

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad De Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

**CARGA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO,
AREQUIPA-2025**

Tesis

Presentada por

LIC. RENE YTO MAMANI

LIC. MILAGROS ALEJANDRINA PAREJA SALAS

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:
CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

TACNA- PERÚ

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

**CARGA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA-
2025**

TESIS

Presentada por:

LIC. RENE YTO MAMANI

LIC. MILAGROS ALEJANDRINA PAREJA SALAS

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Aprobado por Unanimidad, ante el siguiente Jurado:



Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar
Presidenta



Dra. Maria del Carmen Silva Cornejo
Miembro



Dra. Maria Dalila Salas de Cornejo
Miembro



Dra. Maria Dalila Salas de Cornejo
Asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **Dra. María Dalila Salas de Cornejo** en mi condición de asesor acreditado por la RESOLUCIÓN DE FACULTAD N°464-2025-SEP-FACS/UNJBG, de la tesis titulada: **CARGA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2025**, presentado por el Lic. Rene Yto Mamani – Lic. Milagros Alejandrina Pareja Salas, para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 7 %.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la ESCALA DE SIMILITUD de la tesis está de acuerdo a la **SIMILITUD BAJA PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título.


Dra. María Dalila Salas de Cornejo

DNI: 00429361

Asesora




Lic. Rene Yto Mamani

DNI: 45911813

Tesista




Lic. Milagros Alejandrina Pareja Salas

DNI: 43216551

Tesista



DEDICATORIA

“A Dios” por ser nuestro guía
incondicional, darnos
fortaleza y coraje para
alcanzar nuestros objetivos y
metas.

“A nuestras queridas familias”,
por su comprensión y
muestras de cariño
incondicional

Rene y Milagros

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann y a la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, por habernos posibilitado desarrollarnos personal y profesionalmente.

A la ciudad blanca de Arequipa, que es la tierra que cobija a la sociedad que nos rodea, tierra de grandes oportunidades en el campo de la salud especialmente el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa..

A nuestra asesora: Dra. María Dalila Salas de Cornejo, por su valioso tiempo, orientación y paciencia brindada, por acompañarnos en esta investigación.

Rene y Milagros

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	
1.1. Fundamentos y formulación del problema.....	04
1.2. Objetivos.....	08
1.3. Justificación.....	09
1.4. Formulación de hipótesis.....	11
1.5. Operacionalización de variables.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	15
2.2. Bases teóricas	20
2.3. Definición conceptual de términos.....	30
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	32
3.2. Población y Muestra.....	33
3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	34
3.4. Procedimiento de recolección de datos.....	36

3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	38
3.6. Consideraciones Éticas.....	39

CAPÍTULO IV: DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados.....	40
4.2. Discusión.....	53

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como **objetivo**: Determinar la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral del Profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2025. **Metodología**: Estudio Cuantitativo, descriptivo, transversal correlacional. La población objeto de estudio estuvo constituida con un total de 83 profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de datos. Los **resultados** muestran que las características sociodemográficas del profesional de enfermería, sexo es femenino (88%), edad de 36 a 45 años (36,1%); estado civil es conviviente (33,7%); estudios de posgrado es de segunda especialidad (65,1%); área o unidad donde labora es Trauma Shock (25,3%); condición laboral es CAS (49,4%); Tiempo de servicio es de 1 a 5 años (43,4%); y el 60,2% indica que si tiene hijos; La Carga laboral es medio (72,3%), Satisfacción es medio (68,7%) **Conclusión**: Existe relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y satisfacción laboral siendo $p=0,000$

Palabra clave: Carga laboral, satisfacción laboral, profesional de enfermería

ABSTRACT

The **objective** of the research work was to: Determine the relationship between workload and job satisfaction of the Nursing Professional of the Emergency Service of the Honorio Delgado Regional Hospital, Arequipa - 2025. **Methodology**: Quantitative, descriptive, cross-correlational study. The population under study consisted of a total of 83 nursing professionals from the emergency service. The **survey** was used as a technique and the questionnaire as an instrument for data collection. The results show that the sociodemographic characteristics of the nursing professional, sex is female (88%), age 36 to 45 years (36.1%); marital status is cohabiting (33.7%); postgraduate studies are of a second specialty (65.1%); area or unit where you work is Trauma Shock (25.3%); employment status is CAS (49.4%); Service time is 1 to 5 years (43.4%); and 60.2% indicate that they do have children; Workload is medium (72.3%), Satisfaction is medium (68.7%) **Conclusion**: There is a statistically significant relationship between workload and job satisfaction with $p=0.000$.

Keyword: Workload, job satisfaction, nursing professional

INTRODUCCIÓN

La carga laboral en el ámbito hospitalario, especialmente en áreas críticas como emergencia, comprende no solo el número de pacientes asignados, sino también la intensidad del trabajo, las responsabilidades asumidas, el tiempo disponible, la presión emocional y las condiciones organizacionales. Cuando esta carga resulta excesiva o inadecuadamente distribuida, puede generar consecuencias negativas tanto para el profesional como para la institución, afectando el desempeño, incrementando el riesgo de errores y disminuyendo la calidad del cuidado brindado.

Por otro lado, la satisfacción laboral representa un indicador clave del bienestar del trabajador y del clima organizacional. Esta se relaciona con factores como la remuneración, el reconocimiento profesional, las condiciones físicas del entorno, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo. Un nivel adecuado de satisfacción laboral contribuye a fortalecer el compromiso institucional, reducir la rotación de personal y mejorar la calidad de atención.

Según la Organización Mundial de la Salud (1) representan el 59% de las profesiones sanitarias, sin embargo, se debe tener en cuenta que el trabajo de enfermería también depende del área y del entorno físico en el cual

dicho personal esté desempeñando sus funciones. Por ello, y debido a los cambios que se han generado en la sociedad, en el sector salud y en el campo de la enfermería, el trabajo de este personal incluye, además de las intervenciones propias de la atención directa a los pacientes, actividades que no tienen relación inmediata con el cuidado clínico, como lo son la educación en enfermería, la gestión de los servicios de salud y la administración de recursos.

El Hospital Regional Honorio Delgado, ubicado en la ciudad de Arequipa, el servicio de emergencia constituye una de las áreas con mayor demanda asistencial, lo que puede influir significativamente en la percepción de carga laboral y en el nivel de satisfacción del profesional de enfermería. Comprender esta relación resulta fundamental para proponer estrategias de mejora orientadas a optimizar las condiciones laborales y garantizar una atención segura y humanizada. Dentro de este proceso, el personal de enfermería desempeña un papel fundamental, ya que se encuentra directamente involucrado en la evaluación inicial, la estabilización fisiológica, la monitorización permanente y la ejecución de intervenciones críticas dentro del servicio de emergencia.

Esta investigación consta de cuatro capítulos, el primer capítulo Planteamiento del estudio hace referencia a los fundamentos y formulación del problema, objetivos, justificación, formulación de hipótesis y operacionalización de variables. El segundo capítulo contiene los antecedentes de investigación, bases teóricas y definición conceptual de términos. El capítulo tercero contiene el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de datos y procesamiento de datos. Finalmente en el capítulo cuatro se detalla los resultados y la discusión, para finalizar con conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. FUNDAMENTOS Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de emergencia lideran los procesos de cuidado del paciente y esta se ha visto influenciada por el reordenamiento de los servicios de acuerdo con la complejidad de la emergencia, los requerimientos tecnológicos, el proceso de admisión del usuario, la facturación sobre el consumo de elementos, la competencia institucional para la capacitación del personal y la brecha negativa existente ha ocasionado que en los servicios de emergencia se realicen cambios en forma permanente, lo que obliga que las personas se adapten a ellos. Por esto se está viviendo una crisis administrativa que influye en la atención hospitalaria y en la profesión, por el esfuerzo que debe hacer el profesional de enfermería para mediar entre las necesidades del paciente y la política institucional.

El servicio de emergencia representa uno de los espacios de mayor demanda asistencial, caracterizado por un ritmo de trabajo intenso, atención continua, toma rápida de decisiones y exposición frecuente a situaciones críticas. Esta dinámica genera una sobrecarga física y mental

en el personal de enfermería, quienes son fundamentales en el proceso de atención directa e inmediata al paciente.

A nivel mundial, la enfermera representa el mayor grupo ocupacional en las instituciones de salud, según la Organización Mundial de la Salud (1) representan el 59% de las profesiones sanitarias; sin embargo, diversas organizaciones y estudios señalan que actualmente existe un déficit de personal enfermero a nivel mundial.

En este sentido, el trabajo de enfermería ha sido descrito en términos funcionales, es decir, en términos de las acciones que la enfermera lleva a cabo en nombre de los pacientes. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el trabajo de enfermería también depende del área y del entorno físico en el cual dicho personal esté desempeñando sus funciones. Por ello, y debido a los cambios que se han generado en la sociedad, en el sector salud y en el campo de la enfermería, el trabajo de este personal incluye, además de las intervenciones propias de la atención directa a los pacientes, actividades que no tienen relación inmediata con el cuidado clínico, como lo son la educación en enfermería, la gestión de los servicios de salud y la administración de recursos. Estas funciones han sido reconocidas como parte del rol profesional de la enfermería, según lo indica el Comité de Enfermería (2)

La carga laboral en el personal de enfermería no solo implica la cantidad de horas trabajadas, sino también el volumen de tareas asignadas, la presión del tiempo, la escasez de recursos humanos y materiales, así como la complejidad de los casos atendidos. Estudios han evidenciado que esta sobrecarga puede repercutir negativamente en la calidad del cuidado, aumentando la probabilidad de errores, disminuyendo el bienestar del profesional y reduciendo su nivel de satisfacción laboral (3)

La satisfacción laboral en enfermería es un componente clave para garantizar un entorno laboral saludable y eficiente. Un profesional satisfecho tiende a comprometerse más con su labor, mostrar mayor empatía con el paciente y permanecer más tiempo en la institución. (4) Sin embargo, cuando existe una desproporción entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles, se incrementa el riesgo de insatisfacción, ausentismo y rotación del personal (5).

Por ello, es necesario explorar y describir la relación entre la carga y el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, con el fin de identificar factores críticos que permitan implementar estrategias de mejora organizacional y cuidado del talento humano en salud.

Por que se ha percibido actitudes y aptitudes como la concentración del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital el esfuerzo físico, postura corporal, y al final del turno, fin de semana, fin de mes, los diferentes formas de expresión de satisfacción del personal de enfermería, es por ello la elaboración de este trabajo de investigación.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Existe relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2025?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral del Profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa – 2025

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características socio demográfico del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2025
- Identificar el nivel de carga laboral que presenta el profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2025
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2025
- Relacionar la carga laboral y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2025

1.3. JUSTIFICACIÓN

La carga laboral en el personal de enfermería constituye una problemática creciente en los servicios de emergencia, donde las condiciones de trabajo exigentes, el volumen elevado de pacientes y la escasez de recursos humanos contribuyen a un deterioro en la calidad del servicio y del bienestar del profesional. En este sentido, el estudio permite analizar la relación entre la sobrecarga laboral y el nivel de satisfacción del profesional

de enfermería, a fin de evidenciar cómo estas variables afectan el desempeño y la calidad del cuidado brindado. Comprender esta relación permitirá a las autoridades hospitalarias proponer estrategias de mejora en la gestión del recurso humano, optimizando las condiciones laborales y fortaleciendo la atención de salud (7)

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Desde el enfoque cuantitativo, el presente estudio adopta un diseño descriptivo y correlacional, lo cual permitirá examinar de forma objetiva y sistemática la relación entre la carga laboral y la satisfacción del profesional de enfermería. Este enfoque es pertinente dado que busca obtener datos medibles y comparables que permitan identificar patrones, tendencias y posibles correlaciones entre las variables en estudio. La metodología empleada garantiza validez y confiabilidad en la obtención de información, contribuyendo a la construcción de conocimiento científico útil para la toma de decisiones en la gestión hospitalaria (8).

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este estudio tiene un alto valor práctico porque sus resultados podrán ser utilizados como insumo para mejorar las condiciones laborales del personal de enfermería en el servicio de emergencia. Al identificar factores asociados a la sobrecarga y al nivel de satisfacción, se podrán implementar

medidas concretas como la redistribución del personal, la mejora en la asignación de turnos, capacitaciones en manejo del estrés y políticas de reconocimiento. Asimismo, este estudio puede servir de base para futuros proyectos de intervención en otros servicios críticos del hospital y contribuir con recomendaciones para otras instituciones de salud a nivel regional (5).

