



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO,
2024.

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el Título de enfermera en segunda especialidad en
emergencias y desastres.

Autora

Quispe Ballasco, Erika

Asesora

Aquino Aquino, Ronal Hamilton

ORCID: 0000-0001-8135-6081

Jurado

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Astocondor Fuertes, Ana Maria

Zelada Loyola, Ledda Clementina

Lima - Perú

2024



CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	docplayer.es Fuente de Internet	2%
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%



FACULTAD DE MEDICINA HIPOLITO UNANUE

**CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2024.**

Línea de investigación

Salud Pública

Tesis para optar el Título de enfermera en segunda especialidad en emergencias y
desastres.

Autora

Quispe Ballasco, Erika

Asesor(a)

Aquino Aquino, Ronal Hamilton

ORCID: 0000-0001-8135-6081

Jurado

Landauro Rojas, Isolina Gloria
Astocondor Fuertes, Ana Maria
Zelada Loyola, Ledda Clementina

Lima – Perú

2024

DEDICATORIA

A Dios, Mi creador por iluminar mis pasos a lo largo de mi formación profesional de enfermera con especialidad en emergencias y desastres; asimismo, a mis padres y a mi hija quienes son el motivo para superarme ante las adversidades y así forjarme como una profesional exitosa.

AGRADECIMIENTO

Agradezco muy infinitamente al director del Hospital San Juan de Lurigancho por su acogida para realizar y culminar con éxito el estudio; asimismo, a los profesionales de enfermería por su valiosa participación desinteresada para poder lograr mis objetivos trazados de la investigación.

ÍNDICE

	Pág.
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1. Descripción y formulación del problema	12
1.2. Antecedentes	17
1.2.1 Antecedentes Internacionales	17
1.2.2 Antecedentes Nacionales	19
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivo General	22
1.3.2. Objetivos Específicos	22
1.4. Justificación	23
1.5. Hipótesis	24
1.5.1. Hipótesis General	24
1.5.2. Hipótesis Específicas	24
II. Marco Teórico	25
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	25
2.1.1. Carga laboral	25
2.1.2. Satisfacción laboral de enfermería	29
III. Método	35
3.1. Tipo de estudio	35
3.2. Ámbito temporal y espacial	36
3.3. Variables	36

3.4.	Población y muestra	36
3.5.	Instrumentos	37
3.6.	Procedimiento	38
3.7.	Análisis de datos	38
3.8.	Aspectos éticos	39
IV.	Resultados	40
4.1.	Resultados descriptivos	40
4.2.	Resultados inferenciales	44
4.3.	Contrastación de hipótesis	52
V.	Discusión	55
VI.	Conclusiones	60
VII.	Recomendaciones	61
VIII.	Referencias bibliográficas	62
IX.	Anexos	68

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Datos generales del profesional de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	40
Tabla 2 Carga laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	42
Tabla 3 Satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	43
Tabla 4 Carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	44
Tabla 5 Carga laboral y las condiciones físicas y materiales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	45
Tabla 6 Carga laboral y los beneficios laborales y remunerativos en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	46
Tabla 7 Carga laboral y la política administrativa en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	47

Tabla 8	Carga laboral y las relaciones sociales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	48
Tabla 9	Carga laboral y el desarrollo personal en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	49
Tabla 10	Carga laboral y el desempeño de tareas en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	50
Tabla 11	Carga laboral y la relación con la autoridad en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	51

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Datos generales del profesional de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	41
Figura 2 Carga laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	42
Figura 3 Satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	43
Figura 4 Carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	44
Figura 5 Carga laboral y las condiciones físicas y materiales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	45
Figura 6 Carga laboral y los beneficios laborales y remunerativos en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	46
Figura 7 Carga laboral y la política administrativa en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	47

Figura 8	Carga laboral y las relaciones sociales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	48
Figura 9	Carga laboral y el desarrollo personal en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	49
Figura 10	Carga laboral y el desempeño de tareas en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	50
Figura 11	Carga laboral y la relación con la autoridad en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023	51

RESUMEN

El presente trabajo tiene como **objetivo** determinar la relación entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023. **La metodología** utilizada fue hipotético-deductivo, cuantitativo, no experimental correlacional y básico; la población del estudio estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería asistenciales, las técnicas fueron dos encuestas y dos instrumentos un cuestionario de carga laboral de enfermería ($\alpha=0.88$), y un cuestionario de satisfacción del profesional de enfermería ($\alpha=0.89$). **Los resultados** obtenidos fueron Los profesionales de enfermería mayormente tienen edades comprendidas entre los 31 a 40 años 40%, mujeres 90%, convivientes 40%, contratados 73.3% y laboran de 6 a 10 años 50%; la primera variable carga laboral de enfermería fue baja 43.3%, media 36.7% y alta 20%; asimismo, la segunda variable satisfacción de enfermería fue regular 40%, mala 30% y buena 30%; además, ante una carga laboral de enfermería alta presentan un nivel de satisfacción de enfermería mala 20%, al percibir una carga laboral media presentan un nivel de satisfacción de enfermería regular 26.7%, y ante la presencia de carga laboral baja presentan un nivel de satisfacción de enfermería buena 30%. Se llegó a las siguientes conclusiones, según la Prueba Estadística de Correlación de Spearman ($Rho=0.851$), y con un p-valor=0.000; entonces, existe relación entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Palabras claves: Carga laboral, satisfacción, profesional de enfermería

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between workload and satisfaction among nurses in the Emergency Department of the Hospital San Juan de Lurigancho, 2023. **The methodology** used was hypothetico-deductive, quantitative, non-experimental correlational and basic; the study population consisted of 30 nursing professionals, the techniques were two surveys and two instruments a nursing workload questionnaire ($\alpha=0.88$), and a nursing professional satisfaction questionnaire ($\alpha=0.89$). **The results** obtained were The nursing professionals are mostly aged between 31 and 40 years 40%, women 90%, cohabitants 40%, contracted 73.3% and work from 6 to 10 years 50%; the first variable nursing workload was low 43.3%, medium 36.7% and high 20%; likewise, the second variable nursing satisfaction was regular 40%, bad 30% and good 30%; in addition, in the presence of a high nursing workload, the level of nursing satisfaction was bad 20%, in the presence of a medium workload, the level of nursing satisfaction was regular 26.7%, and in the presence of a low workload, the level of nursing satisfaction was good 30%. The following conclusions were reached, according to Spearman's Correlation Statistical Test ($Rho=0.851$), and with a p -value=0.000; therefore, there is a relationship between workload and satisfaction in the nursing professional of the Emergency Department of the Hospital San Juan de Lurigancho.

Keywords: Workload, satisfaction, nursing professional.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), evidenció que en el ámbito hospitalario existen condiciones de trabajo inadecuadas que pueden afectar la salud laboral del enfermero, por aumento de carga laboral, la falta de recursos humanos, dotación de enfermeros, contratos a plazo fijo que disminuyen la estabilidad laboral, sobretiempo de horas extras, carencia de insumos, bajos salarios, escasa capacitación, no reconocimiento y hacinamiento; estos factores son los que generan sobrecarga de trabajo, fatiga, agotamiento físico y mental, los cuales influyen directamente en la satisfacción de los profesionales de enfermería.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021), reportó a nivel latinoamericano que existe una alta carga laboral por insuficientes profesionales de enfermería acorde a las necesidades reales de atención, que conduce a un aumento en la insatisfacción laboral, que resulta en una mayor probabilidad de errores, disminución de la seguridad del paciente, reducción de la calidad de atención, generando problemas entre los profesionales sanitarios, ocasionando elevada carga laboral física, psicológica, comportamental y de afrontamiento; e insatisfacción por las malas condiciones físicas, remuneraciones y exceso de tareas.

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2021), refirió que en los servicios de emergencia la profesión de enfermería destaca el alto nivel de estrés al que se ven sometidos, tanto a nivel psicológico como emocional, esto se debe al contacto directo con el sufrimiento, dolor o muerte de pacientes a su cuidado, por la carga laboral y falta de recursos disponibles,

caracterizada por sentimientos de agotamiento emocional y falta de recursos emocionales, siendo una respuesta negativa hacia otras personas, con una disminución en los sentimientos de competencia y reducción del logro personal, los que generan insatisfacción laboral.

(Nasirin, 2021) Por todo ello, en los últimos años la creciente demanda de asistencia de enfermería en los servicios de emergencia ha contribuido decisivamente a la sobrecarga laboral de estos servicios, convirtiéndolos en algunas de las áreas más problemáticas del sistema de salud; en este contexto, los enfermeros de emergencia además de realizar sus actividades en un ambiente de imprevisibilidad e incertidumbre exige conocimiento, rapidez de razonamiento y prontitud en la realización del proceso de toma de decisiones, se encuentran frecuentemente sin personal suficiente para atender las necesidades de los pacientes.

(Griffiths et al., 2020) Una elevada carga laboral afecta negativamente la satisfacción laboral del enfermero, dada en forma de presión de tiempo puede reducir la atención que un enfermero dedica a las tareas críticas para la seguridad, creando así condiciones de atención insegura del paciente; además de comprometer la salud y la calidad de vida del enfermero, la carga laboral influye directamente en los resultados de la atención prestada, prolongando el tiempo de hospitalización y aumentando los costos del tratamiento de pacientes.

(Fagerström et al., 2019) Los problemas de una alta carga laboral del profesional de enfermería emergencista se debe a las funciones muy extensas e intensas que brindan tanto física como mentalmente, por la mayor agudeza del paciente, la complejidad de la enfermedad y cuidados inmediatos, que exigen una atención de enfermería inmediata, tarea urgente, altamente capacitados para elevar la calidad de la atención y la seguridad del paciente; por la alta carga de trabajo, comprometiendo la calidad de la atención prestada a los pacientes.

(Rahma et al., 2021) Existe un vínculo entre las cargas de trabajo de enfermería y la

satisfacción laboral; por ende, se asocia con mayores incidentes de caídas o accidentes, errores de medicación, extubaciones no planificadas, mayor adquisición de infecciones, riesgo de eventos adversos, menores probabilidades de supervivencia y afecta la seguridad del paciente en general, también ha asociado que la mejora de las proporciones de dotación de enfermera-paciente con reducción de carga laboral con mejores resultados para los pacientes.

(Havaei et al., 2020) La satisfacción laboral es parte muy importante de la vida de un enfermero, que influye en su nivel de desempeño, jubilación anticipada, transferencias de trabajo, compromiso organizacional, seguridad del paciente y sobre todo la satisfacción del paciente; es predictor esencial de la ausencia del trabajo, agotamiento laboral, abandono profesional o la intención de hacerlo entre enfermeros, siendo uno de los pasos esenciales para aumentar así la productividad, compromiso, motivación y calidad de vida laboral.

Finalmente, la relación entre la carga laboral y la satisfacción en el trabajo de enfermería se basa en el impacto organizacional y sistémico de la carga de trabajo; es decir, una gran carga de trabajo experimentada por una enfermera no solo afecta a esta enfermera, sino que también puede afectar a otras enfermeras y proveedores de atención médica en la enfermería y sistema de trabajo; por ende, la escasez de personal puede reducir el tiempo que las enfermeras tienen para ayudar a otras enfermeras, esta falta de tiempo puede resultar en una capacitación o supervisión inadecuada de nuevas enfermeras (Mariel et al., 2022).

En el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, diariamente se atienden a pacientes con problemas o enfermedades que requieren una atención inmediata, por intoxicación, envenenamiento, convulsiones, ACV, fractura, quemadura, herida o lesión; asimismo, la alta carga laboral y la insatisfacción laboral del enfermero provoca baja moral, ausentismo, rotación y desempeño laboral deficiente, y potencialmente amenazar la calidad de atención al paciente y la eficacia organizacional; también provoca la angustia, que

experimentan estrés y agotamiento porque sus recursos físicos y cognitivos se ven reducidos; además, debido a las situaciones de emergencia los enfermeros están bajo presión de tiempo, no tiene tiempo suficiente para realizar tareas con efecto directo en la seguridad del paciente, reduce el tiempo en colaborar y comunicarse, lo que afecta la calidad de la colaboración entre enfermeros-médicos, y conduce a una mala comunicación entre enfermero-paciente.

Por todo lo anteriormente mencionado, se formula la siguiente interrogante:

Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y las condiciones físicas y materiales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y los beneficios laborales y remunerativos en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la política administrativa en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y las relaciones sociales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y el desarrollo personal en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y el desempeño de tareas en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la relación con la autoridad en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes Internacionales

(Hellín et al., 2022), en España; tuvieron como objetivo determinar la relación entre carga de trabajo y satisfacción laboral de enfermeros en Hospitales Generales Universitarios. Realizaron un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional; teniendo una muestra de 104 enfermeros; a quienes se les aplicó dos instrumentos validados. Los resultados fueron carga laboral medio 52.3%, alto 35.3% y bajo 12.4%; asimismo, la satisfacción fue regular 55.5%, buena 33.3% y mala 11.2%. Las conclusiones fueron que los enfermeros son conscientes de que la carga laboral conlleva al agotamiento y estrés que significa disminución de la atención de alta calidad del cuidado al pasar por alto problemas que tendrán un efecto negativo por la carga de trabajo asociada a un ambiente negativo se relaciona con mayor insatisfacción.

(Martínez et al., 2022), en Argentina; tuvieron como objetivo determinar la relación entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral de enfermería que labora en un Hospital Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Realizaron un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional; teniendo una muestra de 97 enfermeros; a quienes se les aplicó dos instrumentos validados. Los resultados fueron carga laboral medio 55.2%, alto 33.5% y bajo 11.3%; asimismo, la satisfacción fue buena 56.7%, mala 35.1% y regular 8.2%. Las conclusiones fueron que las enfermeras deben prestar especial atención a las variables mediadoras y monitorearlas periódicamente, tratar de solucionar problemas en estas áreas; además, existe una estrecha relación entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral, mostrando más insatisfacción en los aspectos organizativos y reconocimiento profesional.

