



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN
NEONATOLOGÍA

Trabajo Académico

Carga laboral y la calidad de cuidado en enfermeras neonatólogas del hospital
de EsSalud, callao durante el año 2024

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Neonatología

Presentado por:

Autora: Choqui Collahua, Nicole Anais

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-3718-4192>

Asesor: Mg. Dominguez Huarcaya, Lester

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4940-0016>

Lima – Perú

2025

 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

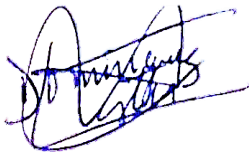
Yo, **Nicole Anais Choqui Collahua**, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Neonatología**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CARGA LABORAL Y LA CALIDAD DE CUIDADO EN ENFERMERAS NEONATOLOGAS DEL HOSPITAL DE ESSALUD, CALLAO DURANTE EL AÑO 2024”** Asesorado por el docente: **Domínguez Huarcaya Lester Raymundo**, DNI: **45053017**, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4940-0016> tiene un índice de similitud de **18% (dieciocho)** con código OID: 14912:536653007 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
 Nicole Anais Choqui Collahua
 DNI: 72300671



.....
 Firma
 Domínguez Huarcaya Lester Raymundo
 DNI: 40371949

 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

Lima, 02 de Noviembre de 2025

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

El presente trabajo presenta un reporte de similitud de 18% según el software turnitin, de los cuales 5% corresponde a datos primarios. Este porcentaje supera el umbral permitido del 4%, sin embargo, se justifica mitológicamente debido a que dicha coincidencia se encuentra en los títulos del esquema del proyecto de investigación, tales como el planteamiento del problema, los objetivos, la hipótesis y otros elementos estructurales que, por su naturaleza técnica y académica, tienden a coincidir con trabajos similares.

Atentamente

Mg, Lester Raymondo Dominguez Huarcaya

“Carga laboral y la calidad de atención de enfermería en enfermeras
Neonatólogas del Hospital de EsSalud, Callao durante el año 2024”

DEDICATORIA

A mi madre, por estar presente en cada paso con su apoyo inquebrantable y su amor silencioso que me sostuvo en cada etapa de este camino académico para la culminación del presente estudio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco sinceramente a la profesora Catherine, por su valiosa orientación, compromiso y constante disposición durante el desarrollo de mis prácticas profesionales, contribuyendo significativamente a mi formación académica y personal. que pude culminar la presente investigación.

Resumen

Introducción: En el ámbito de la enfermería, la carga laboral representa un aspecto clave, especialmente en unidades altamente especializadas como neonatología, donde puede incidir directamente sobre la calidad del cuidado brindado. Esta investigación buscó analizar el vínculo existente entre el nivel de carga laboral y la calidad del cuidado proporcionado por enfermeras neonatólogas, considerando su influencia en la seguridad del paciente y el bienestar del personal en escenarios clínicos de alta exigencia.

Objetivo: Establecer la relación entre la carga laboral y la calidad de atención que brindan las enfermeras neonatólogas del Hospital de EsSalud, Callao, durante el año 2024.

Metodología: Se realizó un estudio de tipo correlacional con diseño transversal y enfoque cuantitativo. Se recolectaron datos numéricos mediante la aplicación de cuestionarios estructurados a una muestra no probabilística de aproximadamente 20 enfermeras especialistas en neonatología del mencionado hospital. Para medir la carga laboral se utilizó el instrumento elaborado por la enfermera Oneys del Carmen De Arco Canoles, y para evaluar la calidad del cuidado, se aplicó un cuestionario basado en la teoría del cuidado de Kristen M. Swanson (1991). El procesamiento de datos se realizó con el programa estadístico IBM SPSS versión 23. Ambos instrumentos fueron validados previamente mediante prueba piloto, obteniéndose coeficientes de confiabilidad adecuados (Alfa de Cronbach de 0.798 para carga laboral y 0.829 para calidad del cuidado).

Palabras clave: Demanda laboral, asistencia de enfermería, enfermeras de neonatología, cuidado neonatal, EsSalud.

ABSTRACT

Introduction: In the nursing field, workload is a key factor, especially in highly specialized units such as neonatology, where it can directly impact the quality of care provided. This research aimed to analyze the relationship between the level of workload and the quality of care delivered by neonatal nurses, considering its influence on patient safety and staff well-being in demanding clinical settings.

Objective: To determine the relationship between workload and the quality of care provided by neonatal nurses at the EsSalud Hospital, Callao, during 2024.

Methodology: A correlational, cross-sectional study with a quantitative approach was conducted. Numerical data were collected through structured questionnaires administered to a non-probabilistic sample of approximately 20 neonatal nursing professionals at the aforementioned hospital. The workload was measured using the instrument developed by nurse Oneys del Carmen De Arco Canoles, while the quality of care was assessed using a questionnaire based on Kristen M. Swanson's Theory of Caring (1991). Data were processed using IBM SPSS version 23. Both instruments were previously validated through a pilot test, obtaining acceptable reliability coefficients (Cronbach's alpha: 0.798 for workload and 0.829 for quality of care).

Keywords: Workload, quality of care, neonatal nurses, neonatology, EsSalud.

1.EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), establece "carga laboral" como el volumen total de tareas y responsabilidades que un trabajador debe cumplir en su puesto de trabajo. Este concepto incluye no solo la cantidad de trabajo asignado, sino también la complejidad, la presión temporal y las condiciones en las que se lleva a cabo. En servicios como neonatología, donde las exigencias físicas, mentales y emocionales que enfrentan los profesionales son elevadas, una sobrecarga de funciones puede comprometer seriamente el bienestar del personal de enfermería, generando fatiga, estrés, agotamiento y disminución en la calidad del cuidado brindado. La OMS destaca la importancia de gestionar adecuadamente la carga laboral para asegurar el bienestar del personal sanitario y mantener altos estándares de atención. (1)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que una carga laboral excesiva afecta la salud física y psicoemocional del personal, incrementando el riesgo de errores en la práctica asistencial. Esta noción no se limita únicamente al número de horas laborales, sino que también contempla el grado de exigencia, el nivel de dificultad de las funciones asignadas y las condiciones psicosociales del entorno que pueden afectar el desempeño del profesional. La OIT subraya que una carga laboral mal gestionada implicaría riesgos para mantener un buen estado físico y psicoemocional, incluyendo estrés, agotamiento y una disminución en la productividad.

