



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 su relación con la calidad de atención del profesional de  
Enfermería - Servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025

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

**Presentado por:**


**Autor:** Cabanillas Torres, John Richard

**Asesor:** Mg. Pinares Carrillo, Hernán Daniel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-1576-4022>

**Lima – Perú**

**2026**

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

Yo, **CABANILLAS TORRES JOHN RICHARD**, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Carga laboral y su relación con la calidad de atención del profesional de Enfermería - Servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025”** Asesorado por el docente: **Mg. Hernan Pinares Carrillo**, DNI 41960747 ORCID: 0000-0003-1576-4022 tiene un índice de similitud de (19) (diecinueve) % con código OID: 14912:577078108 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

Nombres y apellidos del Egresado  
John Richard Cabanillas Torres  
 DNI: 42502626

.....  
 Firma

Nombres y apellidos del Asesor  
PINARES CARRILLO HERNAN  
 DNI: 41960747

Lima, 12 de febrero del 2026

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a Dios Todopoderoso, a mi madrecita linda, mi pilar, mi fuente de inspiración, quien ha sido mi fuerza a lo largo de mi formación como profesional y ahora como especialista en enfermería en Cuidado del Enfermero en Emergencia y Desastres.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para culminar esta importante etapa de mi formación profesional.

A mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante, quienes con su ejemplo de esfuerzo y perseverancia fueron un pilar fundamental durante todo este proceso académico.

A mi asesor por su orientación, paciencia y valiosos aportes científicos, los cuales permitieron enriquecer y fortalecer el desarrollo de la presente investigación.

## RESÚMEN

**Instrucción:** La carga laboral del profesional de enfermería constituye un factor determinante en la calidad de atención brindada en los servicios de emergencia, espacios caracterizados por alta demanda asistencial, presión del tiempo y complejidad clínica. **Objetivo:** determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca durante el año 2025. **Metodología:** La investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La **población** estará conformada por 40 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del hospital mencionado, considerándose una **muestra** censal equivalente al total de la población, se empleará la **técnica** de la encuesta autodirigida, **instrumentos** utilizados serán una escala tipo Likert para medir la carga laboral, que evalúa las dimensiones de carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores organizacionales; y un cuestionario estructurado para evaluar la calidad de atención, basado en los componentes científico-técnico, interpersonal y del entorno, Los hallazgos contribuirán al diseño de estrategias institucionales orientadas a mejorar las condiciones laborales del personal de enfermería y fortalecer la calidad del cuidado brindado a los usuarios del servicio de emergencia.

**Palabras clave:** *carga laboral, calidad de atención, enfermería, servicio de emergencia.*

## ABSTRACT

**Introduction:** The workload of nursing professionals constitutes a determining factor in the quality of care provided in emergency services, which are characterized by high care demand, time pressure, and clinical complexity. **Objective:** To determine the relationship between workload and the quality of care provided by nursing professionals in the emergency department of Barranca Hospital during the year 2025. **Methodology:** This study adopts a quantitative approach and is basic in nature, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The population will consist of 40 nursing professionals working in the emergency department of the aforementioned hospital, considering a census sample equivalent to the total population. The self-administered survey technique will be used. The instruments will include a Likert-type scale to measure workload, which evaluates the dimensions of physical workload, mental workload, shift work, and organizational factors; and a structured questionnaire to assess quality of care, based on scientific-technical, interpersonal, and environmental components. The findings will contribute to the design of institutional strategies aimed at improving nurses' working conditions and strengthening the quality of care provided to emergency service users.

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

## ÍNDICE

DEDICATORIA: .....	iii
AGRADECIMIENTOS: .....	iv
RESUMEN .....	v
1. EL PROBLEMA .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	3
1.2.1. Problema general .....	3
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
2. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes .....	8
2.2. Base Teórica .....	11
3. METODOLOGÍA .....	21
3.1. Método de la investigación .....	21
3.2. Enfoque de la investigación .....	21
3.3. Tipo de investigación .....	21
3.4. Diseño de la investigación .....	21
3.5. Población, muestra y muestreo .....	21
3.6. Variables y operacionalización .....	23
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
Referencias .....	30
Anexos .....	39
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	40

Anexo N° 2: Instrumentos de medición .....	32
Anexo N° 4: Consentimiento Informado .....	48

# **I. EL PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema**

La calidad de la atención enfermero hace referencia a la prestación de un conjunto servicios del profesional de enfermería que sea seguro, efectivo, centrado en el paciente, oportuno, eficientes y equitativos, esta calidad se basa en un enfoque holístico que aborda las necesidades físicas, emocionales y psicológicas de los pacientes. Es más que simplemente administrar medicamentos o llevar a cabo procedimientos; implica establecer una conexión empática con los pacientes, comprender sus preocupaciones y “trabajar en colaboración con otros profesionales de la salud para brindar un cuidado de excelencia” posible (1).

Un componente clave de la calidad de atención en enfermería es la competencia clínica, los profesionales de enfermería deben poseer un sólido conocimiento de la teoría y la práctica de la enfermería, así como habilidades técnicas para llevar a cabo procedimientos con precisión y seguridad, además, deben mantenerse actualizados con los avances en el campo de la salud y participar en el desarrollo profesional continuo para mejorar sus habilidades y conocimientos (2).

La comunicación efectiva es otro aspecto crucial de la calidad de atención en enfermería. los enfermeros deben ser capaces de comunicarse de manera clara y compasiva con los pacientes y sus familias, así como con otros miembros del equipo de atención médica, una comunicación deficiente puede dar lugar a malentendidos, errores en la atención y una disminución en la satisfacción del paciente (3).

La ética y la integridad son principios fundamentales que guían la práctica de enfermería de calidad, los enfermeros deben actuar con honestidad, respeto y compasión en todas las interacciones con los pacientes y colegas, deben proteger la confidencialidad de la información del paciente y abogar por los derechos y la dignidad de quienes atienden (4).

La colaboración interprofesional es esencial para proporcionar una atención integral y coordinada, los enfermeros trabajan en estrecha colaboración con médicos, terapeutas, trabajadores sociales y otros profesionales de la salud para desarrollar planes de atención individualizados que aborden las necesidades únicas e impostergables de cada paciente, esta colaboración requiere habilidades de trabajo en equipo, respeto mutuo y una comprensión de los roles y responsabilidades de integrantes del equipo de salud (5).

Para mejorar calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería, es necesario un enfoque continuo en la mejora de la calidad y la seguridad. esto puede incluir la implementación de protocolos estandarizados, la participación en actividades de evaluación y mejora continua, y el uso de tecnología innovadora para mejorar la precisión y eficiencia de la atención. Además, es importante fomentar una cultura de seguridad y aprendizaje en el lugar de trabajo, donde los errores se ven como oportunidades para el crecimiento y la mejora, en lugar de como fallas individuales (6).

La vinculación entre la carga laboral y la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería representa un aspecto crucial en el campo de la salud, la carga laboral hace referencia al volumen de actividades que un enfermero debe ejecutar en un tiempo determinado, abarcando funciones como la administración de medicamentos, realización de procedimientos clínicos, registro de información médica, apoyo emocional a los pacientes y coordinación con otros integrantes del equipo de salud, cuando este nivel

de exigencia laboral se vuelve excesivo, puede influir negativamente en la calidad del cuidado que se ofrece al paciente (8).

Uno de los principales problemas asociados con una carga laboral elevada es el aumento del riesgo de errores, cuando los enfermeros están sobrecargados de trabajo, es más probable que cometan errores en la administración de medicamentos, la documentación de información del paciente o la realización de procedimientos, estos errores pueden tener consecuencias graves para la seguridad y el bienestar de los pacientes, lo que afecta negativamente la calidad de atención (9).