(Rostami et al., 2022), en Irán; tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral de los profesionales enfermeros que laboran en Hospitales Educativos de la Ciudad de Ardabil. Realizaron un estudio con enfoque cuantitativo, método descriptivo, transversal y correlacional; teniendo una muestra de 480 enfermeros; a quienes se les aplicó dos instrumentos validados. Los resultados fueron una carga laboral medio 50.1%, alto 33.8% y bajo 16.1%; asimismo, la satisfacción del profesional de enfermería fue regular 52.4%, buena 35.4% y mala 12.2%. Las conclusiones de la investigación fueron que la carga de trabajo de los profesionales enfermeros está inversamente relacionada con la satisfacción laboral y el control del trabajo; asimismo, el control del trabajo juega un papel importante en la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores de la salud y en especial a los enfermeros de los servicios de emergencias; además, la satisfacción percibida con los compañeros y con el jefe inmediato son los aspectos mejor valorados por los profesionales enfermeros y que generan mayor satisfacción laboral.

(Gómez et al., 2021), en Colombia; tuvieron como objetivo determinar los factores asociados a la carga laboral de enfermería en el Hospital de Tercer Nivel de Cartagena. Realizó un estudio con enfoque cuantitativo, método descriptivo, transversal y correlacional; teniendo una muestra de 208 enfermeros; a quienes se les aplicó dos instrumentos validados. Los resultados fueron los factores asociados por las condiciones sociodemográficas se dio mayormente en las mujeres 72.8%, casados 73.3%, mayores de 35 años de edad 76.7%; y la carga laboral debido a 7 años de experiencia 76.9%, jornada laboral 12 horas a más 72.1%, atender a 6 a 10 pacientes 73.9%, turnos nocturnos 74.2%, y por su labor asistencial 71.9%. Las conclusiones fueron que los factores inciden en la retención de estos enfermeros son el aumento de la carga de trabajo y remuneración insatisfactoria en comparación con el trabajo, se recomienda que la gerencia asigne tareas de trabajo que sean significativas para las enfermeras con el objetivo de fomentar sentimientos de importancia y orgullo por el trabajo.

(Borrero et al., 2021), en Colombia; tuvieron como objetivo determinar la carga laboral en el personal de enfermería en las unidades de cuidados intensivos en el área metropolitana de Bucaramanga. Realizó un estudio con enfoque cuantitativo, método descriptivo, transversal y correlacional; teniendo una muestra de 250 enfermeros; a quienes se les aplicó dos instrumentos validados. Los resultados fueron una carga laboral durante su labor asistencial medio 55.2%, alto 35.6% y bajo 9.2%. Las conclusiones de la investigación fueron que la carga de trabajo de los profesionales enfermeros está inversamente relacionada con la satisfacción laboral y el control del trabajo; asimismo, el control del trabajo juega un papel importante en la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores de la salud y muy en especial a los enfermeros de los servicios de emergencias ya que son predisponentes al desarrollo de disminución de la calidad de atención, agotamiento, ausentismo y deserción.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

(Macedo et al., 2022), en Trujillo; tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción de la enfermera que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. Realizaron un estudio con enfoque cuantitativo, método descriptivo, transversal y correlacional; teniendo una muestra de 31 enfermeros; a quienes se les aplicó dos instrumentos validados. Los resultados fueron una carga laboral medio 45.2%, bajo 32.3% y alto 22.5%; asimismo, la satisfacción del profesional de enfermería fue mala 51.6%, regular 38.7% y buena 9.7%. Las conclusiones fueron que existe relación entre la carga laboral y la satisfacción enfermero, con un coeficiente de correlación $Rho = 0.743$ y $p = 0.000$; es decir, la carga laboral afecta la calidad de la atención de enfermería, la satisfacción laboral y el agotamiento emocional; por todo ello, se deben reconocer la importancia de la satisfacción laboral y sus factores relacionados.

Velásquez (2022), en Lima; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la carga y la satisfacción laboral del profesional de enfermería de un Instituto Nacional de Salud. Realizó un estudio con enfoque cuantitativo, método descriptivo, transversal y correlacional; teniendo una muestra de 60 enfermeros; a quienes se les aplicó dos instrumentos validados. Los resultados fueron una carga laboral medio 81.7%, bajo 15% y alto 3.3%; asimismo, la satisfacción laboral del profesional de enfermería fue regular 41.7%, mala 31.7% y buena 26.7%. Las conclusiones fueron que existe relación significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral del enfermero, con un coeficiente de correlación $Rho = 0.457$ y $p = 0.001$; es decir, la carga de trabajo afecta la calidad de la atención de enfermería brindada al afectar el racionamiento implícito de la atención de enfermería, la satisfacción laboral y el agotamiento emocional; por ende, los directivos deben de supervisar estos factores y la provisión de las mejores estrategias relacionadas conducirán en última instancia a mejorar la calidad de la atención de los enfermeros.

Regalado (2022), en Lima; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de una Institución Privada de Salud. Realizó un estudio con enfoque cuantitativo, método descriptivo, transversal y correlacional; teniendo una muestra de 85 enfermeros; a quienes se les aplicó dos instrumentos validados. Los resultados fueron carga laboral alto 70.6%, medio 27.1% y bajo 2.4%; asimismo, la satisfacción laboral fue regular 58.8%, buena 25.9% y mala 15.3%. Las conclusiones fueron que existe relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación $Rho = 0.427$ y $p = 0.000$; es decir, las interacciones entre la carga de trabajo y atributos del ambiente de trabajo fueron significativas, indica un efecto amortiguador del entorno de trabajo en relación entre carga de trabajo y satisfacción laboral, de modo que enfermeros que ejercen en entornos de mayor apoyo tenían menos probabilidad de sentirse insatisfechas incluso cuando sus cargas de trabajo se consideraban pesadas.

(Moreno et al., 2019), en Lima; tuvieron como objetivo establecer la relación entre la carga laboral y la satisfacción en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Realizaron un estudio con enfoque cuantitativo, método descriptivo, transversal y correlacional; teniendo una muestra de 100 enfermeros; a quienes se les aplicó dos instrumentos validados. Los resultados fueron una carga laboral medio 60.0%, alto 23.0% y bajo 17.0%; asimismo, la satisfacción en el trabajo del profesional de enfermería fue regular 79.0% y buena 21.0%. Las conclusiones fueron que existe relación entre la carga laboral y la satisfacción enfermero, con un coeficiente de correlación de Spearman que evaluó $Rho = 0.892$ y $p = 0.004$; es decir, los enfermeros son el grupo más grande en la fuerza laboral del sector de la salud y la primera línea de atención al paciente de emergencias, donde las percepciones de la carga de trabajo están afectando la satisfacción laboral de los enfermeros y con ello la retención de esta fuerza laboral.

Campos (2019), en Lima; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras que están laborando en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. Realizó un estudio con enfoque cuantitativo, método descriptivo, transversal y correlacional; teniendo una muestra de 42 enfermeros; a quienes se les aplicó dos instrumentos validados. Los resultados fueron una carga laboral del enfermero medio 76.2% y alto 23.8%; asimismo, la satisfacción del profesional de enfermería fue mala 66.7%, regular 28.6% y buena 4.8%. Las conclusiones fueron que existe relación entre la carga laboral y la satisfacción enfermero, con un coeficiente de correlación de Spearman que evaluó $Rho = 0.691$ y $p = 0.000$; es decir, la carga de trabajo percibida se asocia con una mayor intención de abandonar la ocupación, mediada por la satisfacción de enfermeros con el equilibrio entre la vida laboral y personal, estos aspectos están bajo el control de quienes gestionan esta fuerza de trabajo y deben ser

fundamentales para las estrategias de gestión de recursos humanos en la atención de la salud.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar la relación entre la carga laboral y las condiciones físicas y materiales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Identificar la relación entre la carga laboral y los beneficios laborales y remunerativos en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Identificar la relación entre la carga laboral y la política administrativa en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Identificar la relación entre la carga laboral y las relaciones sociales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Identificar la relación entre la carga laboral y el desarrollo personal en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Identificar la relación entre la carga laboral y el desempeño de tareas en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Identificar la relación entre la carga laboral y la relación con la autoridad en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

1.4. Justificación

Justificación Teórica. El presente estudio contribuirá en ampliar el conocimiento de la carga laboral y satisfacción del enfermero ya que al evidenciar los hallazgos encontrados estos contribuirán a comprender mejor la magnitud del problema en la salud ocupacional; posibilitando el desenvolvimiento de estrategias que permitan intervenciones preventivas, facilitando así la toma de decisiones en el manejo de la gestión administrativa de enfermería con la finalidad de disminuir la carga laboral y de esta manera elevar la satisfacción laboral mediante el proceso de mejora continua enfocados en la calidad de cuidado humanizado.

Justificación Metodológica. El estudio es cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional entre las variables de la carga laboral y satisfacción del enfermero aplicando instrumentos validados y reconocidos en el ámbito internacional y el contexto de nacional; asimismo, servirá como modelo referencial para la realizar de estudios similares abordando con ello su situación problemática, los estudios previos, la base teórica y su metodología.

Justificación Práctica. El estudio permitirá conocer la praxis del enfermero respecto a la carga y satisfacción laboral, informando los resultados al área de recursos humanos para que evalúen la problemática y apliquen un plan de intervención acorde a las necesidades; además, aporta una línea de base que servirá para la formulación de actividades, estrategias o un programa de intervención; permitiendo estas acciones orientar actividades preventivo-promocionales que permita afrontar la sobrecarga e insatisfacción, logrando así se prevea las complicaciones y repercusiones asistenciales, optimizar los conocimientos y habilidades mediante capacitaciones especializadas en concordancia con la real demanda asistencial.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

1.5.2. Hipótesis Específicas

Existe relación entre la carga laboral y las condiciones físicas y materiales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Existe relación entre la carga laboral y los beneficios laborales y remunerativos en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Existe relación entre la carga laboral y la política administrativa en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Existe relación entre la carga laboral y las relaciones sociales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Existe relación entre la carga laboral y el desarrollo personal en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Existe relación entre la carga laboral y el desempeño de tareas en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Existe relación entre la carga laboral y la relación con la autoridad en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. Carga laboral

Es la sensación de estar abrumado o estresado en el trabajo, en cualquier momento en el sector laboral de hoy en día suele ser muy acelerado, en la cual se presta poca o ninguna atención a la sobrecarga de trabajo; comprensiblemente, se debe trabajar, por ello, se debe aprender a evitar la carga de trabajo y aun así realizar las labores o responsabilidades laborales, el trabajo es necesario para prosperar y poder subsistir, lograr ambos propósitos puede hacerse realidad con la información y mentalidad correcta (Pérez et al., 2020).

Ocurre cuando la responsabilidad de un trabajo determinado son mayores al tiempo, recursos o conjunto de habilidades disponibles; en otras palabras, desbordan las capacidades para poder realizarlas en el tiempo que debe hacerlo, a veces, la carga no se trata solo de trabajar horas extras y salir del lugar de trabajo más tarde de las horas laborales requeridas; podría tratarse de asumir tareas que están por encima de las habilidades con las que se cuenta; por tanto, el esfuerzo a realizar se extiende más allá de capacidades (Almenyan et al., 2021).

Es entonces que el individuo debe esforzarse más allá de su capacidad con la que cuenta y que le permite la realización de sus actividades normalmente y para que se ofrezca los resultados satisfactorios esperados por el empleador o la organización en donde labora. En el lugar de trabajo en la actualidad que está impulsado por la tecnología, existe una tendencia a incluir más tareas diariamente en un intento por ser más productivo, la sensación de lograr productividad es, de hecho, un refuerzo que los empleadores exigen, por desgracia esta dirigirá al estrés al asumir más carga de lo que se puede manejar (Martin et al., 2021).

La carga laboral en los enfermeros se define como todo el trabajo de enfermería que debe llevarse a cabo durante un período de tiempo definido; sin embargo, recientemente se definió como la cantidad de tiempo y cuidados que un enfermero dedica directa e indirectamente a pacientes, lugar de trabajo y desarrollo profesional (Chang et al., 2019).

La carga de trabajo en la profesión de enfermería, a menudo se subestima o ignora que junto también se encuentra el abundante trabajo estresante; debe tenerse en cuenta sus consecuencias, ya que sus efectos sobre la salud o los problemas sociales suelen manifestarse en algún momento desencadenando conflictos en la institución y en su vida personal y social; la carga en los enfermeros es definida como la cantidad desproporcionada de trabajo en un período de tiempo, esta situación de presión constante conduce a desarrollar estrés y cuando se mantiene por mucho tiempo se puede presentar síntomas de burnout (Acosta et al., 2020).

Es decir, se ponen a prueba tanto la fuerza física como la mental y la capacidad de recuperación innata, los enfermeros ya no pueden hacer frente a la tensión. La primera razón por la que ellos están sobrecargados de trabajo se debe a su intensa carga diaria, sus cargas de trabajo rigurosas son tan altas que la mayoría solo obtienen un día de descanso a la semana, especialmente durante esta pandemia, esta carga agotadora genera estrés severo en los enfermeros, si bien cualquier enfermero puede comprometerse seriamente, enfermeros novatos pueden ser más susceptibles a saturarse en el trabajo fácilmente (Saltos et al., 2019).

Trujillo (2022) Esto último es debido a que están tratando de demostrar sus habilidades y encajar con sus demás colegas ya experimentados, para minimizar la probabilidad de agotamiento, aprender a administrar su carga de trabajo y otros compromisos es clave para todos los enfermeros. Hay muchos síntomas de sobrecarga de trabajo, todos los cuales pueden afectar negativamente a los enfermeros, los compañeros de trabajo y los pacientes. Muchas veces el cansancio extremo a consecuencia de largas horas de trabajo, pueden influir en el fracaso laboral y personal, su influencia en el desempeño laboral es

directo.

