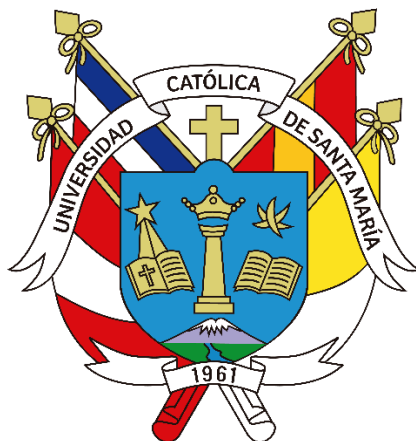


Universidad Católica de Santa María

Facultad de Enfermería

**Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y
Desastres**



**INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO
ENFERMERO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL CENTRAL DE
MAJES. AREQUIPA, 2022**

Tesis presentada por la Licenciada:

Calderon Calderon, Ana Carolina

para optar el Título de Segunda
Especialidad en: Cuidado enfermero en
Emergencias y Desastres

Asesora:

Mgter. Rivas Ceballos, Eddy Maria

Arequipa – Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES
DICTAMEN DE APROBACIÓN DE BORRADOR
SEGUNDA ESPECIALIDAD CON TESIS

Arequipa, 29 de Junio del 2023

Dictamen: 008395-C-FENFER-2023

Visto el Borrador del expediente 008395, presentado por:

2015970282 - CALDERON CALDERON ANA CAROLINA

Titulado:

**INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL CENTRAL DE MAJES. AREQUIPA, 2022**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**3255 - CUYA ZEVALLOS CARLA MADELEINE GRACIELA
DICTAMINADOR**



**5906 - VIZA MAMANI ADOLFA BENILDA
DICTAMINADOR**



**0562 - BORJA VIZCARRA MARIA DEL PILAR SOFIA
DICTAMINADOR**



A

INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL CENTRAL DE MAJES. AREQUIPA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	tangerinesystems.com Fuente de Internet	2%
3	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upa.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	portal-academico.upads.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%

9

repositorio.umsa.bo

Fuente de Internet

1 %

10

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

11

human-resources-health.biomedcentral.com

Fuente de Internet

1 %

12

repositorio.upse.edu.ec

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico con todo mi amor y cariño a mi madre Margarita, a mi hermana Diana, a la memoria de mis abuelitos Nicolás y Jesús por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye éste, gracias por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo.

A mi amada y adorada hija Carmencita por ser mi mayor motivación para salir adelante, para poder superarme y ser cada día mejor y así poder luchar para que la vida nos depare un mejor futuro.

A los docentes de la Segunda Especialidad en cuidado enfermero en emergencias y desastres, por todas las enseñanzas impartidas durante mi periodo de formación.

A mis amigos quienes, a través de su espíritu alentador, su compañía, sus consejos y motivaciones han contribuido a concluir con mi objetivo.

RESUMEN

El **objetivo** del estudio fue: Establecer la influencia de la carga laboral en la calidad del cuidado enfermero del servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes. **Metodología:** Estudio de tipo exploratorio, no experimental y de corte transversal, como técnica se aplicó la entrevista y como instrumentos el cuestionario de carga laboral y el de calidad del cuidado de Enfermería a 18 enfermeras y 31 pacientes hospitalizados. **Resultados:** Según datos generales, el 88.9% de las enfermeras, tienen edades entre 30 a 59 años, 83.3% son mujeres y 61.1% solteras, 33.3% contrato bajo régimen 276, 61.1% laboran en el servicio menos de 5 años, por otro lado, 71% de los pacientes, tienen edades entre 30 a 59 años, 58.1% son mujeres y 51.6% tienen un tiempo de estancia menor a 24 horas. Respecto a la carga laboral, 72.2% fue baja y 27.8% media, finalmente según la calidad del cuidado enfermero, 93.5% indica que es buena y 6.5% regular. **Conclusión:** Al análisis de T de Student para muestras independientes, se determina que, la carga laboral no influye en la percepción de la calidad del cuidado enfermero del servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes.

Palabras clave: Fuerza laboral en salud, Calidad de atención en salud, Atención de Enfermería, Emergencia. (Fuente: Tesoro OMS-Decs)

ABSTRACT

INFLUENCE OF THE WORK LOAD ON THE QUALITY OF NURSING CARE IN THE EMERGENCY SERVICE. MAJES CENTRAL HOSPITAL. AREQUIPA, 2023

The **objective** of the study was: To establish the influence of the workload on the quality of nursing care in the Emergency service of the Central Hospital of Majes.

Methodology: An exploratory, non-experimental and cross-sectional study, the interview was applied as a technique and the workload questionnaire and the nursing care quality questionnaire were applied to 18 nurses and 31 hospitalized patients as instruments. **Results:** According to general data, 88.9% of the nurses are between the ages of 30 and 59, 83.3% are women and 61.1% are single, 33.3% have a contract under the 276 regime, 61.1% work in the service for less than 5 years, On the other hand, 71% of the patients are between the ages of 30 and 59, 58.1% are women, and 51.6% have a stay of less than 24 hours. Regarding the workload, 72.2% was low and 27.8% average, finally according to the quality of nursing care, 93.5% indicate that it is good and 6.5% regular.

Conclusion: The Student's T test for independent samples determined that the workload does not influence the perception of the quality of nursing care in the Emergency service of the Central Hospital of Majes.

Keywords: Health workforce, Health care quality, Nursing care, Emergency.
(Source: WHO-Decs Thesaurus)

ÍNDICE

	Páginas
Resumen	
Abstract	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	3
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. Enunciado del Problema.....	4
1.2. Descripción del Problema.....	4
i. Ubicación del problema	4
ii. Análisis u Operacionalizacion de las variables	4
iii. Interrogantes Básicas	5
iv. Tipo y nivel de Investigación	5
1.3. Justificación	5
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Carga laboral	6
3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	13
4. OBJETIVOS	15
5. HIPÓTESIS:	15
CAPÍTULO II.....	16
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	16
2. TECNICA, INSTRUMENTO Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN 17	
2.1. Técnica	17
2.2. Instrumento	17
3. CAMPO DE VERIFICACIÓN	18
3.1. Ubicación Espacial	18
3.2. Ubicación Temporal	18

3.3.	Unidades de investigación.....	18
3.4.	Universo	19
4.	ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	20
3.1.	Procedimiento	20
3.2.	Recursos	21
3.2.1.	Humanos:.....	21
3.2.2.	Materiales:	21
3.2.3.	Institucionales	21
3.2.4.	Financieros	21
	CAPÍTULO III	22
	RESULTADOS.....	22
	CONCLUSIONES	53
	RECOMENDACIONES	54
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
	ANEXOS.....	61
	ANEXO 1	62
	Consentimiento informado	62
	ANEXO 2	63
	Cuestionario de carga laboral	63
	ANEXO 3	66
	Cuestionario de calidad del cuidado enfermero.....	66
	ANEXO 4	68
	Matriz de datos	68
	ANEXO 4	70
	Constancia de ejecución del estudio	70

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Datos sociodemográficos de profesionales de Enfermería.....	23
TABLA 2	Datos laborales de profesionales de Enfermería.....	25
TABLA 3	Datos sociodemográficos de los pacientes en servicio de Emergencia.....	27
TABLA 4	Carga laboral en enfermeras de Emergencia.....	29
TABLA 5	Carga física en enfermeras de Emergencia.....	31
TABLA 6	Carga mental en enfermeras de Emergencia.....	33
TABLA 7	Trabajo a turnos según enfermeras de Emergencia.....	35
TABLA 8	Organización del servicio según enfermeras de Emergencia....	37
TABLA 9	Dimensiones de la carga laboral según enfermeras de emergencia.....	39
TABLA 10	Calidad del cuidado enfermero según pacientes del servicio de Emergencia.....	41
TABLA 11	Componente científico-técnico según pacientes del servicio de Emergencia.....	43
TABLA 12	Componente interpersonal según pacientes del servicio de Emergencia.....	45
TABLA 13	Componente del entorno según pacientes del servicio de Emergencia.....	47
TABLA 14	Relación entre la carga laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de Emergencia.....	49
TABLA 15	Influencia de la carga laboral de enfermería en la calidad del cuidado enfermero percibido en el paciente del servicio de Emergencia.....	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Datos sociodemográficos de profesionales de Enfermería....	24
GRÁFICO 2	Datos laborales de profesionales de Enfermería.....	26
GRÁFICO 3	Datos sociodemográficos de los pacientes	28
GRÁFICO 4	Carga laboral en enfermeras de Emergencia	30
GRÁFICO 5	Carga física en enfermeras de Emergencia	32
GRÁFICO 6	Carga mental en enfermeras de Emergencia.....	34
GRÁFICO 7	Trabajo a turnos según enfermeras de Emergencia.....	36
GRÁFICO 8	Organización del servicio según enfermeras de Emergencia	38
GRÁFICO 9	Dimensiones de la carga laboral según enfermeras de Emergencia.....	40
GRÁFICO 10	Calidad del cuidado enfermero según pacientes del servicio de Emergencia.....	42
GRÁFICO 11	Componente científico-técnico según pacientes del servicio de Emergencia.....	44
GRÁFICO 12	Componente interpersonal según pacientes del servicio de Emergencia.....	46
GRÁFICO 13	Componente del entorno según pacientes del servicio de Emergencia.....	48
GRÁFICO 14	Relación entre la carga laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de Emergencia	50

INTRODUCCIÓN

La profesión de Enfermería tiene como propósito brindar un cuidado integral ante las necesidades que presenta el paciente, en el ámbito laboral, los profesionales ejecutan sus acciones en servicios de salud organizados que precisan perfiles específicos para el desempeño de funciones (1).

El servicio de emergencia, es un área altamente especializada en las instituciones de salud, atiende a pacientes críticos que requieren de acciones oportunas. A nivel global, las instituciones que brindan servicios de salud, deben garantizar los aspectos de calidad, puesto que estos, impactarán en la seguridad del paciente y asegurará, la recurrencia a los servicios de salud por parte de la población (2).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS); existen factores que pueden alterar el logro de los objetivos institucionales en salud, estas son las deficiencias o limitaciones del sistema de salud (3). De acuerdo a estándares internacionales, el sistema debe proveer un adecuado recurso tanto material, institucional y humano en la atención de los pacientes, cuando estas condiciones no existen, no se podrá asegurar la garantía de calidad en sus servicios (4).

A raíz de la pandemia por COVID-19 se evidenció el colapso de diversas instituciones peruanas de salud de nivel II y III, dónde el recurso humano, material y de infraestructura no pudo abastecer las demandas de atención que presentaban los pacientes y se generó una alta carga laboral en servicios críticos, como emergencia (5).

La carga laboral es un factor que identifica cómo se realiza la gestión del recurso humano en una institución de salud, esta señala qué demandas tanto físicas como mentales representa el puesto de trabajo (6). En el área de salud, los servicios críticos presentan altas demandas de respuesta por parte del personal de salud (7).

De acuerdo al estudio presentado por Bustamante K (8), señala que existe sobrecarga laboral en los servicios de emergencia y que estos se evidencian en exceso de horas laborales, tareas administrativas adicionales al rol asistencial e

insuficiente recurso humano para la atención del paciente; estas condiciones negativas representan un riesgo para un adecuado desempeño laboral, por lo cual se infiere que la calidad del cuidado podría estar comprometida.

El Hospital Central de Majes, es una institución de salud pública de nivel II, este nosocomio cuenta con el servicio de Emergencia, dónde se atienden frecuentemente pacientes con diversos casos de patologías que requieren un servicio de salud eficiente. En las reuniones de trabajo del equipo de salud del hospital en mención, se menciona que se deben procurar estrategias que mejoren la calidad en la atención del paciente, sin embargo, también se manifiesta que el recurso humano es limitado para atender la gran demanda que se viene presentando frente a esta coyuntura por la pandemia de COVID-19.

El presente estudio se plantea en razón, de identificar si la carga laboral influye en la calidad del cuidado enfermero, esta información contribuirá a que la institución en salud pueda replantear estrategias para una mejor gestión del recurso humano y con esto se garantice calidad en la atención del profesional enfermero.