Además, un exceso de carga laboral puede ocasionar cansancio y agotamiento en los enfermeros, lo cual puede afectar su capacidad física y mental para mantener la concentración, tomar decisiones clínicas importantes y comunicarse de manera efectiva con los pacientes y otros profesionales del equipo médico. Esto, a su vez, podría comprometer la calidad del cuidado proporcionado y llevar a que los pacientes perciban una disminución en la calidad de la atención recibida (10). Por lo tanto planteamos la siguiente interrogante.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.1.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre carga laboral y la calidad de atención del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital de Barranca en el 2025?

## **1.1.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga física y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión **carga física** y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión **Factores de la organización** y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025?

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

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación de la carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio del servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025

- Identificar la relación entre la carga laboral en su dimensión carga física y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025
- Identificar la relación entre la carga laboral en su dimensión Factores de la organización y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025

## **1.4 Justificación**

### **1.3.1. Justificación teórico:**

En los servicios de emergencia, donde la demanda asistencial es elevada y el entorno es dinámico, la calidad de la atención brindada por el profesional de enfermería se ve influida directamente por la carga laboral, la sobrecarga de tareas, el déficit de personal y la presión del tiempo pueden afectar negativamente la capacidad del profesional para ofrecer cuidados oportunos, seguros y humanizados. En este contexto, se vuelve imprescindible implementar un sistema de gestión de calidad centrado en el equilibrio entre las necesidades del usuario, los recursos institucionales disponibles, y la realidad laboral del personal de enfermería.

La presente investigación se fundamenta en la necesidad de identificar cómo la exigencia laboral influye en la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería, especialmente en un escenario asistencial muy crítico como es el servicio de emergencia, a través del análisis de esta relación, se pretende aportar evidencia teórica y empírica que permita reconocer fortalezas y debilidades en los procesos de atención, desde la percepción tanto del profesional como del usuario,

esta comprensión favorecerá la toma de decisiones institucionales orientadas a la mejora continua, el fortalecimiento del desempeño profesional y la satisfacción del usuario, contribuyendo a una atención integral, segura y con enfoque humanizado.

#### **1.4.2 Justificación metodológica:**

Se empleará una herramienta específica para evaluar la eficacia y el nivel de atención que los profesionales de enfermería brindan a los usuarios del servicio de emergencia. Se reconoce la importancia de la enfermería en el cuidado del paciente, con el objetivo de prevenir contratiempos y problemas durante la atención de emergencia. Los beneficiados serán los usuarios que acuden al servicio de emergencia, ya que se espera una mejora en todo el proceso, desde su ingreso hasta su alta.

Se implementarán instrumentos diseñados para evaluar la gestión y calidad de la atención proporcionada por los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia. Estos instrumentos serán adaptados exclusivamente para los profesionales que trabajan en este entorno, teniendo en cuenta la realidad y desafíos que enfrentan diariamente, así como la información obtenida de otros estudios similares.

#### **1.4.3. Justificación práctica**

Los resultados de la presente investigación van a tributar con base científica en la adopción de planes de mejora continua conducentes al fortalecimiento de la calidad de atención. Con la obtención de los resultados de la investigación se favorecerán los profesionales de enfermería para la mejora en la gestión y calidad en sus atenciones en el servicio de emergencia y así lograr las estrategias y las

herramientas que favorezcan la gestión de la calidad del profesional de enfermería que sean oportunas, eficiente y humanizadas para promover una aceptación en los usuarios, por las atenciones recibidas, en este mismo estudio se podrán conocer todos los puntos débiles del enfermero(a) y por consiguiente se brindaran todas las estrategias de mejoras para su desempeño laboral.

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

### **1.5.1 Temporal:**

Este trabajo de investigación se realizará desde el mes de julio del 2025 a diciembre del 2025 en el servicio de emergencia del hospital de Barranca

### **1.5.2 Espacial:**

las siguiente investigación se desarrollará tomando como escenario de estudio el servicio de emergencia del Hospital de Barranca, cuya dirección corresponde al Jr. Nicolás de Piérola s/n, distrito y provincia de Barranca.

### **1.5.3 Población:**

La población estará integrado por los Profesionales de enfermería que prestan cuidados en el servicio de emergencia del hospital de Barranca en el 2025.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2. 1 Antecedentes de la investigación**

Jiménez, et al., (2021) (11) Se realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la carga laboral del personal de enfermería y la percepción de calidad de atención por parte de los pacientes, para ello, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño transversal y correlacional, utilizando como herramientas el TISS-28 para medir la carga laboral y el instrumento EVACALEN, que evalúa la calidad de atención en sus dimensiones de estructura, proceso y resultado, los resultados mostraron identificaron una correlación positiva entre los niveles de vigilancia activa e intensiva con la dimensión de resultado de la calidad del cuidado, lo que sugiere que a mayor exigencia en la vigilancia del paciente, mayor impacto en los resultados percibidos de la atención. Sin embargo, no se encontró una relación significativa entre la duración de la hospitalización y la calidad de atención percibida por los pacientes.

Arned, et al., (2021) (12) en un estudio desarrollado con el objetivo de analizar la calidad de la atención proporcionada por los profesionales de enfermería en Sincelejo. Metodología: estudio de enfoque descriptivo y transversal, con una muestra aleatoria de 123 pacientes, utilizando la herramienta Care Q. Resultados mostraron que el puntaje promedio para la calidad del cuidado fue del 62%, en cuanto a las diferentes dimensiones evaluadas, la calidad fue considerada alta en el monitoreo y seguimiento, con un puntaje del 73.2%, mientras que la dimensión de anticipación mostró una calidad baja, con un puntaje del 42%. Además, el 42% de los pacientes reportaron no haber sido atendidos y desconocer a la enfermera. Concluyendo que la calidad de la atención percibida por los pacientes se consideró regular con un puntaje del 62%, esto sugiere la necesidad de

implementar mejoras tanto a nivel institucional como académico para garantizar una atención de mayor” calidad.

### **Nacionales**

Calderón, (2024) (13) en un estudio que tuvo como objetivo determinar el impacto de la carga laboral en la calidad del cuidado proporcionado por las enfermeras en el Servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes. La metodología utilizada fue de tipo exploratorio, no experimental y transversal. Se emplearon entrevistas como técnica de recolección de datos y se aplicaron cuestionarios de carga laboral y calidad del cuidado de enfermería a un total de 18 enfermeras y 31 pacientes hospitalizados. Los resultados indicaron que, en términos generales, la mayoría de las enfermeras (88.9%) tenían edades comprendidas entre los 30 y 59 años, la mayoría eran mujeres (83.3%) y solteras (61.1%), y una proporción significativa (61.1%) tenía menos de 5 años de experiencia laboral en el servicio. Por otro lado, la mayoría de los pacientes (71%) tenían edades entre 30 y 59 años, la mayoría eran mujeres (58.1%) y más de la mitad (51.6%) habían estado hospitalizados por menos de 24 horas. En relación con la carga laboral, se encontró que el 72.2% de las enfermeras experimentaron una carga baja, mientras que el 27.8% experimentó una carga media. En cuanto a la percepción de la calidad del cuidado enfermero, el 93.5% de los participantes la consideraron buena, mientras que el 6.5% la consideraron regular”. Concluyeron que no hay una influencia significativa de la carga laboral en la percepción de la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes.

Zúñiga, (2021) (14). El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre la carga laboral y la calidad del cuidado brindado por profesionales de enfermería, metodología: estudio de enfoque cuantitativo, observacional, prospectivo y correlacional, resultados no

se evidenciaron correlación significativa entre las dimensiones globales de ambas variables. No obstante, sí se identificaron asociaciones significativas entre algunas subdimensiones específicas de la carga mental y ciertos aspectos de la calidad del cuidado, se encontró que la carga física presentaba asociación significativamente positiva y significativa con la subdimensión vinculación a la verificación de las finalidades del cuidado proporcionado, los resultados sugieren que, si bien no existe una relación directa entre las dimensiones generales de la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado, sí emergen vínculos importantes a nivel de subdimensiones, lo que indica una interacción más compleja y multifactorial entre estos elementos del entorno laboral y asistencial.