JUSTIFICACIÓN SOCIAL

El bienestar del profesional de enfermería tiene una repercusión directa en la calidad de atención que recibe la población. Por tanto, mejorar la satisfacción y reducir la carga laboral de este personal significa, en última instancia, garantizar una atención más segura, empática y eficiente para los pacientes que acuden al servicio de emergencia. De este modo, el estudio también responde a una necesidad social de fortalecer el sistema de salud desde el reconocimiento y valoración del trabajo del personal de primera línea (9).

JUSTIFICACIÓN LEGAL

El estudio se sustenta en el marco normativo nacional e internacional que protege los derechos laborales y la salud ocupacional del personal sanitario. En Perú, la Ley N.º 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo – establece que todo trabajador tiene derecho a condiciones adecuadas que garanticen su salud física y mental en el desempeño de sus

funciones. Además, el Reglamento de la Ley del Trabajo del Profesional de la Salud (D.S. N.º 009-97-SA) establece disposiciones para una carga laboral adecuada. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) promueve la dignificación del trabajo en el sector salud. Este estudio contribuye al cumplimiento de estas disposiciones legales y a la vigilancia del respeto de los derechos del personal de enfermería (10).

1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

- Hi: Existe relación significativa entre la carga laboral y la satisfacción del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2025
- Ho: No Existe relación significativa entre la carga laboral y la satisfacción del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2025

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1:

CARGA LABORAL

VARIABLE 2:

SATISFACCIÓN LABORAL

2.3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIBALES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
Variable 1 Carga laboral	La carga laboral es el conjunto de exigencias físicas, mentales y emocionales que afronta el trabajador durante el cumplimiento de sus funciones, derivadas de la cantidad de actividades, responsabilidad y tiempo requerido para desarrollar sus labores profesionales.	La carga de trabajo es resultado de la presión cognitiva, emocional y física producto de las exigencias de las tareas ejercidas en el trabajo, además es posible que existe prevalencia de una sobre otras, esto depende exclusivamente del tipo de trabajo que realiza el trabajador (29).	Carga física, Carga mental	1. Demanda física 2. Fatiga física 1. Demanda mental. 2. Fatiga mental.	Carga laboral: Nivel Bajo [13 – 30] Nivel Medio [31 - 47] Nivel Alto [48- 65]

Variable 2 Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es el grado de bienestar, conformidad y percepción positiva que experimenta el trabajador respecto a su ambiente laboral, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y reconocimiento recibido en el desempeño de sus funciones.	El concepto de satisfacción siempre va estar relacionado con algo o alguien, ya que tiene que ver con algo que se quiere, se espera o se desea y va entrar en relación a la espera de un cierto efecto, la satisfacción lo relaciona con un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. (29)	Satisfacción por el trabajo Tensión relacionada con el trabajo,	Sentimiento de satisfacción Reconocimiento por el trabajo. Sé lo que se espera de mí en el trabajo. Infraestructura deficientes.	Satisfacción Laboral Nivel Bajo [13 - 30] Nivel Medio [31 - 47] Nivel Alto [48 - 65]
--	--	--	--	---	--

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedentes Internacionales

Ibarra M. (11) realizó un trabajo titulado “Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General del IESS de Los Ceibos en Guayaquil 2022, Ecuador”, con el objetivo de examinar los factores influyentes en la satisfacción de trabajo de los enfermeros y enfermeras en nosocomios de Guayaquil. Se realizó una encuesta transversal aplicada a 106 enfermeras.. Los resultados evidencian que los factores de naturaleza externa que inciden en la satisfacción laboral fueron el autodesarrollo (27,36%) y la relación con los superiores (26,42%). En la conclusión, muestra que existe la necesidad de revisar la distribución de la atención al paciente, posibilitando de ese modo una interacción óptima entre el personal de sanidad y los prepara para lograr el desarrollo profesional y personal necesario.

Saha et al. (12), realizaron un estudio “Determinar la Cargas el Trabajo y la satisfacción laboral entre las enfermeras en un hospital de nivel terciario 2020”. Metodología: Investigación cuantitativa, un diseño transversal no experimental y un análisis correlacional para estudiar a 384 miembros del

personal de enfermería. Resultados, el 63,8% de los encuestados tenían entre 21 y 30 años y que las mujeres constituían la mayoría (94,2%) de la muestra. Más de la mitad (57%) afirmaba estar insatisfecha con su trabajo. Además, más del 50% de las enfermeras afirmaron tener una carga de trabajo excesiva, lo que estaba directamente relacionado con su grado de satisfacción con los cuidados de enfermería que prestaban a los pacientes. Según Saha et al., el personal de enfermería son profesionales relativamente jóvenes que reflejan la infelicidad laboral y el deseo de trabajar en cuidados de enfermería. También son miembros de una profesión con mucha dedicación.

Pambaquishpe C. (13) presentó un estudio en Ecuador titulado “Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social 2021” con el objetivo determinar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra. Metodología: Se empleó un estudio correlacional de enfoque cuantitativo, la muestra fue de 71 profesionales de enfermería pertenecientes a tres Unidades de Cuidados Intensivos COVID. Los resultados muestran que el grupo etario que predomina es de 30 a 34 años en un 28,17%, el 88,73% son de género mujer, el 84,51% cumplen funciones asistenciales, y el 97,18% realiza jornadas de 12 horas. La carga laboral del profesional de

enfermería en un 36,62% es alta. La calidad de atención desde la percepción del enfermero es satisfactoria en un 91,55%. En relación con la carga laboral y calidad de atención, se aprecia que el 71,83 % posee una carga laboral alta y sin embargo su calidad de atención es buena en un 96,08%. El chi-cuadrado fue de 2,9 lo que representa que no existe una asociación significativa entre las variables.

Antecedentes Nacionales

Velásquez C. (14), en su trabajo titulado “Carga laboral y satisfacción laboral de personal de Enfermería de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021, Lima, Perú”, cuyo adjetivo fue determinar la asociación de la carga de trabajo con la satisfacción en el trabajo. La metodología aplicada fue descriptivo y correlacional, diseño no experimental realizada en el Instituto de Estudios Avanzados de Lima. En este trabajo participaron 60 colaboradores de enfermería seleccionado por muestreo no aleatorizado. Los datos obtenidos fueron procesados mediante el programa SPSS y los tablas y otros se generaron con el programa Excel. Los resultados muestran, lo siguiente, respecto a las variables de carga de trabajo, que el 81,7% reportó carga de trabajo moderada, el 15% experimentó carga de trabajo baja, el 3,3% experimentó carga de trabajo alta. La variable de satisfacción percibida de la enfermera muestra que el 41,7% tiene satisfacción media, el 31,7% tiene baja satisfacción y el 26,7% tiene alta

satisfacción. Por lo tanto, existe una asociación entre la carga de trabajo y la satisfacción en el trabajo.

Sánchez R. (15) presentó un estudio titulado “Sobrecarga laboral y bienestar psicológico del personal de enfermería, Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2020” con el objetivo determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y el bienestar psicológico del personal de 22 enfermería del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2020. Estudio de tipo descriptivo, trasversal y de nivel relacional, la muestra fueron 75 profesionales de enfermería, quienes respondieron a un cuestionario con variables de caracterización y un instrumento tipo escala de 40 ítems para la sobrecarga laboral y de 39 ítems para la variable bienestar psicológico. Los resultados se observaron que el 40.0% de la muestra presentó una sobrecarga laboral media, 32.0% baja y 28.0% alta. Así mismo el 60.0% presentó una sobrecarga física media, por otro lado, el 48.0% (36/75) presentó una sobrecarga mental baja, al igual que la presión de tiempo con 42.7% y la organización de trabajo con 45.3%. Asimismo, el 45.3% presentó un bienestar psicológico regular, 42.7% óptimo y 12.0% deficiente. La dimensión autoaceptación obtuvo un nivel regular en el 45.3% al igual que las relaciones positivas con 56%, control del entorno 56.0%, autonomía 41.3%, propósito en la vida con 52% y crecimiento personal con un 49.33%.

Según la correlación de Spearman se halló un valor de 0.722, además de ser significativo ($p=0.000$)

Antecedentes locales

García K. Leandres S. (16) realizaron su proyecto de investigación titulado “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa - 2019”. El propósito de la investigación fue establecer la conexión entre la carga laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de urgencias en el hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo-EsSalud de Arequipa. Utilizando un diseño correlacional, se realizó un estudio descriptivo cuantitativo, se utilizó la encuesta como método, el cuestionario como técnica y un formulario que tuvo en cuenta datos generales, como instrumento para la recolección de datos. El análisis hizo uso de la prueba estadística Chi-cuadrado. resultando que la mayoría de las enfermeras son mujeres, entre 28 y 38 años, casadas, con título académico licenciado y segunda especialidad; situación laboral contratada; tiempo de trabajo en el servicio entre 2 y 12 años; y la mayoría de las enfermeras tienen entre uno y dos hijos. Al evaluar la variable carga de trabajo, el 44,7% muestra una carga de trabajo excesiva, seguida de una gran carga de trabajo con un 40,0%. El 85,9% de los enfermeros refieren satisfacción laboral regular en

relación a la variable satisfacción laboral. Si bien todas las dimensiones de satisfacción laboral mostraron un mayor porcentaje de satisfacción regular, la dimensión condiciones físicas y/o materiales mostró alguna insatisfacción laboral parcial. concluyendo que no hubo correlación

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CARGA LABORAL

Es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Tradicionalmente, este “esfuerzo” se identificaba casi, exclusivamente, con una actividad física o muscular. Pero hoy se sabe que cada día son más las actividades pesadas encomendadas a las máquinas, y aparecen nuevos factores de riesgo ligados a la complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes, etc.

Se puede especificar como sobrecarga laboral la solicitud de actividades o participaciones que deben hacer los profesionales de enfermería, esto está relacionado al servicio de calidad y al cuidado que deben proporcionarle al paciente; esto implica un esfuerzo mental, físico y emocional, en la mayoría de los casos la enfermera no logra satisfacer todas las exigencias en el área

laboral, incluso en ocasiones tiene que procrastinar en algunas de sus funciones por falta de tiempo (17)

La carga de trabajo de las enfermeras ha llegado a ser reconocida como un problema importante en el trabajo de cuidados de enfermería a escala mundial. Según la investigación sobre el tema, es más probable que las enfermeras estén sobrecargadas de trabajo que otros empleados. Además, según algunos estudios, en el servicio de emergencias son las que experimentan la mayor sobrecarga de trabajo porque los miembros de su personal ven el trabajo como físicamente agotador. Como consecuencia del desgaste físico y psíquico de las jornadas excesivas, se reducen las capacidades y el nivel de producción de estas unidades (18)

CARGA FÍSICA

Cuando se habla de un trabajo predominantemente muscular se habla de carga física y se define como el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. (19)

- a. ESFUERZOS FÍSICOS** Son aquellos que se realizan cuando se desarrolla una actividad muscular y éstos pueden ser estáticos o dinámicos.

Estáticos: Se trata de un esfuerzo sostenido en el que los músculos se mantienen contraídos durante un cierto periodo, como por ejemplo estar de pie o en una postura concreta como sería el caso de un pintor con una pistola de pintura que mantiene durante un cierto tiempo una posición determinada. En este tipo de actividad hay un gran consumo de energía y un aumento del ritmo respiratorio.

Dinámicos: Cuando hay una sucesión periódica de tensiones y relajaciones de los músculos que intervienen en la actividad, como el esfuerzo desarrollado, por ejemplo, al andar o al transportar un carro. Este esfuerzo se mide por la energía consumida (pérdida de peso, energía de movimiento, etc).

b. POSTURA DE TRABAJO Son diversas y diferentes durante una jornada laboral, por ejemplo, puede ser que estemos en nuestro trabajo unas horas de pie y otras sentado o que estemos en ciertos momentos en posturas forzadas. En todos estos casos, estas posiciones pueden crear incomodidades o sobrecargas en los músculos de las piernas, espalda, hombros, etc. Las posturas incorrectas pueden contribuir a que nuestro trabajo por lo tanto sea más desagradable y duro, e incluso, que aparezca el cansancio y la fatiga más fácilmente y que a largo plazo se agrave.

c. MANIPULACION MANUAL Debemos recordar que en 1990 se aprobó la Directiva 90/269/CEE en donde se trató y legisló todo lo relativo a los riesgos que entrañaban para los trabajadores la manipulación de cargas, en particular, se desarrolló los riesgos y medidas preventivas para evitar lesiones dorso lumbares. Esta Directiva se traspuso al ordenamiento español por el Real Decreto 487/1997, de 14 de Abril y en ella se definen unos criterios y unas medidas muy efectivas para conseguir evitar y prevenir dolores de espalda e incluso lesiones más graves. Además debemos destacar que las lesiones derivadas de los trabajos de manipulación de cargas están reconocidas hoy en día como una de las causas principales del absentismo laboral.