La enfermera emergencista

OMS (2022) Es una especialidad dentro del campo de enfermería profesional que se enfoca en el cuidado de pacientes con emergencias médicas que sufren lesiones o enfermedades repentinas; es decir, que requieren atención inmediata para evitar discapacidad a largo plazo o la muerte; asimismo, establece prioridades, monitorea y evalúa continuamente a pacientes graves, apoya y atiende a las familias, supervisa al personal de salud y enseña a pacientes y familias dentro de un entorno de atención de alta presión y con tiempo limitado.

Servicio de Emergencia

OMS (2022) Son aquellas actividades de atención inmediata, traslado y comunicación realizados con el fin de proveer los servicios de salud a pacientes de urgencias o emergencias; es decir, un servicio de atención proporcionado para evaluar y/o tratar cualquier condición médica de tal manera que un profesional calificado brinde una atención inmediata no programada; asimismo, los servicios especializados para atender pacientes hospitalizados y ambulatorios para estabilizar, aliviar o eliminar una condición médica de emergencia.

Carga laboral en los servicios de emergencia

OMS (2022) Es la cantidad de trabajo aportado por los diferentes profesionales de emergencias, en un contexto operativo de referencia, la cual depende de las necesidades requeridas por los usuarios finales, de las actividades de las demás unidades operativas de la misma institución, y de las metas de producción dadas; para medir la carga de trabajo debemos centrarnos en las condiciones de demanda y de prestación del servicio de

emergencias.

Dimensión 1. Carga laboral física: En el trabajo diario la carga laboral permite que el enfermero le permita estar en posiciones tanto de pie como sentado, es importante que se mantenga la posición erecta de la columna durante el turno, con el objetivo de evitar lesiones; otra de las posiciones que deben ser asumidas es el mantener los brazos por debajo de los hombros, el desgaste de las articulaciones se acelera cuando se ejerce presión elevada; los desplazamientos en la jornada pueden exigir un despliegue de gran energía tanto muscular o articular, esto puede generar estrés, sueño y somnolencia en el turno (Cornejo et al., 2019).

Dimensión 2. Carga laboral psicológica: En el área de emergencias la atención está más agudizada por el elevado tránsito y demanda de pacientes, la concentración y despliegue de energías es sometido a presión por la enfermera en jefe que debe supervisar las actividades en el área. El enfermero debe aprovechar los cortos periodos de inactividad que podría darse para relajarse y descansar un poco, ya que el desgaste mental es muy alto, debido muchas veces se ve superado por demanda de atención en el servicio, la documentación, medicación y supervisión de signos vitales demandan mucha presión psicológica (Bustamante, 2021).

Dimensión 3. Carga laboral comportamental: El enfermero puede cometer algún error por la tremenda presión que acarrea atender pacientes en estado crítico, la actitud debe estar de acorde y a la altura de las demandas percibidas. Los malos comportamientos incluyen renuencia a responder preguntas, llamadas telefónicas en el área, impaciencia con las preguntas, lenguaje inapropiado o entonación de voz agresiva, intimidación y violencia como arrojar objetos, empujar, la no privacidad, señalar con el dedo (Mariel et al., 2022).

Dimensión 4. Carga laboral de afrontamiento: Es necesario que el enfermero enfrente situaciones tal como van surgiendo, por ello reciben capacitaciones regulares en la cual lo dotan de nuevos conocimientos en los momentos más estresantes y difíciles; las capacidades de estos profesionales les permiten ser multifacéticas y trabajar en condiciones

adversas en donde tiene que adaptarse a las situaciones que se presentan (Castro, 2020).

2.1.2. Satisfacción laboral de enfermería

Cuando se habla de la satisfacción se refiere a la medida de pensamientos positivo que consisten en los procesos de uso y aprendizaje de los individuos, está directamente relacionado con la eficacia y eficiencia, proporcionando una medida de las emociones, pensamientos, ideas y actitudes de los individuos. Cuanto más satisfecho está un individuo mejor funciona en las diversas áreas de su vida, es la consecuencia emocional de obtener metas u objetivos dando beneficios en la vida diaria, contribuye a la eficiencia, eficacia en la medida en que se satisfacen necesidades, y se cumplen expectativas (Mejía et al., 2019).

Sin lugar a dudas cuando se menciona la satisfacción de enfermería está dirigida a la atención en sí, para aumentar la satisfacción del paciente en los servicios de emergencia, es necesario que el personal este bien capacitado, en el servicio sobre la educación y comunicación que debe establecer con el paciente, y continuamente reajustando las prácticas de cuidados. Pero si se habla de satisfacción plena, es cuando los enfermeros se encaminan a los cuidados holísticos, el establecimiento de una comunicación y trabajo eficiente entre los colegas y superiores inmediato, jefatura de la institución, también aumentar la adaptación de pacientes a la enfermedad y aumentando los estándares de calidad (Avella et al., 2021).

En el hospital siempre se trata de aumentar el nivel de salud, por ello es importante que los trabajadores de salud de primera línea, tengan las condiciones o se les brinden las herramientas para que puedan desplegar todo su talento. Es más que sabido que instituciones de salud que brindan mayor apoyo a sus trabajadores tienen desempeños sobresalientes, y logran dar soluciones estructurales del servicio, brindando nuevas alternativas de atención, reduciendo tiempos y costos sin perder la eficacia en la atención; no puede existir satisfacción de los enfermeros en un área tan agitada de emergencia si es que no se mantienen estándares de calidad que puedan ser sostenibles en el tiempo (Romani et al., 2019).

Es indudable que la calidad está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral, ya que personal de enfermería que este en buenas condiciones de aprendizaje, maneje técnicas comunicacionales avanzadas, que tenga salarios aceptables para el trabajo realizado, que las instalaciones cuenten con los mínimos requisitos para la realización de su trabajo, y que tenga optimas relaciones en el entorno hospitalario son los condicionantes que permiten alcanzar las expectativas y el cumplimiento de objetivos laborales y personales; en servicios de salud se puede definir también como satisfacción de expectativas y necesidades de los pacientes lógicamente, en todos los procesos de atención del área (Jaime, 2020).

La profesión de enfermería, refiere a la relación con el ambiente de trabajo, las condiciones psicológicas, sociales y físicas, salarios, problemas, riesgos laborales, trabajo a un ritmo duro, sistema de vigilancia, apreciación del trabajo realizado, falta de promoción, promoción y oportunidades de promoción insuficiencias o insatisfechas, rol profesional y descripción del puesto con cierta incertidumbre y una imagen de la profesión en la sociedad; todas estas necesidades cuando no son realizadas o cuando su realización no está concretada surge como un impedimento, que después de los hechos que han vivido y de los casos que han visto, producen efectos negativos como la desesperación y desesperanza (Canzas, 2022).

Es evidente la satisfacción del paciente y los resultados mejoran significativamente, todas las personas del equipo trabajan juntas hacia el objetivo común de mejorar la salud del paciente y brindar el nivel de atención más alto posible. Cuando los enfermeros forman parte de equipos coordinados con líneas de comunicación organizadas, pueden sentirse más felices con sus responsabilidades diarias en el lugar de trabajo. Los enfermeros que tienen supervisores atentos que controlan y evalúan su trabajo, suelen ser más responsables de la atención que brindan, además tasas más bajas de rotación del personal, al haber menos ausentismo laboral y renuncias como son la deserción laboral por desmedro a sus labores, logran un compromiso mejorado con la institución de salud en la que trabajan (Asto, 2021).

Dimensión 1. Condiciones físicas y materiales: Representan todos los elementos con que puede contar el enfermero para desempeñar sus labores, utilizando las herramientas con que disponga la institución incluyendo la tecnología; el servicio de emergencia puede resultar caótico cuando la demanda de pacientes suele ser alta, sin embargo, es necesario mantener organizado las tareas del área, quiere decir que los enfermeros son los encargados de poner orden y mantener la estructura del equipo médico con que se trabaja; no existe una mejor oportunidad de brindar y desarrollar el potencial en este servicio, aunque los novatos suelen tener dificultades para mantener un desempeño sin contratiempos (Marcelo, 2019).

Dimensión 2. Beneficios laborales y remunerativo: En los últimos años el sector salud ha tenido victorias laborales en la cual han ganado luchas para que se les sea reconocidos derechos fundamentales e irrenunciables uno de ello es la remuneración justa y de acuerdo a las capacidades, tiempo de servicio y complejidad de la labor realizada. Aunque en los enfermeros que recién han ingresado a las instituciones de salud como son los hospitales el salario puede no ser muy satisfactorio, sin embargo, en los últimos años las instituciones de salud cada vez más tienen una gran demanda de contratar a enfermeros con múltiples habilidades y talentos, esto último puede servir para ir a los mejores hospitales nacionales y tener una remuneración digna y acorde con sus capacidades (Clavo et al., 2019).

Dimensión 3. Política administrativa: Es la parte modular de toda institución de salud, el contar con una política competente y que vaya de la mano con la realidad que viven miles de enfermeros, ciertamente que las grandes instituciones de salud han sufrido el abandono del gobierno, en la jefatura pueden crear las condiciones para mejorar los resultados macro de las instituciones; todo buen enfermero sabe deben acatar las directrices de la institución que están estandarizadas en diversos protocolos que deben cumplir, así como ser conscientes son activos participantes en la consecución de objetivos estratégicos, que constantemente se ajustan a las necesidades de salud de la comunidad (Tello, 2021).

Dimensión 4. Relaciones sociales: Es una parte importante el bienestar social, se puede definir como la capacidad para interactuar efectivamente con las personas, los enfermeros conocen el poder transformador de la conexión social; algunas veces los pacientes se alegran cuando los amigos los visitan o encontrar la voluntad de vivir cuando el enfermero toca las fibras más sensibles apoyándolos moralmente; cuando los horarios son flexibles y tolerados en cierta forma puede ser factible que puedan aceptarse ciertos cambios, las horas de trabajo pueden ser propicias para mantener buenas relaciones (Huanca, 2019).

Dimensión 5. Desarrollo personal: Un buen gerente de la institución toma en cuenta la opinión del personal que está bajo su mando, muchas veces la jefatura es vista como algo separado del trabajo en campo. Por ello las organizaciones de salud deben tomar en cuenta las opiniones de los enfermeros, y detectar ciertas características esenciales para poder avanzar ciertas áreas que tengan dificultades, el comportamiento debe ir de acuerdo al profesionalismo, esto quiere decir que el trabajo conjunto y efectivo se da en entornos en donde se trabaja en equipo con relaciones de trabajo saludables y cordiales (Angulo, 2019).

Dimensión 6. Desempeño de tareas: El jefe de personal puede delegar tareas a ciertos enfermeros con talentos en áreas como la investigación, el uso de nuevas técnicas para la intervención propiamente en los cuidados, tratamientos, medicación, procedimientos complejos, etc.; no obstante, los enfermeros cuentan con un tiempo reducido, y deben tomar decisiones sobre marcha, a pesar de estar trabajando con limitaciones (Escalante et al., 2022).

Dimensión 7. Relación con la autoridad: La tarea organizativa en el área de emergencia lo ordena la jefatura y delega responsabilidades con el jefe de personal, que es un enfermero de experiencia que adecua el ambiente laboral y lo hace ameno y saludable. La jefatura recibe periódicamente del jefe de personal de emergencia las actualizaciones sobre los avances y metas logradas, posibles falencias, se promociona enfermeros talentosos, se capacita y verifica el cumplimiento de protocolos y metas institucionales (Campos, 2020).

Teoría del afrontamiento de Callista Roy

Sor Callista Roy se basó en los científicos Ludwingg Von Bertalanffy creador de la Teoría General de Sistemas y Harry Helson cuya creación fue la Teoría de la Adaptación, que ha brindado una gran aportación en el campo humanístico, el cual pretende explicar la prestación del individuo para hacer frente al afrontamiento a la carga en el trabajo; es decir, los pacientes son considerados seres holísticos que necesitan de los estímulos para adaptarse, en gran parte importante en el modelo de Roy lo conceptualiza como aquella reacción que provoca una respuesta, a la vez interrelacionada con son las acciones humanas con el medio ambiente que lo rodea inmersos en un constante manera de adaptación (Osorio et al., 2019).

A la vez lo clasifico en estímulos focales, contextuales y residuales, describió 4 modos de adaptación que vienen hacer las manifestaciones reguladores y connotadores, modo fisiológico o físico que consisten en la oxigenación, descanso, protección y nutrición; el segundo modo la autoconcepción de identidad o grupo que implica tener una propia identificación corporal defendiendo ideales propios; la función de rol se centra en el rol que representa la persona e identificar posicionamiento en la sociedad (Giraldo et al., 2021).

El modo interdependencia se relaciona en relacionar a través del dar y recibir amor, afecto, respeto y valor, cuya consecución a través de comunicación y eficacia en la relación. Callista Roy también incorpora los niveles de adaptación que los considera en tres niveles el integrado donde describe las funciones y estructuras de los procesos vitales que tienen un funcionamiento como un todo y no algo que actúa separadamente; el nivel compensatorio asevera que los mecanismos tanto de los que se encargan de regular y de cognición se encargan de activar la búsqueda de respuestas que den como resultado una adaptación eficaz, y el nivel comprometido, son todas aquellas respuestas que son consideradas inadecuadas y tienden a obstaculizar o complicar la respuesta adaptativa (Román et al., 2021).