Mejía y Murga. (2020) (15). El propósito de la investigación fue establecer la asociación entre el nivel de excelencia en la atención de enfermería, desde la vision del paciente, y las condiciones de exigencia laboral en el servicio de Emergencia. Los procedimientos metodológicos que se emplearon fueron: enfoque cuantitativo y descriptiva, utilizando dos instrumentos para evaluar la calidad del cuidado y la carga laboral. Los resultados revelaron una relación entre ambas variables investigadas. En relación con la variable de sobrecarga laboral, se observó que el personal de enfermería experimentó niveles significativos de carga laboral, con un 65.7% clasificado en la categoría III y un 34.7% en la categoría IV, según la percepción del usuario. Esto se tradujo en un aumento en la proporción enfermera-paciente, con un 76.6% de los pacientes experimentando un cuidado de calidad regular, mientras que el 14.4% y el 8.6% recibieron calificaciones de buena y mala calidad de atención, respectivamente.

## **2.2 Bases teóricas:**

### **Carga laboral**

La carga laboral se refiere, al conjunto de demandas físicas, mentales emocionales y organizacionales que enfrenta un trabajador en el desempeño de sus funciones dentro de un periodo determinado en el ámbito de enfermería, esta carga incluye actividades como la administración de medicamentos ejecución de procedimientos clínicos, monitoreo de pacientes, documentación, interacción con familiares y coordinación con otros profesionales de salud (21),

La carga laboral se refiere a la cantidad de trabajo o responsabilidades que un individuo debe gestionar dentro de su entorno laboral en un período de tiempo determinado. Esta carga puede incluir tareas específicas, proyectos, pacientes o clientes a atender, decisiones que tomar, y otras responsabilidades relacionadas con las funciones y el rol laboral de la persona (22).

En el entorno sanitario, como en enfermería y medicina, la carga laboral puede manifestarse en diversas formas, como el número de pacientes asignados, la complejidad de los casos, la cantidad de horas trabajadas, la presión temporal, y la carga emocional y física asociada con las responsabilidades del trabajo (23).

La carga laboral puede afectar diversos aspectos del desempeño y bienestar del trabajador, incluyendo la calidad del servicio prestado, la satisfacción laboral, la salud física y emocional, la fatiga, el estrés y la capacidad para mantener una atención adecuada y cuidado seguro hacia los pacientes o clientes (24).

Es importante gestionar adecuadamente la carga laboral para garantizar la eficiencia, seguridad y bienestar tanto de los trabajadores como de aquellos a quienes prestan servicio, optimizando así la calidad del cuidado y la satisfacción en el entorno laboral (25).

### **Definición**

La carga laboral se refiere a las exigencias psicosomáticas inherentes al puesto de trabajo que surgen a lo largo de la jornada laboral (26). Puede entenderse la carga laboral como el conjunto de tareas o acciones que el profesional de enfermería debe ejecutar para brindar una atención de calidad al paciente, considerando el esfuerzo físico, mental y emocional (27). En muchas ocasiones, las enfermeras se ven incapaces de cumplir con todas las demandas laborales y, en algunos casos, tienen que extender sus jornadas debido a la falta de tiempo (28).

La carga laboral consiste en los requisitos psicofísicos que enfrenta un trabajador durante su día de trabajo. Anteriormente, este esfuerzo se asociaba principalmente con actividades físicas o musculares (29).

La carga laboral del personal de enfermería abarca las demandas que experimentan durante su horario de trabajo, las cuales pueden tener efectos tanto físicos como mentales. La capacidad física para realizar el trabajo puede diferir según diversos factores como la formación educativa, el género, la edad, las características físicas individuales, el nivel de estrés mental, la dieta, los turnos laborales diurnos y nocturnos, además de las condiciones ambientales desfavorables. (30).

## **Teorías de la carga laboral**

Robert Karasek formuló el modelo teórico demanda–control–apoyo social, ampliamente empleado para el análisis de múltiples variables relacionadas con la salud, tales como el síndrome de agotamiento laboral, los trastornos de salud mental, la depresión y las afecciones cardiovasculares. Este modelo postula que el estrés ocupacional surge de la interacción entre las elevadas demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control o autonomía del trabajador, considerando además el papel modulador del apoyo social en el entorno laboral para su afrontamiento efectivo. Se resalta la necesidad de abordar un aumento en la cantidad de tareas realizándolas con mayor rapidez. Respecto al control en el entorno laboral, se hace hincapié en dos aspectos cruciales: el desarrollo de habilidades propias y la capacidad de tomar decisiones en el ámbito laboral. Además, se indica que la falta de apoyo social puede representar un riesgo, aumentando la tensión laboral, mientras que un ambiente laboral favorable promueve el trabajo en equipo (31).

## **Dimensiones de la carga laboral**

### **Carga física**

La **carga física** hace referencia a las demandas, laborales que exigen el uso del sistema musculoesquelético; en el contexto del trabajo de enfermería esta se evidencia en actividades, que requieren esfuerzo corporal, como **movilizar al paciente, levantarlos o trasladarlos**, higiene y cambios posturales así como otras tareas que implican fuerza física sostenida durante la jornada. (32).

### **Carga mental**

Se refiere a las “demandas cognitivas o intelectuales a las que el personal de enfermería debe hacer frente durante su jornada laboral”, en el escenario asistencial de la enfermería, la carga mental está influenciada por los horarios de trabajo, ya que los turnos pueden afectar la capacidad del individuo para descansar y recargar energías, lo que a su vez puede dificultar la claridad de pensamiento a pesar de esto, el personal a menudo trabaja en guardias nocturnas que requieren una elevada concentración para la asistencia de necesidades de los pacientes (33).

La interacción “con otras personas durante la jornada laboral también implica una alta demanda de habilidades socioemocionales por parte del personal de enfermería esta interacción social también puede ser un factor contribuyente al estrés laboral, ya que muchos pacientes y sus familiares pueden presentar necesidades emocionales que requieren una respuesta del profesional. Sin embargo, también puede ser desafiante interactuar con personas que carecen de inteligencia emocional desarrollada, lo que puede complicar la relación entre enfermera, paciente” y familiares (34).

### **Trabajo a turnos**

El trabajo a “turnos se refiere al cumplimiento de tareas según una programación laboral establecida por ley en cada país. En el ámbito de la salud a nivel internacional, esto implica la realización de funciones en turnos que abarcan el día, la tarde y la noche” (35).

En el caso específico de Perú, la legislación laboral para enfermeros establece que la jornada de trabajo se divide en turnos de mañana y tarde, cada uno con una

duración de 6 horas, así como guardias diurnas o nocturnas de 12 horas cada una, con un tiempo de descanso posterior a jornadas prolongadas (36).

Debido a la “escasez de personal y a la falta de equipos de protección personal (EPP), así como a la alta demanda de asistencia, las autoridades han optado por extender los turnos a 12 horas. Sin embargo, aún falta evidencia científica que permita evaluar el impacto de estas disposiciones en el desempeño de los profesionales” de enfermería (37).

### **Organización del servicio**

En los entornos “de atención médica, se establece una estructura organizativa específica que guía la realización de tareas de acuerdo con las regulaciones internas de la institución cada miembro del equipo de salud desempeña funciones específicas en función de sus roles, los cuales también están definidos en la legislación laboral que rige a los profesionales de la salud (38).