Por ello, promueve la implementación de políticas que aseguren una distribución equitativa y razonable de la carga laboral, para proteger el bienestar de los trabajadores y mejorar la eficiencia organizacional. (2)

En este contexto la Organización Panamericana de la Salud (OPS), lo señala como una serie de funciones asignadas a un trabajador dentro de un marco de tiempo determinado. Esta no solo contempla la cantidad de actividades a realizar, sino también su complejidad, el ritmo de trabajo requerido y las condiciones en las que se desarrollan. En el sector salud, incluye aspectos como el número de pacientes atendidos, la intensidad del trabajo, y las condiciones en las que se desempeñan las tareas. La OPS enfatiza que una carga laboral excesiva puede afectar de manera perjudicial el bienestar integral del personal de salud, comprometiendo tanto su estado funcional y emocional, la calidad del servicio y el bienestar del equipo de salud. Por ello, la OPS aboga por un manejo adecuado de la carga laboral para proteger el bienestar del personal y garantizar la efectividad de los servicios de salud. (3)

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), define a la sobrecarga de labores como el volumen de tareas y el esfuerzo requerido para ejecutarlas dentro de un tiempo establecido. Donde enfatiza que una carga laboral excesiva puede tener graves repercusiones en el estado de salud del personal asistencial, aumentando el riesgo de desgaste mental, fatiga, y accidentes laborales. Además, cuando la alta carga de trabajo se combina con una presión temporal constante y una falta de control sobre las tareas, los efectos negativos sobre el bienestar somático y psicológico de los trabajadores se agravan, lo cual podría traducirse en una baja en el rendimiento laboral y una mayor frecuencia de equivocaciones. Abogando que, por una

gestión adecuada y un equilibrio en la carga laboral para prevenir estos riesgos, asegurando así un entorno de trabajo saludable y seguro para todos los empleados. (4)

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH), subraya como la carga laboral al volumen total de trabajo y al esfuerzo requerido para realizar las tareas asignadas a un trabajador dentro de un periodo específico. NIOSH enfatiza que una carga laboral alta generaría un impacto desfavorable y significativo en la salud del recurso humano. Esta institución alerta que una carga excesiva puede afectar seriamente la salud del trabajador, provocando agotamiento, niveles elevados de estrés y trastornos psicoemocionales. Entre sus consecuencias se encuentran el aumento del estrés, la fatiga y alteraciones en la salud mental, como ansiedad y depresión. Del mismo modo, una sobrecarga de funciones puede elevar el riesgo de errores y afectar tanto la seguridad como el desempeño laboral. Para mitigar estos riesgos, NIOSH propone medidas como la asignación equilibrada de responsabilidades y la adecuación de las exigencias del puesto a las competencias del personal y la implementación de prácticas de trabajo saludables. Estas medidas ayudan a proteger la salud física y mental de los trabajadores, mejorar la calidad del entorno laboral y aumentar la productividad general en el lugar de trabajo. (5)

Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), la carga laboral se refiere al volumen total de trabajo y el esfuerzo requerido para realizar las tareas asignadas dentro de un periodo específico. La CDC advierte que una elevada exigencia ocupacional puede impactar negativamente en el bienestar integral del personal, favoreciendo el estrés, la fatiga y alteraciones psicoemocionales como ansiedad o depresión. Asimismo, este tipo de sobrecarga incrementa la posibilidad de incidentes y fallos en el entorno laboral, afectando tanto la seguridad

como la eficiencia del desempeño. Para mitigar estos riesgos, los CDC recomiendan varias estrategias, incluyendo la redistribución equitativa de tareas, el ajuste de las demandas laborales según la capacidad de los empleados, y la implementación de prácticas que promuevan un entorno de trabajo saludable. La gestión adecuada de la carga laboral no solo protege la salud de los trabajadores, sino que también mejora la productividad y la seguridad en el lugar de trabajo. (6)

Según Safe Work Australia, la carga laboral se refiere al volumen y la intensidad del trabajo que un empleado debe manejar en un período determinado. Destaca que una carga laboral excesiva puede tener efectos contraproducentes en el estado somático y psicoemocional del recurso humano. Esto incluye un mayor riesgo de estrés, agotamiento y trastornos relacionados con la esfera mental, tales como ansiedad y depresión. Además, una carga alta generaría una mayor incidencia de errores y accidentes laborales. Recomendándose implementar prácticas efectivas de gestión de la carga laboral para mitigar estos riesgos, como equilibrar las demandas laborales, proporcionar un entorno de trabajo saludable y ofrecer apoyo adecuado a los empleados. Estas medidas ayudan a mejorar el bienestar de los trabajadores y la productividad general en el lugar de trabajo. (7)

El Instituto Nacional de Salud Mental (NIMH) de los Estados Unidos define la carga laboral como el volumen de tareas asignadas a un profesional dentro de un periodo determinado, sumado al esfuerzo físico y mental necesario para cumplirlas. Esta entidad resalta que una sobrecarga de trabajo puede afectar la salud integral del trabajador, originando estrés crónico, agotamiento emocional y trastornos mentales como la ansiedad o la depresión. Además, niveles elevados de exigencia pueden reducir la capacidad de respuesta del personal y aumentar los errores en la

práctica profesional. Estas medidas son esenciales para proteger la salud mental de los trabajadores y mejorar el bienestar general en el lugar de trabajo (8).

El Ministerio de Salud del Perú concibe la carga laboral como la cantidad y complejidad de las actividades que debe desarrollar un trabajador en un tiempo específico. Esta entidad señala que cuando dichas exigencias superan las capacidades del personal, pueden ocasionar síntomas de agotamiento físico, incremento del estrés y trastornos emocionales. Asimismo, reconoce que esta sobrecarga puede reducir la calidad del desempeño y aumentar la probabilidad de errores en la práctica clínica. Por ello, el MINSA promueve estrategias de intervención que incluyen una distribución equitativa de tareas, el fomento del equilibrio entre vida personal, laboral y el acompañamiento psicológico. Estas medidas ayudan a mejorar la salud y el bienestar de los empleados, así como la eficiencia y seguridad en el entorno laboral. (9)

En cuanto a la calidad de atención, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú reconoce que una administración inadecuada de la carga laboral en el ámbito sanitario puede disminuir la calidad del servicio brindado. Según MINTRA, una sobrecarga laboral puede generar fatiga y niveles elevados de estrés en los profesionales de salud, lo cual repercute negativamente en el cuidado brindado y en la experiencia del paciente. Para fortalecer dicha satisfacción, resulta fundamental que el personal cuente con una carga de trabajo equilibrada que le permita desempeñar sus funciones con eficacia y calidad. MINTRA recomienda prácticas como la distribución equitativa de tareas, la implementación de asistencia emocional dirigida al personal sanitario, junto con la promoción de condiciones organizacionales favorables para su bienestar. Estas medidas no

solo benefician el bienestar de los empleados, sino que también contribuyen a una mejor atención al paciente y a una mayor satisfacción en los servicios de salud. (10)

En el contexto sanitario, la carga laboral hace referencia no solo al número de tareas asignadas al personal, sino también al nivel de complejidad de estas y a las condiciones en las que deben ejecutarse, incluyendo el tiempo disponible para su realización. Cuando dichas exigencias superan lo tolerable, se generan consecuencias adversas para la salud del trabajador, tales como agotamiento físico, tensión emocional, síntomas de ansiedad e incremento en el riesgo de cometer errores o sufrir accidentes en el entorno clínico. Del mismo modo, una carga excesiva puede comprometer la calidad del servicio, afectando directamente la atención que recibe el paciente. Por ello, es fundamental aplicar mecanismos de gestión que favorezcan un reparto equilibrado de funciones, ajusten las demandas a la capacidad real del personal y fortalezcan un clima organizacional saludable. Estas acciones son esenciales tanto para cuidar al recurso humano como para asegurar una atención eficaz y segura en los servicios de salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Como la carga laboral se relaciona con la calidad de cuidado de enfermería en enfermeras Neonatologas del hospital de EsSalud, de callao, durante el año 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la dimensión física de la carga laboral se relaciona con la calidad de cuidado en las Enfermeras Neonatologas?