Teoría bifactorial de la satisfacción formulada de Herzberg

Herzberg, considerado por muchos como el pionero de los teóricos de la satisfacción, Herzberg investiga las técnicas que utilizan para motivar a los individuos y examina en detalle los pasos que toman las instituciones para aumentar la satisfacción de sus subordinados y de esta manera elevar valores humanos dentro de la organización; Herzberg mencionaba los individuos se les brinda las herramientas, se les brinda apoyo en la jefatura brindando soporte logístico, cumpliendo las expectativas y necesidades básicas y elevando el conocimiento se logra resultados de alto valor organizacional (Arévalo et al., 2020).

La satisfacción de necesidades de los empleados es la clave, Herzberg determina algunos factores que afectan la satisfacción, y formula su teoría basada en estos dos factores, a los que llama factores de satisfacción y factor de higiene; lo cual también puede interpretarse como satisfacción intrínseca y extrínseca, Herzberg, encuentra que existe una diferencia entre factores que satisfacen a los empleados y factores que afectan la satisfacción; menciona que los factores internos o satisfactorios, y factores relacionados con actitudes negativas hacia el trabajo en la institución son los factores extrínsecos (Mejía et al., 2021).

Según Herzberg, estos factores se unen para afectar seriamente la satisfacción, la felicidad y el éxito en la vida laboral, los factores de higiene se pueden denominar como políticas organizacionales o de la institución, las relaciones, las condiciones de trabajo, la remuneración o salario, el estatus donde se posiciona el subordinado, la seguridad que espera contar de la institución el individuo. Entre los factores de satisfacción se encuentran el éxito representado en la sensación auto percibida por el empleador de cómo llegar a ella, reconocimiento de los logros alcanzados, trabajo propiamente dicho en donde espera tener comodidad y ser agradable, responsabilidad, progreso esperado, y crecimiento laboral que espera contar con nuevas habilidades y destrezas que lo ayudan al desarrollo (Salazar, 2019).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de estudio

El estudio es hipotético-deductivo, cuantitativo, no experimental correlacional y básico.

Método hipotético-deductivo porque se dedujo una hipótesis de la teoría y se recopilan evidencias observables para ser probadas o contrastadas (Hernández et al., 2021). El presente estudio se fundamentó ya que pretende contrastar la aceptación o rechazo de la prueba de hipótesis entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería.

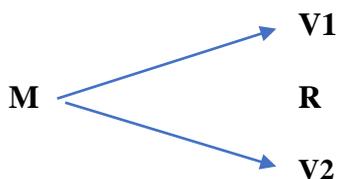
Gallardo (2021) Enfoque cuantitativo porque recopiló datos de los encuestados que se basan en cifras numéricas y utilizó diversa herramienta estadística para obtener resultados

El estudio se fundamenta en que los resultados fueron en porcentajes de una carga laboral bajo, medio o alto, y la satisfacción en el profesional de enfermería mala, regular o buena.

Cortés (2021) Diseño no experimental correlacional porque examinan fenómenos sin manipulación alguna de las condiciones que experimentan la relación entre las variables. El estudio se fundamenta en que se trabaja con una sola muestra observable de enfermeros para establecer si la sobrecarga laboral influye en la satisfacción laboral de enfermería.

Tipo básico porque se origina en un marco teórico con el objetivo es incrementar el conocimiento científico sin contrastarlo con ningún aspecto práctico (Rodríguez et al., 2021). El presente estudio se fundamenta en que se afianzara los conocimientos de la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería sin llevarlos a la práctica solo describirlos.

El esquema que representa la relación entre las dos variables de estudio es:



Donde:

V1 : Carga laboral

V2 : Satisfacción de enfermería

M : Profesionales de enfermería

R : Relación entre variables

3.2. **Ámbito temporal y espacial**

El Hospital San Juan de Lurigancho; ubicado en la Av. Canto Grande, en el distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, región Lima, DISA Lima Este; el presente estudio se desarrolló en el Servicio de Emergencia que es la unidad encargada de brindar atención inmediata, cuenta con equipo de salud altamente calificado técnico y científico para cumplir los altos estándares de calidad internacionales, el cual estuvo conformado por una enfermera jefe, médicos especialistas, profesionales de enfermería y técnicos de enfermería; asimismo, la atención en el servicio es de lunes de domingo durante las 24 horas del día.

3.3. **Variables**

V1: Carga laboral

V2: Satisfacción de enfermería

3.4. **Población y muestra**

La población del estudio estuvo conformada por los 30 profesionales de enfermería asistenciales que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Criterios de inclusión:

- Enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.
- Enfermeros nombrados y contratados.
- Enfermeros que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Enfermeros con cargo administrado.
- Enfermeros que se rehúsen participar en el estudio.
- Enfermeros de vacaciones o descanso médico.

3.5. Instrumentos

Instrumento 1. Cuestionario de carga laboral en el profesional de enfermería, elaborado por Bridith Margarita Campos Taquire, en Perú, en su investigación sobre la: “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019”, que fue realizado en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; consta de 37 ítems o indicadores, según dimensiones física (12 ítems), psicológica (08 ítems), comportamental (08 ítems), y de afrontamiento (09 ítems); cuya escala de medición (nunca=1, casi nunca=2, algunas veces=3, casi siempre=4 y siempre=5); y teniendo el valor final de carga laboral en el nivel baja (37 – 91), media (92 – 159) y alta (160 – 185).

Instrumento 2. Cuestionario de satisfacción en el profesional de enfermería, de Bridith Margarita Campos Taquire, sobre: “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras”; consta de 22 ítems, según dimensiones condiciones físicas y materiales (04 ítems), beneficios laborales y remunerativo (02 ítems), política administrativa (04 ítems), relaciones

sociales (02 ítems), desarrollo personal (02 ítems), desempeño de tareas (03 ítems), y relación con la autoridad (05 ítems); cuya escala de medición (nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4 y siempre=5); y teniendo el valor final de satisfacción laboral en el profesional de enfermería en el nivel mala (22 – 55), regular (56 – 94) y buena (95 – 110).

La validez de los instrumentos los realizó Bridith Margarita Campos Taquire, mediante el juicio de expertos en la Prueba Binomial para las variables de estudio acerca de la carga laboral ($p=0.016$) y la satisfacción en el profesional de enfermería ($p=0.018$).

La confiabilidad de los instrumentos los realizó Bridith Margarita Campos Taquire, mediante una prueba piloto plasmados en el Alfa de Cronbach para las variables de estudio acerca de la carga laboral ($\alpha=0.88$) y la satisfacción en el profesional de enfermería ($\alpha=0.89$).

3.6. Procedimiento

Primero, se gestionó el permiso a través de una carta de presentación otorgada por la Universidad Nacional Federico Villarreal, dirigida al director del Hospital San Juan de Lurigancho, adjuntando el proyecto de investigación, a fin de inscribir el presente estudio en la Oficina de Docencia e Investigación, para que brinde su firma de autorización del estudio.

Segundo, aprobada la autorización para la realización de la recolección de datos con el permiso de la enfermera jefe del Servicio de Emergencia y el consentimiento informado de los enfermeros, para establecer el cronograma de recolección de datos, con una duración de 20 a 30 minutos por cada participante, de lunes a viernes, durante el mes de marzo 2023.

3.7. Análisis de datos

Luego de terminar la recolección de datos, se realizó el procesamiento de datos

mediante el uso de los programas estadísticos Microsoft Excel 2021 y SPSS versión 26.0, para luego estos ser reportados y analizados en frecuencias y promedios (Tablas y/o Figuras), que serán presentados en los resultados o hallazgos descriptivos e inferenciales; así como la contrastación de las hipótesis con apoyo de la Prueba de Correlación de Spearman (R_{h0})

3.8. Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta al Comité de Ética de la Universidad Nacional Federico Villarreal y los principios bioéticos de Belmont: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Autonomía. Se respetó la decisión voluntaria de los participantes del presente estudio para que den su firma del consentimiento informado para entrar al trabajo de campo.

Beneficencia. La investigación fue en beneficio de los enfermeros, pacientes y la institución de salud para mejorar la organización laboral y elevar la satisfacción enfermero.

No Maleficencia. El estudio no causó ningún daño a los participantes del estudio porque su participación consistió en el llenado de dos instrumentos validados y confiables.

Justicia. Los profesionales enfermeros fueron respetados teniendo en consideración no discriminarlos, en cuanto a su género, etnia, edad, condición social, credo y política.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Datos generales del profesional de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Datos generales	Categorización	N	%
Edad	Menor de 30 años	3	10.0
	31 a 40 años	12	40.0
	41 a 49 años	10	33.3
	Más de 49 años	5	16.7
Sexo	Masculino	3	10.0
	Femenino	27	90.0
Estado civil	Soltero(a)	7	23.3
	Casado(a)	8	26.7
	Conviviente	12	40.0
	Divorciado(a)	2	6.7
	Viudo(a)	1	3.3
Condición laboral	Nombrado	8	26.7
	Contratado	22	73.3
Tiempo laboral	De 1 a 5 años	11	36.7
	De 6 a 10 años	15	50.0
	De 11 a 15 años	4	13.3
Total		30	100.0

Fuente: Elaboración propia

Nota: se evidencia que los profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, mayormente tienen edades comprendidas entre los 31 a 40 años 40% (12), son mujeres 90% (27), estado civil convivientes 40% (12), condición laboral contratados 73.3% (22), y tiempo laboral de 6 a 10 años 50% (15).

Figura 1

Datos generales del profesional de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

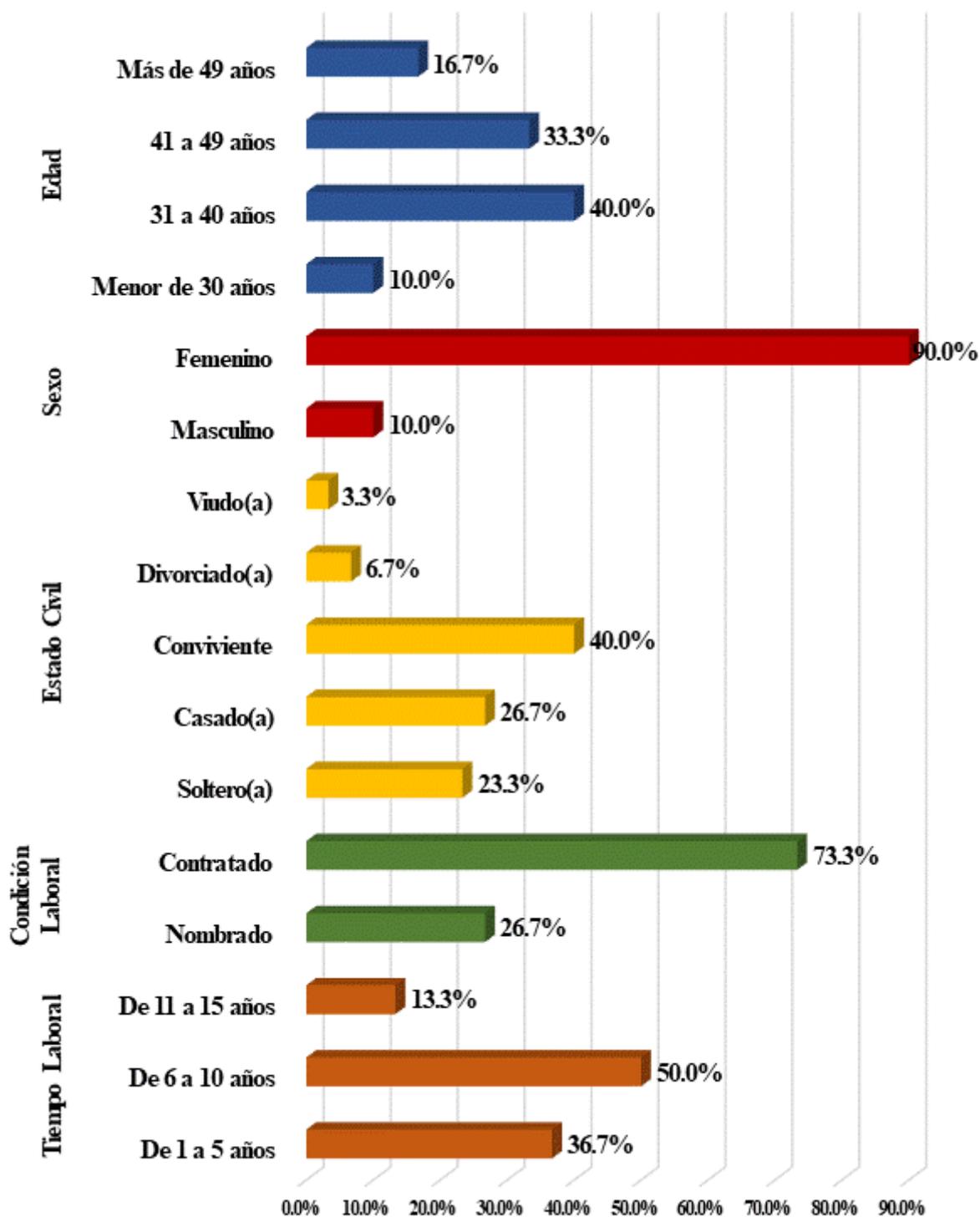


Tabla 2

Carga laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Carga laboral	N	%
Alta	6	20.0
Media	11	36.7
Baja	13	43.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se evidencia la carga laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, en mayor porcentaje es baja 43.3% (13), seguida de media 36.7% (11) y en menor porcentaje es alta 20% (6).