Para los fines planteados, el estudio se realizó bajo un diseño de tipo exploratorio, no experimental y de corte transversal, como técnica se aplicó la entrevista tanto a los profesionales de Enfermería como a los pacientes atendidos, en el transcurso de un mes. Los instrumentos que se aplicaron fueron el cuestionario de carga laboral y el de calidad del cuidado de Enfermería, ambos validados y confiables para enfermeras emergencistas.

La información fue analizada por medio de estadística inferencial, con la cual se comprobó la hipótesis y luego se construyeron las conclusiones y recomendaciones.



CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del Problema

INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL CENTRAL DE MAJES. AREQUIPA, 2022

1.2. Descripción del Problema

i. Ubicación del problema

Campo: Ciencias de la Salud

Área: Enfermería en Emergencia

Línea: Cuidado Enfermero

ii. Análisis u Operacionalización de las variables

El presente estudio de investigación tiene dos variables:

Variable independiente: Carga laboral

Variable dependiente: Calidad del cuidado enfermero

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
Variable independiente: Carga laboral	1. Apoyo directo	Cuestionario de carga laboral - Baja (Menor de 58 puntos) - Media (59 a 97 puntos) - Alta (Mayor de 98 puntos)
	2. Demandas de trabajo	
	3. Recursos psicológicos y organización	
	4. Calidad de vida	
Variable dependiente: Calidad del cuidado enfermero	1. Componente científico/técnico	Cuestionario de calidad del cuidado de Enfermería - Buena (15 a 20 puntos) - Regular (8 a 14 puntos) - Mala (1 a 7 puntos)
	2. Componente interpersonal	- Buena (22 a 32 puntos) - Regular (11 a 21 puntos) - Mala (1 a 10 puntos)
	3. Componente del entorno	- Buena (15 a 20 puntos) - Regular (8 a 14 puntos) - Mala (1 a 7 puntos)

iii. Interrogantes Básicas

1. ¿Cómo se presenta la carga laboral del personal de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes?
2. ¿Cómo perciben la calidad del cuidado enfermero en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes?
3. ¿Cuál es la influencia de la carga laboran en la calidad del cuidado enfermero del servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes?

iv. Tipo y nivel de Investigación

Tipo: De campo

Nivel: Explicativo de corte transversal

1.3. Justificación

La carga laboral son características que denotan el nivel de demanda físico y mental de un puesto de trabajo, en el área Enfermería en emergencia, se ha evidenciado que existe sobrecarga laboral, la cual comprometería el desempeño laboral (8). La calidad del cuidado enfermero, es conceptualizada como un adecuado servicio brindado al paciente, se busca una atención oportuna, eficiente y con criterios de humanidad (9).

Estudios realizados en Perú identifican que la calidad del cuidado enfermero en emergencia presenta limitaciones (10,11), así también se ha identificado que existe una alta carga laboral (8,12), motivo por el cual se decide establecer el nivel de influencia de la carga laboral en la calidad del cuidado enfermero.

El estudio es importante puesto que aportará conocimiento actual y relevante al área de Enfermería, así también mediante el análisis de resultados se podrá recomendar estrategias prácticas para una mejor gestión del cuidado enfermero.

El estudio se realiza siguiendo el método científico bajo un diseño explicativo de corte transversal, el propósito del mismo es incrementar el conocimiento científico de Enfermería y servir de fuente teórica para la formulación de otros estudios de investigación, razón por la cual se fundamenta su **relevancia científica**.

El estudio es **relevante socialmente**, dado que se pretende incrementar el conocimiento científico para consecuentemente mejorar la atención del paciente.

El estudio presenta criterios de ser **factible y viable**, puesto que se cuenta con la autorización y cooperación por parte de las unidades de estudio, así también la investigadora asumirá el financiamiento, por lo cual es sostenible

La motivación para realizar el presente estudio, surge desde el aspecto profesional puesto es una meta personal, lograr obtener el título de Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Carga laboral

La carga laboral es definida como las características propias de demandas físicas y mentales que presenta el puesto de trabajo y que se presenta a lo largo de la jornada laboral (13).

Un exceso de demandas laborales puede representar un riesgo para la atención de calidad del paciente, de acuerdo al estudio de Saltos M, Perez C, Suarez R, et al(14), señala que los profesionales de Enfermería que laboran con pacientes críticos, presentan una alta carga laboral por lo cual es preciso que exista una adecuada gestión del recurso para lograr brindar una atención integral.

En enfermería la carga laboral se ve representada por la cantidad de atenciones, procedimientos y acciones en salud que brinda el profesional por paciente, tal es así que se puede calcular el volumen de trabajo. Cuando la

carga laboral es alta, la institución debe considerar la asignación de mayor cantidad de recurso humano (15).

2.1.1. Sobrecarga laboral

La sobrecarga laboral es definida como el exceso de tareas o actividades que debe realizar el profesional en su puesto de trabajo, esta sobrecarga responde a una ineficiente organización en la provisión del recurso humano, así también la sobre magnificación de tareas muy complejas e inadecuadas frente al desempeño laboral del trabajador.

En el rol de la enfermera que labora en servicio de Emergencia, se realizan funciones en el área asistencial (intervenciones de enfermería otorgadas al paciente y/o familiar) y en el área administrativo o de gestión (informe y registro de actividades propias de Enfermería frente la atención del paciente, dotación y gestión de materiales durante el turno de trabajo, coordinación con otro recurso humano para la atención del paciente) (16).

En los estudio presentado por Bustamante K(8) y Yalta V (17) se evidencia que existe una sobrecarga laboral en el personal de Enfermería que labora en el servicio de Emergencia, la cual está representada por una gran cantidad de actividades relacionadas al área administrativa e insuficiente recurso humano, lo cual repercute directamente el desempeño de funciones de los profesionales.

Las consecuencias de la sobrecarga laboral son la presencia de trastornos en la esfera psico emocional como manifestaciones de ansiedad, depresión, síndrome de Burnout, trastornos del sueño, trastornos musculo esqueléticos, deterioro en relaciones interpersonales, mal clima laboral, entro otras.

2.2.2 Dimensiones de la carga laboral

La carga laboral puede ser conceptuada de acuerdo a las demandas que presenta, a continuación, se desarrollan los aspectos que definen a la carga laboral.

A. Carga física

La carga física está representada por las demandas laborales que exigen una respuesta de la capacidad musculo esquelética.

En el personal de Enfermería, esta se encuentra identificada por las acciones que demandan esfuerzo físico, como la movilización de pacientes, levantamientos de cargas, traslado de pacientes, etc. (18).

B. Carga mental

Son demandas cognitivas y/o intelectuales a las cuáles el personal de Enfermería debe responder a lo largo de su jornada laboral.

En el personal de Enfermería, la carga mental se ve influenciada por la jornada laboral de acuerdo a turnos, el ser humano precisa de un descanso para poder reponer energía que además permitirá una claridad en sus pensamientos, sin embargo el personal debe laborar en turnos nocturnos que demandan una alta concentración para responder a las demandas que presenten los pacientes (19).

El interactuar con otras personas como parte de la jornada laboral, también representa una alta capacidad de respuesta socioemocional por parte del personal de Enfermería, lo cual además es un factor presente ante el estrés laboral, puesto que muchos pacientes así como familiares, presentan necesidades emocionales que exigen una respuesta por parte del profesional, sin embargo también se interactúa con personas que carecen de un desarrollo de inteligencia emocional, lo cual complica la interrelación enfermera-paciente-familiar (20).

C. Trabajo a turnos

El trabajo a turnos, es definido como el desempeño de funciones de acuerdo a jornada laboral determinada por ley en cada país. En el personal de salud a nivel internacional, las características de la jornada laboral incluyen la labor de acuerdo a turnos matutinos, vespertinos y nocturnos (21).

En Perú, la ley de trabajo enfermero, señala que la jornada laboral para los profesionales de Enfermería se realizan en turnos de mañana y tarde de 6 horas cada uno y las guardias diurnas o nocturnas de 12 horas cada una, considerándose un tiempo de descanso luego de jornadas extendidas (22).

En el contexto del COVID-19 y debido a la prevalente brecha frente al recurso humano, nuestras autoridades dispusieron la ampliación de turnos de 12 horas ante el poco recurso material de equipos de protección personal (EPP) y la alta demanda de atención (23). Sin embargo, aún faltan recursos de evidencia científica que permitan identificar el impacto de estas normativas en el desempeño de los profesionales de Enfermería.

D. Organización del servicio

En las instituciones de salud se cuenta con una estructura organizativa específica que permite el desempeño de funciones de acuerdo a normativas propias de la institución.

Cada uno de los miembros del equipo de trabajo en salud, realiza tareas específicas de acuerdo a sus funciones, las cuales además se encuentran expresadas en la ley de trabajo de profesionales de la salud (24).

Las instituciones por medio de sus autoridades deben proveer condiciones organizativas adecuadas para un buen desempeño en el ámbito de trabajo, sin embargo, en muchas instituciones de salud, aún coexiste duplicidad de funciones, así como intrusismo, lo cual impacta negativamente en el clima laboral.

En Enfermería, de acuerdo a nuestro organigrama, es la jefa de servicio quien debe dirigir, distribuir y monitorear el adecuado desempeño en cada uno de los profesionales, puesto que esto impactará en la calidad de atención percibida por parte del usuario interno como externo.

2.2. Calidad del cuidado enfermero

El término de calidad, es conceptualizado como características que determinan un aspecto de superioridad o de excelencia ante los servicios brindados por parte de una institución.

La Organización Mundial de la salud (OMS), señala que la calidad en salud, hace referencia a la provisión de servicios seguros enfocados a la atención del paciente, los cuáles además son brindados por personal idóneo que procura la humanización en el trato que brinda (3).

El profesional de Enfermería brinda cuidados integrales de acuerdo a las necesidades que presenta el paciente, por ende, sus acciones deben presentar criterios de calidad. De acuerdo a las diversas teorías y modelos de Enfermería, la calidad del cuidado enfermero se caracteriza por la provisión de un cuidado planificado, intervenciones que aseguren un accionar fundamentado en base científica y acciones que propicien la interrelación enfermera-paciente-familiar en aspectos de humanidad y empatía (25).

A. Componente científico/técnico

En la calidad en salud, han surgido diversas teorías que tratan de explicar la aplicación práctica de cada componente, uno de los mayores exponentes en calidad de salud es Donavedian A (9), quien identifica 3 dimensiones en las cuales se puede identificar criterios que afectarán la provisión de calidad en los servicios de salud.

El componente científico-técnico es señalado como la dimensión de la calidad que procura la provisión de servicios a la vanguardia de la tecnología y del conocimiento científico, esto implica la capacitación y retroalimentación del personal de salud frente a los nuevos aportes científicos en medicina, por lo que se demanda una reestructuración de protocolos para la atención directa del paciente de acuerdo a patología.

La gestión del cuidado enfermero implica la gestión del conocimiento y de la tecnología, esto significa, que, para garantizar un cuidado de calidad, el personal de Enfermería deberá planificar su cuidado y ejecutar sus

intervenciones, en base a enfermería basada en evidencia, así también deberá estar a la vanguardia de la tecnología para poder brindar un cuidado óptimo en favor del bienestar de los pacientes.

B. Componente interpersonal

Según los aspectos de calidad en salud determinado por la OMS; se señala que un componente importante en la calidad, es la interacción con el usuario, dónde debe existir una provisión de una atención cordial que busque entender cuáles son las necesidades y expectativas, frente al servicio de salud que procura el usuario (4).

La relación enfermera-paciente-familiar se basa en acciones que favorecen la confianza, de acuerdo a Watson J (26) el profesional de enfermería debe considerar que el cuidado se otorga tomando en cuenta las necesidades físicas, mentales del paciente, por ende el profesional debe presentar características de inteligencia emocional.