Corresponde a las autoridades de las instituciones de salud garantizar condiciones organizativas apropiadas que favorezcan un desempeño eficiente del personal, no obstante, en diversos establecimientos persisten problemáticas como la duplicación de funciones y la presencia de personal no autorizado para determinadas tareas, lo que deteriora el clima laboral, en el ámbito de la enfermería, y de acuerdo con la estructura organizativa vigente, la jefa de servicio tiene la responsabilidad de organizar, supervisar y asignar adecuadamente las funciones del equipo de trabajo, ya que su gestión repercute de manera directa en la percepción de la calidad del cuidado, tanto por parte de los usuarios internos como externos (38).

## **2.2. Calidad del cuidado enfermero**

El concepto de calidad se refiere a las particularidades que definen un grado de superioridad o excelencia en los servicios proporcionados por una institución, la *Organización Mundial de la Salud (OMS)* define la calidad en el entorno sanitario como la prestación de servicios seguros centrados en el paciente, los cuales son ofrecidos por personal cualificado que promueve un trato humanizado (39).

El profesional de enfermero brinda amplios cuidados integrales orientados a las necesidades particulares de cada usuario y/o paciente, por lo que sus intervenciones deben estar muy alineadas y con estándares de calidad, de acuerdo con distintos modelos y teorías de enfermería, la calidad del cuidado se refleja en la planificación adecuada de las atenciones, la aplicación de intervenciones fundamentadas en evidencia científica, y en una promoción de una relación empática, cercana y muy humanizada entre la enfermera, el paciente y su familia. (40)

### **Teoría de la calidad de atención**

La teoría de la calidad de atención de Donabedian, desarrollada por el médico estadounidense Avedis Donabedian (41), es un marco conceptual ampliamente reconocido para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud. Esta teoría se centra en tres componentes fundamentales para evaluar la calidad de atención en cualquier sistema de salud:

**Estructura:** Se refiere a las diversas características físicas, humanas y organizativas del entorno en el que se proporciona la atención médica. Incluye aspectos como la disponibilidad de recursos (personal, equipos, instalaciones), la

capacitación del personal, las políticas y procedimientos establecidos, y la organización del sistema de salud (42).

Proceso: Hace referencia a las acciones concretas que se llevan a cabo durante la prestación de atención médica. Esto incluye la interacción entre el personal de salud y el paciente, los procedimientos clínicos realizados, la toma de decisiones, la comunicación efectiva, y el cumplimiento de estándares y protocolos establecidos (43).

Resultado: Se refiere a los efectos y consecuencias de la atención médica sobre la salud y el bienestar de los pacientes y la población en general. Esto puede incluir resultados clínicos (por ejemplo, mejora de la salud, control de la enfermedad), resultados relacionados con la satisfacción del paciente, resultados financieros y otros impactos en la calidad de vida (44).

Donabedian propuso que la calidad de atención puede ser evaluada examinando estos tres componentes de manera integrada. Según su teoría, una buena estructura y procesos adecuados tienden a producir mejores resultados en términos de salud y satisfacción del paciente. Además, enfatizó la importancia de la evaluación continua y la mejora de la calidad mediante la retroalimentación, la medición de indicadores de desempeño y el ajuste de políticas y prácticas basadas en los resultados obtenidos (45).

En resumen, la teoría de la calidad de atención de Donabedian proporciona un marco teórico robusto y práctico para entender, medir y mejorar la calidad de los servicios de salud, considerando tanto los aspectos estructurales y procesuales como los resultados obtenidos en la atención médica (46).

## **DIMENSIONES**

En el contexto de la calidad en salud, se han formulado varias teorías que buscan clarificar la implementación práctica de cada elemento. Uno de los principales líderes en este campo es Avedis Donabedian (47), quien ha identificado tres dimensiones clave donde se pueden establecer criterios que influyen en la provisión de servicios de salud de calidad.

### **El componente científico-técnico**

Este componente destaca como la dimensión de la calidad que busca ofrecer servicios que estén a la vanguardia de la tecnología y del conocimiento científico, esto implica que el personal de salud debe mantenerse actualizado con los nuevos avances científicos en medicina, lo que requiere una constante capacitación y retroalimentación, así como una revisión y actualización de los protocolos de atención directa al paciente según la patología (48).

La administración del cuidado de enfermería involucra la gestión del conocimiento y la tecnología. Para asegurar una atención de alta calidad, el personal de enfermería debe planificar y llevar a cabo sus intervenciones basándose en la evidencia científica. Además, es crucial que estén al tanto de los progresos tecnológicos para poder ofrecer un cuidado óptimo que contribuya al bienestar del paciente (46).

### **El componente interpersonal**

El aspecto interpersonal juega un papel fundamental en la calidad de los servicios de salud, según establece la OMS. Es crucial mantener una interacción cordial con

el usuario, orientada a comprender sus necesidades y expectativas respecto al servicio de salud que está recibiendo (45). La relación entre enfermera, paciente y familia se basa en acciones destinadas a construir confianza. Según Watson J (46), el profesional de enfermería debe considerar las necesidades físicas y emocionales del paciente, demostrando habilidades en inteligencia emocional.

### **El componente del entorno**

El componente del entorno se refiere a las condiciones de infraestructura y recursos que una institución de salud debe proporcionar para satisfacer las necesidades de los pacientes. En el sector público de salud en Perú, aún existen carencias y limitaciones en este aspecto, a diferencia de otros países donde los servicios de salud administrados por el Estado aseguran una mayor calidad en estas tres áreas (47). El personal de enfermería debe administrar los cuidados utilizando procedimientos de manera eficiente y racional, además de mantener una presentación adecuada en todas las interacciones con los pacientes.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

- H.1.- Existe una relación estadísticamente significativa entre carga laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025
- H.0.- No existe una relación estadísticamente significativa entre carga laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025

### 2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

**H1.** Se evidencia una asociación estadísticamente significativa entre la carga laboral, en su dimensión de **carga mental**, y la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca, año 2025.

**H2.** Se demuestra una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral, en su dimensión de **carga física**, y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca, año 2025.

**H3.** Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral, en la dimensión **carga física**, y la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca, año 2025.

**H4.** Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral, en su dimensión **factores organizacionales**, y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca, año 2025.

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método de la investigación

Se optó por el método hipotético-deductivo, dado que este tipo de razonamiento parte de afirmaciones generales para llegar a conclusiones específicas este enfoque se basa en formular hipótesis o proposiciones aceptadas como verdaderas y a partir de ellas, derivar conclusiones lógicas que luego pueden ser contrastadas con la realidad (48).

#### 3.2. Enfoque de la investigación

Se trata de una investigación con **enfoque cuantitativo**, ya que los hallazgos se representarán de forma numérica y se procesarán utilizando procedimientos de estadística descriptiva e inferencial.

#### 3.3. Tipo de investigación.

Según el tipo de investigación este estudio se enmarca dentro de una investigación **aplicada**, con un diseño **transversal y descriptivo-correlacional**, dado que la recolección de datos se efectuará en un solo momento, el objetivo principal es describir las variables involucradas y,

posteriormente, examinar si existe una relación significativa entre ellas. Tal como señalan **Pimienta y De la Orden**, la investigación básica se orienta hacia la **generación de conocimiento sin una aplicación práctica inmediata**, centrada únicamente en ampliar, profundizar y comprender los fenómenos estudiados desde una perspectiva teórica, permitiendo así una visión más clara y estructurada de la realidad investigada. (49).

#### **3.4. Diseño de la investigación.**

El diseño investigativo aplicable al siguiente estudio es no experimental porque no se va a desarrollar manipulación de variables de manera deliberada, solo se observara el comportamiento de las variables en la unidad de análisis(50).

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

**Población:** Estará conformada por los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Barranca durante el año 2025. La institución cuenta con una población aproximada de 40 licenciados en enfermería.

**Muestra:** debido al tamaño muestral se tiene considerado una muestra censal de 40 enfermeros que satisfagan los criterios de selección.