Figura 2

Carga laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

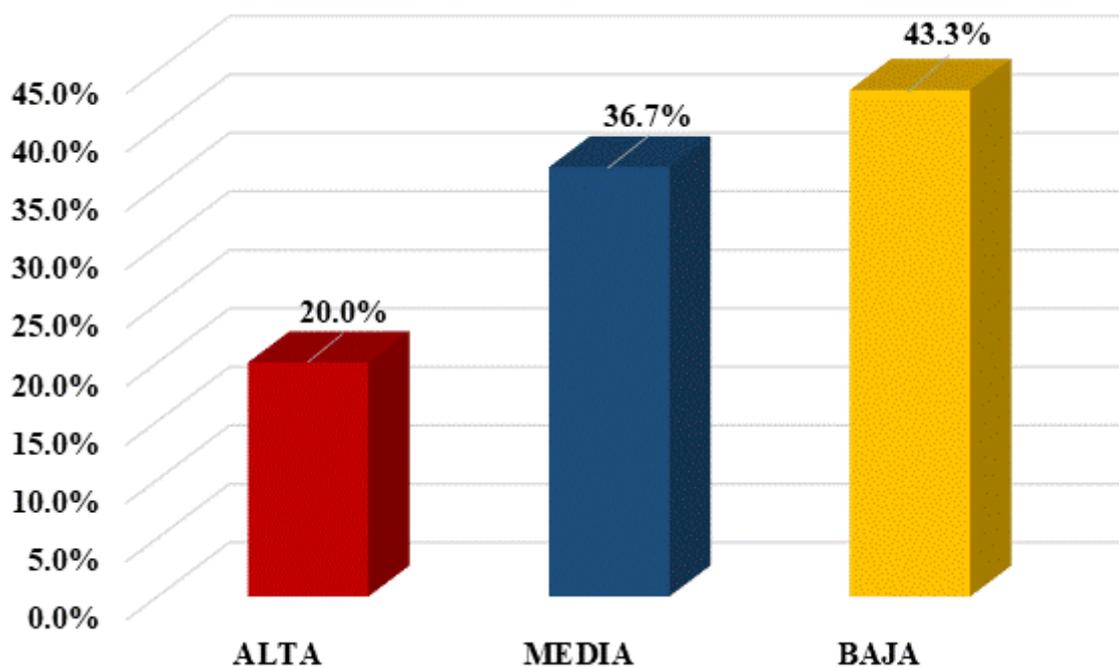


Tabla 3

Satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

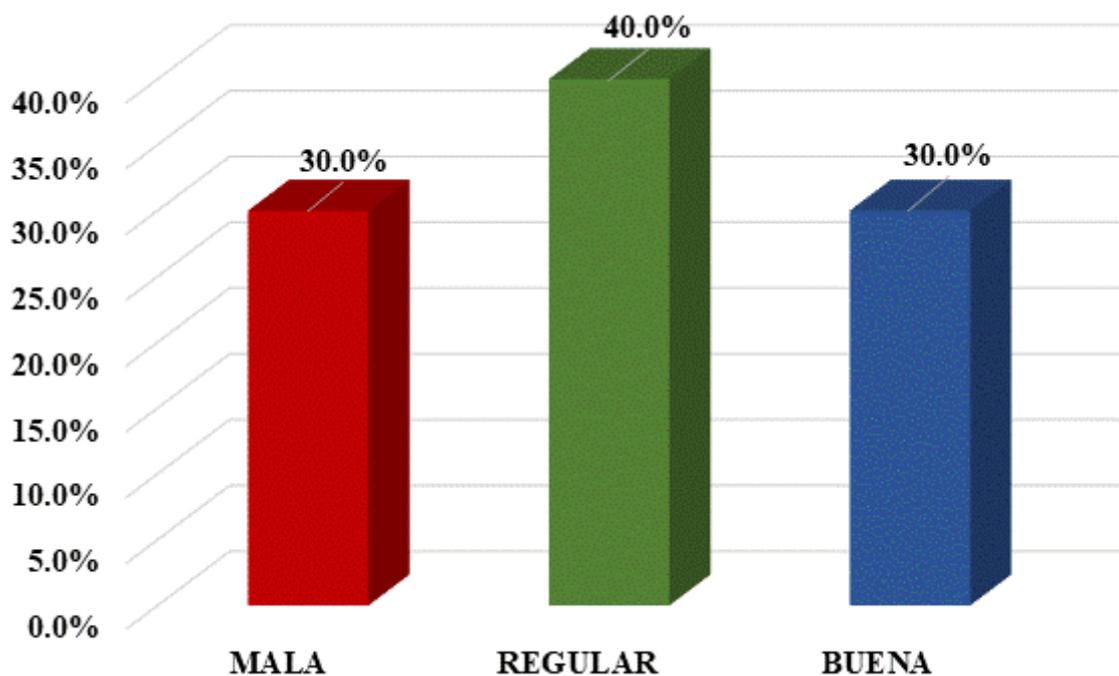
Satisfacción de enfermería	N	%
Mala	9	30.0
Regular	12	40.0
Buena	9	30.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se evidencia la satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, en mayor porcentaje es regular 40% (12), seguida de mala 30% (9) y en menor porcentaje es buena 30% (9).

Figura 3

Satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023



4.2. Resultados inferenciales

Tabla 4

Carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

		Satisfacción de enfermería						Total	
		Mala		Regular		Buena		N	%
		N	%	N	%	N	%		
Carga laboral	Alta	6	20.0	0	0.0	0	0.0	6	20.0
	Media	3	10.0	8	26.7	0	0.0	11	36.7
	Baja	0	0.0	4	13.3	9	30.0	13	43.3
	Total	9	30.0	12	40.0	9	30.0	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se evidencia ante una carga laboral alta presentan un nivel de satisfacción mala 20% (6), al percibir una carga laboral media presentan un nivel de satisfacción regular 26.7% (8), y la presencia de carga laboral baja presentan un nivel de satisfacción buena 30% (9).

Figura 4

Carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

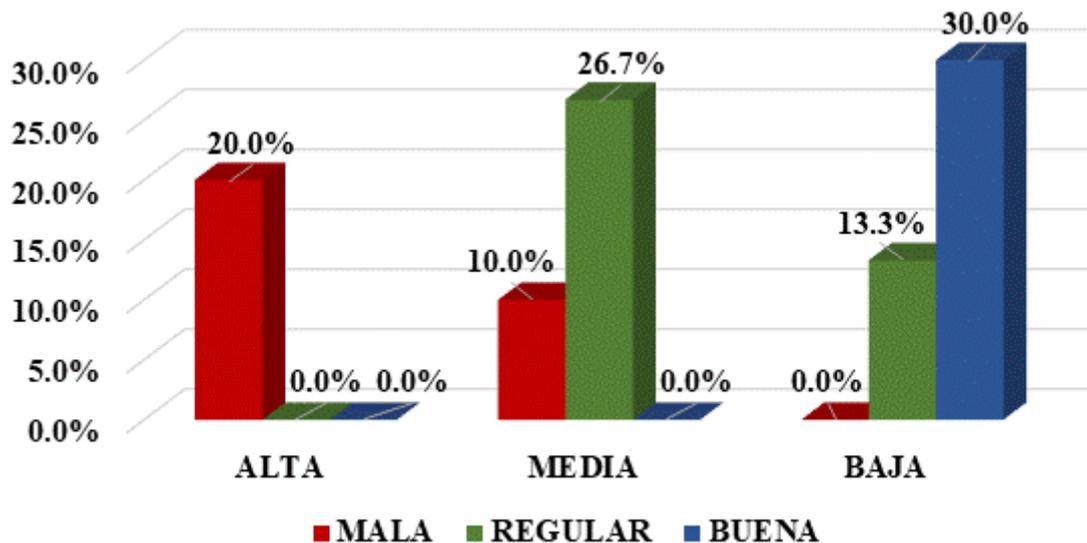


Tabla 5

Carga laboral y las condiciones físicas y materiales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

		Condiciones físicas y materiales						Total	
		Mala		Regular		Buena			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Carga laboral	Alta	2	6.7	4	13.3	0	0.0	6	20.0
	Media	1	3.3	10	33.3	0	0.0	11	36.7
	Baja	0	0.0	5	16.7	8	26.7	13	43.3
	Total	3	10.0	19	63.3	8	26.7	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se evidencia una carga laboral alta por condiciones físicas y materiales regulares 13.3% (4), una carga laboral media por condiciones físicas y materiales regulares 33.3% (10), y una carga laboral baja por condiciones físicas y materiales buenas 26.7% (8).

Figura 5

Carga laboral y las condiciones físicas y materiales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

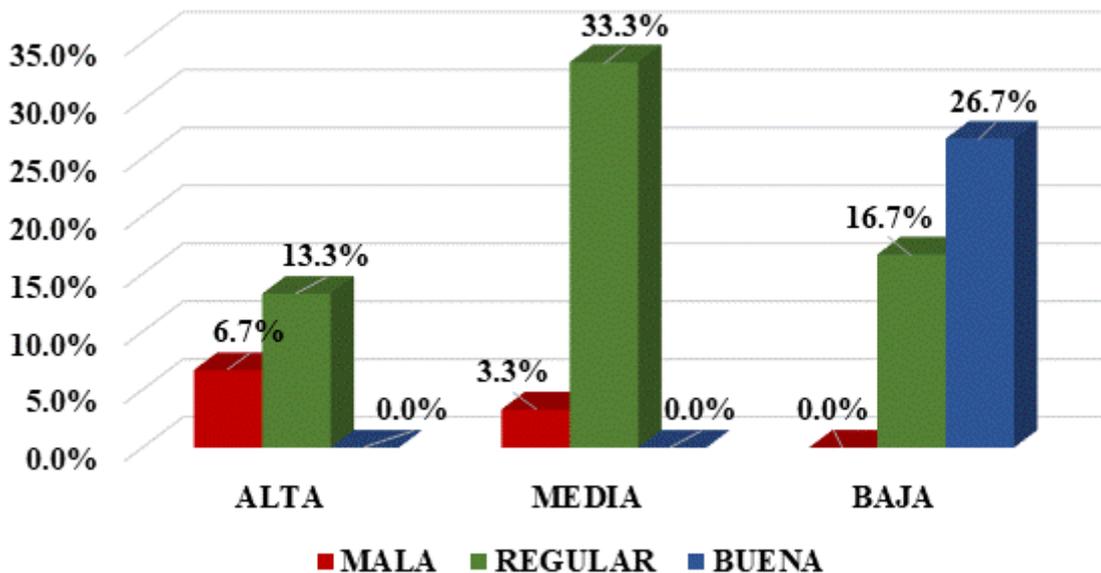


Tabla 6

Carga laboral y los beneficios laborales y remunerativos en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

		Beneficios laborales y remunerativos						Total	
		Mala		Regular		Buena		N	%
		N	%	N	%	N	%		
Carga laboral	Alta	6	20.0	0	0.0	0	0.0	6	20.0
	Media	5	16.7	6	20.0	0	0.0	11	36.7
	Baja	0	0.0	3	10.0	10	33.3	13	43.3
	Total	11	36.7	9	30.0	10	33.3	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se evidencia una carga laboral alta por beneficios laborales y remunerativos malas 20% (6), una carga laboral media por beneficios laborales y remunerativos regulares 20% (6), y una carga laboral baja por beneficios laborales y remunerativos buenas 33.3% (10).

Figura 6

Carga laboral y los beneficios laborales y remunerativos en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

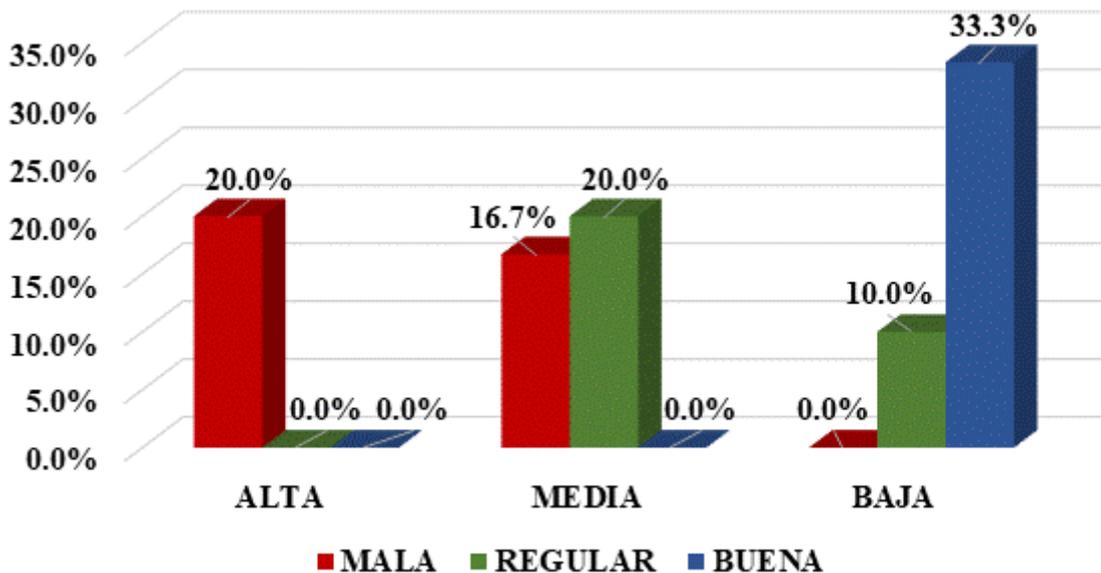


Tabla 7

Carga laboral y la política administrativa en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

		Política administrativa						Total	
		Mala		Regular		Buena		N	%
		N	%	N	%	N	%		
Carga laboral	Alta	4	13.3	2	6.7	0	0.0	6	20.0
	Media	2	6.7	9	30.0	0	0.0	11	36.7
	Baja	0	0.0	4	13.3	9	30.0	13	43.3
	Total	6	20.0	15	50.0	9	30.0	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se evidencia una carga laboral alta por una política administrativa mala 13.3% (4), una carga laboral media por una política administrativa regular 30% (9), y una carga laboral baja por una política administrativa buena 30% (9).