C. Componente del entorno

Las instituciones de salud, son empresas públicas o privadas, que buscan brindar un servicio en salud, de acuerdo a Donavedian A, cada institución que ofrece un servicio específico, debe presentar condiciones de infraestructura y recurso adecuado para satisfacer las demandas que presenta el paciente.

En el sector público de salud, de Perú aún existen deficiencias y limitaciones respecto a la provisión del servicio en la dimensión del entorno, no siendo el mismo caso en otros países, dónde los servicios de salud ofrecidos por el estado garantizan mayor calidad en sus tres dimensiones.

El personal de Enfermería deberá brindar su cuidado procurando el uso racional y efectivo en los procedimientos que realiza, así también deberá presentar una correcta presentación en las acciones que brinda al paciente.

2.3. Teoría de sistemas de Betty Newman

Betty Newman es la representante del modelo de sistemas, en el cual señala que Enfermería provee un cuidado estructurado en la planificación, organización y dirección de acciones en favor del bienestar del paciente (27).

Newman señala que la enfermera debe considerar a la persona como un ser holístico, único que interactúa continuamente con su entorno. Así también indica que la salud es la presentación del bienestar respecto a la satisfacción de necesidades.

En el modelo de sistemas se considera un sistema abierto cuando los elementos (persona y entorno) intercambian energía continuamente, el paciente es considerado un sistema abierto, puesto que usa recursos energéticos propios y del entorno para satisfacer sus necesidades (28).

Para el estado de bienestar, el paciente precisa del consumo de energía proporcionado por el entorno, el cual de acuerdo Newman se encuentra en las condiciones que le otorga el profesional de enfermería por medio del cuidado integral los cuales van dirigidos a la esfera física, mental, emocional y espiritual.

Newman señala en sus postulados que:

- El paciente es un sistema que presenta requerimientos fundamentados en lo holístico
- El profesional de Enfermería representa un recurso para la satisfacción de las necesidades del paciente
- La enfermedad se produce cuando las necesidades no están satisfechas
- Existen elementos estresantes del entorno que influyen el bienestar del paciente (fuerzas intrapersonales, interpersonales y extra personales)
- Las intervenciones de enfermería se realizan en torno a la prevención de daño, esto se puede aplicar desde un nivel de prevención primaria, secundaria o terciaria, en esta última se busca limitar el daño y reincorporar el bienestar, reconociendo las limitaciones del paciente (28).

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Internacionales:

Laxmi W, Parmeshawar K, Samarpita D. **Indicadores de carga de trabajo, necesidad de dotación de personal de enfermería para un Departamento de Emergencia académico de alto volumen: un estudio observacional (Estados Unidos, 2019)**. El estudio determinó que existe una alta carga laboral y que esta puede ser estimada bajo uso del tiempo real (29).

Bashir N, Rafat J, Azimian J **Estimación de las necesidades de personal de enfermería en un servicio de urgencias de un hospital de formación general: aplicación de los indicadores de carga de trabajo de la necesidad de dotación de personal (WISN). (Estados Unidos, 2019)**. El estudio identificó que el departamento precisa de mayor recurso humano, presentan una carga laboral moderada; así también señalan que la falta de recurso humano afecta la prestación adecuada de servicios (30).

Salam S, Whihastuti T, Suharsono T **Relación de la carga de trabajo con la integridad del cuidado integridad que brinda la enfermera del departamento de Emergencia. (India, 2018)**. El estudio identificó que la carga laboral presenta una relación indirecta con la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería (31) .

Nacionales:

Bustamante K. **Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia (Lima, 2021)**. El estudio concluyó que la sobrecarga laboral se representa en exceso de horas laborales, presencia de trabajo administrativo adicional al trabajo asistencial y la insuficiente cantidad de personal para la atención de los pacientes. Se presentan en los profesionales, signos de agotamiento como cefalea, dificultad de concentración, náuseas y otros,

así como estrés. En consecuencia, la sobrecarga laboral tiene un impacto negativo en el desempeño laboral de todo enfermero, específicamente de aquellos que trabajan en el área de emergencia (8).

Mejia P, Murga S. **Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario (Trujillo, 2019)**. El estudio concluye que existe una sobrecarga laboral, 76.6% de los pacientes señalan una regular calidad del cuidado, determinándose relación indirecta en ambas variables (32).

Locales

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**. El estudio identificó que 44.7% presentan una carga laboral excesiva, 85.9% presenta un regular satisfacción, se concluye que existe relación entre ambas variables (13).

Valdivia Cornejo, Mayra Jessica. **Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción en pacientes del área observación, Emergencia - Hospital Honorio Delgado Arequipa 2018**. El estudio concluyó que los pacientes señalaron un regular cuidado en las funciones de enfermería, señalaron además, una mala percepción de la apertura a la comunicación enfermera-paciente, así como de la disposición para la atención de las enfermeras (33).

Escobedo V, Cornejo A. **Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017**. El estudio concluyó que los pacientes señalaron un regular cuidado en las funciones de enfermería, señalaron además, una mala percepción de la apertura a la comunicación enfermera-paciente, así como de la disposición para la atención de las enfermeras (34).

4. OBJETIVOS

1. Describir la carga laboral del personal de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes
2. Conocer la calidad del cuidado enfermero en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes
3. Establecer la influencia de la carga laboral en la calidad del cuidado enfermero del servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes

5. HIPÓTESIS:

Dado que la carga laboral son las demandas, tanto físicas, como mentales y de organización que presenta el puesto de trabajo, que tendrían un efecto en el desempeño de las enfermeras del área de Emergencia, puesto que, afecta la calidad de atención, seguridad del paciente y satisfacción laboral, por otro lado, conociendo que la calidad del cuidado enfermero son las acciones realizadas por la enfermera en su labor diaria y percibidas por el paciente.

Es probable que la carga laboral influya en la calidad del cuidado enfermero del servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes.



CAPÍTULO II
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2. TECNICA, INSTRUMENTO Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

2.1. Técnica

Para la variable independiente: Carga laboral, se aplicó la encuesta.

Para la variable dependiente: Calidad del cuidado enfermero, se usó la encuesta.

2.2. Instrumento

Para medir la variable independiente: Carga laboral, se aplicó el cuestionario de carga laboral, el cual fue validado a enfermeras peruanas de Emergencia por Yalta V (17). El instrumento fue validado por medio del juicio de 3 expertos del área y demostró ser confiable con alfa de Cronbach de 0.809.

El instrumento presenta 58 ítems, distribuidos en 4 dimensiones: carga física, mental, trabajo a turnos y organización del servicio. La puntuación se realiza de acuerdo a una escala binomial, si, puntúa con 2, no, con 1 punto, la variable se categoriza de acuerdo a los siguientes baremos:

DIMENSION	ITEMS	NIVEL	RANGO
Carga Física	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12, 13,14,15.	BAJA	16 – 21
		MEDIA	22 – 24
		ALTA	25 – 28
Carga Mental	16,17,18,19,20,21,22,23, 24,25,26,27,28,29.	BAJA	15 – 17
		MEDIA	18 – 23
		ALTA	24 – 28
Trabajo a turnos	30,31,32,33,34,35,36, 37,38,39,40,41.	BAJA	12 – 15
		MEDIA	16 – 19
		ALTA	20 – 24
Organización del servicio	42,43,44,45,46,47,48,49,50, 51,52,53,54,55,56,57,58.	BAJA	17 – 20
		MEDIA	21 – 26
		ALTA	27 – 33

Fuente: Yalta Gómez Vianca. Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de Emergencia en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima, 2017 (17).

Para medir la variable dependiente: Calidad del cuidado enfermero, se aplicó el cuestionario de calidad del cuidado enfermero, cuyos autores son Alvan G, Quiroz L (35), el instrumento ha sido validado por medio del juicio de 5 expertos del área y ha demostrado ser confiable con un alfa de Cronbach de 0.87 (36).

El instrumento consta de 18 ítems que están divididos en tres dimensiones: Componente científico-técnico, componente interpersonal y componente del entorno; en cuanto la puntuación, se realiza de acuerdo a una escala tipo Likert donde siempre recibe 4 puntos, frecuentemente 3 puntos, a veces 2 puntos y nunca 1 punto. La puntuación global y por dimensiones es de la siguiente manera:

Criterios	Calidad del cuidado enfermero	Componente científico-técnico	Componente interpersonal	Componente del entorno
Buena	52-72 puntos	15-20 puntos	22-32 puntos	15-20 puntos
Regular	27-49 puntos	8-14 puntos	11-21 puntos	8-14 puntos
Mala	3-24 puntos	1-7 puntos	1-10 puntos	1-7 puntos

Fuente: Alvan G, Quiroz L. Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, 2020 (35).

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.1. Ubicación Espacial

El trabajo de investigación se realizó en el Servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes , ubicado en el distrito de Majes-Pedregal, provincia de Caylloma, departamento de Arequipa-Perú.

3.2. Ubicación Temporal

El estudio es coyuntural para el año 2023.

3.3. Unidades de investigación

Las unidades de investigación estuvieron constituidas por el personal

profesional de Enfermería y los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en un periodo de tiempo de 1 mes.

3.4. Universo

El universo estuvo conformado por 18 enfermera(o)s, que son el total de que labora en el servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes y 31 pacientes que responden a la cantidad de atendidos en el servicio durante un periodo de tiempo de 1 mes.

- Criterios de inclusión

Del personal de Enfermería:

- Personal de Enfermería que desee participar en el estudio y firmen el consentimiento informado
- Personal de Enfermería que pertenezca al servicio de Emergencia

De los pacientes:

- Pacientes que deseen participar en el estudio
- Pacientes mayores de edad (18 años a más) que se encuentren en salas de observación (medicina, cirugía y obstetricia)
- Pacientes consientes y que puedan comunicarse verbalmente, así también de forma escrita

- Criterios de exclusión

Del personal de Enfermería:

- Personal de Enfermería que no desee participar en el estudio
- Personal técnico de enfermería
- Personal que realice funciones administrativas y de gestión (Supervisora y Jefa de servicio)

De los pacientes:

- Pacientes que no deseen participar en el estudio
- Pacientes que no puedan comunicarse verbalmente
- Pacientes menores de edad (17 a menos)
- Pacientes con compromiso de conciencia, desorientados en tiempo espacio o persona

4. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Procedimiento

- Presentación del estudio de investigación: El trabajo fue presentado a la Facultad de Enfermería. Con la aprobación del proyecto de tesis, por parte del jurado, se presentó a la Dirección del Hospital Central de Majes.
- Ejecución del estudio: El estudio fue presentado a la dirección del Hospital Central de Majes, con la autorización correspondiente, se presentaron los objetivos y fines del mismo a las autoridades de las Jefaturas (médica y de Enfermería). Antes de la aplicación de los instrumentos, se explicó el fin del estudio, luego, se procedió a la firma del consentimiento informado.

Los instrumentos fueron aplicados en un lapso de tiempo de 15 a 20 minutos, la toma de los datos se realizó de manera personal, considerando los criterios de inclusión y exclusión.

- Análisis de resultados: Los datos resultantes del estudio fueron puestos en una matriz de datos, luego se analizaron por medio de estadística descriptiva e inferencial y presentados en tablas y/o gráficos.
- El borrador de tesis fue presentado para su aprobación tanto a la asesora de tesis como el jurado dictaminador.

