuales están vinculados con la condición de salud, la habilidad física del individuo e incluso la motivación. Por lo tanto, el estatus psicológico se determina por las experiencias, el entorno social y la personalidad en la que se desenvuelve.

Carga laboral en profesionales de enfermería

La obligación a la que se confronta un especialista de enfermería se ve afectada por el ingreso del usuario al hospital y la complejidad de su atención; esto repercute en la excelencia del cuidado de enfermería, específicamente en la insuficiencia en el cumplimiento de las demandas del usuario y un nivel atención deficiente y en el bienestar del enfermero debido a la fatiga tanto física como emocional. Además, se resalta la función de la enfermería, que actúa como la principal fuente de atención integral, enfocándose en aspectos como la asistencia, la gestión, la administración y la educación (26).

Dimensiones.

Dimensión 1: Carga física

En el momento que argumenta sobre dado esfuerzo netamente físico se nos expresa de carga física, ello menciona a la serie de peticiones exigentes para donde se da la presencia acorralada del sujeto durante en el curso de todo su horario laboral. Así también, se aclara que carga física, toma en cuenta a: la dedicación física, - la postura mientras se dé la labor, - El uso manejado de cargas. Así mismo, los impulsos físicos son aquellos que se realizan de manera inmediata del que se da una función fisicomuscular, pero además de poder ser estáticos en un mismo lugar como en movimiento. Se consideran estáticos cuando se refiere a un esfuerzo mínimo (27).

Dimensiones 2: Carga mental

La carga de labor mental se caracteriza actualmente como un peligro psicosocial en aumento, que, aunque los especialistas admiten dos perspectivas que se detallan a continuación. Inicialmente, la carga de labor mental se define como la correlación entre las exigencias de la tarea y los medios cognitivos de la persona (28).

Rubio, et al. (28) destacan la carga mental como uno de los elementos de peligro más significativos en el ámbito psicosocial. Se caracteriza como la discrepancia respecto a los medios del empleado y las exigencias laborales. Las circunstancias de sobrecarga laboral y mental generan situaciones adversas en el desempeño y en el bienestar de los trabajadores.

Dimensión 3: Trabajo por turno

Según Espinoza (29), consiste en proporcionar asistencia en un centro laboral eso incluye las guardias nocturnas, donde el personal adquiere efectos negativos en su salud, por lo que se puede observar un rendimiento de menor calidad por parte del personal ya que nuestro organismo no está preparado a la sobre exigencia por ende podemos observar una atención de baja calidad lo cual también trae como consecuencia: alteración que ocasionen un desequilibrio biológico, así también en tu vida cotidiana y social, alteración en los hábitos alimenticios como también el sueño.

Dimensión 4: Organización de trabajo

Según menciona Garbino (30), una organización de trabajo se vuelve factible cuando las personas en conjunto trabajan como una unidad; con el propósito de garantizar que cada trabajador realice su papel de manera íntegra dentro del organismo, por lo que la organización debe contar con un diseño en el que se establezca orden y normas del cual todos los trabajadores conozcan y puedan obtener la meta propuesta.

Según Zayas (31), Al utilizar técnicas en estudios que realizan las organizaciones se presenta una guía el cual muestra resultados claros y uniformes, ello se refiere a la serie de acciones como operaciones el cual se realizan independientemente de las situaciones que se vengan. Aplicarlos de manera correcta durante un estudio de organización del trabajo permite que la empresa u organismo lleque a conocer de manera oportuna la presencia de

desempeño laboral, detectar las partes productivas, así también mejorar la productividad.

Teorizante de enfermería

La Teoría de Logros de los Objetivos propuestos King (11), sugiere que la enfermería es una actividad de relación entre individuos en la que el enfermero y el usuario colaboran para alcanzar objetivos compartidos. Este proceso se produce en tres sistemas: personal (percepciones, desarrollo), interpersonal (comunicación, operaciones) y social (organización, toma de decisiones).

La carga de trabajo está vinculada con los mecanismos interpersonales y sociales, dado que impacta en la habilidad del especialista para construir relaciones eficaces y organizar cuidados. En sectores críticos como urgencias, la sobrecarga de usuarios, la presión por tiempo y la falta de profesionales complican la comunicación con el usuario, impactando la consecución de objetivos de atención sanitaria.

Cuando el volumen de trabajo es elevado, se disminuyen las relaciones, se restringen las resoluciones compartidas y se otorga mayor importancia a la conexión humana, lo que perjudica la excelencia del cuidado. Por esta razón, una carga de trabajo balanceada es fundamental para satisfacer el papel activo del profesional.

La doctrina de King facilita la interpretación de la carga laboral como un impedimento para alcanzar objetivos en la actividad clínica, y proporciona una perspectiva completa del efecto institucional en la excelencia de la atención en entornos complejos.

2.2.2 Calidad de atención

Según Terrones (32), el "primer paso" para optimizar la calidad consiste en conseguir el reconocimiento de la alta autoridad. Se debe considerar la calidad como un medio para el perfeccionamiento constante en cada uno de los segmentos de la entidad. No podría ser percibida como una obligación exclusiva del equipo técnico, necesita el

liderazgo, el apoyo y la incentivación de la alta dirección y los cargos intermedios.

De acuerdo con Ramírez (33), la calidad de la asistencia es: La acción del personal sanitario debe basarse en un trato respetuoso y humano, al igual que en un vínculo con el usuario en la que se debe enfatizar el respeto, la precisión del lenguaje, la gentileza, la seguridad y la sensibilidad, con el fin de mantener una conexión interpersonal óptima.