##### **Unidad de análisis**

Personal de enfermería adscrito al servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el tiempo establecido para la investigación

##### **Criterios de inclusión:**

- Enfermero que labora en el servicio de emergencias del hospital de Barranca.

- Enfermero con tiempo de trabajo mínimo de 6 meses en el servicio.
- Enfermero contratados y nombrados que acepten el asentimiento informado.

**Criterios de Exclusión:**

- Profesional de enfermería que se encuentre en vacaciones o licencias.

### 3.6. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1: <b>Carga Laboral</b>	Es la excesiva cantidad de tareas, demanda de capacidades y conocimientos que tiene el trabajador durante sus horas laborales, que le causan estrés y aumento de fatiga física y mental (20).	Es una variable cualitativa de escala ordinal, representado por estímulo que es generado por cantidad de tareas y elementos físicos, relacionados a la acumulación de trabajo, y agotamiento físico.	D1: Carga física.  D2: Carga mental  D3: Trabajo a turnos  D4: Factores de la organización	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular  Atención Pausas Ritmo de trabajo Tratamiento Información Experiencia  Turnos Calendario Estabilidad Refrigerio adecuado Iniciativa  Informes Toma de decisiones Relaciones interpersonales	Ordinal	Variable Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) Talvez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)  Baja (0- 22) Media (23- 45) Alta (46-68)

<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b> V2: La calidad de atención en enfermería se define como el grado en que los cuidados brindados por el profesional de enfermería satisfacen las necesidades del paciente, garantizando una atención segura, oportuna, eficiente, equitativa y humanizada, basada en evidencia científica, principios éticos y una relación terapéutica efectiva. (38).	La calidad de atención se operacionaliza como el nivel de desempeño del profesional de enfermería en la prestación del cuidado, medido a través de la percepción del usuario y/o del propio profesional, mediante la aplicación de un instrumento estructurado de evaluación.	D 1: Componente científico/técnico Información Claridad Rapidez Instrucciones Conocimiento	Ordinal	Siempre: 1 Frecuentemente: 2 A veces: 3 Nunca: 4
		D 2: Componente interpersonal Cortesía Respeto Actitud Trato amable		Malo (18-29 puntos)
		D 3: Componente del entorno Ambiente positivo Trabajo en equipo Orden Retribución		Regular (30-49 puntos) Bueno (50-72 puntos)

### 3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.

#### 3.7.1. Técnica

Para la evaluación de las variables se empleará como técnica la **encuesta autodirigida**, en la medida que constituye un instrumento ampliamente utilizado en la investigación cuantitativa, al permitir obtener información estandarizada de una muestra determinada de participantes, esta técnica ofrece la ventaja de que el propio encuestado responde de manera directa y autónoma, lo cual reduce la influencia del investigador y garantiza mayor sinceridad en las respuestas (51).

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

Se empleará un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, correspondiente a la Escala de Sobrecarga Laboral elaborada por Yalta (52), cuyo propósito es medir el nivel de sobrecarga laboral percibida. El instrumento está conformado por 68 ítems organizados en las siguientes dimensiones: carga física, carga mental, trabajo por turnos y factores organizacionales. Su aplicación es de carácter individual y requiere un tiempo aproximado de 10 a 25 minutos para su administración.

Los puntaje globales son:

alta	111-136 puntos
Media	91-110 puntos
Baja	68-90puntos

Para evaluar la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería, se empleará una escala que contempla tres dimensiones fundamentales: el componente científico-técnico, el componente interpersonal y el componente relacionado con el entorno.

Cuestionario realizado por Alvan Quiroz (53). que consta de 18 ítems, para evaluar la Calidad del cuidado Enfermero el mismo que será desarrollado de manera personal en un tiempo programado de 10 minutos.

Los puntajes globales son:

Malo	18-29 puntos
Regular	30-49 puntos

Bueno	50-72 puntos
-------	--------------

### 3.7.3. Validación

Cuestionario de Sobrecarga laboral (fiabilidad 0.97), y la Escala de calidad de la atención brindada por el personal de enfermería (fiabilidad 0.96) fue validado por los autores de cada instrumento (52)(53)

### 3.7.4. Confiabilidad

Para la confiabilidad el instrumento será sometido a una prueba piloto, en 20 pacientes de del área de emergencias del hospital de Supe.

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

Durante el procesamiento de los datos, se requerirá el uso de los programas Microsoft Excel y SPSS versión 24. Posteriormente, los resultados serán expuestos mediante tablas y/o gráficos estadísticos.

### 3.9. Aspectos éticos

**Información y comprensión del estudio:** Antes de participar, todas las personas involucradas en la investigación recibirán una explicación clara, sencilla y comprensible sobre el objetivo del estudio, las acciones que se llevarán a cabo, así como los posibles riesgos y beneficios, esta comunicación se hará en un lenguaje accesible, respetando el nivel de comprensión de cada adulto mayor (54).

**Consentimiento voluntario y consciente:** Se procurará obtener el consentimiento por escrito, asegurándose de que cada participante comprenda plenamente lo que implica ser parte del estudio, en casos en los que existan limitaciones cognitivas, se recurrirá al acompañamiento de un tutor legal o representante autorizado, a fin de respetar siempre la dignidad y los derechos del participante (55).

**Confidencialidad y privacidad de los datos:** La información recolectada será tratada con estricta reserva. Todos los datos personales serán anonimizados o codificados para proteger los datos de los participantes y evitar cualquier vínculo directo con la información proporcionada (56).

**Custodia segura de la información:** Los registros y datos del estudio serán resguardados en entornos seguros y protegidos frente a accesos no autorizados, garantizando la integridad y privacidad de cada persona involucrada (57).

**Autonomía y respeto a la decisión del participante:** Se reconocerá y respetará plenamente la libertad de los adultos mayores para decidir si desean participar o no. No se ejercerá ningún tipo de presión, y se les garantizará el derecho de retirarse en cualquier momento sin que ello implique consecuencias adversas ni comprometa la calidad del cuidado o atención que reciben (58).

#### 4 . ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4
Revisión del proyecto de tesis por el comité evaluador y levantamiento de observaciones	X	X																					
Aprobación del proyecto de tesis por el comité evaluador			X																				
Solicitud de ratificación del proyecto de tesis				X																			
Trámite de documentos administrativos en área de estudio					X	X																	
Ejecución y recolección de la información							X	X	X														
Elaboración de base de datos, procesamiento y análisis										X	X	X											
Análisis y discusión de resultados													X	X									
Elaboración del informe final y presentación															X	X	X						
Revisión y aprobación del informe																	X	X	X	X	X	X	
Sustentación																							X

## 4.2. Presupuesto

Descripción	Unidad de medida	Costo Unitario	Cantidad	Costo total (S/.)
Asesor estadístico	-	500	1	500
	Hojas Bond	0.01	1000	20
	Lapiceros	2	5	10
Material de escritorio	Engrampadora	10	1	10
	Perforador	15	1	15
	Folder Manila	1	15	15
Soporte informático	USB	20	2	400
Servicios	Conexión a internet	50	2 por mes	100
	Impresiones	0.1	500	150
	TOTAL			1860

#### 4. REFERENCIAS

1. Fariás ME. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud Cienc. Tecnol. 2021; 1:39. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202139>
2. Salazar R. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca [Tesis para grado de magíster] Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2019
3. Pecho N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020 [tesis para optar la maestría]. Lima-Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020.
4. Asencios V. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el Servicio De Emergencia De La Clínica Javier Prado en el 2019. En internet accedido el 25 de febrero del 2022
5. Richards D, Services H, Hilli A, Claire F, Frost J, Lecturer S. Fundamental nursing care : A systematic review of the evidence on the effect of nursing care interventions for nutrition , elimination , mobility and hygiene. J Clin Nurs [Internet] 2018 [citado 03 de agosto de 2022]; 27(1): 2179-2188. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6001513/pdf/JOCN-27-2179.pdf>
6. Organización Panamericana de la Salud. (2020). Enfermería. [Nursing]. [Internet]. 2020 [citado 24 nov 2022] Disponible en: <https://n9.cl/d6tztg>
7. Gestión de la calidad del cuidado de enfermería con principios éticos \*- January 2011 Revista Ciencias Biomédicas 2(1). DOI:10.32997/rcb-2011-3406 LicenseCC BY-NC-SA 4.0