¿Cómo la dimensión psicológica de la carga laboral se relaciona con la calidad de cuidado en las Enfermeras Neonatologas?

¿Cómo la dimensión comportamental de la carga laboral se relaciona con la calidad de cuidado en las Enfermeras Neonatologas?

¿Cómo la dimensión afrontamiento de la carga laboral se relaciona con la calidad de cuidado en las Enfermeras Neonatologas?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar como la carga laboral se relaciona con la calidad de cuidado en las Enfermeras Neonatologas

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar como la dimensión física de la carga laboral se relaciona con la calidad de cuidado en las Enfermeras Neonatologas

Identificar como la dimensión psicológica de la carga laboral se relaciona la calidad de cuidado en las Enfermeras Neonatologas

Identificar como la dimensión comportamental de la carga laboral se relaciona con la calidad de cuidado en las Enfermeras Neonatologas

Identificar como la dimensión afrontamiento de la carga laboral se relaciona con la calidad de cuidado en las Enfermeras Neonatologas

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

Esta investigación sustenta su relevancia teórica en el aporte que realizará al entendimiento de los enfoques relacionados con las competencias gerenciales en el ámbito de la enfermería, al centrarse en analizar, sintetizar y organizar conceptos clave sobre este fenómeno, que cuenta con múltiples interpretaciones. Asimismo, la investigación se enfoca en distintos marcos teóricos vinculados al nivel de eficacia en la labor asistencial del personal de enfermería, considerando evidencias previas que aportan elementos clave para profundizar en el análisis del objeto de estudio, lo que a su vez ampliará nuestro conocimiento sobre estos aspectos fundamentales en la práctica profesional. Aunque el desempeño laboral de los trabajadores ha sido ampliamente estudiado, en el sector salud este siempre ha estado regulado por las normativas y lineamientos establecidos por las autoridades competentes.

Asimismo, el centro hospitalario en el que se realizó el presente estudio ofrece atención continua y oportuna durante las 24 horas del día. El servicio de Neonatología dispone de una sala de atención inmediata con capacidad para dos partos, un área de alojamiento inmediato con quince camas, y una unidad de cuidados intensivos neonatales equipada con cinco incubadoras. Estas condiciones resultan adecuadas dirigida a cubrir de manera global las necesidades del neonato, considerando que en dichas áreas se atienden entre cinco y nueve partos diarios.

1.4.2 Metodológica

La investigación es en base a los estándares del método científico al utilizar instrumentos validados, lo que resulta esencial tanto para la investigación en curso como para estudios futuros. Se han utilizado dos instrumentos que ya han sido validados y empleados por otros investigadores en contextos similares, lo que asegura su fiabilidad en términos de validez y consistencia. Estos instrumentos fueron diseñados con el objetivo de analizar y organizar la información relacionada

con la presencia de carga laboral excesiva y la calidad del cuidado en el ejercicio de la enfermería, facilitando la identificación de los niveles en los que ambas variables se manifiestan dentro de contextos específicos.

1.4.3 Práctica

Desde una perspectiva aplicada, el presente estudio constituye un recurso significativo para el ejercicio profesional de la enfermería, al facilitar la identificación del impacto que genera la sobrecarga laboral sobre la calidad del cuidado ofrecido. En este sentido, los hallazgos obtenidos podrían emplearse como fundamento para implementar estrategias orientadas a reorganizar las tareas asignadas, fortalecer las habilidades de gestión del personal y promover un ambiente laboral más eficiente y favorable tanto para los cuidadores como para los usuarios del servicio.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación se llevará a cabo entre julio y diciembre de 2024, periodo seleccionado para limitar el análisis a las condiciones asistenciales propias de la segunda mitad del año. Esta delimitación temporal permite un control más preciso de las variables estudiadas, evitando influencias derivadas de cambios estacionales o administrativos.

1.5.2 Espacial

El estudio se realizará exclusivamente en el Hospital de EsSalud del Callao, centrado en el área de Neonatología, que incluye la unidad de cuidados intensivos neonatales, alojamiento conjunto y atención inmediata. La elección de este hospital responde a la complejidad de los casos y a la alta demanda asistencial. Esta delimitación busca mantener homogeneidad en las condiciones de estudio, permitiendo un análisis detallado de la carga laboral del personal de enfermería y su

impacto en la calidad del cuidado, evitando así variaciones derivadas de otros contextos institucionales.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La unidad de análisis estará conformada por un total de 20 profesionales de enfermería tituladas, con formación especializada en el área de Neonatología o experiencia en unidades de cuidados intensivos neonatales. Estas profesionales cuentan con una trayectoria laboral de entre 5 y 10 años en los servicios de atención inmediata, UCI neonatal y alojamiento conjunto del hospital en mención. Todas ellas participan activamente en la rotación por dichas áreas, lo que permite una perspectiva integral sobre su carga laboral. La selección de esta población responde tanto a criterios de experiencia como de permanencia funcional, asegurando que los datos recolectados reflejen de forma fidedigna la realidad operativa del equipo de enfermería con formación específica en cuidados especializados neonatal.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

En Ecuador, Pambaquishpe (11) en el 2021, se desarrolló un estudio en Ecuador con el objetivo de "Determinar la relación entre carga laboral y la calidad de atención del personal de Enfermería". Este estudio fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, empleando un diseño metodológico de carácter correlacional. El estudio consideró la percepción subjetiva de las y los profesionales, cuya población estuvo conformada predominantemente por mujeres (89 %), cuyas edades oscilaban entre los 30 y 40 años. Un dato importante que destaca el nivel de exigencia en el contexto laboral fue que el 97 % de los participantes realizaba turnos de 12 horas, lo que evidencia una alta demanda física y emocional en el ejercicio de sus funciones. A pesar de ello, el

92 % manifestó que brindaba una atención adecuada a sus pacientes, demostrando el compromiso ético y profesional del personal de enfermería. No obstante, el 37 % reportó una carga laboral elevada, señalando signos de fatiga acumulada y tensión laboral. El estudio concluyó que, aunque se presentan condiciones de alta presión, la percepción del cuidado ofrecido sigue siendo positiva, destacando el rol que cumple la vocación profesional para sostener la calidad del servicio incluso en escenarios de sobrecarga. Esta investigación aporta evidencia relevante para comprender cómo las condiciones laborales impactan en el desempeño del personal y sirve como referencia para la formulación de estrategias que promuevan entornos asistenciales más sostenibles y saludables (11).