Conforme a lo expuesto por Ramírez (33), el Ministerio de Salud considera la calidad de la asistencia como un enfoque intrínsecamente vinculado a la atención de los servicios. Este concepto se origina desde la perspectiva del talento humano, además de la estructura y los procedimientos. No obstante, este nivel de cuidado impacta en otros elementos hasta llegar a un reto de gran complejidad.

Según paredes (34). En la actualidad el desafío para toda organización es rehacer y agregar mejoras en ciertos servicios pertenecientes en el ámbito de la salud, desarrollando la planificación de puntos a mejorar los cuales garanticen un excelente servicio y por consecuencia se obtenga la satisfacción del individuo.

La Calidad por profesionales de enfermería

Dado la Enfermería, su calidad como seguridad refiere a cuidados que brindan los enfermeros son considerados un elemento necesario y esencial ya que es una capacidad que busca lograr un máximo beneficio deseado entre el profesional y el paciente. Conforme a lo anunciado por Florencia Nightingale, "las reglas de la patología pueden ser alteradas si analizamos tratamientos con resultados" (35).

Dimensiones

Dimensión 1 referente: Arte del Cuidado

En lo que respecta a Castillo (36), la enfermería es una disciplina del cuidado que

fundamenta su sabiduría en un sofisticado marco teórico. En su desarrollo como ciencia, se identifican cuatro aspectos epistemológicas e intrínsecas en conexión con el conocimiento de Enfermería: la complejidad de la materia, el cambio filosófico en conexión con la ciencia, la conexión existencial entre los dos enfoques cuantitativos y cualitativos, así como la visión de género. A lo largo de los siglos XIX y XX, se define la enfermería como un sistema que integra la disciplina científica y el arte, como una realidad que desafía y superó el crecimiento de la ciencia contemporánea al vincular el conocimiento de las disciplinas naturales con el entendimiento de las disciplinas sociales y el arte en su conjunto.

Dimensión 2 de calidad técnica del cuidado

Pinedo y colaboradores (37) sostienen que, para proporcionar una asistencia eficaz, es esencial tener en cuenta la interpretación del usuario. En nuestra calidad de profesionales de enfermería, es esencial aceptar que los usuarios no son únicamente individuos, sino al mismo tiempo integrantes de una colectividad y una familia. Por lo tanto, es imperativo atender sus requerimientos para garantizar su satisfacción. Es esencial comprender que cada individuo es singular y, por ende, necesita una asistencia individualizada y empática. Esto incluye acciones sencillas como utilizar su nombre, considerar sus determinaciones, tratarlo con cordialidad, lograr su autorización, emplear un habla comprensible y considerar su privacidad.

Dimensión: disponibilidad del cuidado

Ruiz, et al (38), indica que para satisfacer de manera oportuna las necesidades con respecto al cuidado de salud en los pacientes, el enfermero/a cuente con ciertos conocimientos, habilidades interpersonales como técnicas que le permitan tener la disponibilidad de brindar cuidados de calidad durante la estancia del paciente hasta el egreso.

Dimensión: continuidad del cuidado

García, et al (39), menciona que la continuidad del cuidado por parte del enfermero/a constituye un pilar necesario dentro de la atención del paciente, debido que existen tipos de pacientes que requieran un continuo cuidado por la complejidad de su estado, además ello tiene efectos positivos en cuanto al cuidado del paciente como la disminución de reingresos hospitalarios.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

Hi: La carga laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Ho: La carga laboral no se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia.

2.3.2 Hipótesis Específicos

He1: La carga física laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el sector de emergencia.

He2: La carga mental laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el sector de emergencia.

He3: El trabajo por turnos se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el sector de emergencia.

He4: La organización del trabajo se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el sector de emergencia.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Este presente trabajo de investigación será de tipo hipotético - deductivo, puesto que se utiliza para el estudio de problemáticas, en el que se parte por identificar el problema para luego plantear una hipótesis potencial que explique el problema, además propone obtener conocimiento en base a la inducción a través de la deducción (40).

3.2. Enfoque de la investigación

Es importante destacar que la metodología a seguir será cuantitativa, dado que se busca la imparcialidad en la recopilación de información con el propósito de verificar la hipótesis planteada, donde se da el uso de técnicas de medición numérica y análisis estadístico que corroboren la teoría y finalice con la presentación de resultados generalizables (41).

3.3. Tipo de investigación

El estudio será aplicada porque usará saberes que se han aprendido para proponer soluciones hacia un problema ya identificado de algún contexto en específico (42).

3.4. Diseño de la investigación

Se seguirá un diseño de carácter no experimental empleando un modo de corte transversal y a su vez de nivel observacional u correlacional en el presente estudio porque no se pretende realizar algún cambio de manera deliberada en las variables, a su vez el fenómeno u hecho sería observado en su dimensión actual y real (43).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población

Al análisis del trabajo se desarrollará con una población finita, el cual estará integrada por los profesionales de enfermería perteneciente al sector de emergencia en los

Hospitales de la Región con una población de 130 enfermeras.