CARGA MENTAL La cantidad y naturaleza de la información que debe ser procesada mientras se realiza un trabajo determina la carga mental. El trabajo intelectual implica que el cerebro recibe estímulos a los que debe responder, por lo que se refiere a los recursos mentales que debe gastar el trabajador mientras realiza la tarea. La carga mental también depende de la complejidad del proceso y del tiempo necesario para procesar la información. Las demandas que se imponen al trabajador hoy en día están aumentando, lo que exige los más altos estándares para las habilidades de procesamiento de información. En otras palabras, es necesario que el

trabajador a cargo del trabajo cognitivo brinde soluciones y respuestas específicas basadas en datos complejos (20).

CARACTERÍSTICAS DE LA CARGA MENTAL

A. Presión de tiempos: La capacidad de respuesta a los estímulos puede saturarse si el proceso es continuo. Sin embargo, si hay períodos de descanso o respuesta reducida, se puede recuperar la capacidad y evitar sobrecarga mental. Un trabajo con un tiempo de descanso de más de dos horas se considera suficientemente flexible y no genera estrés para el trabajador. La presión del tiempo surge de la necesidad del trabajador de seguir un ritmo impuesto, para lograr un desempeño determinado, o de la imposibilidad de detener una máquina o una cadena de trabajo. Su finalidad es conocer el tiempo de pausa (21).

B. Atención: orientación mental selectiva, que implica mejorar la eficiencia de una actividad a expensas de otras actividades en curso.

C. Complejidad: considerado como la cantidad y variedad de varios componentes que juntos forman una tarea. Este factor pretende establecer una relación entre la necesidad de educación y preparación y la probabilidad de error. El potencial para automatizar las respuestas dependerá de cuán compleja sea la información una vez finalizado el período de aprendizaje, sea compleja o no (22).

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

DEFINICIÓN

Locke citado por García define a la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto", a su vez, Robbins la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo; quien está satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Garmendia y Parra señalan que alguien estará satisfecho con su trabajo cuando "como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos considerados como recompensable, aceptable a la ejecución de la tarea". Las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes han creado a su vez distintas teorías sobre la satisfacción en el trabajo las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques: Un primer enfoque basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree que debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación. Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o

insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia (23)

Por último, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales: un primer grupo extrínsecos al trabajo mismo, denominados “de higiene o mantención”, entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo intrínsecos al trabajo, denominados “motivadores” entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. (24)

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO

Toda actividad humana está influenciada por la satisfacción en el trabajo (SL), que también sirve como factor sustentador de las percepciones de importancia, valía y crecimiento personal. Se reconoce como un componente crucial del proceso asistencial que está directamente relacionado con el calibre de los servicios ofrecidos porque se define como un estado emocional positivo o agradable basado en la percepción

subjetiva del trabajador de sus propias experiencias laborales según su actitud hacia su puesto de trabajo¹ (25)

Los estudios que relacionan la elevada tasa de absentismo y el síndrome de burnout entre los profesionales de enfermería con la insatisfacción laboral han generado interés porque estos factores interfieren en el rendimiento de los cuidados del personal de enfermería. Los programas de acreditación de las instituciones sanitarias son una garantía de excelencia tanto en la satisfacción de los profesionales como en la calidad de los cuidados. Esta situación es reconocida a escala mundial, pero la respuesta a este descontento varía. Como consecuencia, existe una alarmante escasez de este recurso humano debido a la alta incidencia de la rotación de enfermeras en las organizaciones sanitarias y a la elevada tasa de abandono profesional (26)

SERVICIO DE EMERGENCIA

Para prestar servicios sanitarios en caso de urgencias o emergencias, se considera que los servicios de urgencias incluyen operaciones de atención, traslado y comunicación. Se trata de un incidente o circunstancia imprevista que hay que atender de inmediato. Los accidentes y las hospitalizaciones se consideran casos de emergencia. Desde varios puntos de vista, la enfermería es una forma de deber público que ayuda a proteger la vida y la

salud de las personas a través de los cuidados. Las enfermeras desempeñan sus funciones en diversos entornos de trabajo, normalmente dentro de estructuras institucionales u organizativas, en los que con frecuencia hay una exigente carga de trabajo físico y mental que inevitablemente repercute en ella, como el estrés emocional y el agotamiento (27). Se ha observado en los(as) compañeras(os) de trabajo niveles de carga laboral, niveles de concentración, niveles de actuación de acuerdo a los diferentes casos que se presentan en el servicio de emergencia, la participación de la enfermera se basa en conocimientos técnicos, capacidad de respuesta rápida y trabajo en equipo dentro del servicio de emergencia o unidad crítica de nuestro Hospital Regional Honorio Delgado De Arequipa.

En la valoración inicial, la enfermera aplica el protocolo ABCDE (vía aérea, respiración, circulación, discapacidad y exposición), con el fin de identificar y atender las alteraciones que ponen en riesgo la vida

TEORÍA BIFACTORIAL DE HERZBERG

La satisfacción como insatisfacción son situaciones distintas; es así que la falta de satisfacción no provoca insatisfacción y viceversa; en ambas situaciones influyen factores distintos; es así que luego de haber realizado estudios sobre motivación y los factores que puedan causar satisfacción o

insatisfacción, concluyo que existen dos tipos de factores que explican el comportamiento de las personas, tenemos a:

* **Factores motivacionales o intrínsecos**, como su nombre nos hace referencia, son aquellos factores motivadores del comportamiento de los empleados, los cuales están relacionadas con las actividades que realiza el individuo, a su trabajo en sí; podemos mencionar al reconocimiento, desarrollo personal y laboral estos factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción de las personas.

* **Factores higiénicos o extrínsecos**, estos no son controlados por la persona; están relacionados con el entorno, con el ambiente laboral, salario, seguridad del trabajador, entre otros; además no están relacionados con la motivación del trabajador, pero en mayor o menor grado si están relacionados directamente con la insatisfacción, mas no puede mejorar la satisfacción, tal es así, si no son usados de forma adecuada pueden causar insatisfacción. (28)

El autor menciona además que fortaleciendo la satisfacción no se elimina la insatisfacción o viceversa porque son elementos distintos que abarcan diferentes dimensiones; por otro lado, para poder alcanzar satisfacción laboral se debe enriquecer las tareas que realiza la persona en el ámbito

laboral, enriquecer el trabajo, de tal manera que se exprese como un desafío alcanzable mediante: la potenciación de sus habilidades, libertad en su accionar con responsabilidad, valore su trabajo y permita crecimiento personal y profesional. (28)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

CARGA LABORAL

La carga laboral es el grado de resistencia o dificultad, el cual puede ser transmitida por las influencias de distinto tipo que actúan sobre el hombre, como cargas físicas, cognitivas, psíquicas y sociales (16)

ENFERMERA

La Ley N°27669 , Ley del trabajo enfermero, menciona que es el profesional de la salud que cuenta con grado y título a nivel universitario a nombre de la Nación peruana, y se encuentra colegiado por el colegio de enfermeros del Perú. Es quien brinda cuidado integral, humanizado aplicando el método científico mediante la aplicación del proceso de atención de enfermería (PAE), tanto a la persona, familia y comunidad en todas las etapas de vida, ejerciendo sus funciones en todos los niveles de atención, tanto en los sectores públicos como privados. (9)

SALUD

Para la OMS no es solamente considerada como la ausencia de enfermedades o dolencias, si no, es el equilibrio y bienestar en las áreas biopsicosocial del individuo o persona. (1)

SATISFACCIÓN LABORAL

Es el estado emocional positivo que experimenta una persona como resultado de la valoración de su trabajo y de las experiencias obtenidas durante el desempeño de sus funciones, considerando aspectos como las condiciones laborales, relaciones interpersonales, remuneración, reconocimiento y desarrollo profesional (23)

SOBRECARGA LABORAL

La sobrecarga laboral son los requerimientos tanto físico como mentales requeridos para la realización de un trabajo (Sipion 2019); por tanto, ya sea de forma cuantitativa o cualitativa repercute tanto en las personas como en su labor, puesto que afecta de manera negativa en sus capacidades para hacerle frente a las exigencias laborales (25).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Enfoque de la Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo y con diseño correlacional; de corte transversal, se orienta a caracterizar el problema, para describir, analizar e interpretar las variables y establecer la relación existente. (30)

3.1.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básico; dado que, las variables no serán manipuladas según Hernández y Mendoza (25).

3.1.3. Diseño de investigación

En cuanto al diseño de investigación este fue no experimental puesto que no se busca generar cambio en los participantes del estudio, según Jaramillo et al. es el diseño en el cual no se busca modificar las variables, por el contrario, se busca observar y analizar el comportamiento de las variables de estudio

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

La población de estudio estuvo constituida por 83 enfermeros que se encuentran laborando en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa, tanto nombradas, Contrato Administrativo de Servicios (CAS) indeterminado y remplazo

Muestra:

Se trabajó para poblaciones finitas, donde se consideró el 100% de la población

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Enfermeras y enfermeros que aceptaron voluntariamente participar en el estudio de investigación
- Enfermeras y enfermeros con más de 1 año de servicio en el Hospital Honorio Delgado

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Enfermeras que no laboraron en el Hospital Honorio Delgado
- Enfermeras que no acepten ni firmen el consentimiento informado.
- Enfermeras que realizan labor administrativa.
- Enfermeras de vacaciones

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de recolección de datos empleada en este estudio fue la encuesta en ambas variables.

3.3.1. TÉCNICAS

Para la recolección de información se utilizó la técnica la encuesta

3.3.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El Instrumento que se aplicó en la investigación, es el cuestionario

Variable 1 : Carga laboral

Para medir la variable independiente carga laboral, se utilizó el Cuestionario adaptado de Macedo J, Vargas K. Carga laboral y satisfacción de la enfermera en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2022., consta de 26 preguntas que estuvieron establecidos para el análisis del nivel de carga laboral, donde cada pregunta tiene alternativas “Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)”, el cual fue modificado por los investigadores Lic Yto R. Lic. Pareja M.

Variable Carga laboral:

Nivel Bajo [13 – 30]

Nivel Medio [31 - 47]

Nivel Alto [48- 65]

De lo cual se disgrega la puntuación según sus dimensiones obteniendo:

Dimensión Carga mental:

Nivel Bajo [6 – 13]

Nivel Medio [14 - 22]

Nivel Alto [23 - 30]

Dimensión Carga física:

Nivel Bajo [7 – 16]

Nivel Medio [17 - 25]

Nivel Alto [26 - 35]

Variable 2: Satisfacción laboral

Para medir la variable dependiente, se utilizó el instrumento adaptada por de Macedo J, Vargas K. Carga laboral y satisfacción de la enfermera en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia- Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2022., consta de 13 preguntas que estuvieron establecidos para el análisis del nivel de satisfacción, donde cada pregunta tiene 5 alternativas “Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)”, el cual fue modificado por los investigadores Lic Yto R. Lic. Pareja M. p

Variable Satisfacción laboral:

Nivel Bajo [13 - 30]

Nivel Medio [31 - 47]

Nivel Alto [48 - 65]

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para poder llevar a cabo la presente investigación, se efectuó una serie de pasos para la recolección de datos.

- ☐ Se solicitó permiso al Hospital Regional de Honorio Delgado por medio de un oficio, para poder ingresar al Servicio de emergencias y efectuar las encuestas.
- ☐ Se coordinó con el personal de enfermería que labora en el área, para poder comunicarles acerca del tema de investigación y solicitar su colaboración para realizar las encuestas.
- ☐ Se solicitó el consentimiento informado de las enfermeras del servicio de emergencias
- ☐ Se aplicó los instrumentos de recolección de datos, a cada enfermera según los turnos que correspondía, se le explicará previamente el propósito de la investigación, las indicaciones, la duración y el número total de ítems.
- ☐ La duración aproximada fue de 15 a 20 minutos la aplicación de la encuesta

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

- Para la validez, los instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos, participando 05 enfermeras especialistas en Emergencias y Desastres del Hospital Honorio Delgado de Arequipa, cuyas opiniones, recomendaciones y sugerencias, contribuyeron en la mejora del instrumento, dando como resultado: conocimiento, el valor DPP fue 0,49 cayendo en zona “A” lo cual significa una adecuación total (Anexo N°03).