Martínez, et al. (12), en el 2022, en su investigación tuvieron como objetivo "Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en el turno de la tarde en un hospital público de la Ciudad de Buenos Aires". La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo de corte transversal, e incluyó a 97 profesionales seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recopilación de datos se aplicaron dos instrumentos previamente validados: el Job Content Questionnaire, utilizado para explorar la percepción del entorno laboral, y el Cuestionario Font-Roja, destinado a medir el nivel de satisfacción laboral. La muestra estuvo compuesta mayoritariamente por mujeres (73,2 %) con una edad promedio de 44,9 años. Entre los hallazgos más relevantes, se identificó un mayor nivel de estrés en aquellos profesionales con menor formación académica, así como una tendencia a menor satisfacción laboral en quienes contaban con mayor tiempo de permanencia en la institución. Sin embargo, también se observó que la estabilidad laboral prolongada podía estar asociada con una percepción más favorable del entorno. Los autores concluyen que tanto los factores organizacionales como los aspectos socioeconómicos inciden directamente en el bienestar del

personal de enfermería, siendo necesarios ajustes institucionales para mejorar su calidad de vida y su desempeño profesional. (12).

Simonnetti, (13), en el 2020, en su investigación realizado en Chile, tuvieron como objetivo “Determinar la relación existente entre el ambiente, carga laboral y burnout en enfermeras de hospitales públicos de Chile “. Se llevó a cabo una investigación observacional, transversal y de tipo multicéntrico en hospitales públicos de alta complejidad en Chile, centrada en profesionales que desempeñaban funciones en unidades clínicas con elevados niveles de demanda asistencial. Para la evaluación se utilizaron encuestas estandarizadas, orientadas a medir aspectos clave del síndrome de burnout, como el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, en base al modelo teórico propuesto por Maslach. Los resultados evidenciaron una alta incidencia de agotamiento emocional en enfermeras que trabajaban en turnos prolongados, con una significativa proporción de participantes reportando sentimientos de sobrecarga, falta de reconocimiento y baja motivación. Asimismo, se identificaron niveles elevados de estrés laboral, especialmente en quienes desempeñaban funciones en áreas críticas o con escaso apoyo institucional. Los hallazgos del estudio señalaron una asociación significativa entre factores laborales desfavorables —como la carga excesiva de trabajo, la rotación constante de turnos y la carencia de recursos— y la manifestación del síndrome de burnout. A partir de ello, Simonnetti destaca la importancia de que las instituciones desarrollen e implementen estrategias orientadas al soporte emocional, fortalecimiento del clima organizacional y políticas que promuevan la salud mental del personal de enfermería. Este estudio representa una valiosa referencia para comprender el impacto del estrés crónico en el bienestar y desempeño de las enfermeras en contextos de alta presión (13).

Navas, et al. (14), en el 2023, en su investigación realizado en Ecuador, tuvieron como objetivo " Evaluar el impacto del estrés laboral en los profesionales de enfermería que otorgan cuidados hospitalarios". Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo-correlacional, y contó con la participación de 70 profesionales del área de salud, quienes se desempeñaban en distintos turnos dentro de unidades de atención general y especializada. Para recolectar los datos se aplicaron dos instrumentos: uno destinado a medir la percepción sobre la carga de trabajo, y otro orientado a evaluar el grado de agotamiento emocional experimentado por el personal. Entre los hallazgos, se destacó que una proporción considerable de los encuestados manifestó experimentar una elevada sobrecarga de trabajo, especialmente quienes cumplían jornadas extendidas o rotativas. Los síntomas más reportados fueron fatiga, irritabilidad y desmotivación, los cuales afectaban no solo su bienestar personal, sino también la calidad de su desempeño profesional. Por ende, se identificó la correlación de incremento de tareas por turno con el deterioro en el estado emocional. El estudio concluyó que una carga laboral excesiva puede ser un principal factor que contribuye al agotamiento psicológico, afectando directamente la calidad del cuidado brindado. Navas recomienda implementar medidas de apoyo institucional que incluyan pausas activas, evaluaciones periódicas de clima laboral y estrategias para mejorar la distribución del trabajo (14).

Sate, (15) en el 2021, en su investigación tuvieron como objetivo "Determinar las condiciones de trabajo y calidad de vida del profesional de la enfermería en las UCIN de la ciudad de Córdoba capital en la provincia de Córdoba". "El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, en una muestra intencionada de 50 profesionales de enfermería.

Se utilizó una encuesta estructurada para medir carga laboral, bienestar laboral y calidad del cuidado. La mayoría de participantes eran mujeres entre 30 y 50 años, con jornadas superiores a 40 horas semanales. Los hallazgos mostraron que una mayor carga laboral se relaciona con mayor agotamiento físico y emocional, y con una reducción en la calidad del cuidado. Además, se identificó la escasez de personal como un factor agravante. Se concluye que el exceso de tareas impacta negativamente en la atención, por lo que se recomienda mejorar la gestión y equilibrar la carga de trabajo (15).

Antecedentes Nacionales:

Espindola (16) en el 2021, en su investigación tuvieron como objetivo " Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021". Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, con la participación de 50 enfermeras seleccionadas por criterios establecidos. Se aplicaron dos encuestas: una de carga laboral (34 ítems, $\alpha = 0.798$) y otra de calidad del cuidado (18 ítems, $\alpha = 0.829$), ambas con adecuada confiabilidad. Los resultados mostraron una correlación fuerte y significativa ($r = 0.753$; $p < 0.05$), indicando que al aumentar la carga laboral disminuye la calidad de atención. Se recomienda equilibrar las funciones asignadas y mejorar las condiciones laborales para garantizar un cuidado seguro y eficaz (16).

Ludeña (17) en el 2022, en su investigación tuvieron como objetivo " Determinar la relación que existe entre la carga laboral y rendimiento en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital Carlos Lanfranco La Hoz en tiempos de pandemia por COVID 19". Se realizó un estudio cuantitativo, de nivel aplicativo, con diseño correlacional y transversal, en una muestra de 110 enfermeros seleccionados probabilísticamente de diversas áreas hospitalarias. Se aplicaron dos

cuestionarios: uno sobre carga laboral y otro sobre desempeño profesional. Los resultados mostraron que el 53.6 % percibió una carga alta y el 63.6 % reportó un desempeño medio. Se identificó una correlación inversa significativa, evidenciando que a mayor carga laboral, disminuye el desempeño. Se recomienda implementar estrategias organizacionales que mejoren la gestión del trabajo y promuevan un ambiente laboral saludable (17).

Velásquez, (18) en el 2021, en su investigación tuvieron como objetivo " Determinar de qué manera se relaciona la carga laboral y la satisfacción laboral en un instituto Nacional de salud, Lima 2021". Se realizó un estudio cuantitativo, aplicado, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, con una muestra de 60 licenciadas en enfermería seleccionadas por conveniencia. Se utilizaron dos cuestionarios validados por expertos y el análisis se efectuó con SPSS, combinando estadística descriptiva e inferencial. Los resultados mostraron una relación inversa significativa entre carga laboral y satisfacción profesional ($p < 0.05$), evidenciando que a mayor carga, menor bienestar en el trabajo. No se halló relación entre carga física y clima laboral, ni entre carga mental y relaciones interpersonales ($p > 0.05$). El 81.7 % reportó una carga moderada. Se concluye que la carga laboral afecta la satisfacción profesional, lo que debe ser considerado para mejorar el ambiente de trabajo en neonatología (18).