Muestra

El estudio incluirá a 97 enfermeros que trabajan en el sector de emergencia.

$$n = \frac{N Z^2 pq}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

N: tamaño de población 130

Z: un 1.96 Coeficiente dado el 95% de confianza

P: probabilidad a favor 0.5

q: probabilidad opuesta con 0.5

e: error de estimación 5%

$$n = \frac{(130) (1.960)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(130 - 1) + (1.960)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{124.852}{1,2829}$$

n = 97 Tamaño de muestra requerida

Muestreo

La relevancia de una muestra facilita la extrapolación y, en consecuencia, la generalización de los hallazgos obtenidos en ella, a la población accesible (grupo de individuos que forman parte de la población), que están disponibles para la investigación representativa de un colectivo, lo cual se hará a través de muestreo aleatorio simple (44).

En este estudio de investigación, se utilizó el método estadístico para estimar una proporción de la población, tomando el tipo de muestreo probabilístico aleatorizado.

Criterio a tener en la inclusión

El trabajador del ámbito salud - enfermería que labore en el sector de emergencia y que acepte participar del proyecto y firma el consentimiento informado.

Enfermeras profesionales con más de 6 meses de experiencia.

Enfermeras que tengan la especialidad en el sector de unidades críticas.

Enfermeras que laboren en Ayacucho

Criterio de Exclusión

Al trabajador del ámbito salud - enfermería el que no labore en el sector de emergencia y niegue aceptar participar del proyecto y firma el consentimiento informado.

Enfermeras profesionales con menos de 6 meses de experiencia.

Enfermeras que no tengan la especialidad en el área de unidades críticas.

Enfermeras que no laboren en Ayacucho

3.6. Variables y La Operacionalización

Operacionalización de variables

| Variables | Definiciones conceptuales | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de la medición | Escala valorativa (niveles o rangos) |
|----------------------------|--|---|--|--|------------------------------|--|
| Carga laboral | Patlán define la carga laboral como el empeño físico y mental que un individuo como empleado en una entidad lleva a cabo al llevar a cabo dichas tareas (11). | Se utilizará un cuestionario para medir la variable carga de trabajo, dicho instrumento se da en base escala Likert en sus cuatro dimensiones el cual consta de 40 ITEMS. | -Carga física -Carga mental -Trabajo por turno -Organización del Trabajo | -Esfuerzo muscular activo -Esfuerzo muscular fijo -Complejidad -Monotonía en el ritmo de trabajo -Eficiencia en la planificación de horarios -Cumplimiento de turno -Productividad -satisfacción del empleado | Ordinal | - Bajo: De 4 a 7 -Medio: De 8 a 9 - Alto: De 10 a 12 |
| Calidad de atención | Ramírez argumenta que la calidad de asistencia se alude a la conducta del empleado sanitario que debe implicar un trato adecuado, un trato humano, así como a una conexión con el usuario que debe destacar el respeto, la precisión en el habla, la delicadeza, la seguridad y la sensibilidad, de forma que se conserve una conexión interpersonal apropiada (18). | Para evaluar la excelencia de atención, se elaborará un cuestionario que se utilizará de acuerdo con la operacionalidad de sus aspectos. Este se basa en una escala Likert y contiene 23 ítems. | -Arte de cuidado. -Calidad técnica del cuidado. -Continuidad del cuidado. -Disponibilidad de cuidado. | -Comprensión -Atención -Conocimiento -Experiencia -Valorización -Procedimiento adecuado -Disposición atenta - Proporción inmediata | Ordinal | -Excelente calidad de atención 108 a 116 -Adecuado de atención 95 a 107 -Bajo calidad de atención 85 a 94 |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se define utilizando un grupo de enfoques de estudio establecidos que recogen y analizan un conjunto de datos de una agrupación representativa de una colectividad u universo complejo. El objetivo es investigar, profundizar, prever y esclarecer un grupo de particularidades (45).

Este proyecto empleará la técnica seleccionada llamada encuesta para medir a las dos variables en análisis.

3.7.2 Descripción de Instrumentos

3.7.2.1 Carga laboral

Nombre: Cuestionario de carga laboral de enfermería

Autor: Hart y Staveland (1988)

Adaptación: Nieto M., Lora M. en octubre 2018, Lima (2018) (46)

Aplicación: Profesional de enfermería del área de emergencia

Dimensiones: Carga física, trabajo por turno, carga mental y la organización del trabajo.

Validez de contenido: Se llevó a cabo a través del criterio de 6 especialistas, utilizando la prueba de V Aiken, logrando un resultado del 97%.

Confiabilidad: Revela un coeficiente de alfa con Cronbach alto con 0.885

3.7.2.2 Calidad de la atención

Nombre: Cuestionario sobre la Calidad de Atención.

Autor: Adaptado por Prudencio C. El año 2022 (47)

Aplicación: Profesional de enfermería del área de emergencia

Dimensiones: Arte en el cuidado, técnica y calidad en un cuidado, resultado de los cuidados y por último disponibilidad del cuidado, continuidad del trabajo, resultado del cuidado.

Validez: Validado por 5 jueces expertos metodológicos y temáticos.

Confiabilidad: Calidad de atención se presenta un coeficiente de alfa del Cronbach con Alto siendo 0.98.

3.7.3 Validación.

La validez de contenido del primer instrumento se estableció mediante juicio de seis expertos, quienes evaluaron la claridad y coherencia de los enunciados, y esa evaluación se cuantificó con la V de Aiken, con un valor global de 0,97, lo que respalda un alto acuerdo entre jueces. A continuación, se revisó la validez de constructo a través del análisis de discriminación por correlación ítem total, verificando que los ítems presenten coeficientes r mayores a 0,30 y significancia bilateral en niveles de 0,01 y 0,05, criterio que respalda que cada ítem aporte a la medición del constructo de sobrecarga laboral dentro del instrumento.