CONFIABILIDAD

- Para demostrar la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba piloto a 15 enfermeros del Hospital Hipólito Unanue, con el objetivo de reajustar la redacción y la comprensión de los ítems del instrumento a utilizar y de esta manera poder darle la confiabilidad adecuada. El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna), mediante el método de la varianza, aplicado a la prueba piloto cuyo resultado fue el siguiente: (Anexo N° 04)

ALFA DE CROMBACH

INSTRUMENTO		Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
1	INSTRUMENTO N° 1	0,979	13
2	INSTRUMENTO N° 2	0,932	13

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Luego de haber recolectado toda la información necesaria mediante el llenado de cuestionario. Prosigue el procesamiento de los datos recopilados.

Los datos fueron codificados e ingresados al programa Microsoft Excel y el programa IBM SPSS Versión 26, en donde procesamiento de los datos se efectuará mediante el empleo de la estadística descriptiva e inferencial; método obtenido del libro “Metodología de la Investigación” de Hernández S. (30).

Con respecto a la estadística descriptiva, con el uso de Microsoft Excel se tomará en cuenta la representación más adecuada a la investigación, que permita una mejor visualización de la información, por ello, se utilizaron: tablas de frecuencia, tablas de doble entrada, gráficos de barras horizontales y líneas de tendencia

En relación a la estadística inferencial, se manejó el software IBM SPSS versión 26, cuyo programa ayudó realizar estimaciones y describir tendencias. Una vez obtenida y representada la información, se procedió a la lectura de los datos y a partir de ello a la interpretación de estos.

Como resultado de ello se formularon las conclusiones y sugerencias, comprobando los objetivos y la verificación de las hipótesis. Finalmente, se aplicó la chi cuadrada

3.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS:

Las enfermeras que participaron en la investigación fueron informadas previamente, respetando los siguientes principios bioéticos de la persona:

No maleficencia: Los datos que se encontraron fueron de uso exclusivo de las investigadoras y fueron procesados confidencialmente

Autonomía: Se respetó en todo momento la identidad del participante manteniendo el anonimato del mismo.

Beneficencia: Al participar en el estudio se logró fomentar actitudes y conductas para disminuir el riesgo en el equipo de salud de adquirir infecciones en su entorno laboral.

Respeto: Mediante el consentimiento informado, fue firmado por el participante que aceptó voluntariamente participar en el estudio, se respetó en todo momento la identidad del participante manteniendo el anonimato del mismo.

CAPÍTULO IV

DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados de la investigación y la hipótesis en tablas y gráficos estadísticos, teniendo en cuenta los objetivos específicos de la investigación.

TABLA N° 01
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICO DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2025

SEXO	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	10	12,0
Femenino	73	88,0
Total	83	100,0
EDAD	Frecuencia	Porcentaje
De 23 a 35 años	23	27,7
De 36 a 45 años	30	36,1
De 45 a 55 años	10	12,0
De 56 a más años	20	24,2
Total	83	100,0
ESTADO CIVIL	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	13	15,8
Casado	27	32,5
Viudo	8	9,6
Divorciado	7	8,4
Conviviente	28	33,7
Total	83	100,0
ESTUDIOS DE POSGRADO	Frecuencia	Porcentaje
Licenciado	19	22,9
Segunda Especialidad	54	65,1
Magister	7	8,4
Doctorado	3	3,6
Total	83	100,0
AREA O UNIDAD DONDE LABORA	Frecuencia	Porcentaje
Cirugía	18	21,7
Observación	6	7,2
Trauma Shock	21	25,3
Pediatría	12	14,5
Medicina	20	24,0
UVIs	6	7,2
Total	83	100,0
CONDICIÓN LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	30	36,1
Contratado	12	14,5
CAS	41	49,4
Total	83	100,0
TIEMPO DE SERVICIO	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 5 años	36	43,4
De 6 a 10 años	14	16,8
De 11 a más años	33	39,8
Total	83	100,0
¿TIENE HIJOS?	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	60,2
No	33	39,8
Total	83	100,0

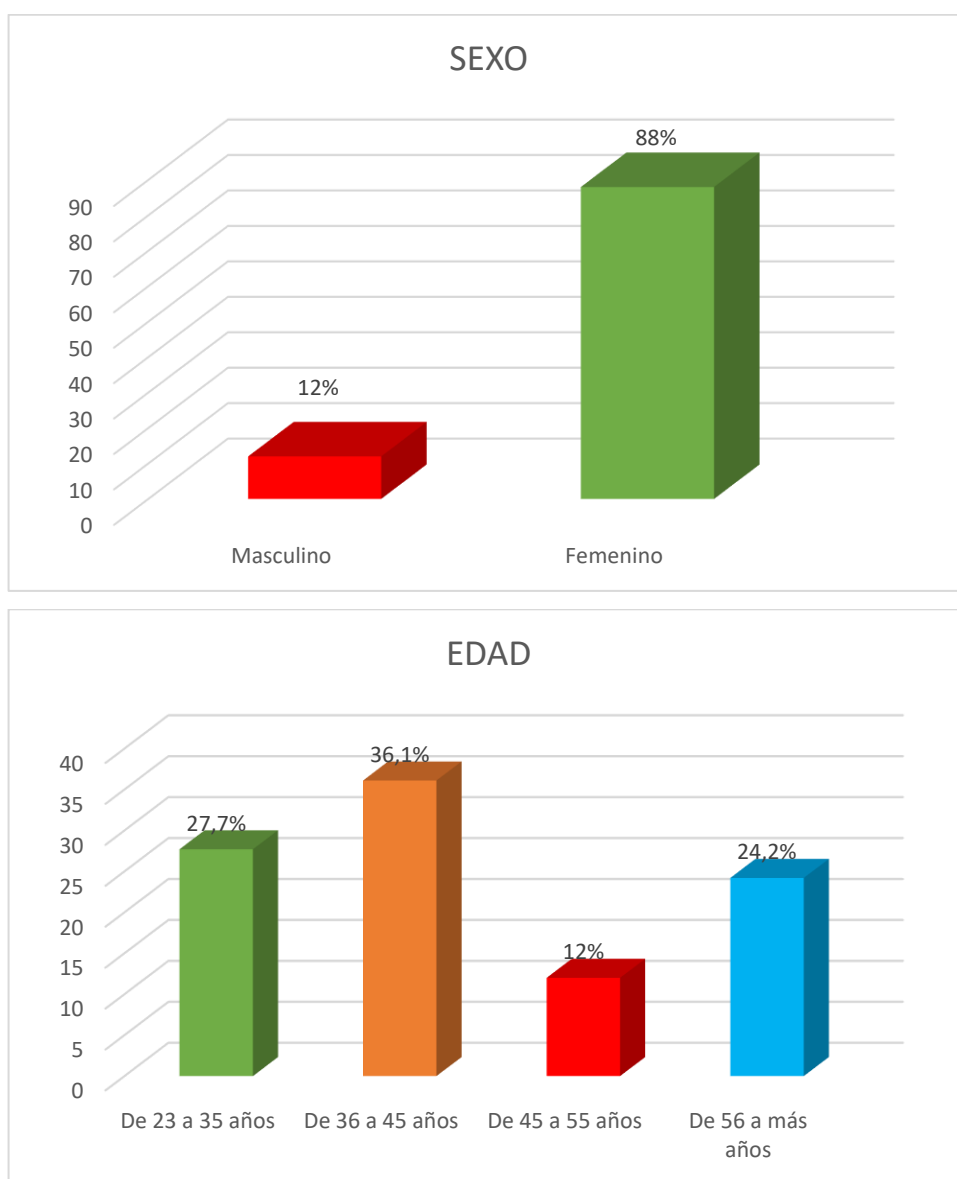
Fuente: Encuesta de Carga Laboral y Satisfacción del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado.
Elaborado por Yto R. Pareja M.

DESCRIPCIÓN

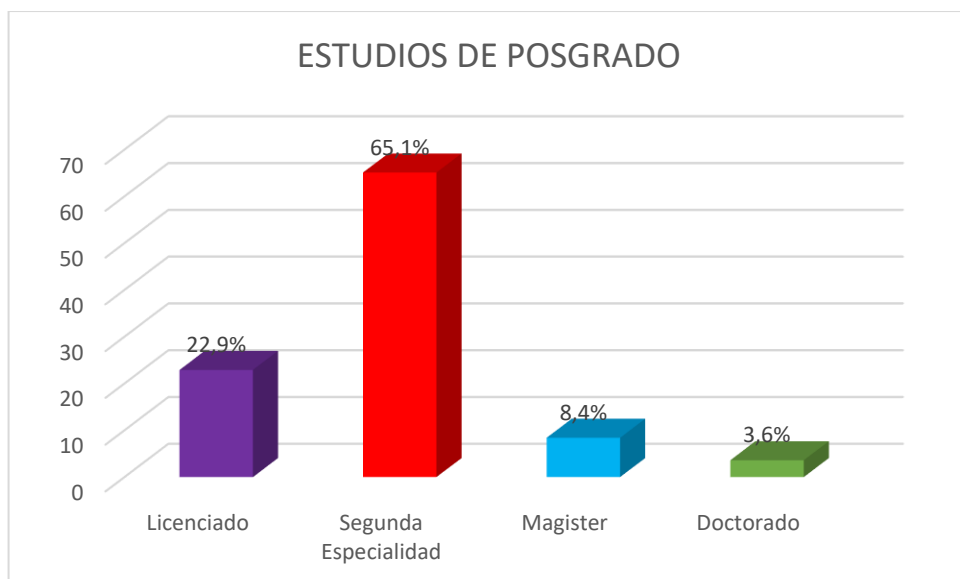
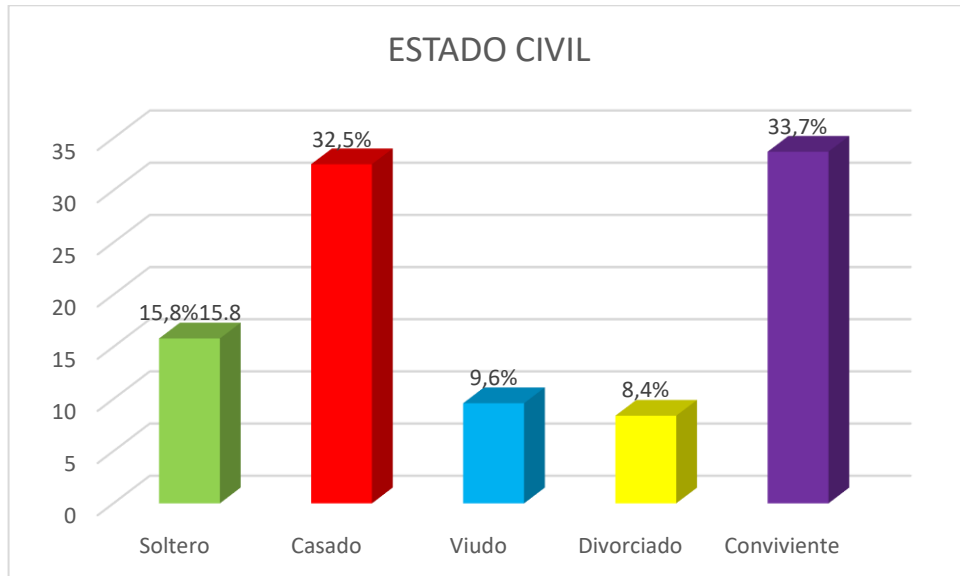
En la presente tabla, se puede observar las características sociodemográficas del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, donde el sexo predominante es femenino con un 88%, edad oscila de 36 a 45 años con un 36,1%; estado civil es conviviente con un 33,7%; estudios de posgrado es de segunda especialidad con un 65,1%; área o unidad donde labora es Trauma Shock con un 25,3%; condición laboral es CAS con un 49,4%; Tiempo de servicio es de 1 a 5 años con un 43,4%; y el 60,2% indica que si tiene hijos