3.2. Recursos

3.2.1. Humanos:

- La investigadora
- Asesora de tesis

3.2.2. Materiales:

- Servicios básicos: Internet, luz, movilidad
- Material de escritorio: Hojas de papel bond, lapiceros, lápices, corrector.
- Recursos informáticos: Software Office y SPSS, laptop e impresora

3.2.3. Institucionales

- Servicio de emergencia del Hospital Central de Majes
- Facultad de Enfermería de la UCSM

3.2.4. Financieros

Autofinanciado en su totalidad por la investigadora



TABLA 1

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

Edad personal de Enfermería	N°	%
Menor de 29 años	2	11.1
30 a 59 años	16	88.9
Mayor de 60 años	0	0.0
Total	18	100.0
Sexo		
Masculino	3	16.7
Femenino	15	83.3
Total	18	100.0
Estado Civil		
Soltero	11	61.1
Casado	5	27.8
Conviviente	2	11.1
Divorciado	0	0.0
Viudo	0	0.0
Total	18	100.0

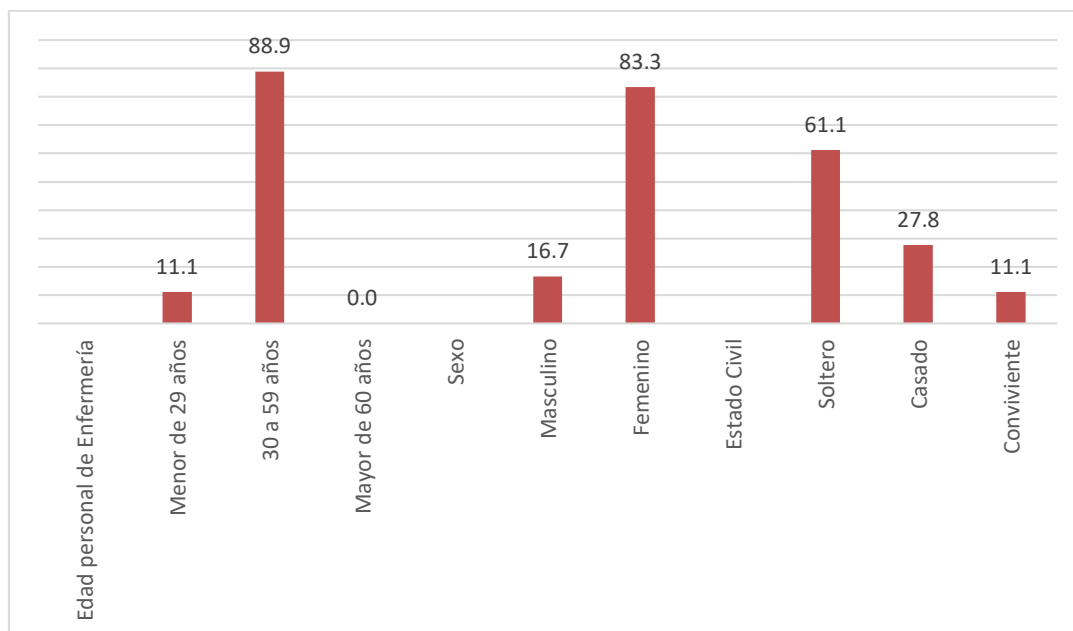
Fuente: Elaboración propia

En la tabla se aprecia que el 88.9% del personal profesional de Enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes, tienen edades entre 30 a 59 años, 83.3% son mujeres y 61.1.% tienen estado civil de solteras.

Se deduce que, la mayoría de las enfermeras de Emergencia, se encuentran en la etapa de vida adulta y son solteras, más de la cuarta parte son casadas y una minoría convivientes.

GRÁFICO 1

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA



Fuente: Elaboración propia



TABLA 2

DATOS LABORALES DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

Condición laboral	N°	%
Régimen 276	6	33.3
CAS	5	27.8
Suplencia	2	11.1
CAS COVID	5	27.8
Total	18	100.0
Tiempo de labor en emergencia		
Menos de 5 años	11	61.1
6 a 10 años	6	33.3
Más de 11 años	1	5.6
Total	18	100.0

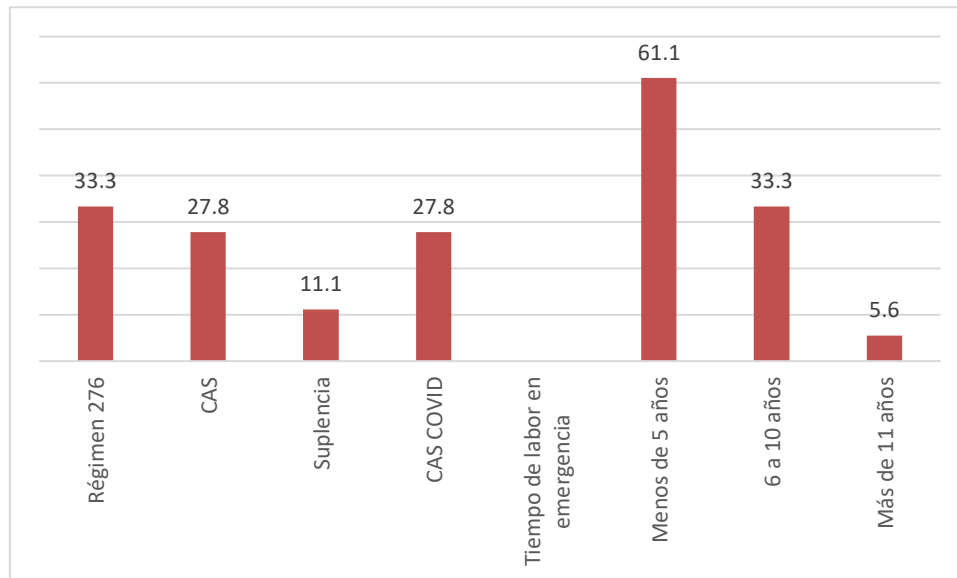
Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que, 33.3% de las enfermeras de Emergencia tienen contrato bajo régimen 276, 27.8% CAS y CAS COVID, respectivamente, 11.1% contratadas bajo modalidad suplencia, así también, se muestra que 61.1% laboran en el servicio menos de 5 años, 33.3% de 6 a 10 años y 5.6% más de 11 años.

Se infiere que más de la mitad de las enfermeras tiene un contrato inestable (CAS, CAS COVID y suplencia) y con tiempo de labor menor a 5 años.

GRÁFICO 2

DATOS LABORALES DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA



Fuente: Elaboración propia



TABLA 3

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS PACIENTES EN SERVICIO DE
EMERGENCIA

Edad paciente	N°	%
Menor de 29 años	7	22.6
30 a 59 años	22	71.0
Más de 60 años	2	6.5
Total	31	100.0
Género paciente		
Femenino	18	58.1
Masculino	13	41.9
Total	31	100.0
Tiempo de estancia hospitalaria		
Menor a 24 horas	16	51.6
Mayor a 24 horas	15	48.4
Total	31	100.0

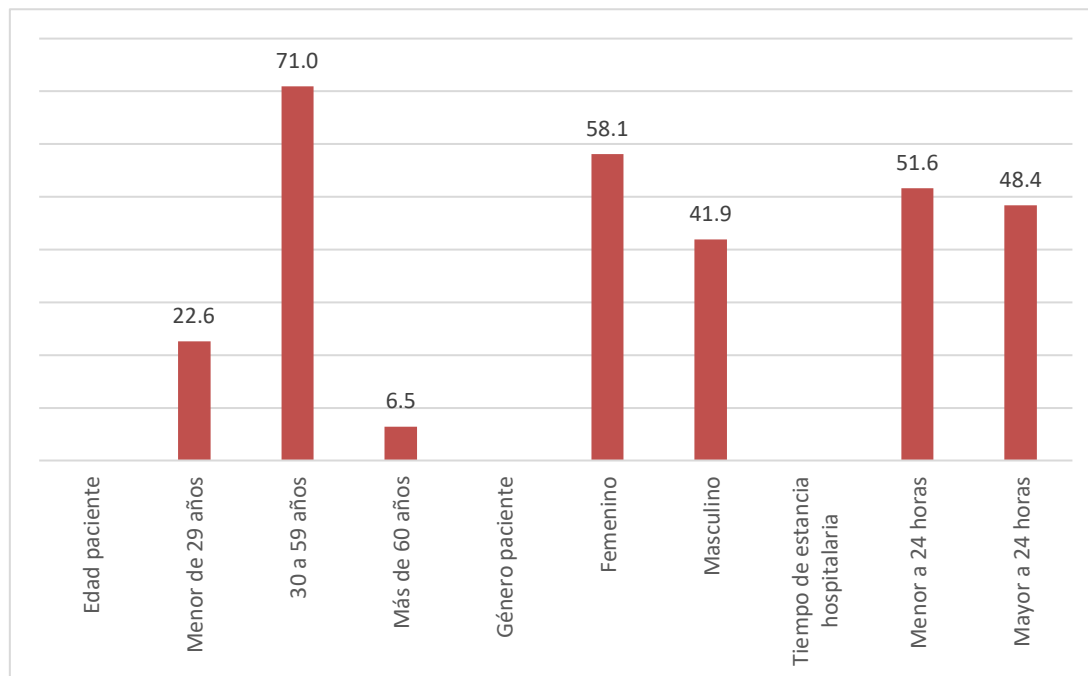
Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que, 71% de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia tienen edades entre 30 a 59 años, 58.1% son de género femenino y 51.6% tienen un tiempo de estancia menor a 24 horas.

Se deduce que, la mayoría de los pacientes atendidos en Emergencia se encuentran en la etapa de vida adulto, son mujeres y tienen un tiempo de estancia hospitalaria menor a 24 horas.

GRÁFICO 3

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS PACIENTES



Fuente: Elaboración propia

TABLA 4

CARGA LABORAL EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA

Carga laboral	N°	%
Baja	13	72.2
Media	5	27.8
Alta	0	0.0
Total	18	100.0

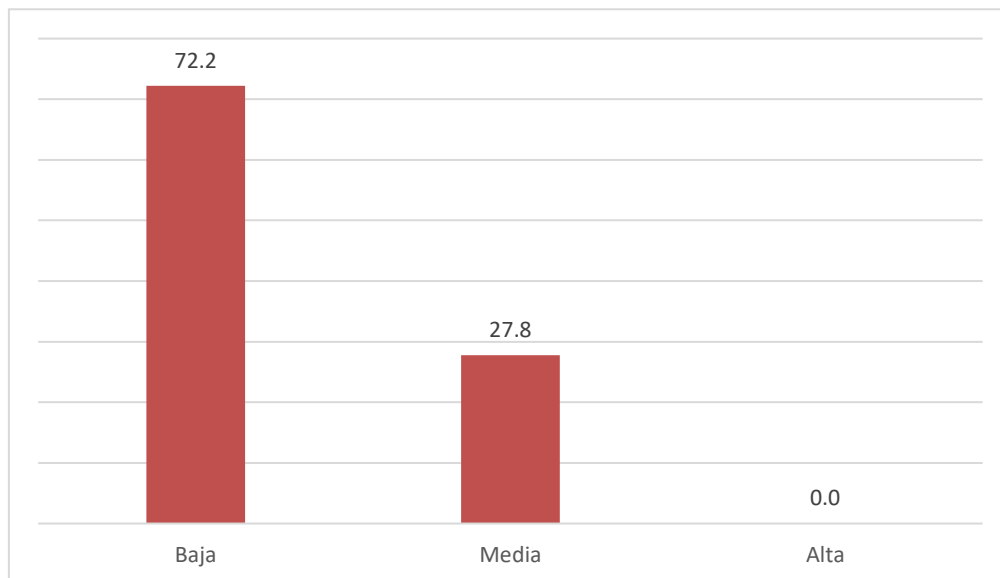
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla se observa que, 72.2% de las enfermeras de Emergencia perciben una carga laboral baja y 27.8% media.

Se deduce que cerca de las tres cuartas partes de las enfermeras de Emergencia perciben una carga laboral baja y más de la cuarta parte considera que es media.