En cuanto al segundo instrumento, se aplicó una validación de contenido mediante juicio de cinco expertos, quienes revisaron la pertinencia y claridad de los enunciados, y ese juicio se cuantificó con la V de Aiken, reportándose un nivel de concordancia positiva mayor a 90%, lo que respalda que el contenido del cuestionario representa adecuadamente la variable

en estudio.

3.7.4 Confiabilidad.

Para el primer instrumento se estimó la confiabilidad para comprobar la consistencia de las respuestas del cuestionario en condiciones similares. Para ello, se aplicó una prueba piloto en 30 trabajadores y se evaluó la consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach. En el análisis global, el instrumento alcanzó un alfa de 0,885, valor que respalda una consistencia interna alta en la medición total de la sobrecarga laboral.

En cuanto a la confiabilidad del segundo instrumento, se verificó la consistencia interna del cuestionario con el alfa de Cronbach. En primer lugar, se consideró la confiabilidad reportada para la versión adaptada por Alfaro (2019), con un alfa de 0,98, lo que indica alta estabilidad interna del instrumento. Además, se reafirmó la consistencia a partir de una prueba piloto, en la que el cuestionario alcanzó un alfa total de 0,801, y por dimensiones se obtuvieron valores de 0,840 en arte del cuidado, 0,942 en calidad técnica, 0,861 en disponibilidad, 0,863 en continuidad y 0,743 en resultados del cuidado.

3.8. Plan del procesamiento y Análisis de los datos

Programa de gestión de datos: Se intentará colaborar con el HLEV para solicitar al director del hospital el permiso para utilizar estas herramientas en los profesionales de enfermería de urgencias. Primero, se intentará establecer una fecha en la que el director del hospital pueda visitar el departamento de enfermería para comprender los problemas y solicitarle que comente acerca del estudio.

Uso del instrumento: La evaluación se iniciará a partir de noviembre de agosto de 2025, tomando en cuenta el lapso de tiempo con la menor carga de trabajo, con el fin de no obstaculizar el desempeño profesional de los enfermeros de urgencias. El sondeo se llevará

a cabo a cada enfermera. Se le explicará el propósito de la encuesta y se le comunicará que su participación es voluntaria. Solo se permitirá la participación tras la firma de la declaración de consentimiento y la correspondiente.

Evaluación de los datos: La información recolectada se procesará en las bases de datos de Microsoft Excel 365 y posteriormente se analizará en SPSS versión 29. Los hallazgos del análisis se mostrarán en una tabla sencilla junto con su respectivo esquema. Se utilizará el coeficiente Rho de Spearman, con una confianza del 95% y una significancia de $p < 0,05$, para determinar la correlación entre las variables.

3.9. Aspectos éticos.

Principio de autonomía: Es la habilidad de los individuos de reflexionar sobre sus objetivos personales y de actuar conforme a las decisiones que puedan realizar. Se le brinda información a los participantes sobre el estudio de investigación quienes toman su propia decisión y de esta forma firman su consentimiento informado cada persona debe ser considerada como un ser independiente.

Principio de beneficencia: Ejecutar acciones positivas, la obligación moral de actuar en beneficio de los demás. Es un precepto de naturaleza privada y su incumplimiento no se penaliza por la legislación. Este proyecto se desarrolla con el objetivo de potenciar la asistencia del especialista de enfermería en el área de emergencia. De esta manera, se fomenta una atención de alta calidad, previniendo reclamaciones de pacientes sobre el Hospital.

Principio de no – maleficencia: Significa no causar daño y evitarlo. En el trabajo de estudio realizada no afectara algún daño peligro que pueda perjudicar la salud mental como también física de los participantes. Dado que, al emplear el método de la encuesta, los participantes no serán expuestos a ninguna situación de riesgo.

Principios de justicia: La justicia, vista como la correcta asignación de derechos y deberes, se relaciona con el derecho que tiene cada individuo a recibir beneficios de la

investigación en la que está involucrado.

Además, es un principio que tiene un carácter público y está regulando por la ley.

El trabajo de estudio se realizará teniendo en cuenta los principios éticos como el respeto, el valor y la imparcialidad en la atención a los participantes, proporcionando un trato equitativo y profesional durante la realización del proyecto de la investigación.

4.2 Presupuestos:

| | PRECIO UNITARIO | CANTIDAD | PRECIO TOTAL |
|---|----------------------------|-----------------|---------------------|
| RECURSOS HUMANOS | | | |
| Técnicos de encuestas | s/. 45.00 | 4 | s/. 180.00 |
| Profesionales en Bioestadística | s/. 500.00 | 1 | s/. 500.00 |
| RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES) | | | |
| Archivadores | s/. 16.00 | 3 | s/. 48.00 |
| Papel cartulina | s/. 2.00 | 10 | s/. 20.00 |
| Hojas Tamaño (A4) | s/. 0.20 | 100 | s/. 20.00 |
| Tinta de Impresora | s/. 100.00 | 3 | s/. 300.00 |
| Grapas | s/. 3.00 | 3 | s/. 9.00 |
| USB | s/. 10.00 | 3 | s/. 30.00 |
| Lapiceros | s/. 1.50 | 5 | s/. 7.50 |
| Goma | s/. 5.00 | 2 | s/. 10.00 |
| lápiz de carbón | s/. 1.50 | 100 | s/. 1500.00 |
| SERVICIOS | | | |
| Fotocopiadoras | s/. 0.20 | 100 | s/. 200.00 |
| Anillados | s/. 15.00 | 5 | s/. 75.00 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS | | | |
| Movilidad y utilización del ordenador | | | s/.1400.00 |
| TOTAL | ----- | ----- | s/. 4299.50 |