GRÁFICO N° 01

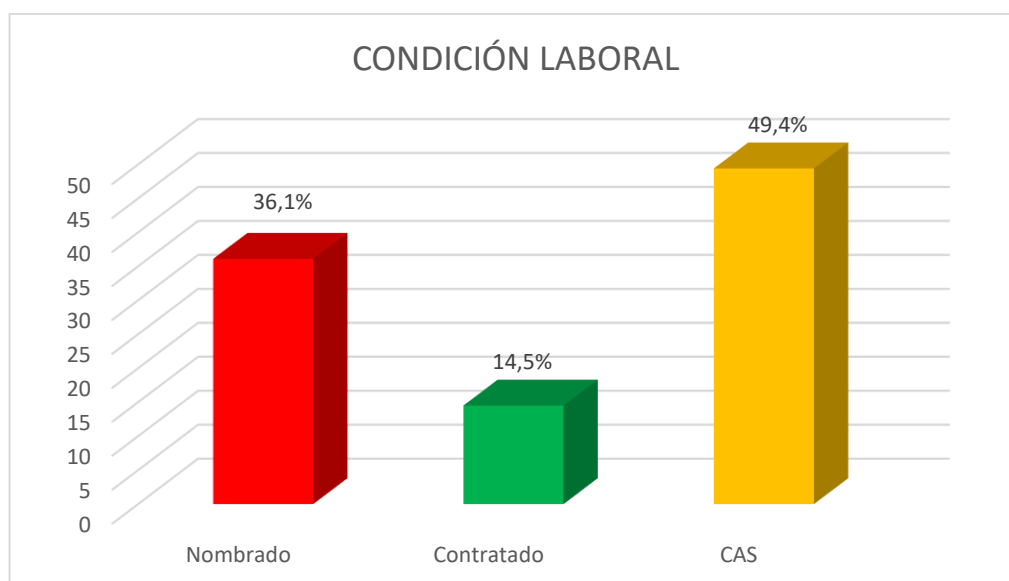
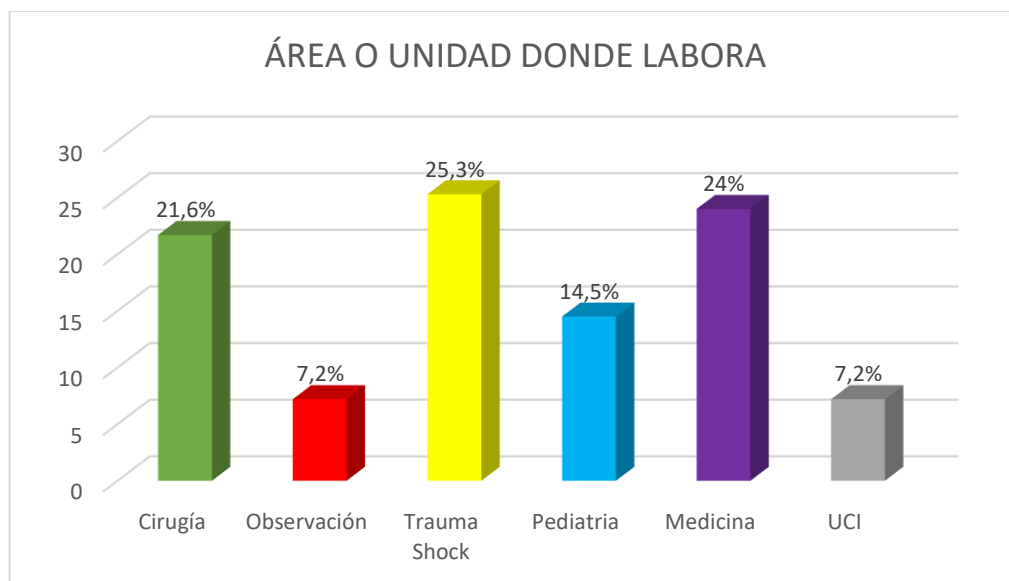
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA – 2025



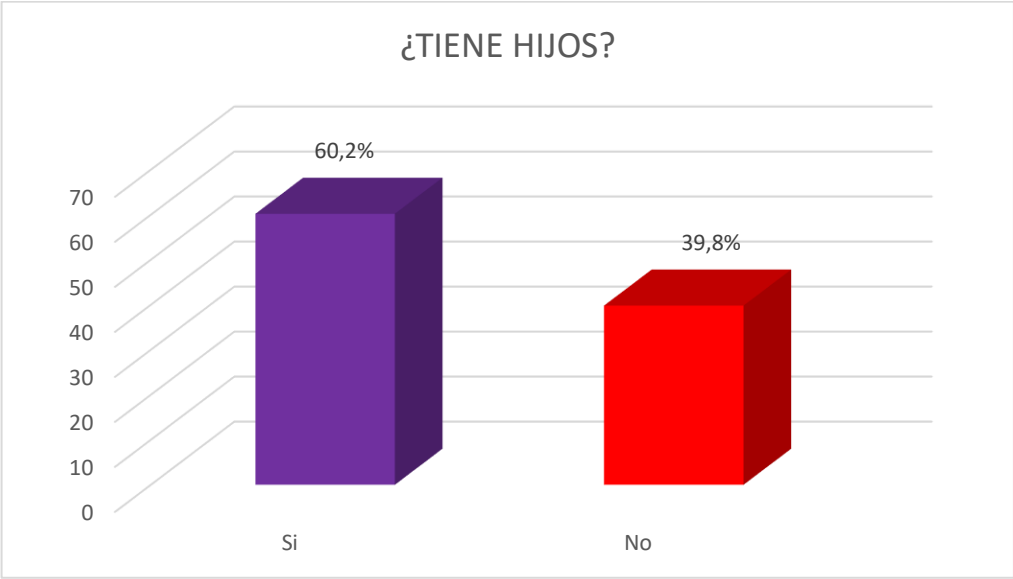
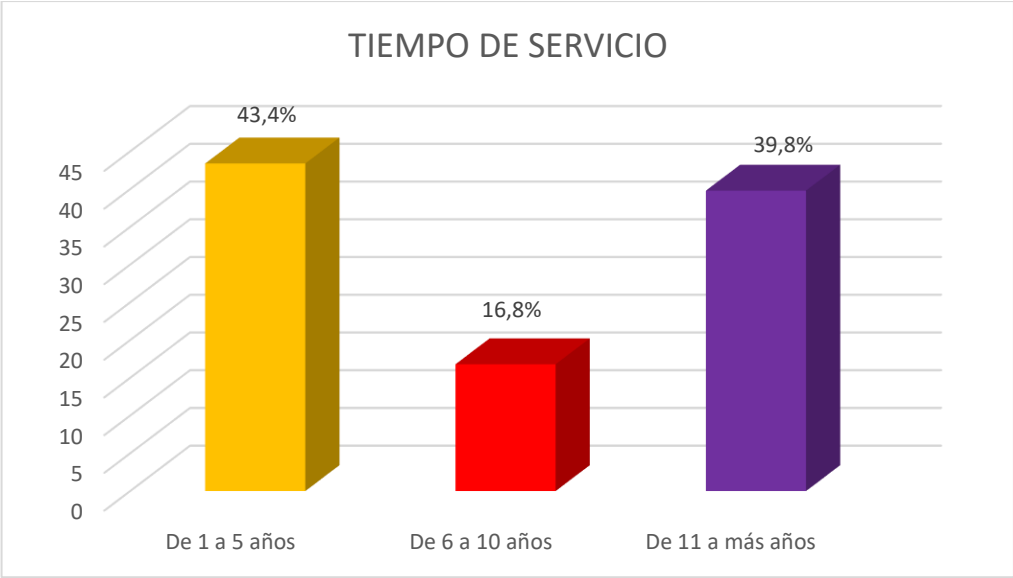
Fuente: Tabla N°01



Fuente: Tabla N°01



Fuente: Tabla N°01



Fuente: Tabla N°01

TABLA N° 02

**NIVEL DE CARGA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2025**

CARGA LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	4	4,8
Nivel Medio	60	72,3
Nivel Alto	19	22,9
Total	83	100,0

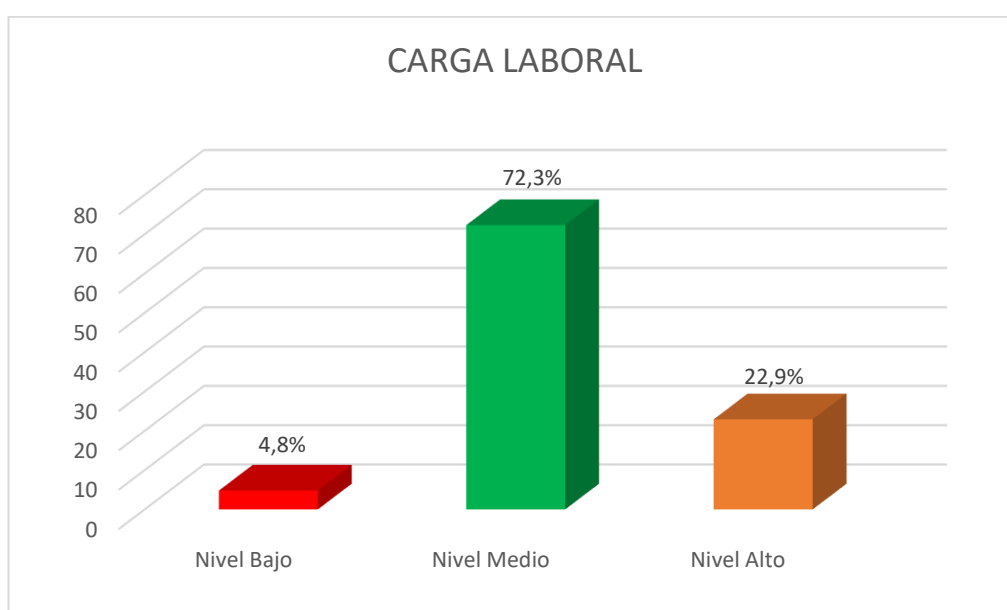
Fuente: Encuesta de Carga Laboral y Satisfacción del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado. Elaborado por Yto R. Pareja M.

DESCRIPCIÓN

En la presente tabla, se puede observar el nivel de carga laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, donde el nivel es medio con un 72,3%, seguido de un nivel alto con un 22,9% y nivel bajo con un 4,8%

GRÁFICO N° 02

NIVEL DE CARGA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2025



Fuente: Tabla N°02

TABLA N° 03

**DIMENSIONES DE NIVEL DE CARGA LABORAL DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2025**

CARGA MENTAL	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	0	0,0
Nivel medio	67	80,7
Nivel alto	16	19,3
Total	83	100,0

CARGA FÍSICA	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	10	12,0
Nivel medio	58	69,9
Nivel alto	15	18,1
Total	83	100,0

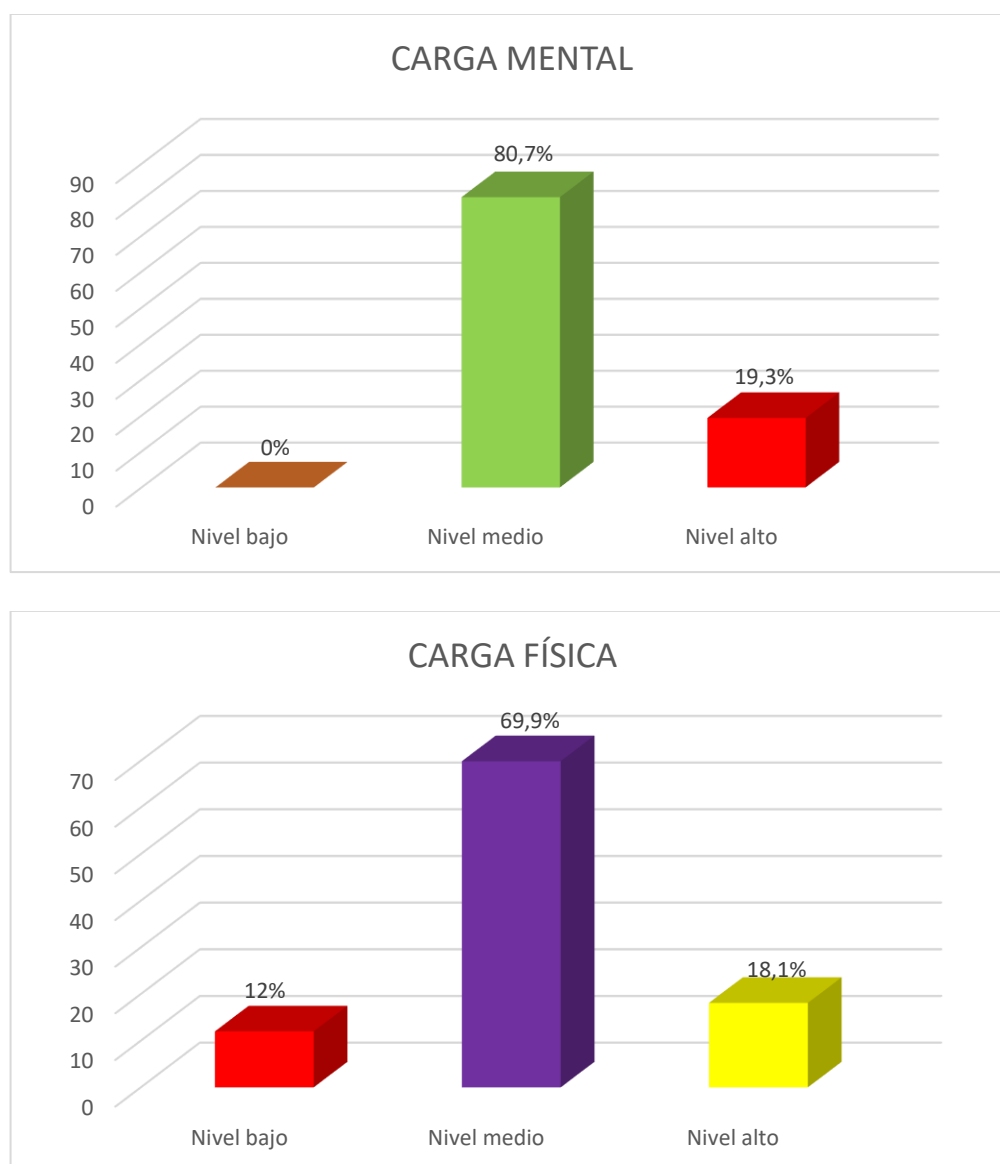
Fuente: Encuesta de Carga Laboral y Satisfacción del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado.
Elaborado por Yto R. Pareja M