Juárez, (19) en el 2020, en su investigación tuvieron como objetivo " Evaluar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Apurímac 2021 ". El estudio fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo-correlacional, y contempló una muestra integrada por 34 profesionales del área de enfermería. Se aplicaron instrumentos previamente validados para medir

la carga laboral y la percepción de calidad del servicio ofrecido. Entre los hallazgos destacados, se encontró que una gran mayoría del personal participante, equivalente al 82 %, experimentaba niveles elevados de carga laboral, en particular durante los turnos diurnos, situación que se relacionó con una menor percepción sobre la calidad del servicio ofrecido. También se identificaron como causas relevantes de esta sobrecarga la escasez de recursos humanos, la cantidad de usuarios atendidos por turno y la acumulación de funciones administrativas. La autora señala que el exceso de carga laboral podría afectar negativamente la habilidad del personal para brindar un cuidado que sea seguro, puntual y enfocado en las necesidades del paciente. Se sugiere implementar mejoras en la organización del trabajo, priorizar el bienestar del personal y asegurar una adecuada dotación de recursos humanos para garantizar servicios de calidad. Este estudio destaca la importancia de considerar las condiciones laborales como un factor determinante en la prestación de servicios de salud eficaces (19).

Zapana, (20), en el año 2020, en su investigación realizado en el Departamento de Apurímac, tuvieron como objetivo " Determinar la relación entre las variables carga laboral y las relaciones interpersonales del personal del servicio de Obstetricia y Neonatología en el Hospital de Sub Regional de Andahuaylas ". El estudio se realizó con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y transversal. Participaron 105 profesionales de salud, seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicaron encuestas estructuradas, obteniéndose una confiabilidad de 0.901 (KR-20) para carga laboral y 0.912 (Alfa de Cronbach) para relaciones interpersonales. Los resultados indicaron que el 81.9 % percibió una carga laboral moderada y el 91.4 % reportó buenas relaciones laborales. El coeficiente Rho de Spearman (0.107;

p=0.276) mostró que no existe relación significativa entre carga laboral y relaciones interpersonales, posiblemente debido al compañerismo o a la cultura organizacional (20).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Competencias

2.2.1.1 Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas

"La calidad del cuidado ofrecido por el personal de enfermería es un componente esencial en los servicios de salud, ya que impacta directamente en la seguridad, el bienestar y la satisfacción de los pacientes. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), brindar atención de calidad implica ofrecer servicios accesibles, equitativos y efectivos, ejecutados con profesionalismo y un uso adecuado de los recursos disponibles. En el contexto hospitalario, este concepto se traduce en la aplicación de conocimientos técnicos, habilidades clínicas y actitudes empáticas que permiten atender de manera integral a las personas usuarias del sistema sanitario. (21)

La "carga laboral" se define como la principal causa de estrés derivado de la limitada capacidad de influir en el entorno de trabajo y de la presión constante por atender múltiples demandas clínicas, influenciada por diversas circunstancias. Los problemas laborales relacionados con el trabajo en equipo se manifiestan principalmente en la comunicación y entrega de información entre profesionales. En este contexto, un enfermero confundido y estresado podría ofrecer cuidados más enfocados en procedimientos técnicos que en el bienestar del paciente, debido a los factores estresantes. Por lo tanto, es fundamental implementar estrategias de evaluación del trabajo utilizando modelos bien definidos y herramientas específicas de la disciplina, considerando al profesional como parte integral del proceso, lo que plantea un reto para las instituciones de salud. (22)

Un tipo de conflicto entre trabajo y familia ocurre cuando hay demasiadas demandas de tiempo y energía en un periodo específico. Esto sucede cuando las exigencias de los roles laborales y familiares superan la capacidad del individuo para desempeñarlos de manera adecuada y cómoda. El cuestionario empleado para evaluar la carga laboral fue elaborado y realizado por Flores, quien verificó la pertinencia de los ítems mediante el juicio de cinco especialistas en la temática evaluada, alcanzando un coeficiente de 0.98, lo que evidencia una alta confiabilidad. Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones clave y está conformado por 20 ítems orientados a explorar distintos componentes vinculados a la carga percibida por el personal de enfermería. (23)

2.2.1.2 Dimensiones de la variable de Carga Laboral

Dimensión 1: Dimensión física

Evaluar la carga física en un puesto de trabajo ayuda a determinar si las demandas físicas de la tarea y el entorno están dentro de los límites fisiológicos y biomecánicos del individuo, o si, en cambio, superan sus capacidades físicas, lo que podría poner en peligro su salud. El análisis de la carga física considera dos formas principales de actividad muscular: la de tipo estático y la dinámica. La primera está asociada a la permanencia en posturas prolongadas durante la jornada laboral, mientras que la segunda involucra acciones que requieren esfuerzo muscular activo, desplazamientos frecuentes y manipulación de objetos o equipos. Evaluar estas dimensiones resulta fundamental para detectar riesgos ergonómicos y realizar ajustes en el entorno de trabajo que favorezcan la prevención de afecciones vinculadas al esfuerzo físico. (24)

Dimensión 2: Dimensión psicológica

La carga psicológica se refiere al esfuerzo mental que requiere el trabajador para procesar información, tomar decisiones y responder con precisión en contextos de alta exigencia. En el ámbito de la enfermería, este tipo de carga se incrementa debido a la exigencia de brindar una atención continua, mantener en mente múltiples protocolos clínicos y responder de forma inmediata frente a eventos críticos. Además, factores como la presión emocional, la falta de descanso y la exposición a escenarios estresantes pueden generar fatiga cognitiva y afectar el bienestar emocional. Evaluar esta dimensión es fundamental para prevenir errores y preservar el desempeño profesional en entornos de alta demanda asistencial. (25)

Dimensión 3: Dimensión comportamental

El componente conductual asociado a la carga de trabajo está relacionado con las expresiones visibles que evidencian cómo el exceso de tareas afecta el comportamiento del personal profesional. Este componente considera indicadores como la irritabilidad, la disminución de la motivación, el aislamiento, los cambios en los hábitos comunicativos, y la tendencia al ausentismo o a la baja productividad. En el ámbito de la enfermería, estas conductas pueden surgir como respuesta a la exposición prolongada al estrés, a la presión institucional y a las exigencias constantes del entorno hospitalario. Dichas alteraciones en el comportamiento pueden traducirse en un deterioro en la calidad del trato hacia los pacientes, en errores en la ejecución de procedimientos o en una actitud negativa frente al trabajo en equipo. La evaluación de esta dimensión permite detectar señales de desgaste profesional antes de que afecten directamente la atención brindada. De este modo, se convierte en una herramienta útil para implementar medidas preventivas que favorezcan el equilibrio emocional y funcional del personal asistencial. (26)

Dimensión 4: Dimensión de afrontamiento

La dimensión de afrontamiento analiza de qué manera la sobrecarga ocupacional influye en la calidad de las interacciones sociales del profesional, tanto con los usuarios del servicio como con sus colegas del equipo asistencial.. Una alta exigencia puede generar tensión, poca disposición para colaborar y deterioro en la comunicación. Estas alteraciones afectan el clima laboral y pueden influir negativamente en la calidad del cuidado. Su análisis permite identificar la necesidad de fortalecer el trabajo en equipo y el manejo emocional dentro del entorno asistencial. (27)