REFERENCIAS

1. Juárez k. Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Acobamba, Apurímac 2021. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud]. Apurímac: Universidad Cesar Vallejo; 2024.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84925/Juarez_QKY-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
2. Caja R. Satisfacción laboral del personal de salud en la calidad de atención durante la pandemia Covid 19, Centro de Salud Huambocancha Baja Cajamarca, 2021. [Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en enfermería]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2021. Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4712/CAJA%20LULAICO%20RUT.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
3. Felles C. Calidad de vida laboral y su relación con el desempeño en el trabajo del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023. [Tesis para optar el título de especialista en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d2d8cc34-caea-49fa-9a0c-8a7bdc71bcb1/content>
4. Jesús G. Carga laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2021. [Trabajo académico para optar el título de especialista cuidado enfermero en emergencias y desastres Indicar el grado y la mención de la tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e3cc6cab-8f84-46ec-867d-bb9bc1b8d3cc/content>
5. Fajardo M. Sobrecarga laboral y desempeño del profesional de enfermería en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima – 2022. [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres Indicar el grado y la mención de la tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1606/TRABAJO%20ACADEMICO-DELGADO%20LUYO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Abreu P. Financiamiento de la salud pública en América Latina: estudios sobre Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú [Internet]. 2024; [citado 2025 jul. 02] disponible en:
<https://www.livrosabertos.abcd.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/book/1419>
7. Robledo R. Estrés laboral y afrontamiento en los profesionales de enfermería en el contexto COVID-19 en el Servicio de Emergencias del Hospital II-2 Tarapoto, 2022 [Trabajo Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2022. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/744e9306-97a0-436c-9ad2-e09947430ab4/content#:~:text=En%20Per%C3%BA%2C%20los%20sistemas%20de%20salud%20que,por%20cada%2010.000%20habitantes%20hay%2012%20enfermeras>
8. Diaz E. Nivel de sobrecarga laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2023. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2023. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12154/diaz_ney.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Tapia T. Propuesta educucomunicativa para el manejo del estrés en el personal de enfermería y su influencia en la calidad de atención en el área de emergencia. Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi, en el periodo enero – abril 2024. [Tesis de Maestría]. Lugar: Universidad de las Américas; 2024. Disponible en:
<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15783/1/UDLA-EC-TME-2024-16.pdf>
10. Anaya J. Carga laboral y el nivel de estrés del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Tipo II, Essalud - Ayacucho 2024. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en emergencias y desastres]. Callao: Universidad Nacional de Callao; 2025. Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/10166/TESIS%20-%20ANAYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Gonzalo A. Imogene King: Theory of Goal Attainment [Internet]. Nurseslabs. Updated 2024 Oct 23 [cited 2025 Jul 27]. Available from:
<https://nurseslabs.com/imogene-m-kings-theory-goal-attainment/>

12. Alzoubi MM, Al-Mugheed K, Oweidat I, Alrahbeni T, Alnaeem MM, Alabdullah AAS, Abdelaliem SMF, Hendy A. Moderating role of relationships between workloads, job burnout, turnover intention, and healthcare quality among nurses. *BMC Psychol.* 2024;12(495). Available from: <https://doi.org/10.1186/s40359-024-01891-7>
13. Solano L. Carga laboral, predictor de la calidad de atención ejercida por profesionales de enfermería de un establecimiento de salud, Bolívar- Ecuador 2023. [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/138140>
14. Maghsoud F, Rezaei M, Asgarian FS, Rassouli M. Workload and quality of nursing care: the mediating role of implicit rationing of nursing care, job satisfaction and emotional exhaustion by using structural equations modeling approach. *BMC Nurs.* 2022;21(273). Available from: <https://doi.org/10.1186/s12912-022-01055-1>
15. Del Valle Solórzano KS. La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *Rev San Gregorio.* 2021;(47):165–79. Disponible en: <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1966>
16. Pambaquishpe C. Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social 2021. [Indicar el grado y la mención de la tesis]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2024. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11541/2/PG%20883%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
17. Tapia Ortiz YN, Briceño Alaya M. Carga laboral y su relación con la calidad del cuidado enfermero de los servicios críticos de un hospital Huancayo – 2024 [tesis de licenciatura en Enfermería]. Huancayo (PE): Universidad Peruana Los Andes; 2024. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/8883>
18. Vásquez Y. Carga laboral y obstáculos para el rendimiento del profesional de enfermería en el Hospital las Mercedes, 2023. [tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2025. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/14986/Vasquez%20Var>

[gas%20Yesenia%20%26%20Sanchez%20Elias%20Vasquez%20Luciana.pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108952/Mamani_HB-SD.pdf?sequence=12&isAllowed=y)

19. Mamani B. Sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención del paciente en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú, 2022. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108952/Mamani_HB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Mendoza Vizarreta LM. Carga laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia Hospital Hipólito Unanue 2022 [tesis de licenciatura en Enfermería]. Lima (PE): Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/7651>

21. Juarez K. Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84925/Juarez_QKY-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

22. Peña P. Publicación: Sobrecarga laboral y calidad de vida del enfermero de la unidad de cuidado intensivo de un hospital nacional Lima – 2022. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e337b4e1-ecbd-4a8e-a380-eea50045e4bf/content>

23. Patlán P. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *estud.gerenc.* [Internet]. 2013; 29(129): 445-5. [citado el 2 de julio del 2025]. Disponible en:
https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1740

24. Trindale L. Revisión de la producción teórica latinoamericana sobre cargas de trabajo. Revisión de la producción teórica latinoamericana sobre cargas de trabajo.