GRÁFICO 4

CARGA LABORAL EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora



TABLA 5

CARGA FÍSICA EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA

Carga física	N°	%
Baja	17	94.4
Media	1	5.6
Alta	0	0.0
Total	18	100.0

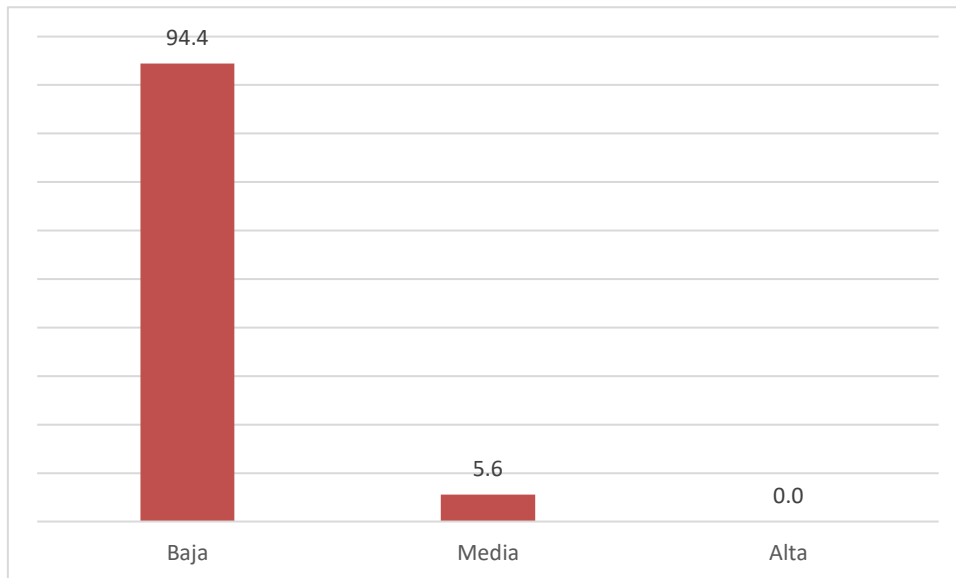
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla se evidencia que, 94.4% de las enfermeras del servicio de Emergencia presentan una baja carga física.

Se deduce que la mayoría de enfermeras, señala que el trabajo en el servicio de Emergencia no representa un desgaste físico para el personal.

GRÁFICO 5

CARGA FÍSICA EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora



TABLA 6

CARGA MENTAL EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA

Carga mental	N°	%
Baja	16	88.9
Media	2	11.1
Alta	0	0.0
Total	18	100.0

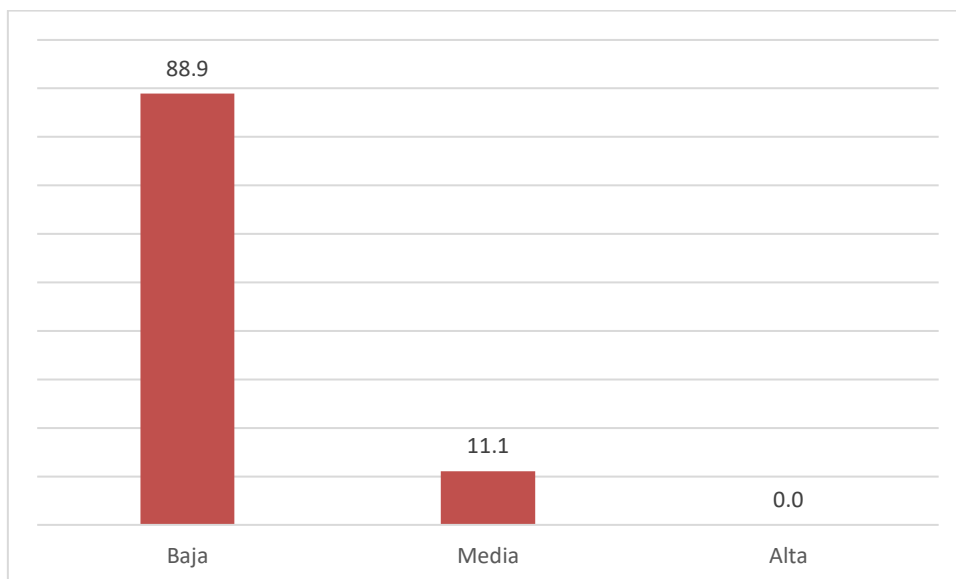
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla se identifica que 88.9% de las enfermeras de Emergencia presenta una carga mental baja, 11.1% media.

Se infiere que, la mayoría de enfermeras que labora en Emergencia, presenta una carga mental baja, este resultado indicaría que las enfermeras presentan respuestas de afrontamiento efectivas respecto a las demandas emocionales y mentales, que implica la atención de pacientes críticos. Este resultado se puede explicar debido al nivel que presenta la institución (nivel II), por tanto, en la atención de emergencias, se estabiliza al paciente y si no se puede resolver la atención médica, se procede a la referencia a una institución de nivel III, por otro lado, se debe mencionar como factor favorable, para la percepción de carga laboral física y mental, la edad del personal y el tiempo de labor en la institución.

GRÁFICO 6

CARGA MENTAL EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora



TABLA 7

TRABAJO A TURNOS SEGÚN ENFERMERAS DE EMERGENCIA

Trabajo a turnos	N°	%
Baja	17	94.4
Media	1	5.6
Alta	0	0.0
Total	18	100.0

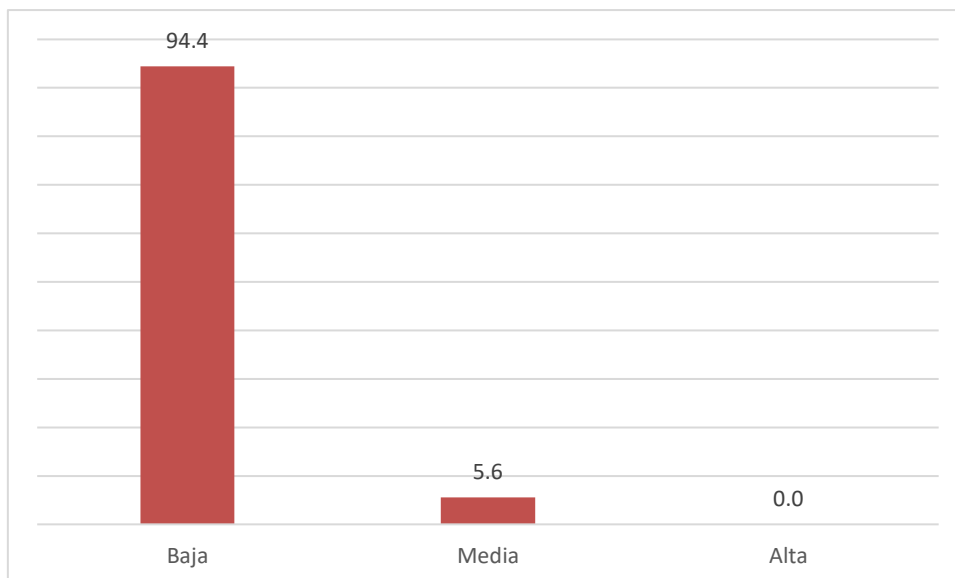
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla se identifica que, 94.4% de las enfermeras de Emergencia presentan una baja carga laboral respecto al trabajo a turnos, sólo 5.6% señala que es media.

Se deduce que, la mayoría de las enfermeras tiene una baja carga laboral, respecto a trabajo de turnos, estos resultados evidencian que, existe conformidad en el personal, respecto a los turnos desempeñados y equipo de trabajo.

GRÁFICO 7

TRABAJO A TURNOS SEGÚN ENFERMERAS DE EMERGENCIA



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora



TABLA 8

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN ENFERMERAS DE EMERGENCIA

Organización del servicio	N°	%
Baja	17	94.4
Media	1	5.6
Alta	0	0.0
Total	18	100.0

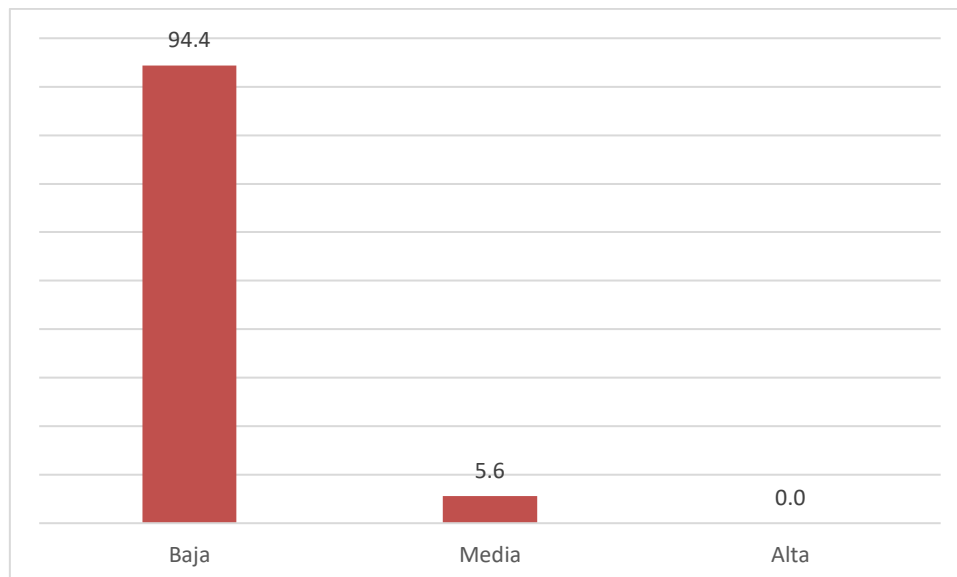
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla se muestra que, 94.4% de las enfermeras de Emergencia indican una carga laboral baja en la dimensión de organización del servicio, sólo 5.6% señala que es media.

Se infiere que, la mayoría de las enfermeras de Emergencia presentan una carga laboral baja respecto la organización del servicio, estos resultados demuestran que el personal considera sus tareas definidas, recursos adecuados para la atención del paciente y recursos organizacionales para el óptimo desempeño en el servicio, estos resultados pueden explicarse por el tiempo de creación del hospital, el cual al ser relativamente nuevo, cuenta con los recursos necesarios para hacer frente a las necesidades de la población, así como, las necesidades del personal.

GRÁFICO 8

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN ENFERMERAS DE EMERGENCIA



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 9

**DIMENSIONES DE LA CARGA LABORAL SEGÚN ENFERMERAS DE
EMERGENCIA**

Dimensiones		N°	%
Carga física	Baja	17	94,4
	Media	1	5,6
	Alta	0	0,0
	Total	18	100,0
Carga mental	Baja	16	88,9
	Media	2	11,1
	Alta	0	0,0
	Total	18	100,0
Trabajo a turnos	Baja	17	94,4
	Media	1	5,6
	Alta	0	0,0
	Total	18	100,0
Organización del servicio	Baja	17	94,4
	Media	1	5,6
	Alta	0	0,0
	Total	18	100,0

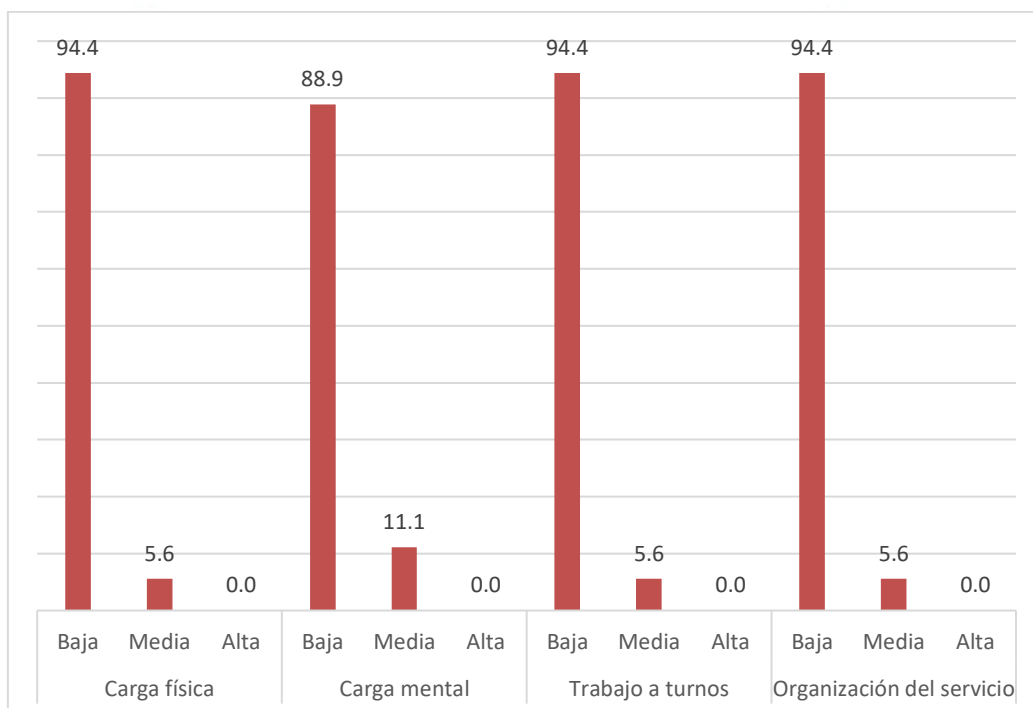
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla resumen de las dimensiones de la carga laboral, se puede apreciar que 94.4% de las enfermeras de Emergencia presenta una baja carga laboral, respecto a carga física, trabajo a turnos y organización del servicio, así también, 88.9% de las enfermeras tiene una carga mental baja.