DESCRIPCIÓN

En la presente tabla, se puede observar las dimensiones del nivel de carga laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, donde la dimensión carga mental su nivel es medio con un 80,7%, la dimensión carga física su nivel de medio con un 69,9%

GRÁFICO N° 03

DIMENSIONES DE NIVEL DE CARGA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2025



Fuente: Tabla N°03

TABLA N° 04

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO,
AREQUIPA - 2025**

SATISFACCIÓN LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	10	12,0
Nivel Medio	57	68,7
Nivel Alto	16	19,3
Total	83	100,0

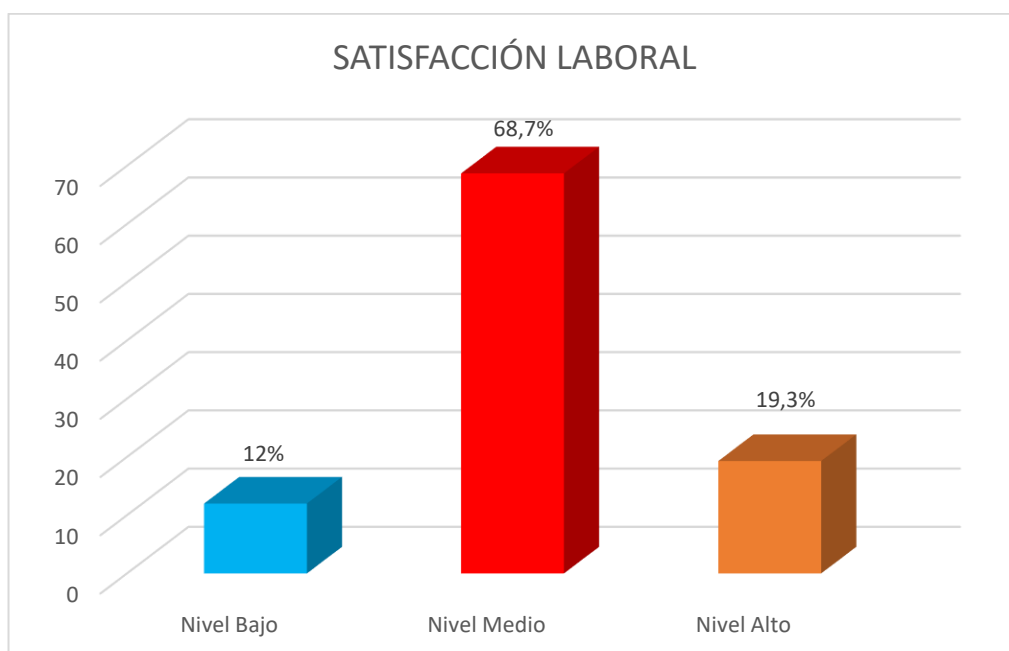
Fuente: Encuesta de Carga Laboral y Satisfacción del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado.
Elaborado por Yto R. Pareja M

DESCRIPCIÓN

En la presente tabla, se puede observar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, donde el nivel es medio con un 68,7%, seguido de un nivel alto con un 19,3% y nivel bajo con un 12%

GRÁFICO N° 04

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO,
AREQUIPA - 2025**



Fuente: Tabla N°04

TABLA N° 05

RELACIÓN ENTRE CARGA LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO

DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO

DELGADO, AREQUIPA - 2025

CARGA LABORAL	SATISFACCIÓN LABORAL								X²= 23,586 gl= 4 p= 0,000 Existe relación
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Nivel Bajo	2	2,4	2	2,4	0	0,0	4	4,8	
Nivel Medio	8	9,6	46	55,4	6	7,2	60	72,3	
Nivel Alto	0	0,0	9	10,8	10	12,0	19	22,9	
Total	10	12,0	57	68,7	16	19,3	83	100,0	

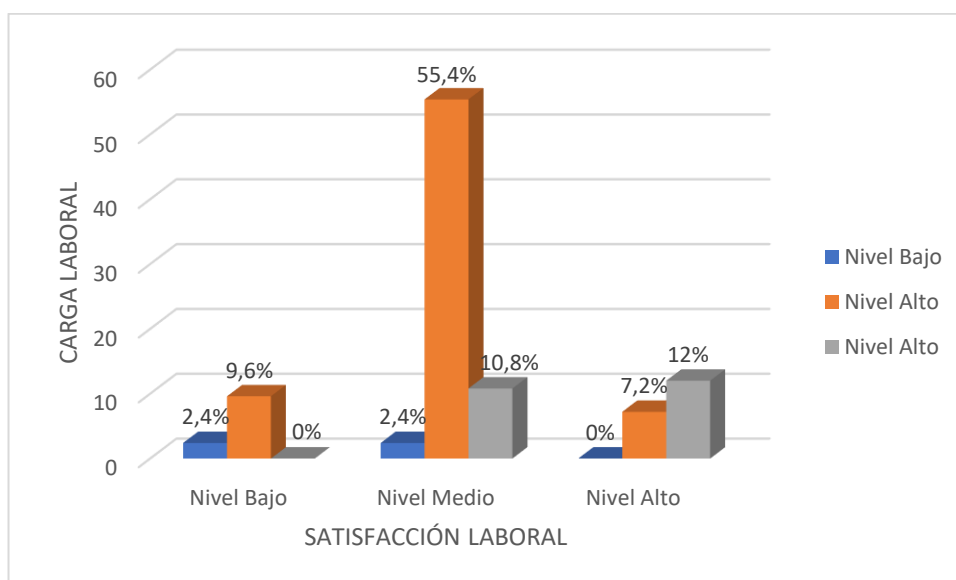
Fuente: Encuesta de Carga Laboral y Satisfacción del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado. Elaborado por Yto R. Pareja M

DESCRIPCIÓN

En la presente tabla, se puede observar la relación entre carga laboral y el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, donde el 55,4% tiene un nivel medio tanto de carga laboral como satisfacción laboral, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables, donde la chi cuadrada es 23,586 con un $gl=4$ y el nivel de significancia $p=0,000 < p=0,050$

GRÁFICO N° 05

RELACIÓN ENTRE CARGA LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2025



Fuente: Tabla N°05

4.2 DISCUSIÓN

En la **Tabla 1**, se puede observar las características sociodemográficas del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, donde el sexo predominante es femenino con un 88%, edad oscila de 36 a 45 años con un 36,1%; estado civil es conviviente con un 33,7%; estudios de posgrado es de segunda especialidad con un 65,1%; área o unidad donde labora es Trauma Shock con un 25,3%; condición laboral es CAS con un 49,4%; Tiempo de servicio es de 1 a 5 años con un 43,4%; y el 60,2% indica que si tiene hijos

Es semejante a la investigación de Saha et al. (12), realizaron un estudio “Determinar la Cargas el Trabajo y la satisfacción laboral entre las enfermeras en un hospital de nivel terciario 2020”. Según sus resultados obtenidos indican que las mujeres constituían la mayoría (94,2%) de la muestra.

De igual manera es semejante a la investigación de Pambaquishpe C. (13) presentó un estudio en Ecuador titulado “Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social 2021”. Los resultados muestran que el grupo

etario que predomina es de 30 a 34 años en un 28,17%, el 88,73% son de género mujer

Es semejante a Garcia K. Leandres S. (16) realizaron su proyecto de investigación titulado “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa - 2019”.. El análisis hizo uso de la prueba estadística Chi-cuadrado. resultando que la mayoría de las enfermeras son mujeres, entre 28 y 38 años, con título académico licenciado y segunda especialidad; situación laboral contratada; tiempo de trabajo en el servicio entre 2 y 12 años; y la mayoría de las enfermeras tienen entre uno y dos hijos

Los resultados evidencian que el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado está conformado mayoritariamente por mujeres, lo cual coincide con la feminización histórica de la profesión de enfermería. Asimismo, predomina el grupo etario de 36 a 45 años, reflejando personal con experiencia laboral y capacidad resolutive en áreas críticas como Trauma Shock. La mayoría cuenta con segunda especialidad, lo que demuestra interés por la capacitación y fortalecimiento profesional. Sin embargo, la alta proporción de trabajadores

bajo modalidad CAS y con pocos años de servicio podría influir en la percepción de estabilidad laboral y satisfacción en el trabajo.

En la **Tabla 2**, se puede observar el nivel de carga laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, donde el nivel es medio con un 72,3%, seguido de un nivel alto con un 22,9% y nivel bajo con un 4,8%

Difiere de la investigación de Pambaquishpe C. (13) presentó un estudio en Ecuador titulado “Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social 2021”. Los resultados indican que la carga laboral del profesional de enfermería en un 36,62% es alta

Es semejante a la investigación de Velásquez C. (14), en su trabajo titulado “Carga laboral y satisfacción laboral de personal de Enfermería de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021, Lima, Perú”. Los resultados muestran, lo siguiente, respecto a las variables de carga de trabajo, que el 81,7% reportó carga de trabajo moderada, el 15% experimentó carga de trabajo baja, el 3,3% experimentó carga de trabajo alta.

Es semejante a Sánchez R. (15) presentó un estudio titulado “Sobrecarga laboral y bienestar psicológico del personal de enfermería, Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2020”. Los resultados se observaron que el 40.0% de la muestra presentó una sobrecarga laboral media, 32.0% baja y 28.0% alta

Los resultados muestran que la mayoría del profesional de enfermería presenta un nivel medio de carga laboral, lo que evidencia una demanda laboral constante propia de los servicios de emergencia. Sin embargo, el porcentaje considerable de carga laboral alta refleja la presión asistencial y el desgaste que enfrenta el personal, especialmente en áreas críticas, situación que podría afectar el desempeño, bienestar y calidad de atención brindada a los pacientes en el Hospital Regional Honorio Delgado.

En la **Tabla 3**, se puede observar las dimensiones del nivel de carga laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, donde la dimensión carga mental su nivel es medio con un 80,7%, la dimensión carga física su nivel de medio con un 69,9%

Difiere de la investigación de Sánchez R. (15) presentó un estudio titulado “Sobrecarga laboral y bienestar psicológico del personal de enfermería,

Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2020”. Los resultados indican que el 60.0% presentó una sobrecarga física media, por otro lado, el 48.0% (36/75) presentó una sobrecarga mental baja

Los resultados evidencian que tanto la carga mental como la carga física presentan predominantemente un nivel medio en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, lo que refleja que las actividades asistenciales demandan esfuerzo continuo tanto intelectual como físico. La elevada carga mental puede estar relacionada con la toma rápida de decisiones y la atención de pacientes críticos, mientras que la carga física responde a las múltiples actividades y procedimientos propios del área de emergencia.