- Enfermería global. [Internet]. 12(29), 363-372. [citado el 2 de julio del 2025].
Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n29/revision3.pdf>
25. Tarrillo J. Sobrecarga laboral y calidad de atención del profesional de salud en el área de emergencia del hospital general de Jaén 2022. [Tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias mención: salud pública]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5988/Tesis%20Jackeline%20Tarrillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 26. Abanta A. Carga laboral del enfermero en el nivel hospitalario: una revisión bibliográfica. Acc Cietna: para el cuidado de la salud. [Internet]. 2024; 11(2): 1022. [citado el 2 de julio del 2025]. Disponible en:
<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/1022>
 27. Bravo L. Sobrecarga laboral del profesional de enfermería y desempeño en el servicio de emergencias, en un hospital nacional Lima, 2022. [Trabajo Académico para Optar el Título de Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en:
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3c813e5c-9d82-4e38-9ec0edeb4212c23c/content#:~:text=Dimensi%C3%B3n%201:%20Carga%20f%C3%ADsica,%20trabajos%20pesados%20\(26\)](https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3c813e5c-9d82-4e38-9ec0edeb4212c23c/content#:~:text=Dimensi%C3%B3n%201:%20Carga%20f%C3%ADsica,%20trabajos%20pesados%20(26))
 28. Rubio A., et al. Instrumentos de evaluación de la carga mental y la fatiga: una revisión sistemática. Int J Environ Res Salud Pública [Internet]. 2021; 19(1): 419. [citado el 2 de julio del 2025]. Disponible en:
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8744873/>
 29. Espinoza J. Carga Laboral y su relación con la Calidad del Cuidado del Profesional de Enfermería en el Área de emergencia de un Hospital de Lima 2022. [Trabajo Académico para Optar el Título de Especialista Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cc9f917f-9125-4028-b372-32013d330ed3/content>

30. Garbino P. El concepto de organización revisitando la obra de algunos autores clásicos Técnica Administrativa. [Internet]. 2020 19(3), 2. [Fecha de consulta]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7559109>
31. Zayas M. Procedimiento para el estudio de la organización del trabajo en un proceso productivo. Cofin [Internet]. 2021; 15(2): 10. [citado el 2 de julio del 2025]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S207360612021000200005&lng=es&nrm=iso#:~:text=15%2C%20n.,por%20las%20que%20se%20atraviese
32. Terrones E. Calidad de Atención y Seguridad del Paciente que acude al Centro de Salud Jayanca, 2022. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/12845/Lora%20Lozano%20Maria%20%26%20Terrones%20Santisteban%20Erika.pdf?sequence=13&isAllowed=y>
33. Ramírez J. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario sobre la atención Médica recibida en el Centro De Atención Primaria San Fernando durante la pandemia Covid-19. [Para optar por el título de especialista en medicina familiar y comunitaria]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad_RamirezFlores_Jorge.pdf?sequence=1
34. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. [Internet]. 2020; 9(1): 14 [citado el 2 de julio del 2025]. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12#:~:text=Introducci%C3%B3nEn%20la%20actualidad%20el%20desaf%C3%ADo%20de%20toda,y%20por%20consecuencia%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario.&text=El%20descenso%20de%20la%20calidad%20es%20un,repercutir%C3%A1n%20directamente%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario.>
35. Reconde D. Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de Enfermería en un Centro de Restauración Neurológica. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2023; 39 [citado el 2 de julio del 2025]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192023000100030

36. Castillo L. El lugar epistemológico de la Enfermería como arte desde una mirada aristotélica. *Cultura de los Cuidados* [Internet]. 2021; 25(60). [citado el 2 de julio del 2025]. Disponible en:
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/116421/1/CultCuid60_10.pdf#:~:text=En%20su%20evoluci%C3%B3n%20como%20ciencia,y%20la%20perspectiva%20de%20g%C3%A9nero
37. Pinedo P. Calidad de los Cuidados de Enfermería y la Satisfacción del paciente en Quimioterapia en el Hospital Arzobispo Loayza, Lima – 2023. [Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería Oncológica]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c5662129-9563-4b11-820ea1167b974e25/content#:~:text=una%20atenci%C3%B3n%20eficiente%20es%20fundamental,atendidas%20para%20asegurar%20su%20satisfacci%C3%B3n>
38. Ruiz J., Tamariz M., Méndez L., Torres L., Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [Internet]. 2021; 5 (14): páginas o indicador de extensión. [citado el 3 de julio del 2025]. Disponible en:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
39. García C., Soto N., Escalada P., Ferraz M., Orzanco M., Martín S. Desafíos en la continuidad de cuidados para la práctica profesional de enfermería. *Aquichan* [Internet]. 2022; 22(1): 2211 [citado 3 de julio de 2025]. Disponible en:
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/17957>
40. Vizcaíno P., Cedeño R., Maldonado I. Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina* [Internet]. 2023; 7(4): 9723-62 [citado 3 de julio de 2025]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
41. Castañeda M., María M. La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria* [Internet] 2022; 16(1): 555 [citado 3 de julio de 2025]. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162022000100006