2.2.2 Calidad de Cuidado

2.2.2.1 Definición conceptual vinculante

La calidad del cuidado en salud se refiere a la prestación de servicios accesibles, equitativos y eficaces, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, optimizando los recursos disponibles. En enfermería, implica promover el bienestar integral del paciente a través de una atención segura y efectiva, sustentada en conocimientos, habilidades técnicas y principios éticos adquiridos durante la formación profesional. Este enfoque refleja un compromiso permanente con la mejora continua de la atención (28)

2.2.2.2 Dimensiones del Calidad de Cuidado

Dimensión Elementos tangibles

Esta dimensión abarca los componentes físicos y visuales del entorno de atención en salud. Incluye la apariencia del personal de enfermería, el estado de conservación de los equipos utilizados en la atención, así como la infraestructura del servicio, como limpieza, organización y disponibilidad de materiales. Estos factores inciden de manera directa en cómo el usuario percibe

el nivel de atención prestada, ya que constituyen su primer contacto e impresión respecto al ambiente hospitalario. Un ambiente limpio, ordenado y equipado transmite seguridad y profesionalismo, lo que refuerza la confianza del paciente en el cuidado que va a recibir. (29)

Dimensión Fiabilidad

La dimensión de fiabilidad se relaciona con la habilidad del especialista en cuidados de salud para brindar atención de forma constante, exacta y en el tiempo adecuado. Esto implica que las enfermeras desempeñen su labor con regularidad y eficiencia, cumpliendo con los tiempos y necesidades de atención de cada paciente. Además, la conducta de las enfermeras debe transmitir confianza y seguridad, lo que facilita la construcción de una relación sólida y confiable con los pacientes y sus familias. Esta relación es fundamental para el proceso de recuperación, ya que un entorno de confianza puede influir positivamente en la experiencia del paciente y en su bienestar. La consistencia y la responsabilidad en la atención aseguran que las expectativas del paciente sean atendidas, contribuyendo de manera significativa a su mejoría. (30)

Dimensión de Capacidad de respuesta

Esta dimensión mide la iniciativa del recurso humano en salud, en especial del profesional de enfermería, para atender con prontitud y eficacia las necesidades del paciente. Se refiere a la habilidad para brindar atención oportuna, resolver inquietudes con agilidad y actuar con cortesía ante cualquier situación que se presente. Una adecuada capacidad de respuesta refleja el compromiso del profesional con el bienestar del usuario, ya que implica no solo rapidez en la atención, sino también sensibilidad frente a las urgencias físicas y emocionales del paciente. Esta

cualidad resulta fundamental en entornos clínicos de alta demanda, donde la inmediatez y la actitud proactiva pueden marcar una diferencia significativa en la experiencia del usuario. (31)

Dimensión de Seguridad

La dimensión de seguridad se relaciona con la percepción del paciente respecto a la confianza generada y al tipo de atención que recibe del personal de enfermería. Comprende factores como el trato respetuoso, la capacidad de empatizar, la protección de la información personal y la forma clara en que se le comunica lo necesario durante la atención. Cuando un profesional brinda un cuidado respetuoso y transmite seguridad, el paciente se siente valorado, escuchado y protegido. Esta dimensión es esencial para construir una relación terapéutica sólida, generar tranquilidad en el usuario y garantizar un entorno donde la atención no solo sea técnica, sino también humana. La seguridad percibida influye directamente en la satisfacción del paciente y en su disposición a seguir las indicaciones del tratamiento. (32)

2.2.3 Teorías de la Enfermería relacionadas

“La Teoría de la Adaptación” de Callista Roy

La teoría de la adaptación, desarrollada por Callista Roy, concibe al ser humano como un sistema bio-psico-social en constante interacción con el entorno. En este modelo, la persona responde a estímulos internos y externos mediante mecanismos adaptativos que pueden ser fisiológicos o psicológicos. El rol del profesional de enfermería, según esta perspectiva, consiste en identificar esos estímulos y aplicar intervenciones que faciliten una respuesta adaptativa positiva. Esta teoría plantea que cuando una persona logra adaptarse adecuadamente, experimenta mayor equilibrio, estabilidad y bienestar. En el contexto del cuidado neonatal, la teoría de Roy

permite entender no solo la adaptación del neonato a un ambiente hospitalario especializado, sino también la del personal de enfermería frente a jornadas exigentes, carga laboral elevada y situaciones críticas. La sobrecarga de tareas, el estrés continuo y las demandas emocionales pueden dificultar la capacidad adaptativa del profesional, afectando su desempeño y el nivel de atención brindada. En este sentido, dicho enfoque proporciona una base adecuada para elaborar estrategias de afrontamiento tanto a nivel institucional como individual, dirigidas a optimizar la respuesta del paciente y favorecer la eficacia del equipo de atención en salud. Además, promueve una visión holística e integradora, considerando al enfermero como un agente de cambio que facilita procesos adaptativos en todos los niveles del sistema de atención. (33).

“Teoría del Cuidado Humanizado” de Jean Watson

La teoría del cuidado humano desarrollada por Jean Watson parte del principio de que el cuidado constituye el eje central de la labor enfermera y debe trascender los aspectos puramente técnicos o biológicos. Según Watson, el cuidado genuino se expresa a través de una relación interpersonal auténtica, en la que se reconoce a la persona como un ser integral, con dimensiones físicas, emocionales, espirituales y sociales. Esta teoría destaca la importancia de los llamados "momentos transpersonales de cuidado", donde enfermero y paciente conectan desde la empatía, la presencia plena y el respeto mutuo. (34)

En contextos clínicos de alta exigencia, como el área de neonatología, este enfoque cobra particular importancia. No solo contribuye a elevar el nivel de atención brindada al paciente y su entorno familiar, sino que también funciona como un elemento de protección frente al agotamiento

emocional del equipo de salud. Al poner el énfasis en el vínculo humano, Watson invita a reflexionar sobre la importancia de cuidar al que cuida, promoviendo el equilibrio emocional del profesional y su sentido de propósito dentro del entorno asistencial. Esto se alinea con lo señalado, quien indica que el acto de cuidar puede ser también una fuente de sanación mutua cuando se cultiva desde la compasión, la conciencia y la intención. Por tanto, no solo orienta la acción clínica, sino que también propone una filosofía que transforma la manera de ejercer la enfermería, dándole un sentido más profundo y humanizante en medio de las exigencias del sistema de salud. (35)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería en enfermeras Neonatólogas del Hospital de EsSalud, Callao durante el año 2024

H0: No existe relación significativa entre la carga laboral y la calidad de cuidado de enfermería en enfermeras Neonatólogas del Hospital de EsSalud, Callao durante el año 2024

2.3.2 Hipótesis específicas:

Existe relación significativa entre la carga laboral en su dimensión física y la calidad de cuidado de enfermería en enfermeras Neonatólogas

Existe relación significativa entre la carga laboral en su dimensión psicológica y la calidad de cuidado de enfermería en enfermeras Neonatologas

Existe relación significativa entre la carga laboral en su dimensión comportamental y la calidad de cuidado de enfermería en enfermeras Neonatologas

Existe relación significativa entre la carga laboral en su dimensión de afrontamiento y la calidad de cuidado de enfermería en enfermeras Neonatologas.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El presente estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, caracterizado por la recopilación y análisis de datos numéricos. Este método permite medir variables específicas, identificar patrones y establecer relaciones estadísticas entre ellas, aportando objetividad y precisión en los resultados obtenidos (42).