Figura 7

Carga laboral y la política administrativa en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

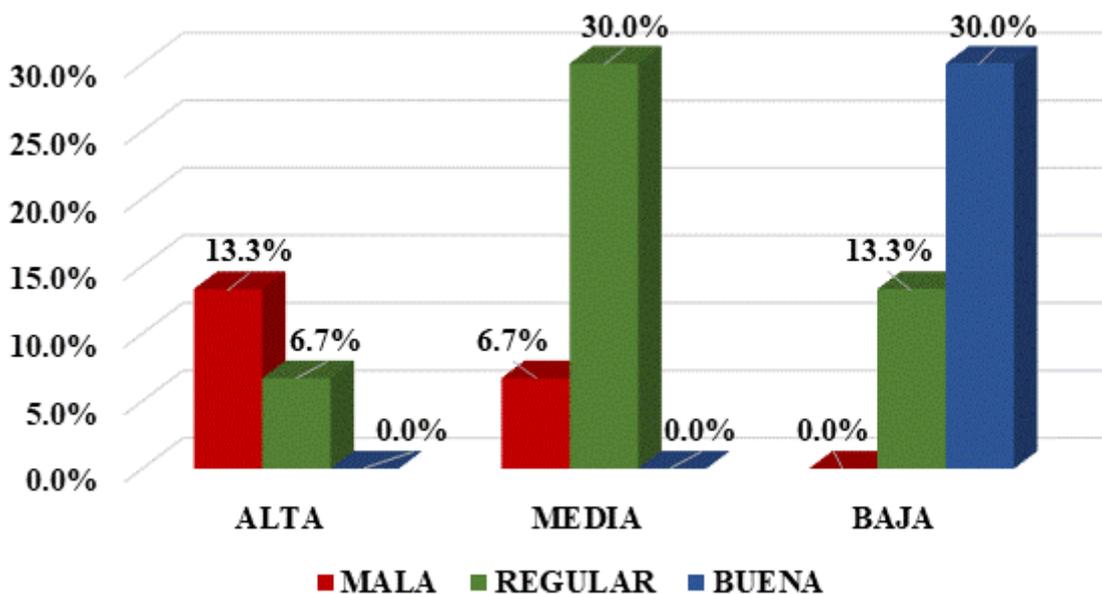


Tabla 8

Carga laboral y las relaciones sociales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

		Relaciones sociales						Total	
		Mala		Regular		Buena			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Carga laboral	Alta	2	6.7	4	13.3	0	0.0	6	20.0
	Media	2	6.7	9	30.0	0	0.0	11	36.7
	Baja	0	0.0	4	13.3	9	30.0	13	43.3
	Total	4	13.3	17	56.7	9	30.0	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se evidencia una carga laboral alta por las relaciones sociales regulares 13.3% (4), una carga laboral media por las relaciones sociales regulares 30% (9), y una carga laboral baja por las relaciones sociales buenas 30% (9).

Figura 8

Carga laboral y las relaciones sociales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

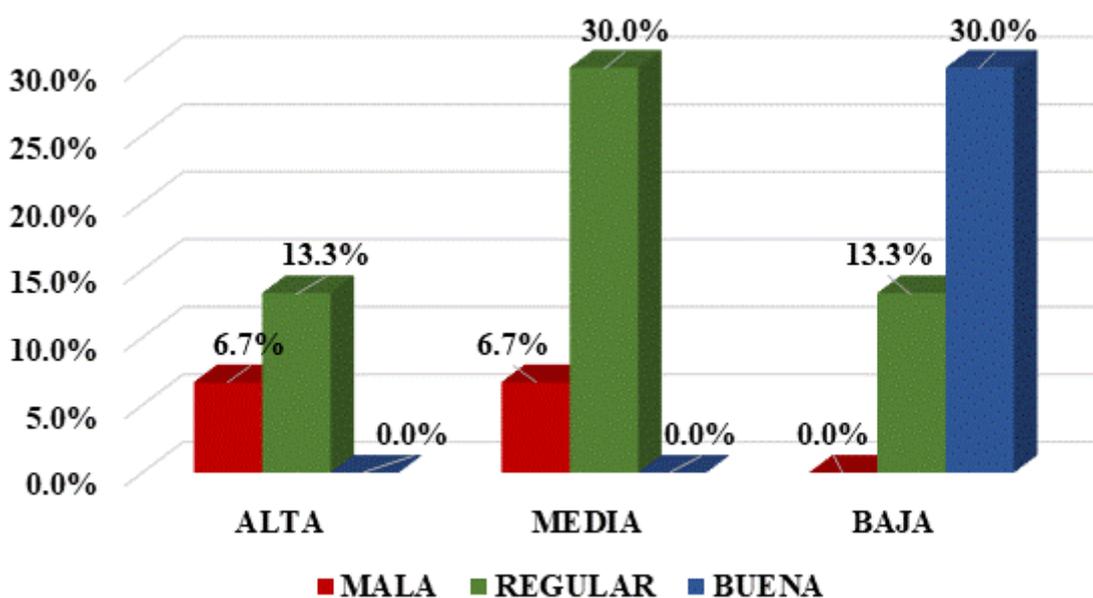


Tabla 9

Carga laboral y el desarrollo personal en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

		Desarrollo personal						Total	
		Mala		Regular		Buena			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Carga laboral	Alta	4	13.3	2	6.7	0	0.0	6	20.0
	Media	4	13.3	7	23.3	0	0.0	11	36.7
	Baja	0	0.0	4	13.3	9	30.0	13	43.3
	Total	8	26.7	13	43.3	9	30.0	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se evidencia una carga laboral alta por el desarrollo personal mala 13.3% (4), una carga laboral media por el desarrollo personal regular 23.3% (7), y una carga laboral baja por el desarrollo personal buena 30% (9).

Figura 9

Carga laboral y el desarrollo personal en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

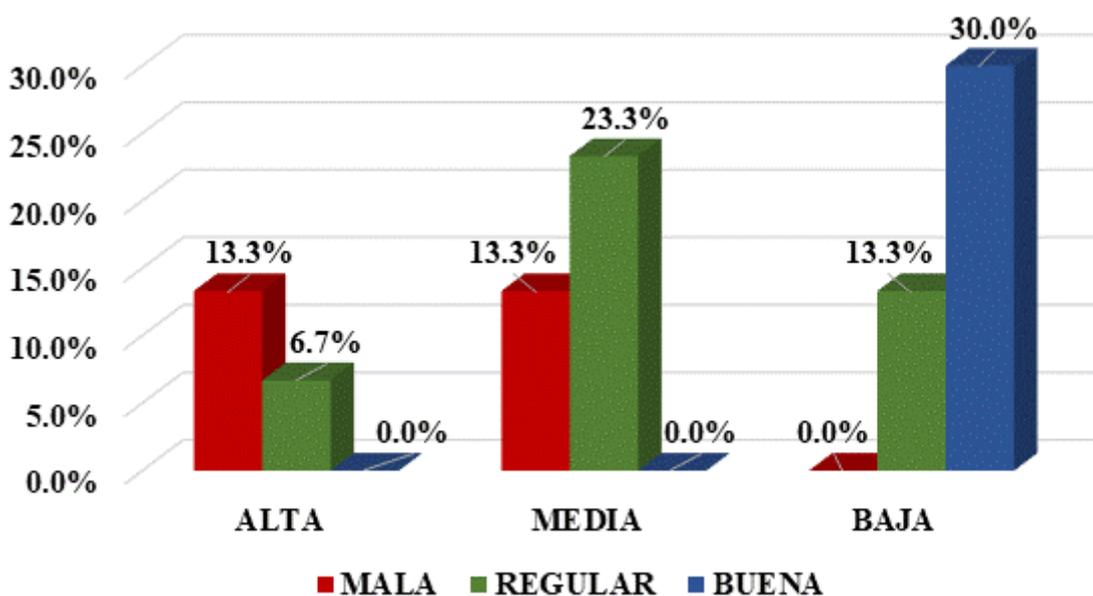


Tabla 10

Carga laboral y el desempeño de tareas en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

		Desempeño de tareas						Total	
		Mala		Regular		Buena			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Carga laboral	Alta	6	20.0	0	0.0	0	0.0	6	20.0
	Media	4	13.3	7	23.3	0	0.0	11	36.7
	Baja	0	0.0	8	26.7	5	16.7	13	43.3
	Total	10	33.3	15	50.0	5	16.7	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se evidencia una carga laboral alta por un desempeño de tareas mala 20% (6), una carga laboral media por un desempeño de tareas regular 23.3% (7), y una carga laboral baja por un desempeño de tareas regular 26.7% (8).

Figura 10

Carga laboral y el desempeño de tareas en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

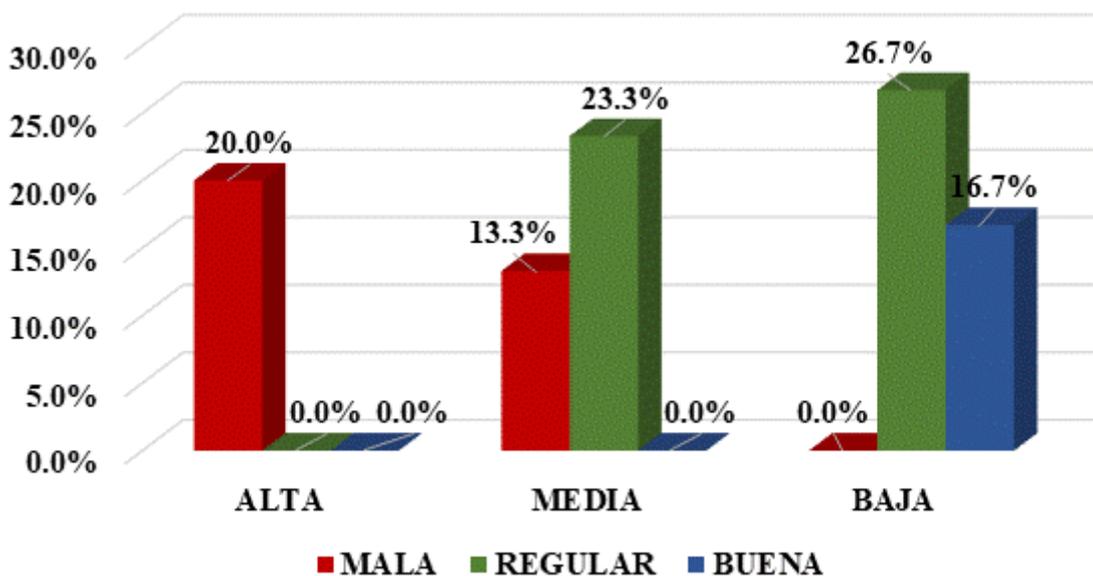


Tabla 11

Carga laboral y la relación con la autoridad en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

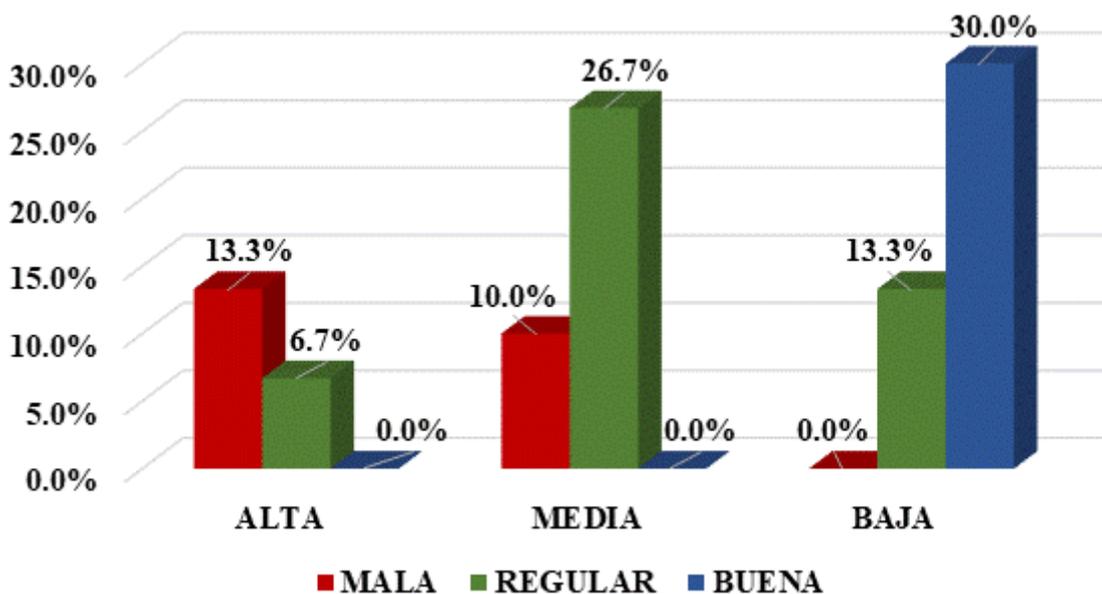
		Relación con la autoridad						Total	
		Mala		Regular		Buena			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Carga laboral	Alta	4	13.3	2	6.7	0	0.0	6	20.0
	Media	3	10.0	8	26.7	0	0.0	11	36.7
	Baja	0	0.0	4	13.3	9	30.0	13	43.3
	Total	7	23.3	14	46.7	9	30.0	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se evidencia una carga laboral alta por una relación con la autoridad mala 13.3% (4), una carga laboral media por una relación con la autoridad regular 26.7% (8), y una carga laboral baja por una relación con la autoridad buena 30% (9).