En la **Tabla 4**, se puede observar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, donde el nivel es medio con un 68,7%, seguido de un nivel alto con un 19,3% y nivel bajo con un 12%

Es semejante a la investigación de Velásquez C. (14), en su trabajo titulado “Carga laboral y satisfacción laboral de personal de Enfermería de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021, Lima, Perú”. La variable de satisfacción percibida de la enfermera muestra que el 41,7% tiene

satisfacción media, el 31,7% tiene baja satisfacción y el 26,7% tiene alta satisfacción. Por lo tanto, existe una asociación entre la carga de trabajo y la satisfacción en el trabajo.

Semejante a Garcia K. Leandres S. (16) realizaron su proyecto de investigación titulado “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa - 2019”.. El 85,9% de los enfermeros refieren satisfacción laboral regular en relación a la variable satisfacción laboral. Si bien todas las dimensiones de satisfacción laboral mostraron un mayor porcentaje de satisfacción regular.

Los resultados muestran que predomina un nivel medio de satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, lo que indica una percepción moderadamente favorable respecto a sus condiciones laborales. Sin embargo, la presencia de niveles bajos de satisfacción refleja la existencia de factores laborales y organizacionales que podrían estar afectando la motivación, el bienestar y el desempeño del personal de enfermería.

En la **Tabla 5**, se puede observar la relación entre carga laboral y el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, donde el 55,4% tiene un nivel medio tanto de carga laboral como satisfacción laboral, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables, donde la chi cuadrada es 23,586 con un $gl=4$ y el nivel de significancia $p=0,000 < p=0,050$

Difiere de la investigación de Pambaquishpe C. (13) presentó un estudio en Ecuador titulado “Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social 2021”. El chi-cuadrado fue de 2,9 lo que representa que no existe una asociación significativa entre las variables. En conclusión, pese a que los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital General Ibarra poseen carga laboral alta su calidad de atención es percibida como satisfactoria, debido al ímpetu y compromiso de los/as enfermeros/as en este tiempo de pandemia donde la profesión de enfermería ha trascendido notablemente.

De igual manera García K. Leandres S. (16) realizaron su proyecto de investigación titulado “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin

Escobedo - EsSalud, Arequipa - 2019”, concluye que no hubo correlación entre sus variables carga laboral y satisfacción

Los resultados evidencian que existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado. Esto indica que la percepción de la carga laboral influye directamente en el nivel de satisfacción laboral, sugiriendo que mayores exigencias y demandas de trabajo podrían afectar el bienestar y desempeño del personal de enfermería.

CONCLUSIONES

- Características sociodemográficas del profesional de enfermería, donde el sexo predominante es femenino (88%), edad oscila de 36 a 45 años (36,1%); estado civil es conviviente (33,7%); estudios de posgrado es de segunda especialidad (65,1%); área o unidad donde labora es Trauma Shock (25,3%); condición laboral es CAS (49,4%); Tiempo de servicio es de 1 a 5 años (43,4%); y el 60,2% indica que si tiene hijos.
- El nivel de carga laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado es predominantemente medio con un 72,3%. evidenciando que la mayoría del personal afronta exigencias laborales moderadas en el desempeño de sus funciones asistenciales.
- Las dimensiones del nivel de carga laboral del profesional de enfermería, donde la dimensión carga mental es medio (80,7%), la dimensión carga física es medio (69,9%)
- El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia es mayoritariamente medio, alcanzando un 68,7%, lo que indica que el personal presenta una percepción intermedia respecto a sus condiciones laborales, reconocimiento profesional y ambiente de trabajo.

- Existe una relación estadísticamente significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral del profesional de enfermería ($\chi^2 = 23,586$; gl = 4; $p = 0,000 < 0,05$), demostrando que ambas variables se encuentran relacionadas y que los niveles de carga laboral influyen en la percepción de satisfacción del personal

RECOMENDACIONES

- A la Dirección del Hospital: Implementar estrategias de gestión del recurso humano orientadas a optimizar la distribución del personal en el Servicio de Emergencia.

Fortalecer programas de bienestar laboral y prevención del desgaste profesional

- Se recomienda a la jefatura del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado realizar una distribución técnica y equitativa del personal de enfermería en las distintas áreas (triaje, trauma shock, observación, procedimientos, entre otras), considerando la edad, los años de experiencia profesional y el nivel de competencia clínica, con la finalidad de optimizar el desempeño laboral y reducir la sobrecarga en áreas críticas.
- Se sugiere que la Dirección y la Jefatura de Enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado implementen programas institucionales orientados a mejorar la satisfacción laboral, tales como reconocimiento al desempeño destacado, incentivos no económicos, capacitaciones continuas en manejo del estrés y trabajo en equipo, así como actividades de integración que fortalezcan el compromiso organizacional.

- A la jefa del Servicio de Emergencia se recomienda desarrollar talleres permanentes de sensibilización sobre cuidado humanizado y atención centrada en el paciente, reforzando competencias comunicativas, empatía y trato digno, especialmente en un servicio de alta demanda y presión asistencial como el de emergencia.
- A la jefa del Servicio de Emergencia se sugiere fortalecer el clima organizacional mediante estrategias que promuevan la comunicación asertiva, el liderazgo participativo y la resolución oportuna de conflictos, con el propósito de mejorar el bienestar del profesional de enfermería y, en consecuencia, elevar la calidad de atención brindada a los usuarios.
- Finalmente, se recomienda realizar evaluaciones periódicas de la carga laboral y del nivel de satisfacción del personal de enfermería, a fin de monitorear cambios, identificar factores de riesgo psicosocial y establecer planes de mejora continua dentro del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Estado mundial de la enfermería 2020: invertimos en educación, empleo y liderazgo. Ginebra: OMS; 2020. Disponible en: <https://iris.who.int/items/e0f4a2fc-8e59-44e9-b2d5-a69caf41f8b9>
2. Comité de Enfermería. Funciones y compromisos del personal de enfermería en el sistema de salud. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2019. Disponible en: <https://www.gob.pe/minsa?utm>
3. Gómez J., De la Fuente E., Vargas C, Cañadas G. La sobrecarga laboral como factor de riesgo en enfermería. Rev Enferm Trab. 2020;10(1):15-22. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revcs/article/view/31498?utm>
4. Salinas M., Aguilar D. Factores asociados al estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencias. Cienc Enferm. 2022;28(1): e1543. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_serial&pid=0717-9553&lng=es&nrm=iso&utm

5. Vargas C, Cañadas G., Gómez J. , Ortega E, De la Fuente E. Relación entre satisfacción laboral y burnout en profesionales de enfermería: una revisión sistemática. *Enferm Clin.* 2019;29(3):137–146. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35?utm>
6. Organización Panamericana de la Salud. Estrés y salud ocupacional en profesionales de la salud. Washington D.C.: OPS; 2020. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores?>
7. Pérez C, Sánchez A, García P. Relación entre carga de trabajo y satisfacción en enfermería. *Enferm Glob.* 2021;20(61):254-66. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare8010012>
8. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 7.^a ed. México: McGraw-Hill; 2021. Disponible en: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/metodologia-de-la-investigaci%C3%83%C2%B3n_sampieri.pdf
9. Organización Panamericana de la Salud. Recursos humanos en salud: situación actual y desafíos. Washington D.C.: OPS;

2022.Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/recursos-humanos-salud?>

10. Congreso de la República del Perú. Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Diario Oficial El Peruano. 2011. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/279749-29783?utm>

11.Ibarra M., Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General del IESS de los Ceibos.2022. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18567>

12.Saha, A., Akhter, J., Mittra, C., Reza, H., y Khatun, M. Workload and job satisfaction among nurses in a tertiary level hospital. Asian Journal of Medical and Biological Research, [Internet]. 2020 6,3. 59-365. Disponible en: <https://doi.org/10.3329/ajmbr.v6i2.48084>

13.Pambaquishpe C. Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social 2021. Universidad Técnica del Norte 2021. Disponible en:

<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11541#:~:text=La%20carga%20laboral%20del%20profesional,en%20un%2091%2C55%25>.

14. Velásquez C., Carga laboral y satisfacción laboral de personal de enfermería de un instituto nacional de salud 2022, Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84432/Vel%C3%A1squez_CC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Sánchez R. Sobrecarga laboral y bienestar psicológico del personal de enfermería, Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2020. Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/737/1/Rosa%20S%C3%A1nchez%20Calongos.pdf>
16. García K, Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa . Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332>

17. Cortaza L, Francisco M. Estrés Laboral en Enfermeros de un Hospital de Veracruz. México. Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería (ALADEFE) 4(1). 2014 Disponible en: <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>.
18. Alfente M. Calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simon Bolivar I-3, Puno-2019. Univ Nac Altiplano [Internet]. 2020 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/13935>
19. Prevención de riesgos ergonómicos. CARGA DE TRABAJO: DEFINICIÓN DE CARGA FÍSICA Y MENTAL. Disponible en: <https://portal.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
20. Universidad Internacional de La Rioja. UNIR. 2022. La carga mental en el trabajo: qué es y cómo prevenirla. Disponible en: <https://www.unir.net/ingenieria/revista/carga-mental-trabajo/>
21. Cáceres L. Carga mental de trabajo. 2021; Disponible en: https://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14891/46/Gladys_CACERES_PUMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Ros J. Análisis de roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos. Univ AUTÓNOMA Barc. 2006; Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5449/jarg1de1.pdf>
23. Mira J., Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Disponible en: https://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
24. Ledesma R.. Calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central, 2017. Univ César Vallejo Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12922>
25. Hernández M., Hernández A., Nava G., Pérez M., Hernández M., Matus R. et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enferm. Univ. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es.
26. Febres R., Mercado M.. Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides

Carrión. Huancayo - Perú. Rvdo. fac. Medicina. Tararear. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es

27. Naranjo Y., Concepción J., Rodríguez M.. La teoría del déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. Gac Méd Espirit. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009&lng=es

28. Madero S. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Disponible en:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Herzberg%20o,su%20ausencia%20s%C3%AD%20provoca%20insatisfacci%C3%B3n.

29. Moreno, E., y López, C. Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara, Universidad Norbert Wiener. Disponible en: Lima.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3222>

30. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta [Internet]. Mc Graw Hill educación; 2018 [citado 9 de abril de 2025]. Disponible en:

<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/20.500.14624/1292>

ANEXOS

ANEXO N°01

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE “CARGA LABORAL”

INTRODUCCIÓN: Estimado Licenciado(a), el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la **CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2025**, la información brindada es de carácter confidencial, anónimo y sólo con fines estrictos de la investigación, por lo que pedimos que sea lo más sincero(a) posible. Agradezco anticipadamente su colaboración

Autor: Adaptado del Macedo y Vargas (2022) con su trabajo “Nivel de carga laboral y el nivel satisfacción en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.”

Modificado por los Lic. Yto R. Lic. Pareja M.

Instrucciones: Favor de contestar las preguntas, al leer cuidadosamente las siguientes premisas. Marque con una (X) su respuesta.

DATOS GENERALES DE IDENTIFICACION

1. Sexo a) Masculino () b) Femenino ()

2. Edad (en años)_____

3. Estado Civil:

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

4. Estudios de postgrado:

- Licenciado ____

- Segunda Especialidad ____

- Magister____

- Doctorado____

- Otros ____

5. Área del unidad donde labora en Emergencia: _____

6. Condición Laboral: a) Nombrado () b) Contratado () c) CAS ()

7. Tiempo de labor en el servicio: _____ años

8 ¿Tiene Hijos? a) Sí () b) No ()

Si la respuesta es positiva ¿Cuántos tiene? _____

Instrucciones: Favor de contestar las preguntas, al leer cuidadosamente las siguientes premisas relacionadas a la carga laboral. Marque con una (X) su respuesta.

Indicaciones de Escalas:

Nunca (1); Casi nunca (2); Algunas veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5)

Nº	Items	1	2	4	5
----	-------	---	---	---	---

CARGA MENTAL

1	Trabajar como enfermero exige mucha concentración				
2	Se siente muy presionada por su supervisor como enfermera.				
3	Le cuesta concentrarse en sus tareas de				
4	Su carrera de enfermera es mentalmente agotadora.				
5	Se producen demasiados trámites para cada				
6	Su capacidad para ejercer como enfermera se ve				

CARGA FÍSICA

7	Puede alternar entre una posición de pie y otra				
8	Mantiene la columna vertebral recta durante el trabajo.				
9	Debe viajar mucho como parte de sus tareas de				
10	Se tensa los músculos debido a su trabajo como				
11	Está somnolienta mientras trabaja como enfermera.				
12	Le duele la cabeza por su trabajo como				
13	Hace pausas periódicas para comer.				