3.2. Enfoque de la investigación

Los fenómenos problemáticos se evalúan mediante instrumentos documentales, y los datos recopilados se analizan utilizando diversas técnicas matemáticas y estadísticas, lo que se alinea con el enfoque cuantitativo de la investigación (43).

3.3. Tipo de investigación

La presente investigación se enmarca dentro del tipo aplicativo, en tanto se orienta al uso de conocimientos teóricos y fundamentos conceptuales previamente establecidos para analizar una problemática específica del ámbito hospitalario. Este enfoque facilita no solo la descripción y el entendimiento del vínculo entre las exigencias laborales de los especialistas en cuidados de salud y el nivel de atención proporcionado, sino también la elaboración de estrategias orientadas a

optimizar los procesos asistenciales. A través del análisis de datos empíricos, se busca aportar evidencia útil para fortalecer la gestión del recurso humano en los servicios de neonatología, con miras a optimizar tanto el desempeño profesional como los resultados en la atención al paciente (44).

3.4. Diseño de la investigación

El estudio empleará un diseño no experimental, de tipo transversal y alcance correlacional. Las variables se analizan en su contexto natural sin manipulación por parte del investigador. La recolección de datos se realizará en un único momento, lo que permite obtener una visión puntual del fenómeno. Además, se busca identificar la relación entre la carga laboral del personal de enfermería y la calidad del cuidado, sin establecer causalidad (45).

3.5. Población, muestra y muestreo

El estudio considera una población limitada, a partir de la cual se determinó la muestra correspondiente a un muestreo censal por conveniencia. Esta estará conformada por la totalidad de profesionales de enfermería con especialidad relacionada al cuidado neonatal que desempeñan funciones asignadas en las distintas unidades del servicio de Neonatología, incluyendo Atención Inmediata, Cuidados Intensivos e Intermedios Neonatales, así como Alojamiento Conjunto.

En el Hospital EsSalud, la muestra está integrada por 20 profesionales de enfermería, seleccionados bajo un muestreo censal y de acuerdo con los criterios previamente establecidos de inclusión y exclusión. Este centro hospitalario se encuentra ubicado en Av. Tomás Valle Cdra. 39, Urb. Santa Rosa, Callao.

Criterios de inclusión

- Enfermeros/as especialistas con disposición para participar de forma voluntaria y haber firmado el consentimiento informado.
- Personal que se desempeñe activamente en las unidades de Atención Inmediata, Cuidados Intensivos Neonatales, Cuidados Intermedios o Alojamiento Conjunto.
- Licenciadas/os en enfermería con especialidad o formación específica en neonatología que laboren en el hospital.
- Enfermeros/as especialistas que cuenten con más de 5 años de labor en el servicio.
- Enfermeros/as especialistas que presenten condiciones óptimas de salud tanto física como emocional.
- Enfermeros/as especialistas que tengan vínculo laboral vigente (contrato de nombrado y contrato CAS).

Criterios de exclusión

- Enfermeros/as especialistas que no ocupan un puesto dentro del Hospital.
- Profesionales que no cuenten con la especialización requerida en neonatología
- Enfermeros/as especialistas que se rehúsen a firmar el consentimiento informado.
- Personal que se encuentre de licencia, vacaciones o descanso médico al momento de la recolección de datos.
- Enfermeros/as especialistas que no tengan vínculo laboral (contrato 276, contrato de nombrado y contrato CAS).
- Enfermeros/as especialistas que no presenten condiciones óptimas de salud tanto física como emocional.
- Enfermeros/as especialistas que no cuenten con más de 5 años de labor en el servicio.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Carga Laboral

Variable 2: Calidad de Cuidado

A continuación, se presentan la tabla de operacionalización de las variables:

3.6 Variables y operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
V1: Carga laboral	El conflicto trabajo–familia se presenta cuando las demandas de tiempo y energía derivadas de los múltiples roles laborales y familiares exceden la capacidad de la persona para cumplirlos de manera adecuada o satisfactoria (38).	Para evaluar la variable de carga laboral se empleará el instrumento titulado “Carga Laboral”, desarrollado originalmente por la enfermera Oneys del Carmen De Arco Canoles en 2005, en Cartagena de Indias, Colombia. Esta herramienta ha sido adaptada por el investigador para ajustarse a las particularidades del entorno hospitalario en el que se aplicará el estudio. El instrumento presenta un coeficiente de confiabilidad de 0.940, lo que demuestra un alto nivel de consistencia interna y respalda su idoneidad para la recolección de datos. Se trata de un cuestionario con opciones de respuesta múltiple y escala de puntuación, compuesto por 37 preguntas distribuidas en cuatro dimensiones: “física” (12 ítems), “psicológica” (8 ítems), “conductual” (8 ítems) y “afrontamiento” (9 ítems). (37)	Dimensión Física	Posturas, descanso, alineamiento, resistencia	Ordinal	16 a 20 puntos (Alto)
			Dimensión Psicológica	Descanso mental, conexión social, presión, concentración		
			Dimensión Comportamental	Actitudes, comportamiento, experiencia, diligente		0 a 7 puntos (Bajo)
			Dimensión de Afrontamiento	Afecto, rutina, valores, adaptación		
V2: Calidad de Cuidado	La Organización Mundial de la Salud la describe como el nivel profesional más alto, caracterizado por una adecuada satisfacción por parte de los pacientes y un impacto mínimo de	Se medirá con el cuestionario Variable: Calidad de Cuidado, al ser un predictor muy importante de la satisfacción del paciente con relación a la atención; pero la falta de responsabilidad, autoconciencia, sinceridad	Elementos tangibles	Infraestructura, limpieza y presentación del personal	Ordinal	Malo (18 - 42)
		Fiabilidad	Respeto, claridad, tolerancia, disposición y tiempo de atención			

<p>eventos adversos definitivo sobre la salud. No obstante, la calidad no puede apreciarse de forma absoluta, en vista que puede ser tomada tanto como buena o mala, conforme a la práctica de la enfermera (39)</p>	<p>y profesionalismo ha repercutido en la calidad del cuidado, se divide en 4 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, con 18 ítems, con una escala polítonica y de nivel ordinal (16).</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <hr/> <p>Seguridad</p>	<p>Procedimiento, empatía, tiempo de atención y atención individualizada</p> <hr/> <p>Atención, manejo y rapidez</p>	<p>Regular (42 - 66)</p> <hr/> <p>Bueno (66 - 90)</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica para el recojo de información a los sujetos de estudio será la encuesta, para ambas variables, tanto la variable de carga laboral como la variable calidad de cuidado (46).