8. Febré, N., Mondaca-Gómez, K., Méndez-Celis, P., Badilla-Morales, V., Soto Parada, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K., Canales, M. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. [Quality in nursing: management, implementation and measurement]. Revista Médica Clínica Las Condes. [Internet]2018[citado 9 nov 2022],29(3);278-287. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
9. De Bortoli, CS, Munar JE, Umpiérrez FM, Peduzzi M, Leija, HC. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev. Panam Salud Pública. 2020; 44 (64) 2. {Internet}. (Citado 29 de abril del 2021). Disponible desde: doi: <https://doi.org/26633/RPSP.2020.64>
10. Lahite SY. Céspedes PV. Maslen BM. El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. Rev. inf. cient. Guantánamo.2020; 99(5) 5. {Internet}. (Citado 29 de abril del 2021). Disponible desde: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1028-99332020000500494](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332020000500494)
11. Jiménez G. Calidad de los registros de enfermería del servicio de emergencia y hospitalización de un Hospital de Piura 2021. [tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad Cesar Vallejos. Lima, 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80340/jim%c3%a9nez\\_cgsd.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80340/jim%c3%a9nez_cgsd.pdf?sequence=1&isallowed=y)
12. Saver BG, Martin SA, Adler RN, et al. Care that Matters: Quality Measurement and Health Care. PLoS Med 2015; 12(11):e1001902. doi:10.1371/journal.pmed.1001902 DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1001902>

13. Calderón A. Influencia de la carga laboral en la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia. Hospital Central de Majes. Arequipa, 2022.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3649368>
14. Zúñiga CK. Sobre carga laboral y calidad del cuidado en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina del hospital Nacional Dos de Mayo. [Tesis]. Lima: UNAC; 2021. [Internet]. (Citado el 20 mayo del 2021). Disponible en:  
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/5609/TESIS%20MAESTROZ%20U%c3%91IGA%20CHAVEZ-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Mejía SP, Murga LS. Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. [Tesis]. Trujillo: UNT; 2019. [Internet]. 2019. (citado 29 de abril del 2021). Disponible desde:  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20sobrecarga%20laboral%20se%20puede,ve%20incapaz%20de%20satisfacer%20todas>
16. Kleinpell R, Kapu AN. Quality measures for nurse practitioner practice evaluation. Journal of the American Association of Nurse Practitioners 2017; 29(8):446–451. Doi: 10.1002 / 2327-6924.12474. DOI: <https://doi.org/10.1002/2327-6924.12474>
17. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública de México. 1990 1990-03-28;32(2):5. Epub 1990-03-28.5. Cano Sierra SM, Giraldo A, Forero C. Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. Revista Facultad Nacional de Salud Pública. [Internet]. 2016 [Consultado 21 aug. 2018]; 34(1). Disponible en: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/19646>.
18. Febré Vergara N, Mondaca Gómez K, Méndez Celis P, Badilla Morales V, Soto Parada P, et al. Qual-ity in nursing: management, implementation and measurement. Revista Médica Clínica Las Condes. [Internet]. 2018 []; 29(3):278-287. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>

19. Lagoueyte Gómez MI. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. Rev. Univ. Ind. Santander. Salud [Internet]. 2015 Aug [cited 2018 Aug 21] ; 47(2): 209-213. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072015000200013&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013&lng=en). DOI: <https://doi.org/10.18041/1794-5232/cultrua.2017v14n2.4615>
20. Luengo Martínez C, Sanhuesa O. Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. Med. segur. trab. [Internet]. 2016; Dic [citado 2018 Sep 12]. 62(245 ): 368-380. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2016000500008&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000500008&lng=es).
21. Saltos M, Pérez C, Mella R, Linares S. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. Rev Cuba Enfermería [Internet]. 2018;34(2). Available from: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
22. Hernández K. Investigación Evaluate to manage resources. Analysis of literature on nursing work load Evaluar para gestionar recursos. Análisis de la literatura sobre la carga laboral en enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2017;24(3):217–22. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eiml63k.pdf>
23. Ortiz A. El rol de enfermería en urgencias, emergencias y desastres [Internet]. Corporación universitaria adventista UNAC; 2019. Available from: [https://barnard.edu/sites/default/files/inline/student\\_user\\_guide\\_for\\_spss.pdf](https://barnard.edu/sites/default/files/inline/student_user_guide_for_spss.pdf)<http://www.ibm.com/support>[http://www.spss.com/sites/dmbook/legacy/ProgDataMgmt\\_SPSS17.pdf](http://www.spss.com/sites/dmbook/legacy/ProgDataMgmt_SPSS17.pdf)[https://www.nepsdata.de/Portals/0/WorkingPapers/WP\\_XLV.pdf](https://www.nepsdata.de/Portals/0/WorkingPapers/WP_XLV.pdf)<http://www2.psy>
24. Bustamante K. Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia [Internet]. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Available from: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9462>

25. Yalta V. Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de Emergencia en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [Internet]. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12064/Yalta\\_GVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12064/Yalta_GVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. García K, Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa - 2017 [Internet]. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2018. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332>
27. Chiang VM. Gómez FN. Sigoña IM. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Rev. Scielo. 2013; 21 (2): 11- 128. [Internet]. (citado el 24 de mayo del 2024). Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382013000200002&lng=es&nrm=iso>.ISSN1315-0138](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000200002&lng=es&nrm=iso>.ISSN1315-0138)
28. Hernández K. Evaluar para gestionar recursos. Análisis de la literatura sobre la carga laboral en enfermería. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc [Internet]. 2024 [citado 27 mayo 2024]; 24(3):217-22. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2016/eiml63k.pdf>
29. Escobedo DV, Cornejo CA. Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente. Servicio de emergencia Del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2017. [Tesis]. Perú: UNSA, 2016. [Internet]. (citado el 22 de enero del 2022). Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3162/ENSesdevs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

30. Karasek R. Teoría variable carga laboral Modelo demanda – control – apoyo social. Rev. Scribd 2008, Volumen IV. N° 2. [Internet]. (citado el 24 de mayo del 2021). Disponible en: <https://es.scribd.com/document/376069047/Robert-Karasek-y-ToresTheorell>
31. Karasek R, Theorell T. *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books; 1990.
32. Comité Mixto OIT-OMS. Factores psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Of Int del Trab [Internet]. 1:1–85. Available from: [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)
33. Campo L, Perez I. La carga mental de los profesionales de Enfermería en relación con su turno laboral. ENE Rev enfermería [Internet]. 2019;13(1). Available from: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2174-51452016000100004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2174-51452016000100004)
34. Suarez M, Huahuasoncco G. Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, Servicio de Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado . Arequipa 2017 [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín; 2017. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2433>
35. Urbón Ladrero E. Trabajo a turnos en el personal sanitario de enfermería: índice de masa corporal, comportamientos y actitudes hacia la comida e ingesta alimentaria [Internet]. España: Universidad de Zaragoza; 2021. Available from: <http://zagan.unizar.es>
36. Colegio de Enfermeros del Perú. Ley N°27669. Ley del trabajo de enfermería [Internet]. Colegio de Enfermeros del Perú. 2002 [cited 2021 Jun 18]. p. 30. Available from: [http://www.conaren.org.pe/documentos/ley\\_trabajo\\_enfermero\\_27669.pdf](http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf)
37. Ministerio de trabajo y promoción del empleo. Normas con implicancia laboral en el marco del COVID-19 [Internet]. Comité Nacional de trabajo y promoción del empleo.