Se deduce que, la mayoría de los profesionales enfermeros que laboran en emergencia tienen una carga laboral baja en todas sus dimensiones.

GRÁFICO 9

DIMENSIONES DE LA CARGA LABORAL SEGÚN ENFERMERAS DE EMERGENCIA



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 10

**CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO SEGÚN PACIENTES DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA**

	N°	%
Mala	0	0.0
Regular	2	6.5
Buena	29	93.5
Total	31	100.0

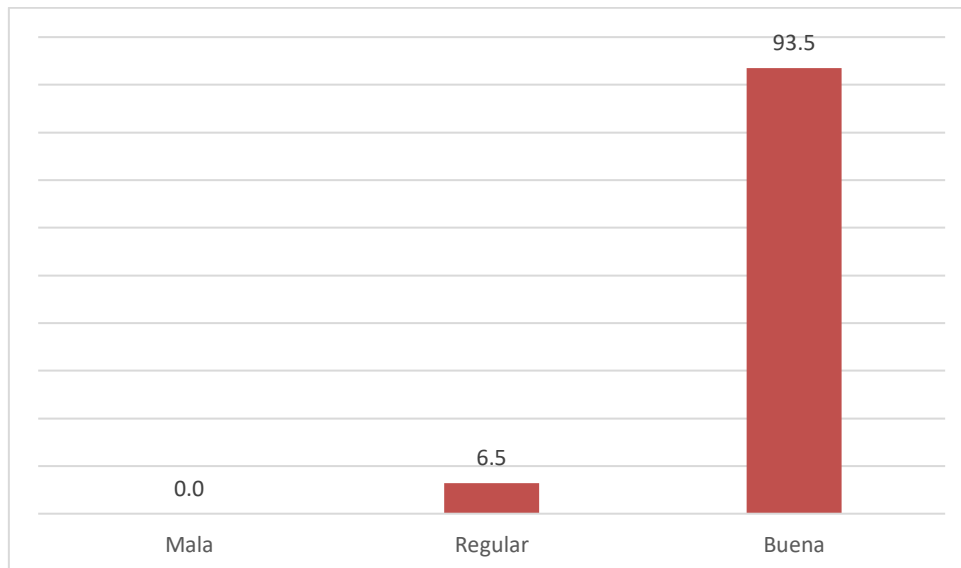
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla se aprecia que, 93.5% de los pacientes que fueron atendidos en Emergencia, percibieron una buena calidad del cuidado enfermero, sólo 6.5% percibió que fue regular.

Se deduce que la mayoría de los pacientes atendidos en emergencia perciben una buena calidad del cuidado enfermero.

GRÁFICO 10

CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO SEGÚN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora



TABLA 11

**COMPONENTE CIENTÍFICO-TÉCNICO SEGÚN PACIENTES DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA**

	N°	%
Mala	0	0.0
Regular	0	0.0
Buena	31	100.0
Total	31	100.0

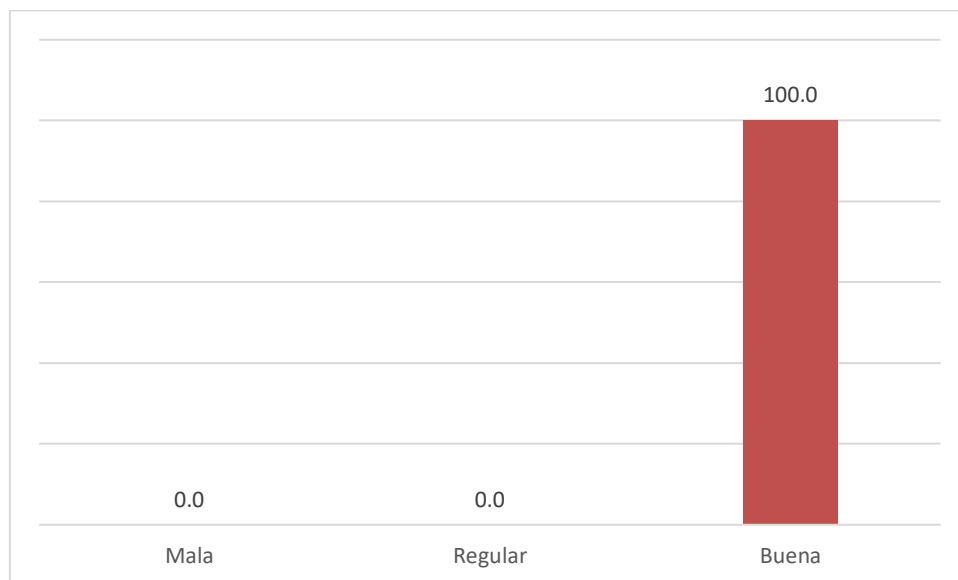
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla se aprecia que, 100% de los pacientes señaló una buena calidad del cuidado enfermero, respecto la dimensión científico-técnico.

Se deduce que, la totalidad de pacientes atendidos en el servicio de Emergencia, señaló que los profesionales enfermeros demuestran frecuentemente capacidades respecto a la información brindada, habilidad en los procedimientos y desenvolvimiento para el manejo de equipos.

GRÁFICO 11

COMPONENTE CIENTÍFICO-TÉCNICO SEGÚN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 12

**COMPONENTE INTERPERSONAL SEGÚN PACIENTES DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA**

	N°	%
Mala	0	0.0
Regular	1	3.2
Buena	30	96.8
Total	31	100.0

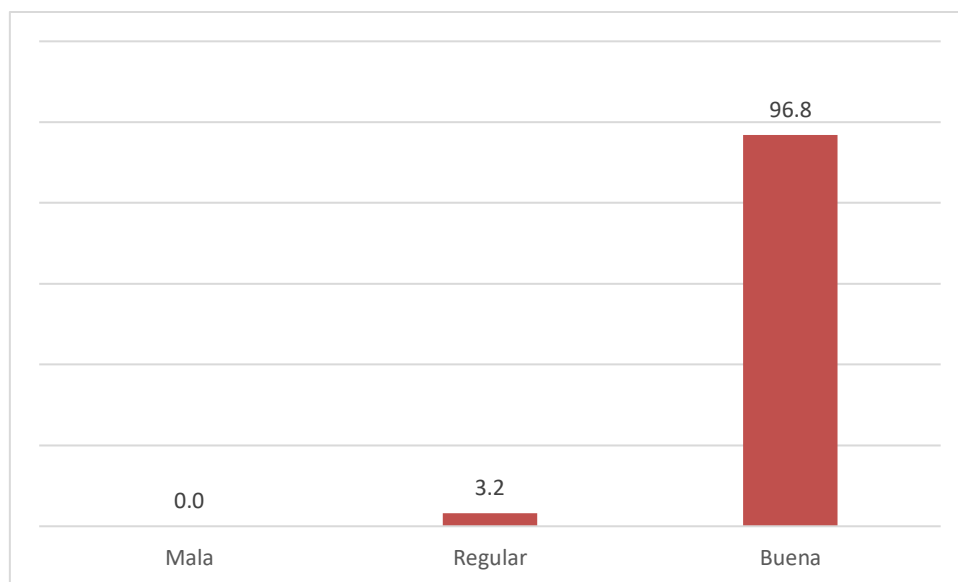
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla se evidencia que, 96.8% de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia, señalaron una buena percepción en la calidad de cuidado enfermero, respecto el componente interpersonal, sin embargo, 3.2% señaló que es regular.

Se deduce que, la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia, percibieron una buena calidad de cuidado en la dimensión interpersonal, estos resultados evidencian que, las enfermeras muestran cordialidad, respeto y amabilidad en el trato.

GRÁFICO 12

COMPONENTE INTERPERSONAL SEGÚN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 13

COMPONENTE DEL ENTORNO SEGÚN PACIENTES DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA

	N°	%
Mala	0	0.0
Regular	2	6.5
Buena	29	93.5
Total	31	100.0

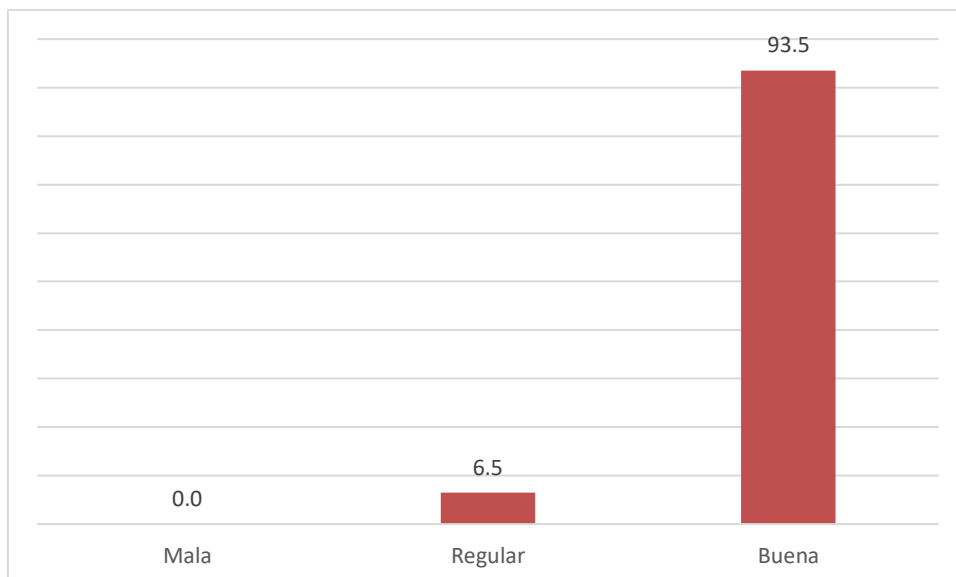
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla se observa que, 93.5% de los pacientes en Emergencia perciben una buena calidad del cuidado en la dimensión entorno, sin embargo, 6.5% considera que es regular.