3.7.2 Descripción de instrumentos

V1: Carga Laboral

Para la medición de la carga laboral, se aplicará el instrumento denominado Carga Laboral, diseñado por la enfermera Oneys del Carmen De Arco, Colombia, en 2005 adaptado para este estudio. Este instrumento presenta un alto nivel de confiabilidad (Alfa de Cronbach = 0.940), lo que garantiza su precisión en la medición. Consta de 37 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: física (12 ítems), psicológica (8 ítems), comportamental (8 ítems) y afrontamiento (9 ítems). Las respuestas se registran en una escala de tipo Likert con opciones que van desde 'nunca' (1) hasta 'siempre' (5). La interpretación de los puntajes clasifica la carga laboral en tres niveles: baja (37-85), media (86-135) y alta (136-185) (37).

Sus Baremos son:

General	Cuantitativo				Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	
136-185	46-60	40-46	61-75	58-66	Carga laboral alta
86-136	32-46	28-40	45-61	42-58	Carga laboral media
37-85	22-32	21-30	25-45	24-42	Carga Laboral baja

V2: Calidad de Cuidado

La calidad del cuidado de enfermería se fundamenta en el modelo de Kristen M. Swanson (1991), quien plantea que el cuidado es una interacción significativa entre el paciente y el

profesional de enfermería, enfocada en la comprensión y acompañamiento durante el proceso de atención. Este enfoque integra elementos del psicoanálisis, la fenomenología y el existencialismo, resaltando la importancia de la conexión humana en el acto de cuidar (40).

La evaluación de la calidad del cuidado incluye cuatro dimensiones esenciales: aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Estas dimensiones son claves para medir la satisfacción del paciente respecto a la atención recibida. Sin embargo, factores como la falta de compromiso, autoconocimiento, ética profesional y responsabilidad pueden afectar negativamente la calidad percibida del cuidado. Para su medición, se emplea un instrumento compuesto por 18 ítems con escala de respuesta ordinal politómica (16).

Sus Baremos son:

General	Cuantitativo				Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	
66 - 90	15-20	11-15	22-30	18-25	Bueno
42 - 66	9-15	7-11	14-22	12-18	Regular
18 - 42	4-9	3-7	6-14	5-12	Malo

3.7.3 Validación

V1: Carga Laboral

La validez del instrumento fue determinada a través del juicio de expertos. Posteriormente, se efectuó un análisis factorial con base en las respuestas obtenidas, lo que permitió avanzar hacia la evaluación de la confiabilidad. En esta etapa participaron cinco profesionales de la salud con experiencia y formación en el área de estudio. Los resultados arrojaron un valor de DPP de 1.64, correspondiente a la zona B, lo cual indica una adecuada estructuración del instrumento. Asimismo, se obtuvo un índice V de Aiken de 0.98, evidenciando un alto nivel de validez de contenido (36).

V2: Calidad de Cuidado

Se refiere a la precisión con la que el cuestionario representa el contenido específico de la variable que se busca medir. Para determinar esta validez, se someterá el cuestionario a la revisión de un grupo de expertos validado por opinión calificada de expertos en el campo de estudio. Este proceso implicó con cada pregunta un juicio de claridad, pertinencia y relevancia. Tras la revisión los expertos concluyeron que el instrumento era adecuado y aplicable para su propósito (16).

3.7.4 Confiabilidad

V1: Carga Laboral

La confiabilidad del instrumento de carga laboral se determinó mediante una prueba piloto con 20 enfermeros, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0.72, valor que refleja una consistencia interna aceptable. En cuanto a la escala de estrés, se obtuvo un alfa de 0.8, confirmando una buena confiabilidad en ambos casos (41).

V2: Calidad de Cuidado

La confiabilidad de los instrumentos se evaluó mediante el Alfa de Cronbach tras una prueba piloto en enfermeras de neonatología, grupo con características similares a la muestra. El cuestionario de carga laboral obtuvo un coeficiente de 0.798 (34 ítems) y el de calidad del cuidado 0.829 (18 ítems), indicando adecuada consistencia interna para ambos (16).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se utilizará la técnica de encuesta mediante un cuestionario estructurado con ítems valorados en escala. Aunque actualmente es posible aplicar encuestas virtuales, en este estudio se optó por la modalidad presencial para asegurar la participación del personal sin afectar su labor. Previamente, se obtuvo la autorización institucional. Los instrumentos empleados se detallan en los Anexos 2 y 3.

El análisis estadístico se realizará con el software SPSS versión 27. Los datos serán codificados de forma correlativa y se depurarán registros con información incompleta en las variables principales. Para evaluar la relación entre variables y comprobar la hipótesis, se aplicará regresión logística. Los resultados se presentarán en tablas de doble entrada y gráficos de barras para facilitar su interpretación.

3.9. Aspectos éticos

Se garantizará la confidencialidad de la información recabada, tanto de los datos personales como del desempeño laboral del personal de enfermería y aspectos relacionados con la atención a los pacientes. Además, se respetarán los principios bioéticos fundamentales durante todo el estudio, entre los cuales se incluyen:

No Maleficencia. - A cada persona participante se le pedirá que firme un consentimiento informado, previo a lo cual recibirá una explicación detallada sobre los objetivos y el propósito de la investigación. Del mismo modo, se asegurará la confidencialidad de toda la información recogida, la cual será empleada únicamente con fines académicos.

Justicia. - Se garantizará un trato equitativo a todos los profesionales de enfermería involucrados en el estudio, sin distinciones por motivos de género, edad, tipo de contrato u otras condiciones personales o laborales.

Beneficencia. - La ejecución de esta investigación tiene como finalidad aportar beneficios tanto al ámbito académico como a la institución hospitalaria, generando conocimiento útil para mejorar la gestión del cuidado en neonatología.

Autonomía. - Se respetará plenamente la autonomía de las enfermeras especialistas durante el desarrollo del estudio, especialmente en el proceso de recolección de datos, asegurando su derecho a decidir sobre su participación libre e informada.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma

Nº	Ejecución de acciones en el calendario 2024	Set	Oct	Nov	Dic	Entregable
1	Identificación del problema					Proyecto aprobado
2	Revisión de literatura científica					Manuscrito para Revisión
3	Formulación, planteamiento de objetivos de la investigación.					Informe de revisión
4	Presentar propuesta de estudio al Comité de Ética.					Acta de aprobación
5	Procesamiento del recojo de datos.					Reporte mensual
6	Diseñar mecanismos del análisis inferencial.					Reporte estadístico

7	Redactar el manuscrito de investigación.					Informe Final
8	Presentar la investigación					Aprobación Final

4.2. Presupuesto

Componente	Precio Unitario	Cantidad	Precio Total
<i>Impresora</i>	800	1	800
<i>USB</i>	100	2	300
<i>Internet</i>	150	3	450
<i>Tinta impresora</i>	150	3	450
<i>Útiles de oficina</i>	120	1	120
<i>Reproducción ofimática</i>	300	1	300
Consultorías			
<i>Consultora metodológica</i>	1000	1	1000
<i>Consultora estadística</i>	1500	2	3000
TOTAL			6420




18% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	5%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
3	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-26	1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-11-22	<1%
5	Internet	1library.co	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-03-19	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-10-01	<1%
8	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
9	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
10	Trabajos entregados	Submitted on 1690995269087	<1%
11	Internet	repositorio.unjbg.edu.pe	<1%