42. Castro M., John J., Gomez M., Leidy K., Camargo E. La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura* [Internet]. 2023; 27(75): 140-174 [citado 3 de julio de 2025]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-921X2023000100140
43. Guevara G., Verdesoto A., Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*. [Internet]. 2020; 4(3): 163-173 [citado 3 de julio de 2025]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
44. Hernández O. Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Rev Cubana Med Gen Integr* [Internet]. 2021; 37(3) [citado 03 de julio de 2025] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002
45. Medina M., Rojas R., Bustamante W., Loaiza R., Martel C., Castillo R. Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. [Internet]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023. [citado 03 de julio de 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
46. Nieto Polo Salinas MS. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018 [tesis de maestría]. Trujillo (PE): Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31075>
47. Prudencio Coronel C. Satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Lima, 2022 [tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7983>

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de consistencia

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|---|--|--|---|--|
| <p>Problema General ¿Qué relación existe entre carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia en los Hospitales de la Región - Ayacucho, 2025?</p> <p>Problemas específicos. ¿Cómo se relaciona la carga física laboral con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia? ¿Cómo se relaciona la carga mental laboral con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia? ¿Cómo se relaciona el trabajo por turnos con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia? ¿Cómo se relaciona la organización del trabajo con la calidad de atención del profesional de</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia.</p> <p>Objetivos específicos Indicar como la dimensión carga física la relación entre carga laboral se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia Analizar la relación entre la carga física laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia. Analizar la relación entre la carga mental laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia.</p> | <p>Hipótesis general Hi: La carga laboral se relaciona significativamente con calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia. Ho: La carga laboral no se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia.</p> <p>Hipótesis específicas Hi: La dimensión carga física de la carga laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia. He1: La carga física laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el sector de emergencia. He2: La carga mental laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el</p> | <p>Variable 1 Independiente Carga laboral Dimensiones: Carga física Carga mental Trabajo por turno Organización del trabajo</p> <p>Variable 2 Dependiente Calidad de atención Dimensiones: Arte del cuidado Calidad y técnica de cuidado Disponibilidad del</p> | <p>Tipo de investigación: Aplicada Método de investigación: Deductivo – hipotético Diseño de investigación No experimental u observacional Enfoque de investigación cuantitativa</p> |

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>enfermería en el área de emergencia?</p> | <p>Analizar la relación entre el trabajo por turnos y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia.</p> | <p>sector de emergencia. He3: El trabajo por turnos se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el sector de emergencia.</p> | <p>cuidado Continuidad del cuidado.</p> |
| | <p>Analizar la relación entre la organización del trabajo y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia.</p> | <p>He4: La organización del trabajo se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el sector de emergencia.</p> | |

Anexo 2:

Instrumentos



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT
WIENER FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD CUESTIONARIO 1
CUESTIONARIO DE CARGA LABORAL**

OBJETIVO DE ESTUDIO: Determinar cuál es la relación entre carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia de un Hospital.

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

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

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

| CARGA MENTAL | | | |
|--------------------------------|--|--|--|
| 11 | ¿Las tareas que realizas en tu trabajo requieren de alta concentración y atención? | | |
| 12 | ¿Puedes mantener la atención al menos la mitad de tu tiempo o solo de forma parcial en tu horario de trabajo? | | |
| 13 | ¿Tienes dificultad para recordar las cosas porque estás cansada o somnolienta? | | |
| 14 | ¿El trabajo te permite algunos descansos durante la jornada laboral? | | |
| 15 | ¿El ritmo de trabajo te es fácil y alcanzable como un trabajador con experiencia? | | |
| 16 | ¿El ritmo de trabajo viene determinado por la presión de los usuarios y familiares? | | |
| 17 | ¿Las informaciones sencillas, evitan la memorización excesiva de datos? | | |
| 18 | ¿Tienes la experiencia necesaria o conoce los procedimientos para manipular los equipos del área? | | |
| 19 | ¿El entorno físico te facilita el desarrollo de tu labor? | | |
| 20 | ¿Realizas en tu trabajo varias funciones y/o tareas? | | |
| TRABAJOS POR TURNO | | | |
| 21 | ¿La jornada laboral lo haces solo por turno diurno y nocturno? | | |
| 22 | ¿La calendarización de turnos se da a conocer con anticipación? | | |
| 23 | ¿Participas en la determinación de los grupos y turnos? | | |
| 24 | ¿Otorgan las facilidades para tener una comida caliente dentro del ambiente de trabajo? | | |
| 25 | ¿Realizan una evaluación de la salud antes de iniciar la jornada laboral? | | |
| 26 | ¿Se respeta el ciclo sueño/vigilia? | | |
| 27 | ¿La jefatura se preocupa que el número de noches de trabajo consecutivos sea mínimo? | | |
| 28 | ¿La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno? | | |
| 29 | ¿Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno? | | |
| 30 | ¿Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno? | | |
| ORGANIZACIÓN DE TRABAJO | | | |
| 31 | ¿El trabajo que realizas te implica turnos nocturnos y/o diurnos? | | |
| 32 | ¿Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo (vacaciones, días libres y licencias)? | | |
| 33 | ¿El rol de turnos se conoce con anticipación? | | |
| 34 | ¿Estás de acuerdo con tu horario de trabajo? | | |

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| 35 | ¿El jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral adecuado? | | |
| 36 | ¿Consideras que existe compañerismo en tu centro de trabajo? | | |
| 37 | ¿Prolongas tu horario de trabajo por falta de personal y necesidad de la institución? | | |
| 38 | ¿Los documentos que genera un paciente es digitalizado? | | |
| 39 | ¿El trabajo fuera de su horario de labor es reconocido económicamente? | | |
| 40 | ¿Resuelves las incidencias de tu trabajo por tus propios medios? | | |

LA SALUD CUESTIONARIO 2

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

OBJETIVO DE ESTUDIO: Determinar cuál es la relación entre carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia de un Hospital.