Se deduce que, la mayoría de los pacientes percibe como buena la calidad del cuidado en la dimensión entorno, estos resultados evidenciarían, conformidad respecto a la infraestructura y amoblado de la institución

GRÁFICO 13

COMPONENTE DEL ENTORNO SEGÚN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora



TABLA 14

RELACIÓN ENTRE LA CARGA LABORAL Y LA CALIDAD DEL CUIDADO
ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

		Calidad del cuidado de enfermería	Componente científico-técnico	Componente interpersonal	Componente del entorno
Carga laboral	Correlación de Pearson	-.102	-.102	-.168	.148
	Sig. (bilateral)	.686	.686	.504	.557

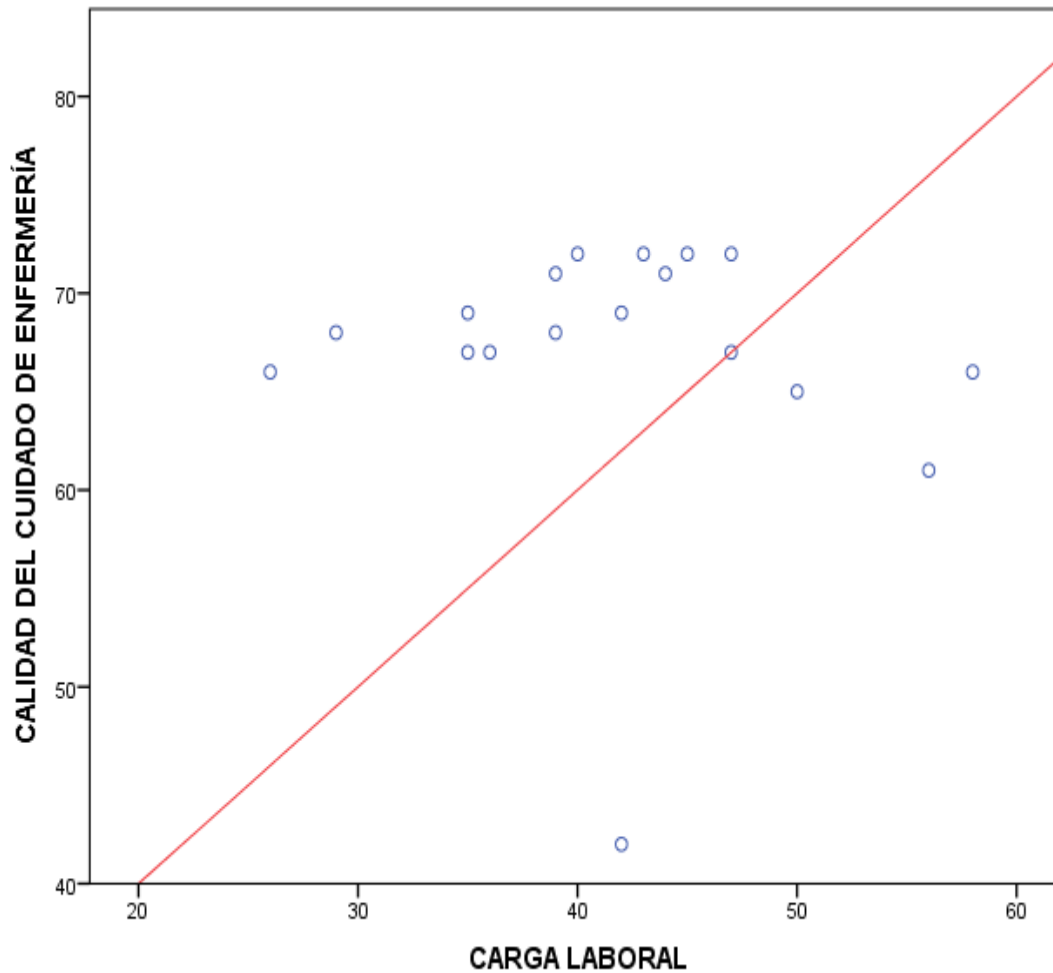
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla, según el análisis de Correlación de Pearson, se puede apreciar una relación inversa no significativa entre la carga laboral del personal enfermero y la calidad del cuidado enfermero que percibe el paciente del servicio de Emergencia.

Se infiere que, a menor carga laboral, la calidad del cuidado enfermero será mayor.

GRÁFICO 14

RELACIÓN ENTRE LA CARGA LABORAL Y LA CALIDAD DEL CUIDADO
ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 15

INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL DE ENFERMERÍA EN LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO PERCIBIDO EN EL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Estadísticas de grupo										
		Carga laboral	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar				
CALIDAD DEL CUIDADO	Baja		13	68,92	3,252	,902				
DE ENFERMERÍA	Media		5	61,80	11,167	4,994				
			Prueba de Levene de igualdad de varianzas				Prueba T para la igualdad de medias			
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
Calidad del cuidado de Enfermería	Se asumen varianzas iguales	7,325	,016	2,164	16	,046	7,123	3,291	,147	14,099
	No se asumen varianzas iguales			1,404	4,264	,229	7,123	5,075	-6,630	20,876

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

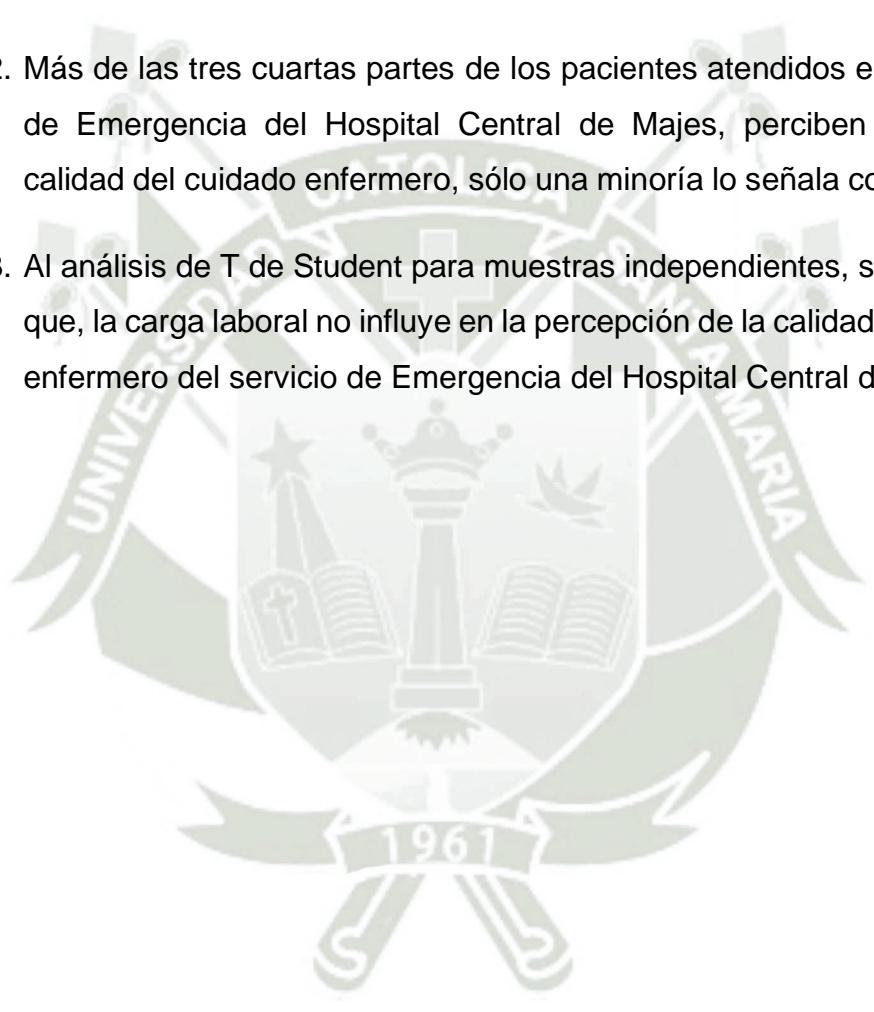
En la tabla, según el valor de las medias (cuadro descriptivo), se puede observar que, las medias son superiores para la categoría baja respecto a categoría media. De acuerdo a la prueba de Levene, se determina que no existe varianzas iguales.

Al análisis de T de Student para muestras independientes, se observa que no existen diferencias significativas entre las medias de los grupos de pacientes con percepción buena o regular, respecto la carga laboral de las enfermeras de Emergencia, por tanto, se infiere que la carga laboral no influye en la calidad del cuidado enfermero.



CONCLUSIONES

1. Se evidencia que, en cerca de las tres cuartas partes del personal de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes, se presenta una carga laboral baja y en más de la cuarta parte es media.
2. Más de las tres cuartas partes de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes, perciben una buena calidad del cuidado enfermero, sólo una minoría lo señala como regular.
3. Al análisis de T de Student para muestras independientes, se determina que, la carga laboral no influye en la percepción de la calidad del cuidado enfermero del servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes



RECOMENDACIONES

1. A la Dirección del Hospital Central de Majes, se recomienda realizar un tamizaje para evidenciar el nivel de carga laboral, en todo el personal que labora en área crítica, como el servicio de emergencia y centro quirúrgico.
2. A la Jefatura de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes, se sugiere, implementar un comité de calidad, el cual podría evaluar trimestralmente la percepción de calidad del cuidado enfermero, estos datos servirían para identificar problemáticas en la provisión del cuidado enfermero y por ende, la planificación estratégica de una respuesta oportuna, así también, se recomienda gestionar un reconocimiento especial, al personal de Enfermería, puesto que, en este estudio, se evidencia indicadores óptimos, respecto la satisfacción del usuario.
3. A los profesionales de salud, cuya línea de investigación sea áreas críticas, se sugiere realizar estudios macro poblacionales, a nivel nacional e internacional, para identificar las características de las variables propuestas por este estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Del Barrio-Linares M. Competencias y perfil profesional de la enfermera de práctica avanzada. *Enfermería Intensiva* [Internet]. 2016 Apr;25(2):52–7. Available from: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-competencias-perfil-profesional-enfermera-practica-S1130239913000928>
2. MINSA. Gestión de la calidad [Internet]. 2021. Available from: <http://www.hnhu.gob.pe/Inicio/oficina-de-gestion-de-la-calidad/documentos-oficiales-de-gestion-de-calidad/>
3. OMS. Calidad y seguridad del paciente [Internet]. 2019 [cited 2021 Jul 22]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
4. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020. Available from: <http://www.who.int/news-room>
5. Solís-Cóndor R, Tantalean-del Águila M, Burgos-Aliaga R, Chambi-Torres J. Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *An la Fac Med* [Internet]. 2017 Nov 30;78(3):270. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000300003
6. Vivanco P. Cuidado Humanizado y Carga Laboral en el personal de Enfermería de una Unidad de Terapia Intensiva de un hospital público provincial de Rosario [Internet]. Arequipa: Universidad Nacional de Rosario; 2020. Available from: <https://rehip.unr.edu.ar/handle/2133/22352>
7. Universidad San Sebastian. La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad [Internet]. 2016 [cited 2021 Oct 25]. Available from: <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/#:~:text=La carga de trabajo se,esfuerzo mental%2C que genera fatiga.>

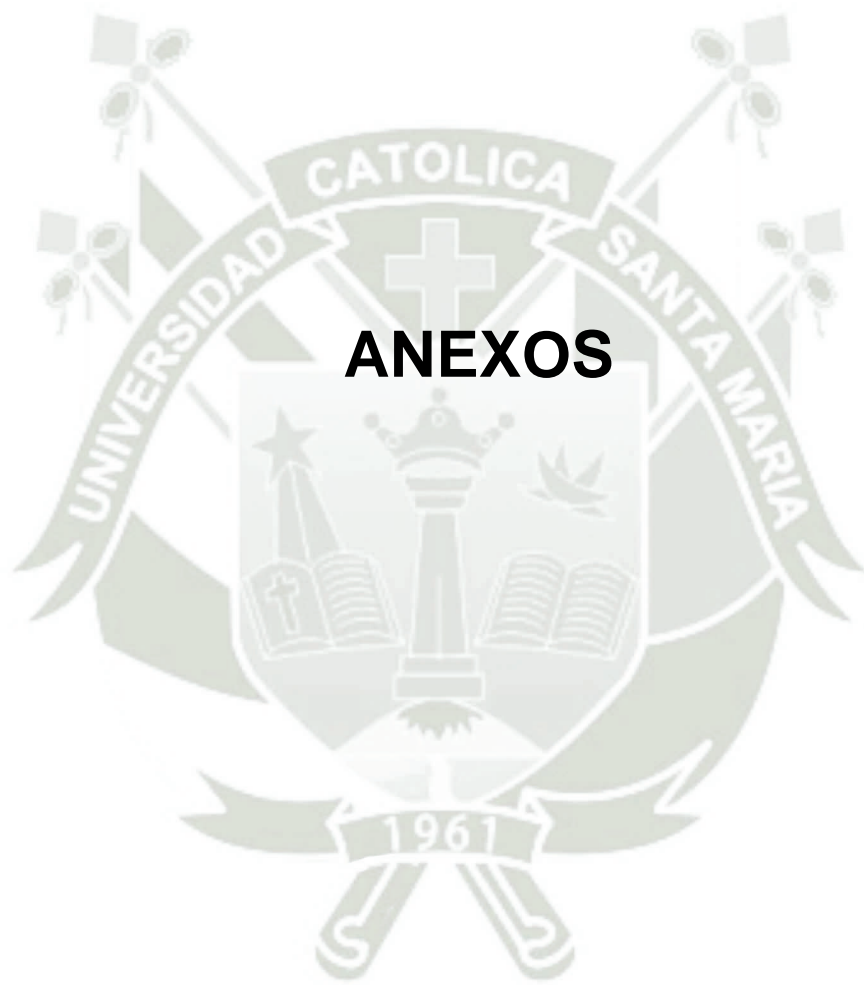
8. Bustamante K. Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia [Internet]. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Available from: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9462>
9. Santiago Mijangos AD, Jiménez Zúñiga EA, Pérez Fonseca M, Hernández Martínez A. Calidad del cuidado de Enfermería desde el enfoque de Donavedian. Cienc y Enfermería [Internet]. 2020 Dec;26. Available from: <https://revistas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/3080/3185>
10. Poblete Mendoza M, Maque Ccalachua E. Estrés de las Enfermeras y la Calidad de Atención en las personas hospitalizadas Observación Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa 2017 [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín; 2018. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9110>
11. Noriega V. Calidad de vida y desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del Seguro Social de Salud, año 2020 [Internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59744>
12. Peña F. Sobrecarga laboral de Enfermería en áreas críticas del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2020 [Internet]. Cerro de Pasco: Universidad Norbert Wiener; 2020. Available from: <http://190.187.227.76/handle/123456789/4809>
13. 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>
14. 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>