Figura 11

Carga laboral y la relación con la autoridad en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023



4.3. Contrastación de hipótesis

Prueba de Hipótesis General

Ha: Existe relación entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

H0: No existe relación entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis alternativa

Si $p\text{-valor} > 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

Nivel de confianza 95% (0.95)

Error estadístico ($p\text{-valor} = 0.05$)

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre variables

			Satisfacción de enfermería
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación		0.851
	Significancia (p-valor)	Carga laboral	0.000
	N		30

Por lo tanto, luego del análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis según la Prueba Estadística de Correlación de Spearman ($Rho=0.851$), con $p\text{-valor}=0.000$; entonces, se concluye que existe relación entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Ha: Existe relación entre la carga laboral y las condiciones físicas y materiales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

H0: No existe relación entre la carga laboral y las condiciones físicas y materiales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis alternativa

Si $p\text{-valor} > 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

Nivel de confianza 95% (0.95)

Error estadístico ($p\text{-valor} = 0.05$)

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre variables

		Condiciones físicas y materiales
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	0.686
	Significancia (p-valor)	0.000
	N	30

Por lo tanto, luego del análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis según la Prueba de Correlación de Spearman ($Rho=0.686$), con $p\text{-valor}=0.000$; entonces, se concluye que existe relación entre la carga laboral y las condiciones físicas y materiales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ha: Existe relación entre la carga laboral y los beneficios laborales y remunerativos en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

H0: No existe relación entre la carga laboral y los beneficios laborales y remunerativos en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis alternativa

Si $p\text{-valor} > 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

Nivel de confianza 95% (0.95)

Error estadístico ($p\text{-valor} = 0.05$)

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre variables

		Beneficios laborales y remunerativos
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	0.866
	Significancia (p-valor)	0.000
	N	30

Por lo tanto, luego del análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis según la Prueba de Correlación de Spearman ($Rho=0.866$), con $p\text{-valor}=0.000$; entonces, se concluye que existe relación entre la carga laboral y los beneficios laborales y remunerativos en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Ha: Existe relación entre la carga laboral y la política administrativa en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

H0: No existe relación entre la carga laboral y la política administrativa en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05 → se acepta la hipótesis alternativa

Si p-valor > 0.05 → se acepta la hipótesis nula

Nivel de confianza 95% (0.95)

Error estadístico (p-valor = 0.05)

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre variables

		Política administrativa
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	0.781
	Significancia (p-valor)	0.000
	N	30

Por lo tanto, luego del análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis según la Prueba Estadística de Correlación de Spearman (Rho=0.781), con p-valor=0.000; entonces, se concluye que existe relación entre la carga laboral y la política administrativa en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Prueba de Hipótesis Específica 4

Ha: Existe relación entre la carga laboral y las relaciones sociales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

H0: No existe relación entre la carga laboral y las relaciones sociales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05 → se acepta la hipótesis alternativa

Si p-valor > 0.05 → se acepta la hipótesis nula

Nivel de confianza 95% (0.95)

Error estadístico (p-valor = 0.05)

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre variables

		Relaciones sociales	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación		0.712
	Significancia (p-valor)	Carga laboral	0.000
	N		30

Por lo tanto, luego del análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis según la Prueba Estadística de Correlación de Spearman (Rho=0.712), con p-valor=0.000; entonces, se concluye que existe relación entre la carga laboral y las relaciones sociales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Prueba de Hipótesis Específica 5

Ha: Existe relación entre la carga laboral y el desarrollo personal en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

H0: No existe relación entre la carga laboral y el desarrollo personal en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05 → se acepta la hipótesis alternativa

Si p-valor > 0.05 → se acepta la hipótesis nula

Nivel de confianza 95% (0.95)

Error estadístico (p-valor = 0.05)

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre variables

		Desarrollo personal
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	0.765
	Significancia (p-valor)	0.000
	N	30

Por lo tanto, luego del análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis según la Prueba Estadística de Correlación de Spearman (Rho=0.765), con p-valor=0.000; entonces, se concluye que existe relación entre la carga laboral y el desarrollo personal en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Prueba de Hipótesis Específica 6

Ha: Existe relación entre la carga laboral y el desempeño de tareas en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

H0: No existe relación entre la carga laboral y el desempeño de tareas en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05 → se acepta la hipótesis alternativa

Si p-valor > 0.05 → se acepta la hipótesis nula

Nivel de confianza 95% (0.95)

Error estadístico (p-valor = 0.05)

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre variables

		Desempeño de tareas
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	0.787
	Significancia (p-valor)	0.000
	N	30

Por lo tanto, luego del análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis según la Prueba Estadística de Correlación de Spearman (Rho=0.787), con p-valor=0.000; entonces, se concluye que existe relación entre la carga laboral y el desempeño de tareas en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Prueba de Hipótesis Específica 7

Ha: Existe relación entre la carga laboral y la relación con la autoridad en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

H0: No existe relación entre la carga laboral y la relación con la autoridad en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis alternativa

Si $p\text{-valor} > 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

Nivel de confianza 95% (0.95)

Error estadístico ($p\text{-valor} = 0.05$)

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre variables

			Relación con la autoridad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación		0.772
	Significancia (p-valor)	Carga laboral	0.000
	N		30

Por lo tanto, luego del análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis según la Prueba Estadística de Correlación de Spearman ($Rho=0.772$), con $p\text{-valor}=0.000$; entonces, se concluye que existe relación entre la carga laboral y la relación con la autoridad en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

VI. CONCLUSIONES

- a) Existe relación significativa alta entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho (Rho=0.851, p=0.000).
- b) Existe relación significativa alta entre la carga laboral y las condiciones físicas y materiales en el profesional de enfermería (Rho=0.686, p=0.000).
- c) Existe relación significativa alta entre la carga laboral y los beneficios laborales y remunerativos en el profesional de enfermería (Rho=0.866, p=0.000).
- d) Existe relación significativa alta entre la carga laboral y la política administrativa en el profesional de enfermería (Rho=0.781, p=0.000).
- e) Existe relación significativa alta entre la carga laboral y las relaciones sociales en el profesional de enfermería (Rho=0.712, p=0.000).
- f) Existe relación significativa alta entre la carga laboral y el desarrollo personal en el profesional de enfermería (Rho=0.765, p=0.000).
- g) Existe relación significativa alta entre la carga laboral y el desempeño de tareas en el profesional de enfermería (Rho=0.787, p=0.000).
- h) Existe relación significativa alta entre la carga laboral y la relación con la autoridad en el profesional de enfermería (Rho=0.772, p=0.000).

VII. RECOMENDACIONES

- a) El Hospital San Juan de Lurigancho implemente programas de capacitación continuos acerca de la carga laboral y la satisfacción de enfermería a fin de afrontar positivamente las tareas, compromisos, deberes y responsabilidades que desempeña el enfermero conservando así su salud física y mental.
- b) Realizar periódicamente tamizajes mentales al profesional de enfermería dentro de las actividades de seguridad y salud mental en el trabajo.

Incluir talleres de estrategias afrontamiento a las situaciones de nivel de estrés e inteligencia emocional de forma periódica en el profesional de enfermería.

- c) Fomentar la evaluación permanente del enfermero para identificar sus niveles de satisfacción laboral que permitan a su vez la disminución de carga laboral.
- d) Implementar las estrategias de afrontamiento al enfermero a fin de maximizar la satisfacción de los enfermeros y garantizar una mejor atención al usuario.
- e) Realizar vigilancia frecuente del enfermero a fin de conocer e identificar las posibles consecuencias que se derivan del incremento de la carga laboral.
- f) Realizar estudios relacionados a la carga laboral y satisfacción de enfermería de manera individualizada de acuerdo con los servicios de emergencias.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. y Maya, G. (2020). Competencias clínicas y carga laboral de enfermería en unidades de cuidado intensivo adultos. *Revista Ciencia y Cuidado de Enfermería*, 17(02), pp. 22-32. <https://doi.org/10.22463/17949831.1698>
- Almenyan, A., Albuduh, A, y Abbas, F. (2021). Efecto de la carga de trabajo de enfermería en unidades de cuidados intensivos. *Journal Cureus*, 13(01), pp. 01-05. [10.7759/cureus.12674](https://doi.org/10.7759/cureus.12674)
- Angulo, J. (2019). Calidad de vida y satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público nivel II – 2 del Minsa. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26664>
- Arévalo, F., Bardales, A. y García, G. (2020). Teorías conceptuales de satisfacción laboral. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Unión]. Repositorio Institucional UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/c9b18ddd-3955-40c5-b1a3-6ee24b66dafa>
- Asto, Y. (2021). Satisfacción laboral y productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9199>
- Avella, P. y Naranjo, H. (2021). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Central de la ciudad de Villavicencio. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/b2ffbfd9-f808-4f6a-9b2b-73919fc04fdb>
- Borrero, Z., Bueno, P., Orduz, A. y Rodríguez, M. (2021). Carga laboral en el personal de enfermería en las unidades de cuidados intensivos en el área metropolitana de

- Bucaramanga. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia.]. Repositorio Institucional UCC. <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/b2ffbfd9-f808-4f6a-9b2b-73919fc04fdb>
- Bustamante, K. (2021). Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9462>
- Campos, G. (2020). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/a1016091-af51-4d65-ae2e-5e9650821ff1>
- Castro, L. (2020). Percepción de sobrecarga laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2397>
- Chang, L., Hsiu-Hui, Y. y Chao, Y. (2019). La relación entre la carga de trabajo de enfermería, la calidad de la atención y el pago de enfermería en las unidades de cuidados intensivos. Hungkuang. *The Journal of Nursing Research*. 27(01), pp. 01-09. [10.1097/jnr.0000000000000265](https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000265)
- Clavo, J. y Diaz, E. (2019). Satisfacción laboral por factores entre enfermeros de un hospital del Minsa y un hospital de EsSalud en Chiclayo. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5764>
- Cornejo, M. y Tito, J. (2019). Sobrecarga laboral y estrés en la enfermera de la unidad de

- cuidados intensivos del Hospital III Regional Honorio Delgado. Arequipa. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa]. Repositorio Institucional USAT. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/7fd971ad-3941-43dc-9e75-14a4d6e44d89>
- Fagerström, L., Kinnunen, M. y Saarela, J. (2019). Carga de trabajo de enfermería, seguridad del paciente incidentes y mortalidad: un estudio observacional de Finlandia. *BMJ Open*. (08). [doi:10.1136/bmjopen-2017-016367](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-016367)
- Gallardo E (2021). Metodología de la Investigación. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_M_AI_UC0584_2018.pdf
- Giraldo, D., Rodríguez, L., Vargas, M., Suárez, M., Trujillo, L., Rodríguez, C., y Cardona, S. (2021). Afrontamiento y adaptación en cuidadores principales de niños hospitalizados, según el modelo de Callista Roy. *Medicina UPB*. 40(2), pp. 13–21. <https://doi.org/10.18566/medupb.v40n2.a03>
- Gómez, D., Granada, M. y García, N. (2021). Factores asociados a la carga laboral de enfermería en el Hospital de Tercer Nivel de Cartagena. [Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena]. Repositorio Institucional UdeC. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/entities/publication/5ce467ca-a9a4-4c67-9fed-c1396e92b073>
- Havaei, F. y MacPhee, M. (2020). The impact of heavy nurse workload and patient/family complaints on workplace violence: An application of human factors framework. *Nursing Open*. (7). pp. 731–741. <https://doi.org/10.1002/nop2.444>
- Hellín, M., Ruiz, J., Ibáñez-López, F., Seva Llor, A., Roldán, M., Mikla, M., y López, M. (2022). Relationship between Job Satisfaction and Workload of Nurses in Adult Inpatient Units. *International journal of environmental research and public health*, 19(18), pp. 1-16. <https://doi.org/10.3390/ijerph191811701>

- Huanca, J. (2019). Satisfacción laboral del personal de enfermería del policonsultorio Caja Petrolera de salud El Alto, gestión. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés.] Repositorio Institucional UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25443>
- Jaime, Y. (2020). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de enfermeras del centro quirúrgico de un hospital de Trujillo. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT. <https://dspace.unitru.edu.pe/items/3a42d32c-60a5-4fbb-9929-cf931cdadbb0>
- Mariel, S. y González, J. (2022). Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires. *Recimed Editorial Ciencias Médicas*. (38). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000200008
- Mejía, J. y Limachi, C. (2021). La motivación como un medio para incrementar la productividad laboral en la gran industria farmacéutica de insumos médicos no invasivos. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25170?show=full>
- Mejía, P. y Murga, S. (2019). Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/11644>
- Moreno, E. y López, Ch. (2019). Carga laboral y la satisfacción en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Uwiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/74a5a1ad-e5e0-4e11-9a4e-107c18d53b9c/content>

- Osorio, E., Lapeira, P. y Acosta, D. (2019). Cuidado al familiar del paciente críticamente enfermo desde la teoría de Callista Roy. *Duazary*. 16(02). pp. 50-62. <https://doi.org/10.21676/2389783X.2941>
- Pérez, D., Duarte, G., Rosario, J., Gómez, J., Romero, M. y Sánchez, M. (2020). Influencia de la carga de trabajo en la salud y el agotamiento de las enfermeras de atención primaria, la seguridad de los pacientes y la calidad de la atención: revisión integradora. *Healthcare*. 8(1), pp. 01-12. <https://doi.org/10.3390/healthcare8010012>
- Regalado, M. (2022). Carga laboral y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de una Institución Privada de Salud. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97714>
- Rodríguez, C., Breña, J. y Esenarro, D. (2021). Las variables en la metodología de la investigación científica. Valencia: Área de Innovación y Desarrollo. <https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2021/10/Las-Variables.pdf>
- Román, S. y Walsh, P. (2021). Intervención de enfermería en salud mental para fortalecer las habilidades de afrontamiento y adaptación a la nueva realidad provocada por el Sars-Cov-2. [Tesis de pregrado, Universidad de Costa Rica]. Repositorio Institucional UCR. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/items/0a184ec6-4094-4b10-8ea0-2fca9d5461d1>
- Rostami, F., Babaei-Pouya, A., Teimori-Boghsani, G., Jahangirimehr, A., Mehri, Z., y Feiz-Arefi, M. (2021). Mental Workload and Job Satisfaction in Healthcare Workers: The Moderating Role of Job Control. *Frontiers in public health*, 9, <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.683388>
- Salazar, P. (2019). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>

Tello, W. (2021). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/09a92cc8-ae72-4b22-ba51-53024d1c13df>

Trujillo, N. (2022). Sobrecarga laboral del profesional de enfermería en unidad cuidados intensivos del Hospital María Auxiliadora. [Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora]. Repositorio Institucional UMA.