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

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

| No | ITEMS | SIEMPRE | FRECUENTE MENTE | A VECES | NUNCA |
|--|--|---------|-----------------|---------|-------|
| DIMENSIÓN: ARTE DEL CUIDADO | | | | | |
| 1 | Soy cortés al atender a los pacientes | | | | |
| 2 | Demuestro comprensión por la actitud del paciente y por su estado de salud | | | | |
| 3 | Me muestro paciente al atender a los usuarios | | | | |
| 4 | Tengo atención hacia mis pacientes en lo que respecta a su estado de salud | | | | |
| 5 | Uso terminología clara para que mis pacientes me entiendan | | | | |
| 6 | Soy amable con el paciente y sus familiares | | | | |
| 7 | Al atender a los pacientes escucho lo que tienen que decirme | | | | |
| 8 | Soy amistosa con el paciente | | | | |
| 9 | Al atender a los pacientes les proporciono privacidad | | | | |
| DIMENSION: CALIDAD Y TECNICA DE CUIDADO | | | | | |
| 10 | Tengo conocimiento y experiencia en el tipo de pacientes a mi cargo | | | | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| 11 | Tengo la atención de explicarle en que consistían los tratamientos procedimientos o medicamentos que fueron realizados y /o aplicados. | | | | |
| 12 | Tengo la atención de enseñarle como hacer las cosas por si mismo | | | | |
| 13 | Tengo la atención de ayudar al paciente a bañarse | | | | |
| 14 | Organizo el cuidado de en enfermería de los pacientes a mi cargo en forma adecuada | | | | |
| DIMENSION: DISPONIBILIDAD DEL CUIDADO | | | | | |
| 15 | Acudo en forma inmediata cuando lo solicita el paciente | | | | |
| 16 | Conozco la condición de salud del paciente (diagnóstico y pronostico) | | | | |
| 17 | Le proporciono al paciente lo que necesita: ropa de cama, artículos para su arreglo personal, etc. | | | | |
| DIMENSION: CONTINUIDAD DEL CUIDADO | | | | | |
| 18 | Cuando es necesario lo cambio de posición durante el turno. | | | | |
| 19 | Acompaño al paciente durante los traslados dentro del hospital. | | | | |
| 20 | Los pacientes asignados diariamente son los mismos. | | | | |
| 21 | Realizo valoración del estado de salud del paciente varias veces durante el turno | | | | |
| 22 | Realiza usted misma los procedimientos a los pacientes asignados. | | | | |
| 23 | Al atender a los pacientes tengo habilidad en realizar los procedimientos tales como: el inicio de los líquidos intravenosos, aplicación de inyecciones, etc. | | | | |

Anexo 3

Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Benita Allcca Alfaro

Título: Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia en los hospitales de la Región- Ayacucho, 2025.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “: Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia en los hospitales de la Región- Ayacucho, 2025.” este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Benita Allcca Alfaro. El propósito de este estudio es objetivo Determinar la relación que existe entre carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia del Hospital se la Región de Ayacucho, 2025. Su ejecución ayudará a/permitirá establecer la relación que existe entre carga laboral y la calidad de la atención del profesional de enfermería.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: A los participantes se brindará un esclarecimiento sobre el procedimiento a realizar para optar una buena respuesta del instrumento de la encuesta, para ello se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 30 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Es un procedimiento en el que las personas deciden de manera voluntaria unirse a una investigación, tras haber recibido y asimilado toda la información pertinente acerca de los riesgos, ventajas y métodos de la investigación. El presente cuestionario no produce ningún riesgo, dado que solo consiste en responder las preguntas que contiene el instrumento de la encuesta

Beneficios

Usted se beneficiará al obtener los resultados después de la conclusión del trabajo de investigación dados que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad

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

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el (detallar el nombre del investigador principal, sin usar grados académicos) (indicar número de teléfono: 966634104) o con la Lic. Benita Allcca Alfaro (número de teléfono: 966634104) o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:




10% 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

- 9%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 9%  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

- 9% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 9% 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 | 5% |
| 2 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2023-03-19 | 1% |
| 3 | Trabajos entregados | uwiener on 2023-10-15 | <1% |
| 4 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2025-04-12 | <1% |
| 5 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2025-09-25 | <1% |
| 6 | Trabajos entregados | Universidad Cesar Vallejo on 2025-09-26 | <1% |
| 7 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2023-03-18 | <1% |
| 8 | Trabajos entregados | uwiener on 2023-05-15 | <1% |
| 9 | Internet | hdl.handle.net | <1% |
| 10 | Trabajos entregados | Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2025-07-16 | <1% |
| 11 | Trabajos entregados | uwiener on 2023-10-21 | <1% |