- 2020 [cited 2021 Jul 16]. Available from: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1465669/STCNTPENormasconimplicacionlaboralenelmarcodeCOVID-19%2824.11.20%29.pdf>
38. Gobierno del Perú. Ley 23536 de trabajo y carrera de los profesionales de la salud [Internet]. [cited 2021 Jul 2]. Available from: [https://www.amp.pe/normasjurCAR\\_YTRAB\\_DE\\_LOS\\_PROFESIONALES.htm](https://www.amp.pe/normasjurCAR_YTRAB_DE_LOS_PROFESIONALES.htm)
39. OMS. Calidad y seguridad del paciente [Internet]. 2019 [cited 2021 Jul 22]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/patient-safety>
40. Guerrero Núñez S. Indicadores de calidad en el cuidado de Enfermería. Cienc y enfermería [Internet]. 2018 Oct;24. Available from: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532018000100101&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100101&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
41. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. 1966. Milbank Q [Internet]. 2005;83(4):691–729. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
42. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Rev Calid Asist. 2001;16:s29–38. Disponible en: [https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)
43. Donabedian A. An Introduction to Quality Assurance in Health Care. Oxford University Press; 2002. 240 p.
44. Santiago Mijangos AD, Jiménez Zúñiga EA, Pérez Fonseca M, Hernández Martínez A. Calidad del cuidado de Enfermería desde el enfoque de Donabedian. Cienc y Enfermería [Internet]. 2020 Dec;26. Available from: <https://revistas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/3080/3185>

45. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020. Available from: <http://www.who.int/news-room>
46. Contreras I, Hernandez E, Peñaloza D, Caballero E. Filosofía de Jean Watson Versus la Teoría de Virginia Henderson sobre la Satisfacción Usuaría en Pacientes Adultos, Revisión de la Literatura. [Internet]. 2017 [cited 2021 Jan 2]. Available from: <http://enfermeria2017.sld.cu/index.php/enfermeria/2017/paper/viewPaper/664>
47. Donabedian A. An Introduction to Quality Assurance in Health Care. Oxford University Press; 2002. 240 p.
48. Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. Metodología de la investigación. México: D.F; 2014. 6ta Edición. Editorial Mc Graw Hill. [Internet]. (Citado el 30 de mayo del 2021). Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
49. Hernández-Sampieri, R., Mendoza TC. Metodología de la investigación. 2018. México DF: 1er Edición. editorial McGraw-Hill Interamericana. [Internet]. (Citado el 30 de mayo del 2021). Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
50. Sánchez H., Reyes C., Mejía K. Manual de términos en investigación científica tecnológica. 2018. Perú: 1era Edición. Editorial Universidad Ricardo Palma [Internet]. (Citado el 30 de mayo del 2021). Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/l3350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
51. Cabrero GJ, Richart MM. Metodología de la investigación.2020 {Internet}. (citado el 02 de junio del 2021). Disponible en: [http://www.aniortenic.net/apunt\\_metod\\_investigac4\\_4.htm](http://www.aniortenic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm)
52. Yalta V. Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de Emergencia en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [Internet]. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo;

2017. Available from:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12064/Yalta\\_GVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12064/Yalta_GVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
53. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, 2020 [Internet]. Iquitos,Perú: Universidad Científica del Perú; 2021. Available from:  
[http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS CONSUELO ALVÁN MORI Y LARRY LIONEL QUIROZ MURRIETA - TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS_CONSUELO_ALVÁN_MORI_Y_LARRY_LIONEL QUIROZ MURRIETA_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
54. Pimienta J., De la Orden A. Metodología de la investigación: Competencia-aprendizaje-vida. Tercera ed. México: Pearson Educación; 2017. 216p, ISBN: 978-0607-32-3932-5. Disponible en: <https://bibliotecaceunem.com/libros/Contabilidad/26.-Metodología%20de%20la%20investigación%20-%20Julio%20Herminio%20Pimienta%20Prieto.pdf>
55. J. Valoer. Ethical Principles and Publication Policy [Internet]. Milel ve Nihal; [cited 2026 Jan 23]. Available from: <https://www.milelvenihal.org/about-journal/ethical-principles>
56. Uninorte. Consideraciones éticas en la publicación de investigaciones científicas [Internet]. Revista Científica Salud Uninorte; 2007 [cited 2026 Jan 23]. Available from: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/4055>
57. UPCH. Ética en investigación [Internet]. Revista Médica Herediana; [cited 2026 Jan 23]. Available from: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/etica>
58. Ethical considerations in research methodologies [Internet]. TheNMC. 2025 [cited 2026 Jan 23]. Available from: <https://thenmc.org/ethical-considerations-in-research-methodologies>

## **ANEXO**

Anexo I: Matriz de consistencia

Título de la investigación: **CARGA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA - SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE BARRANCA EN EL 2024**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>¿Cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión carga mental y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2024?</p>	<p>Determinar la relación de la carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2024</p> <p>Identificar cuál es la relación entre la carga laboral en su dimensión <b>carga mental</b> y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de un Hospital.</p> <p>Identificar cuál es la relación entre la <b>carga laboral</b> en su dimensión carga</p>	<p>Existe una relación estadísticamente significativa entre <b>carga laboral y la calidad de atención</b> del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital.</p> <p>Existe una relación estadísticamente significativa entre carga laboral en su dimensión <b>carga mental</b> y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital.</p> <p>Existe una relación estadísticamente significativa entre <b>carga laboral</b> en su dimensión carga física y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital.</p>	<p><b>Carga laboral</b></p> <p>D1: Carga física.</p> <p>D2: Carga mental</p> <p>D3: Trabajo a turnos</p> <p>D4: Factores de la organización</p> <p><b>Calidad de atención</b></p> <p>D 1: Componente científico/técnico</p> <p>D 2: Componente interpersonal</p> <p>D 3: Componente del entorno</p>	<p>El método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, investigación es aplicada, diseño es no experimental.</p> <p><b>Población:</b> 40 licenciados en enfermería.</p> <p><b>Muestra:</b> muestra censal de 40</p> <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escala de sobrecarga laboral.</li> <li>- Escala de evaluación de la calidad de atención:</li> </ul>

	física y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de un Hospital.			
--	--	--	--	--

## ANEXO I

### INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SOBRECARGA LABORAL

Esta herramienta nos servirá para la recolección de datos para la realización del trabajo de investigación llamado: Sobrecarga laboral y calidad de vida profesional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital II-II Barranca, 2025, el propósito es contribuir en el progreso de la gestión de este importante hospital. De antemano se le agradece su voluntaria colaboración.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

No = 0

Si = 1

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

<b>Ritmo de trabajo</b>			
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con		
<b>Tratamiento</b>			
23	El trabajo se basa en los procesos de información.		
24	La información se percibe correctamente.		
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.		
<b>Información</b>			
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.		
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.		
<b>Experiencias</b>			
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.		
<b>Dimensión 3: Trabajo a turnos</b>		<b>No</b>	<b>Si</b>
<b>Turnos</b>			
32	El trabajo que se realiza es a turnos.		
<b>Calendario</b>			
33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.		
<b>Estabilidad</b>			
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.		
35	Los equipos de trabajo son estables.		
<b>Registro adecuado</b>			
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.		
<b>Evaluación de la salud</b>			
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciar la jornada laboral.		
<b>Respeto al ciclo de vida</b>			
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea		
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.		
<b>Protección y seguridad</b>			
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de		
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche.		
<b>Limitaciones</b>			
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar enturno nocturno.		

	<b>Dimensión 4: Factores de la organización</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
	<b>Tareas</b>		
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.		
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.		
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).		
	<b>Preparación</b>		
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.		
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.		
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.		
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.		
	<b>Iniciativa</b>		
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.		
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.		
54	Puede elegir el método de trabajo.		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.		
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.		
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.		
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.		
	<b>Informes</b>		
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.		
	<b>Toma de decisiones</b>		
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.		
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.		
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.		
	<b>Relaciones interpersonales</b>		
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.		
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.		
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.		
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.		