<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/994>

Velásquez, C. (2022). Carga laboral y la satisfacción laboral del profesional de enfermería de un Instituto Nacional de Salud. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84432>

IX. ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTOS

INTRODUCCIÓN:

Buenos días estimado(a) colega, mi nombre es Erika Quispe Ballasco, me encuentro realizando un estudio de investigación titulado: “Carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2022”, por ello, le informamos que el instrumento es confidencial, para lo cual necesito su valiosa participación, agradeciendo anticipadamente.

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X), uno de los números que aparecen en cada línea de acuerdo a su opinión con suma veracidad.

DATOS GENERALES:

Edad:

- a) Menor de 30 años
- b) 30 a 40 años
- c) 40 a 49 años
- d) Más de 49 años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Estado Civil:

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Divorciado(a)
- e) Viudo(a)

Condición laboral:

- a) Nombrado
- b) Contratado

Tiempo laboral:

- a) De 1 a 5 años
- b) De 6 a 10 años
- c) De 11 a 15 años

INSTRUMENTO 1. CARGA LABORAL

Nunca=1, Casi Nunca=2, Algunas Veces=3, Casi Siempre=4, Siempre=5

CARGA LABORAL FÍSICA	1	2	3	4	5
1. A usted la carga laboral de enfermera le permite combinar la posición de pie-sentado					
2. Usted mantiene la columna en posición recta durante su labor					
3. Usted mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros					
4. Para usted la tarea de enfermera le exige desplazamientos rigurosos					
5. Para usted el desplazamiento en tiempo inferior al 25% de la jornada laboral					
6. A usted su labor de enfermera le genera esfuerzo muscular					
7. Usted con frecuencia tiene el hábito de rascarse y morderse la uña					
8. Usted durante su labor enfermera le genera mucho sueño					
9. Usted luego de terminar su jornada como enfermera se siente cansada con ganas de querer dormir					
10. Usted el trabajo de enfermera le genera dolor de cabeza					
11. Usted tiene descansos reglamentarios para ingerir sus alimentos					
12. Para usted el peso de los pacientes que se manipulan es inferiores a 25 kg.					
CARGA LABORAL PSICOLÓGICA	1	2	3	4	5
13. Para usted el nivel de atención requerido para la ejecución de trabajo como enfermera es elevado					
14. Usted siente mucha presión como enfermera de parte de la jefa enfermeras					
15. Usted puede relajarse estar tranquila con facilidad en cualquier momento					
16. Usted tiene problema para concentrarse en su labor como enfermera					
17. Para usted su labor como enfermera le genera desgaste mental					
18. Para usted la cantidad de documentos que genera por cada paciente es demasiado					
19. Para usted el procesar la información es sencilla, se evita la memorización					
20. Para usted el entorno físico le facilita el desarrollo trabajo como enfermera					
CARGA LABORAL COMPORTAMENTAL	1	2	3	4	5
21. Usted puede cometer algún error recibe mucha crítica					
22. Usted el trabajo que me encomiendan hago de manera correcta					
23. Usted como enfermera percibe que le falta experiencia práctica					
24. 24. Usted suele realizar su labor de enfermera sin interrupciones					
25. Usted durante su jornada laboral experimenta sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad					
26. Durante su jornada laboral tiene conflictos o tendencia a polemizar o discutir					
27. Usted durante su jornada laboral tiende al aislamiento de los demás					
28. Usted durante su jornada laboral tiene desgano para cumplir sus funciones					
CARGA LABORAL DE AFRONTAMIENTO	1	2	3	4	5
29. Usted en el entorno laboral se adapta al rigor del trabajo					
30. A usted recibió capacitación de la correcta manipulación de cargas					
31. Para Ud. El ritmo de trabajo es demandante					
32. Usted entiende las indicaciones con facilidad					
33. Para Ud. La rutina de trabajo es manejable					
34. Usted percibe que es mejor organizarse en el trabajo					
35. Usted recibe elogios por cumplir su jornada laboral					
36. Usted busca información sobre lo que desconoce					
37. Usted considera que es importante observar los valores y confidencialidad					

Autor: Campos B (2019). Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. Lima: Universidad Inca Garcilaso de La Vega

INSTRUMENTO 2. SATISFACCIÓN DE ENFERMERÍA

Nunca=1, Casi Nunca=2, A Veces=3, Casi Siempre=4, Siempre=5

CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES	1	2	3	4	5
1. Cuento con suficiente materiales y recursos tecnológicos exigidos por mi trabajo					
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado					
3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4. Considero que mi rendimiento laboral es acorde a mis posibilidades					
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVO	1	2	3	4	5
5. Considero que mi remuneración es aceptable					
6. En el trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral					
POLÍTICA ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
7. Nuestros Directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización					
8. Mi trabajo como enfermero es coherente con las políticas institucionales del hospital					
9. Colaboré activamente en el logro de los objetivos estratégicos					
10. Tengo variedades de actividades en el trabajo					
RELACIONES SOCIALES	1	2	3	4	5
11. El horario de trabajo es flexible y tolerante se adapta bien a los cambios					
12. La limpieza, seguridad de los ambientes son adecuados					
DESARROLLO PERSONAL	1	2	3	4	5
13. En mi organización participo en la toma de decisiones, siento que mi trabajo es valioso					
14. En el trabajo tengo posibilidades de desarrollarme y mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					
DESEMPEÑO DE TAREAS	1	2	3	4	5
15. Mis compañeros de trabajo toman la iniciativa para solucionar los problemas					
16. El tiempo es crucial para cumplir con todo mi trabajo (falta tiempo)					
17. Faltan insumos, materiales y papelerías para cumplir a cabalidad mi función					
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	1	2	3	4	5
18. Mi jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral adecuado					
19. Las autoridades del hospital son competentes y se preocupan por apoyar en el cumplimiento de los quehaceres diarios con el paciente					
20. Conozco las tareas y funciones que debo realizar en mi organización					
21. Trabajo bajo una política de desempeño laboral, se controla con indicadores a diario					
22. En mi trabajo existe la posibilidad de promoción sobre la base de rendimiento y habilidades profesionales					

Autor: Campos B (2019). Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. Lima: Universidad Inca Garcilaso de La Vega

ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1 Carga laboral	Es la cantidad de trabajo total realizado por un individuo o un equipo de individuos en un intervalo de tiempo específico	La carga laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho; según dimensiones física, psicológica, comportamental y de afrontamiento; que será medido mediante un cuestionario; y valorado en bajo, medio y alto	Física	Postura Alineamiento Esfuerzo Sueño Dolor Descanso Resistencia	Ordinal	
			Psicológica	Presión Relajo Concentración Desgaste Intolerancia Entorno	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3)	Baja (37 – 86) Media (87 – 136)
			Comportamental	Diligente Experiencia Agresividad Conflicto Aislamiento Desgano	Casi siempre (4) Siempre (5)	Alta (137 – 185)
			De afrontamiento	Adaptación Capacitación Demanda Manejable Elogios Valores		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V2 Satisfacción de enfermería	Es la actitud general que la persona tiene hacia su trabajo que incluye no solo la labor que desempeña, sino también la interacción con sus compañeros, supervisores, políticas de trabajo, reglamentos, condiciones, entre otros	La satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho; según dimensiones condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativo, política administrativa, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; que será medido mediante un cuestionario; y valorado en mala, regular y buena	Condiciones físicas y materiales	Recursos Organizado Habilidad Rendimiento	Ordinal	Mala (22 – 58) Regular (59 – 95) Buena (96 – 110)
			Beneficios laborales y remunerativo	Remuneración Reconocimiento		
			Política administrativa	Condiciones Coherencia Colaboración Variedad		
			Relaciones sociales	Horario Limpieza		
			Desarrollo personal	Toma de decisiones Relaciones interpersonales		
			Desempeño de tareas	Iniciativa Tiempo Necesidad Clima laboral		
			Relación con la autoridad	Competencia Funciones Evaluación Rendimiento		

ANEXO 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Método de la investigación
¿Cuál es la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2022?	Determinar la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2022	Existe relación significativa entre la carga laboral y la satisfacción en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2022	Carga laboral Dimensiones: Física Psicológica Comportamental De afrontamiento	Hipotético-deductivo Enfoque de la investigación Cuantitativo Tipo de investigación Descriptiva correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	Diseño de la investigación
¿Cuál es la relación que existe entre la carga laboral en la dimensión física y la satisfacción en el profesional de enfermería	Identificar la relación que existe entre la carga laboral en la dimensión física y la satisfacción en el profesional de enfermería	Existe relación significativa entre la carga laboral en la dimensión física y la satisfacción en el profesional de enfermería	Satisfacción de enfermería	No experimental
¿Cuál es la relación que existe entre la carga laboral en la dimensión psicológica y la satisfacción en el profesional de enfermería	Identificar la relación que existe entre la carga laboral en la dimensión psicológica y la satisfacción en el profesional de enfermería	Existe relación significativa entre la carga laboral en la dimensión psicológica y la satisfacción en el profesional de enfermería	Dimensiones: Condiciones físicas y materiales Beneficios laborales y remunerativo Política administrativa	Población 30 profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho Muestra 30 profesionales de enfermería
¿Cuál es la relación que existe entre la carga laboral en la dimensión comportamental y la satisfacción en el profesional de enfermería	Identificar la relación que existe entre la carga laboral en la dimensión comportamental y la satisfacción en el profesional de enfermería	Existe relación significativa entre la carga laboral en la dimensión comportamental y la satisfacción en el profesional de enfermería	Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad	Muestreo No Probabilístico por conveniencia
¿Cuál es la relación que existe entre la carga laboral en la dimensión de afrontamiento y la satisfacción en el profesional de enfermería	Identificar la relación que existe entre la carga laboral en la dimensión de afrontamiento y la satisfacción en el profesional de enfermería	Existe relación significativa entre la carga laboral en la dimensión de afrontamiento y la satisfacción en el profesional de enfermería		Técnicas Encuestas Instrumentos Instrumento 1 Carga laboral ($p=0.016$) y ($\alpha=0.88$) Instrumento 2 Satisfacción de enfermería ($p=0.018$) y ($\alpha=0.89$)

ANEXO 4. MATRIZ DE DATOS

MATRIZ DE DATOS GENERALES

N°	Edad	Sexo	Estado Civil	Condición laboral	Tiempo laboral
01	1	1	1	1	1
02	2	2	1	2	1
03	2	2	2	2	2
04	2	2	2	2	2
05	2	2	2	2	1
06	3	1	3	2	2
07	3	2	3	2	3
08	3	2	3	2	3
09	4	1	3	2	3
10	4	2	3	1	3
11	4	2	3	1	1
12	4	2	3	1	1
13	4	2	3	2	2
14	3	2	3	2	2
15	3	2	3	2	1
16	3	2	2	2	1
17	3	2	2	2	1
18	3	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2
20	2	2	1	2	2
21	2	2	1	1	1
22	2	2	1	1	1
23	3	2	1	2	1
24	1	2	4	2	2
25	3	2	4	2	2
26	1	2	5	1	2
27	2	2	1	1	2
28	2	2	2	2	2
29	2	2	3	2	2
30	2	2	3	2	2

MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE CARGA LABORAL

N°	CARGA LABORAL FÍSICA												CARGA LABORAL PSICOLÓGICA								CARGA LABORAL COMPORTAMENTAL								CARGA LABORAL DE AFRONTAMIENTO									
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
01	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
02	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3		
03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
04	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
05	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
06	1	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
07	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
08	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
09	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
13	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
14	1	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
15	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
16	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
24	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
25	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE ENFERMERÍA

Nº	CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES				BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVO		POLÍTICA ADMINISTRATIVA				RELACIONES SOCIALES		DESARROLLO PERSONAL		DESEMPEÑO DE TAREAS			RELACIÓN CON LA AUTORIDAD				
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
01	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
02	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
04	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
05	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
06	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
07	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
08	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
09	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
13	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
16	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
24	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO 5. ESCALA DE STANONES

VARIABLE INDEPENDIENTE	X (Media)	DS (Desviación Estándar)	NIVELES Y RANGOS		
			BAJA	MEDIA	ALTA
Carga laboral	125.6	45.0	37 – 91	92 – 159	160 – 185
Carga laboral física	40.3	14.8	12 – 29	30 – 51	52 – 60
Carga laboral psicológica	27.1	9.6	8 – 19	20 – 34	35 – 40
Carga laboral comportamental	27.7	9.7	8 – 20	21 – 35	36 – 40
Carga laboral de afrontamiento	30.6	11.0	9 – 22	23 – 38	39 – 45

VARIABLE DEPENDIENTE	X (Media)	DS (Desviación Estándar)	NIVELES Y RANGOS		
			BAJA	MEDIA	ALTA
Satisfacción de enfermería	75.0	26.0	22 – 55	56 – 94	95 – 110
Condiciones físicas y materiales	14.2	4.5	4 – 10	11 – 17	18 – 20
Beneficios laborales y remunerativo	6.7	2.8	2 – 4	5 – 8	9 – 10
Política administrativa	13.5	5.0	4 – 9	10 – 17	18 – 20
Relaciones sociales	7.1	2.4	2 – 5	6 – 8	9 – 10
Desarrollo personal	6.8	2.6	2 – 4	5 – 8	9 – 10
Desempeño de tareas	9.7	3.5	3 – 7	8 – 12	13 – 15
Relación con la autoridad	17.0	5.9	5 – 12	13 – 21	22 – 25