15. 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/eim163k.pdf>
16. 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
<http://www.ibm.com/support>
http://www.spss.com/sites/dm-book/legacy/ProgDataMgmt_SPSS17.pdf
[https://www.neps-data.de/Portals/0/Working Papers/WP_XLV.pdf](https://www.neps-data.de/Portals/0/Working%20Papers/WP_XLV.pdf)
<http://www2.psy>
17. 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
18. 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
19. 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
20. 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>
21. 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://zaguan.unizar.es>
22. 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
 23. 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/ST-CNTPE_Normas_con_implicancia_laboral_en_el_marco_del_COVID-19_%2824.11.20%29.pdf
 24. 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
 25. 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
 26. Contreras I, Hernandez E, Peñaloza D, Caballero E. Filosofía de Jean Watson Versus la Teoría de Virginia Henderson sobre la Satisfacción Usaria 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>
 27. Raile M. Nursing Theorists and Their Work. Elsevier, editor. Estados Unidos: Elsevier; 2021.
 28. Mastarreno M, Briones A, Andrade S, Ramos G. Modelos de gestión del cuidado en el ejercicio de la disciplina de Enfermería. Cienc Matria

- [Internet]. 2021;7(1). Available from:
<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/500>
29. Wundavalli L, Kumar P, Dutta S. Workload Indicators of Staffing Need as a tool to determine nurse staffing for a high volume academic Emergency Department: An observational study. *Int Emerg Nurs* [Internet]. 2019 Sep;46:100780. Available from:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1755599X19300588>
 30. Azimi Nayebi B, Mohebbifar R, Azimian J, Rafiei S. Estimating nursing staff requirement in an emergency department of a general training hospital: Application of Workload Indicators of Staffing Need (WISN). *Int J Healthc Manag* [Internet]. 2019 Jan 2;12(1):54–9. Available from:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20479700.2017.1390182>
 31. Salam S, Wihastuti TA, Suharsono T. WORKLOAD RELATION BASED ON WORKLOAD ASSESSMENT WITH THE COMPLETENESS OF NURSING CARE DOCUMENTATION BY IMPLEMENTING NURSES IN THE EMERGENCY DEPARTMENT OF RSU. ANUTAPURA PALU AND RSU. UNDATA PALU. *J Ilmu Keperawatan (Journal Nurs Sci* [Internet]. 2018 Nov 30;6(1):88–95. Available from:
<https://jik.ub.ac.id/index.php/jik/article/view/176>
 32. Mejia P, Murga S. Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario [Internet]. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Available from:
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11644>
 33. Valdivia Cornejo M. PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL ÁREA OBSERVACIÓN, EMERGENCIA - HOSPITAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2018 [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín; 2018. Available from:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8633/ENSvacomj1.pdf?sequence=3>
 34. Escobedo V, Cornejo A. Carga laboral y cuidado humanizado desde la

- percepción del paciente. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017 [Internet]. Arequipa,Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2017. Available from: <http://190.119.145.154/handle/UNSA/3162>
35. 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%20CONSUELO%20ALVÁN%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. Gonzales K. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima-Perú. [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Available from: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/4802>



ANEXO 1

Consentimiento informado

Yo _____

identificado con DNI N° ; _____ acepto participar libremente de la ampliación de los cuestionarios propios de esta investigación titulada: “INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL CENTRAL DE MAJES. AREQUIPA, 2022”.

Previa orientación por parte de la investigadora, entiendo que los datos brindados son confidenciales y confirmo que deseo participar en este estudio voluntariamente.

Arequipa, ____de ____ del 202__

Firma: _____

ANEXO 2

Cuestionario de carga laboral

I. DATOS GENERALES:

EDAD: _____

SEXO: Femenino () Masculino ()

ESTADO CIVIL

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

Separado ()

Viudo ()

CONDICION LABORAL

Nombrado 276 ()

Plazo indeterminado (728) ()

CAS ()

Suplencia ()

CAS COVID ()

Contrato por terceros ()

Tiempo de trabajo en
emergencia: _____

II. CARGA LABORAL

Instrucciones: Estimado entrevistado(a), se solicita por favor pueda responder ante los siguientes cuestionamientos, marque Si cuando se ajuste a su realidad y No cuando no lo sea, recuerde marcar sólo una alternativa.

Su información será tratada de forma confidencial y sólo con fines de esta investigación. Muchas Gracias.

N°	Dimensión carga física	SI	NO
1	Los procedimientos/actividades de enfermería permiten combinar la posición de pie – sentado.		
2	Mantiene la columna en posición recta a los procedimientos/actividades		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros.		
4	Los procedimientos/actividades de enfermería exigen desplazamientos.		
5	Se realizan desplazamientos con cargas inferiores a 2 kg		
6	Los procedimientos/actividades de enfermería exigen realizar un esfuerzo muscular		
7	Para realizar los procedimientos/actividades de enfermería se utiliza solo la fuerza de las manos.		
8	Los procedimientos/actividades de enfermería son superiores a medio minuto		
9	Se manipulan cargas inferiores a 3 kilos		
10	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg		
11	La forma y volumen de la carga permiten trabajar con facilidad.		
12	El peso y el tamaño de la carga permiten trabajar con facilidad.		

13	El entorno se adopta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.		
14	Se ha formado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.		
15	Se controlan las cargas de manera correcta.		
Dimensión carga mental		SI	NO
16	El nivel de atención requerido para la ejecución al procedimiento/actividad es elevado.		
17	Además de las pausas reglamentarias, los procedimientos/actividades permiten alguna pausa.		
18	Se puede cometer algún error cuando realizan dos procedimientos/actividades a la vez		
19	El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas.		
20	El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia		
21	El trabajo implica gran cantidad de tiempo en el tratamiento de información (comunicación verbal y escrita).		
22	La información que se da a los pacientes se percibe correctamente.		
23	Se atiende con facilidad y se respetan los principios éticos.		
24	La cantidad de información que se recibe es razonable para el desempeño de las actividades.		
25	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos		
26	Se cuenta con un organigrama establecido		
27	Se conoce el proceso y los equipos que serán usados en la atención del paciente		
28	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
29	El entorno físico facilita el desarrollo de los procedimientos de enfermería		
Dimensión trabajo a turnos		SI	NO
30	En el trabajo se respeta los cambios de turnos		
31	El rol de turnos se conoce con antelación.		
32	Los trabajadores participan en la determinación de los equipos de trabajo.		
33	Los equipos de trabajo son estables.		
34	En el desarrollo de actividades, se facilita la posibilidad de ingerir alimentos y/o bebidas		
35	Se considera la salud del personal como prioridad		
36	Se pueden desarrollar turnos diurnos.		
37	Se considera, en guardias nocturnas, el descanso físico del personal		
38	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo		
39	La programación continua a un turno de noche es inferior a dos semanas		
40	Los servicios y medios de protección y prevención, en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día		

41	Los guardias nocturnas no exceden a 4 por mes		
Dimensión Organización del servicio		SI	NO
42	El trabajo implica la realización continuada de tareas de rutina		
43	El trabajo permite la ejecución de varios procedimientos/actividades.		
44	La preparación de los trabajadores está en consonancia con los procedimientos/actividades que realizan.		
45	El trabajador conoce la totalidad del proceso a realizar.		
46	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el proceso final de atención		
47	El trabajador puede tener iniciativa en la resolución de incidencias		
48	El trabajador reconoce el procedimiento para registrar las incidencias o eventos adversos durante la atención		
49	Es libre de elegir el método.procedimiento de enfermería para la atención del paciente		
50	Tiene posibilidad de controlar la actividad realizada		
51	Las consignas de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.		
52	Puede pedir ayuda a su compañero en algún procedimiento/actividades		
53	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de sus colegas		
54	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los colegas		
55	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.		
56	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitándose situaciones de acoso		
57	Existen normas y reglas para evitar conflictos en el trabajo en equipo		
58	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo 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 (17).

ANEXO 3

Cuestionario de calidad del cuidado 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	Frecuente	A veces	Nunca
Componente científico-técnico		4	3	2	1
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				
Componente interpersonal		4	3	2	1
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				

Componente del entorno		4	3	2	1
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 (35).



ANEXO 4

Matriz de datos

	Edad	Sexo	Estado Civil	Condición laboral	Tiempo de labor en emergencia	CARGA FÍSICA	CARGA MENTAL	TRABAJO A TURNOS	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	CARGA LABORAL
1	37	1	1	4	1	15	13	8	11	47
2	38	2	1	1	7	8	11	5	11	35
3	32	1	2	2	1	8	10	7	14	39
4	45	2	3	1	10	5	6	5	13	29
5	58	2	2	4	8	11	9	5	10	35
6	39	1	2	4	3	8	11	7	10	36
7	35	2	1	1	8	15	14	10	17	56
8	40	2	2	1	9	4	10	12	14	40
9	37	2	1	4	3	9	12	7	16	44
10	40	2	1	1	8	4	13	10	15	42
11	31	2	1	3	1	12	10	3	14	39
12	33	2	1	4	1	12	9	8	14	43
13	37	2	1	3	3	9	12	7	14	42
14	31	2	1	2	3	7	8	4	7	26
15	34	2	1	2	4	11	12	9	15	47
16	29	2	1	2	1	15	14	12	17	58
17	29	2	3	2	1	10	11	10	14	45
18	35	2	2	1	13	12	12	10	16	50

	Edad paciente	Sexo paciente	Tiempo de hospitalización	Componente científico- técnico	Componente interpersonal	Componente del entorno	Calidad del cuidado de enfermería
1	58	0	1	67	30	20	67
2	31	1	1	69	31	18	69
3	53	1	1	68	32	17	68
4	54	0	0	68	32	18	68
5	56	0	0	67	30	17	67
6	20	0	0	67	32	15	67
7	42	0	0	61	28	15	61
8	59	1	0	72	32	20	72
9	40	0	0	71	32	20	71
10	43	1	1	42	16	13	42
11	54	0	0	71	32	19	71
12	56	1	0	72	32	20	72
13	64	1	0	69	32	19	69
14	20	0	1	66	29	17	66
15	24	0	1	72	32	20	72
16	48	1	0	66	29	19	66
17	55	0	0	72	32	20	72
18	38	1	0	65	27	18	65
19	51	1	0	68	31	17	68
20	18	0	0	69	30	20	69
21	37	1	1	72	32	20	72
22	62	0	0	72	32	20	72
23	54	0	1	72	32	20	72
24	48	0	1	63	26	17	63
25	20	0	1	65	28	19	65
26	24	1	1	58	24	14	58
27	59	0	1	70	31	20	70
28	57	0	1	60	26	19	60
29	47	1	1	59	25	15	59
30	21	0	0	67	32	19	67
31	49	1	1	64	25	19	64

ANEXO 4

Constancia de ejecución del estudio