67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.		

Fuente: Yalta V. Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de Emergencia en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima, 2017 (52).

## ANEXO 2

Cuestionario de calidad de atención enfermero Instrucciones: Estimado Sr. Sra. o Srta. A continuación, se presenta una serie de preguntas sobre la atención que viene recibiendo por parte del profesional de Enfermería. Lea detenidamente antes de responder y marque con una X la opción que se ajuste más a su realidad. Muchas gracias.

- Edad: \_\_\_\_\_

- Sexo: \_\_\_\_\_

- Tiempo de hospitalización en emergencia: \_\_\_\_\_

N°	ENUNCIADOS	SIEMPRE	FREC.	A VECES	NUNCA
<b>Componente científico-técnico</b>		1	2	3	4
1	La enfermera Le brinda información clara y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados de alta, etc				
2	Le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como confort, la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocación de inyectables, administración de oxígeno, colocación de sonda nasogástrica y vesical				
3	Realiza los cuidados con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias				
4	Le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.				
5	Demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento				
<b>Componente interpersonal</b>		1	2	3	4
6	¿Se ha presentado con Ud.?				
7	Le pregunta por su estado de salud.				
8	Acude cuando Ud. lo solicita.				
9	Cuida de su intimidad durante el examen físico, aseo y procedimientos				
10	Escucha y atiende sus inquietudes				
11	El trato y la actitud de la enfermera le transmiten confianza y seguridad				
12	Atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social, parentesco.				
13	Le brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia Ud. y sus familiares				
<b>Componente del entorno</b>		1	2	3	4

14	Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del Servicio de emergencia y/o hospital				
15	Percibe Ud. que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud				
16	El material y el equipo que cuenta el profesional de enfermería son suficientes y adecuados				
17	La enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario				
18	La enfermera merece el pago mensual por la atención que brinda				

**Fuente: Alvan G, Quiroz L. Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, 2020 (53).**

### Anexo 3: consentimiento informado

<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO</b> (Para trabajos de investigación cuyo objeto de estudio involucren personas)
<b>Título del Proyecto de Investigación:</b> “Carga laboral y su relación con la calidad de atención del profesional de Enfermería - Servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025 ”
<b>Autor Responsable:</b> Cabanillas Torres John Richard
<b>Universidad /Institución:</b> Universidad Privada Norbert Wiener S.A. (UPNW).
<b>I. INVITACION</b>
Estimado participante:  Le invitamos a participar en un estudio de investigación titulado“Carga laboral y su relación con la calidad de atención del profesional de Enfermería - Servicio de emergencia del Hospital de Barranca en el 2025 ”, desarrollado por la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. (UPNW). A continuación, le proporcionamos información detallada sobre el estudio y su participación
<b>II. INFORMACIÓN</b>
<b>2.1 Propósito de estudio:</b> Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Barranca durante el año 2025.
<b>2.2 Duración del estudio:</b> seis meses
<b>2.3 Número esperado de participantes:</b> 40 profesionales de enfermería
<b>2.4 Criterios de inclusión:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Enfermero que labora en el servicio de emergencias del hospital de Barranca.</li><li>-Enfermero con tiempo de trabajo mínimo de 6 meses en el servicio.</li><li>-Enfermero contratados y nombrados que acepten el asentimiento informado.</li></ul> <b>Criterios de Exclusión:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Profesional de enfermería que se encuentre en vacaciones o licencias.</li></ul>
<b>2.5 Procedimientos del estudio:</b> instrumentos utilizados serán una escala tipo Likert para medir la carga laboral, que evalúa las dimensiones de carga física, carga mental, trabajo a

<p>turnos y factores organizacionales; y un cuestionario estructurado para evaluar la calidad de atención, basado en los componentes científico-técnico, interpersonal y del entorno.</p>
<p><b>2.6 Riesgos:</b> Ninguno</p>
<p><b>2.7 Beneficios:</b> Proporcionar información que pueda ser aplicable para programas de prevención en el escenario de estudio</p>
<p><b>2.8 Costos e incentivos:</b> Ninguno.</p>
<p><b>2.9 Confidencialidad:</b> La información será codificada para proteger su identidad, los resultados del estudio se publican, no se incluirá ninguna información que permita identificarlo. Los datos estarán disponibles solo para el equipo de investigación.</p>
<p><b>2.10 Derechos del participante:</b> Su participación es completamente voluntaria, puede negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalización o pérdida de derecho.</p>
<p><b>2.11 Preguntas/contacto:</b> Si tiene preguntas o inquietudes puede comunicarse con el autor responsable: Cabanillas Torres John Richard. Celular: 918111427, correo electrónico: <a href="mailto:apolinariosalyrosasg@gmail.com">apolinariosalyrosasg@gmail.com</a>. También puede contactar al comité de ética que validó este estudio a través de la Dr. (a) Angelica Karina Minaya Galarreta, presidente del comité institucional de ética integridad científica de la UPNW, al correo comité. etica@uwiener.edu.pe.</p>
<p><b>2.12 Ocurrencia /Reclamos:</b> en caso de existir alguna ocurrencia o reclamo, puede contactar al comité de ética que valido este estudio a través de la presidenta Dr. (a) Angelica Karina Minaya Galarreta presidente del comité institucional de ética integridad científica de la UPNW, al correo comité. etica@uwiener.edu.pe.</p>
<p><b>III. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO</b></p> <p>Declaro haber leído y comprendido el contenido de este formulario de consentimiento informado. He recibido una explicación clara sobre el objetivo. Procedimiento y finalidad del estudio, así como respuesta a todas mis preguntas entiendo que mi participación es voluntaria y tengo derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este formulario.</p>

		__/__/2025
FIRMA DEL PARTICIPANTE Nombre del participante DNI/carne de extranjería/otros.	HUELLA DACTILAR	FECHA (dd/mm/aaaa)
		__/__/2025
FIRMA DEL AUTOR RESPONSABLE Nombre del autor responsable. DNI/carne de extranjería/otros:	HUELLA DACTILAR	FECHA (dd/mm/aaaa)
		__/__/2025
FIRMA DEL INTEGRANTE DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN (en caso corresponda) Nombre del integrante del equipo de investigación. DNI/carne de extranjería/otros:	HUELLA DACTILAR	FECHA (dd/mm/aaaa)
		__/__/2025
FIRMA DEL TESTIGO Y REPRESENTANTE LEGAL (en caso corresponda) Nombre del testigo o representante legal DNI/carne de extranjería/otros:	HUELLA DACTILAR	FECHA (dd/mm/aaaa)
<p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La firma del testigo o representante legal será obligatoria solo si el participante tiene una discapacidad que le impida firmar o no sabe leer ni escribir.</li> <li>✓ Si otro integrante del equipo de investigación es asignado para aplicar este consentimiento informado deberá firmar en este documento.</li> <li>✓ Recuerde que no se debe reclutar voluntarios de grupo” vulnerables” (presos, soldados, aborígenes, marginados, estudiantes o empleados con relaciones académicas o económicos con el investigador, etc.), salvo que el diseño de investigación beneficie directamente a dicha población.</li> </ul>		




# 19% 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

- 13%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 17%  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

- 13% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 17% 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	3%
2	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-23	3%
3	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-05-19	2%
4	Trabajos entregados	Universidad Católica de Santa María on 2023-07-20	2%
5	Internet	www.coursehero.com	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-07-06	<1%
7	Internet	repositorio.ucsm.edu.pe	<1%
8	Internet	www.slideshare.net	<1%
9	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-16	<1%
10	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Miguel Hernandez Servicios Informaticos on 2025-05-21	<1%