ANEXO N°02

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE “SATISFACCIÓN LABORAL”

Autor: Adaptado del Macedo y Vargas (2022) con su trabajo “Nivel de carga laboral y el nivel satisfacción en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.”

Modificado por los Lic. Yto R. Lic. Pareja M.

Instrucciones: Favor de contestar las preguntas, al leer cuidadosamente las siguientes premisas relacionadas a la Satisfacción laboral. Marque con una (X) su respuesta.

Nunca (1); Casi nunca (2); Algunas veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5)

N°	Items	1	2	3	4	5
----	-------	---	---	---	---	---

SATISFACCION LABORAL

1	El diseño físico del espacio me facilita la realización de mi tarea.					
2	El ambiente que han establecido mis compañeros de trabajo es perfecto para					
3	Gano suficiente dinero para cubrir mis necesidades.					
4	Mi jefe es considerado.					
5	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
6	Me consideran que hago un trabajo insignificante.					
7	Prefiero evitar relacionarme con mis compañeros.					
8	En nuestro lugar de trabajo, la unidad es un valor que destaca.					
9	Me siento satisfecho con mi trabajo.					
10	Estoy contento con los resultados de mi trabajo.					
11	Me siento bien conmigo mismo mientras hago					
12	Me siento satisfecho con el trabajo que					
13	El esfuerzo que pongo en mi trabajo es valorado por mi(s) jefe(s).					

ANEXO N°03

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTAS MEDIANTE EL CRITERIO DE EXPERTOS)

INSTRUCCIONES:

El presente documento, tiene como objetivo el de recoger informaciones útiles de personas especializadas en el tema:

CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA-2025

Se compone de 10 ítems, los que se acompañan con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una abolición escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución del ítem en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de manera totalmente suficiente.

Marque con una “X” en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en éste instrumentos, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumentos es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?.	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					

Firma del Experto

PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

PRIMERO: Se construye una tabla de doble entrada, como la mostrada a continuación; y se colocan los puntajes para cada reactivo o ítem de acuerdo al criterio establecido por el experto, además de sus respectivos promedios

PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

Nº DE ITEMS	EXPERTOS					PROMEDIO
	A	B	C	D	E	
1	5	5	5	5	5	5,00
2	5	5	5	5	4	4,80
3	5	5	5	5	5	5,00
4	5	5	5	5	5	5,00
5	4	5	5	5	5	4,80
6	5	5	5	4	4	4,60
7	5	5	5	5	5	5,00
8	5	5	5	5	5	5,00
9	5	5	5	5	5	5,00

SEGUNDO: Con los promedios hallados se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$DPP = \sqrt{(X - Y_1)^2 + (X - Y_2)^2 + \dots + (X - Y_8)^2}$$

Donde:

x = Valor Máximo en la escala concedido para cada ítem.

y = El promedio de cada ítem.

Para el presente estudio tenemos:

X	Y	(X-Y) ²
5	5,00	0,00
5	4,80	0,04
5	5,00	0,00
5	5,00	0,00
5	4,80	0,04
5	4,60	0,16
5	5,00	0,00
5	5,00	0,00
5	5,00	0,00
SUMA=		0,24

$$DPP = \sqrt{0,24} = 0,49$$

La DPP hallada es de: **0,49**

TERCERO: Determinar la distancia máxima (Dmax) del valor obtenido respecto al punto de referencia (0), con la ecuación.

$$Dmax = \sqrt{(X_1 - Y)^2 + (X_2 - Y)^2 + \dots + (X_8 - Y)^2}$$

Donde

x = Valor máximo en la escala para cada ítem. (5)

y = Valor mínimo de la escala para cada ítem. (1)

X	Y	(x-y) ²
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
		144

$$D_{max} = \sqrt{144} = 12$$

CUARTO: La Dmax se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de **2,40**.

QUINTO: Con este último valor hallado, se construye una nueva escala valorativa a partir de cero hasta llegar a Dmax. Dividiéndose en intervalos iguales entre sí, llamándose con letras A, B, C, D, E.

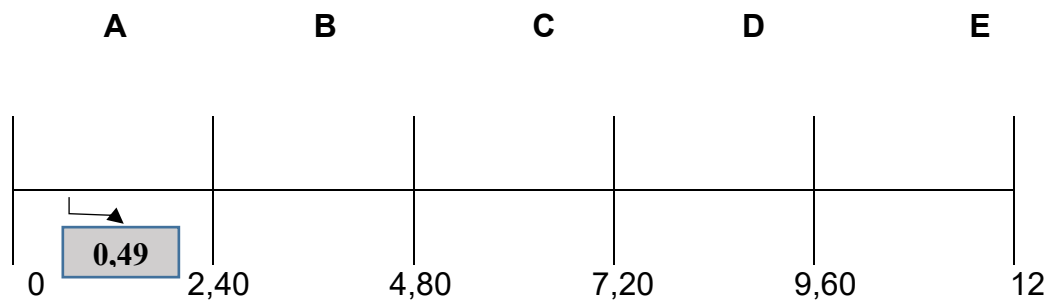
Siendo:

A y B : Adecuación total

C : Adecuación promedio

D : Escasa adecuación

E : Inadecuación



El punto DPP debe caer en las zonas A y B, en caso contrario la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.

En el caso nuestro, El valor DPP fue **0,49** cayendo en la zona “**A**” lo cual significa una **adecuación total** del instrumento y que puede ser aplicado en la recolección de información de este estudio.

ANEXO N°05-A

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5 X
2. ¿Considera Ud. Qué la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5 X
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5 X
4. ¿Considera Ud. Qué si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5 X
5. ¿Considera Ud. Qué los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4 X	5
6. ¿Considera Ud. Qué todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5 X
7. ¿Considera Ud. Qué el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5 X
8. ¿Considera Ud. Qué la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5 X
9. ¿Considera Ud. Qué las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5 X
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LA MONEDA DELGADO ESPINOSA
[Firma]
MARTÍN DEL CORTIJO VILLALBA
ENF. ESPECIALISTA EN PEDIATRÍA Y GADAMÍAS
CUP 1881 - 892 536

Firma del experto

ANEXO N°05-B

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS		ESCALA DE VALIDACIÓN				
1.	¿Considera Ud. Qué los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2.	¿Considera Ud. Qué la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3.	¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4.	¿Considera Ud. Qué si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5.	¿Considera Ud. Qué los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6.	¿Considera Ud. Qué todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7.	¿Considera Ud. Qué el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8.	¿Considera Ud. Qué la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9.	¿Considera Ud. Qué las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10.	¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					

Mag. Karina J.
Cáceres Riega
Sag. Esp. Emergencia y Desastres
CEP: 51470. R.E.E.: 5421

Firma del experto

ANEXO N°05-C

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. Qué la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Qué si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Qué los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. Qué todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Qué el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Qué la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera Ud. Qué las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					
.....					
.....					


HOSPITAL REGIONAL PIO DELGADO
 VILLA VIRGINIA - VILLASOROS - ELABORÓ
 LIC. DE ENFERMERIA
 C.E. 2800000000
 C.E. 2800000000
 Firma del experto

ANEXO N°05-D

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. Qué los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?.	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. Qué la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Qué si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Qué los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. Qué todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Qué el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Qué la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera Ud. Qué las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?.	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					
.....					
.....					


 Lic. Vilma Esther Obando Bego
 CEP 5775

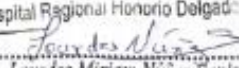
Firma del experto

ANEXO N°05-E

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5 ☒
2. ¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4 ☒	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5 ☒
4. ¿Considera Ud. Que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5 ☒
5. ¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5 ☒
6. ¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4 ☒	5
7. ¿Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5 ☒
8. ¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5 ☒
9. ¿Considera Ud. Que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5 ☒
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					

Hospital Regional Honorio Delgado

 Lic. Lourdes Miriam Nuñez Sante
 Enf. Especialista Emergencia y Desastres
 C.R.P. 16773 R.N.E. 8152
 Firma del experto

ANEXO N°04

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PRUEBA PILOTO

El presente instrumento de la investigación, **CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2025**, fue aplicado en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, antes de la aplicación de los instrumentos se les hizo firmar el consentimiento informado a las enfermeras del Servicio de Emergencias. El propósito de la prueba piloto es conocer la fiabilidad de los instrumentos, así como para proporcionar las bases necesarias para la prueba de validez y de confiabilidad

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

El criterio de confiabilidad se determinó aplicando la prueba piloto a 15 enfermeras del Servicio de Emergencias, una vez aplicada la prueba piloto, se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, través de la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

“ α ” representa a coeficiente de confiabilidad

“K” representa a número de preguntas o ítems

“Vi” representa a varianza de cada ítem

“ V_t ” representa a varianza de los valores observados

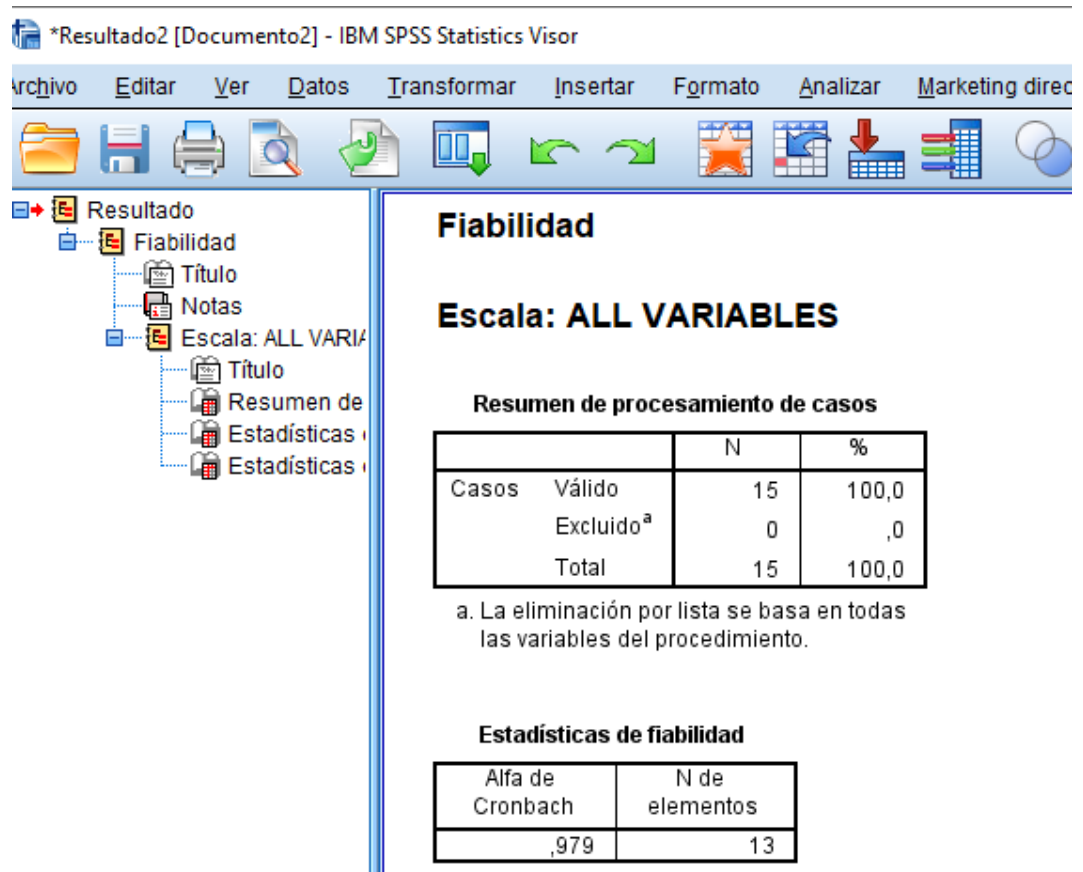
“ $\sum$ ” representa a Sumatoria

Considerando a Santiago Valderrama Mendoza propone una confiabilidad Despreciable o mínima es desde 0.00 a 0.20, Baja o ligera de 0.20 a 0.40 , Moderada de 0.40 a 0.60, Marcada de 0.60 a 0.80 y Muy alta de 0.80 a 1.00.

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS Versión 26, donde se introdujeron los datos de las 15 encuestas aplicadas, sin exclusión alguna; haciendo una total de 26 preguntas o ítems que se llevaron a la prueba de confiabilidad.

El resultado obtenido para la confiabilidad del instrumento es el siguiente:

a) CARGA LABORAL



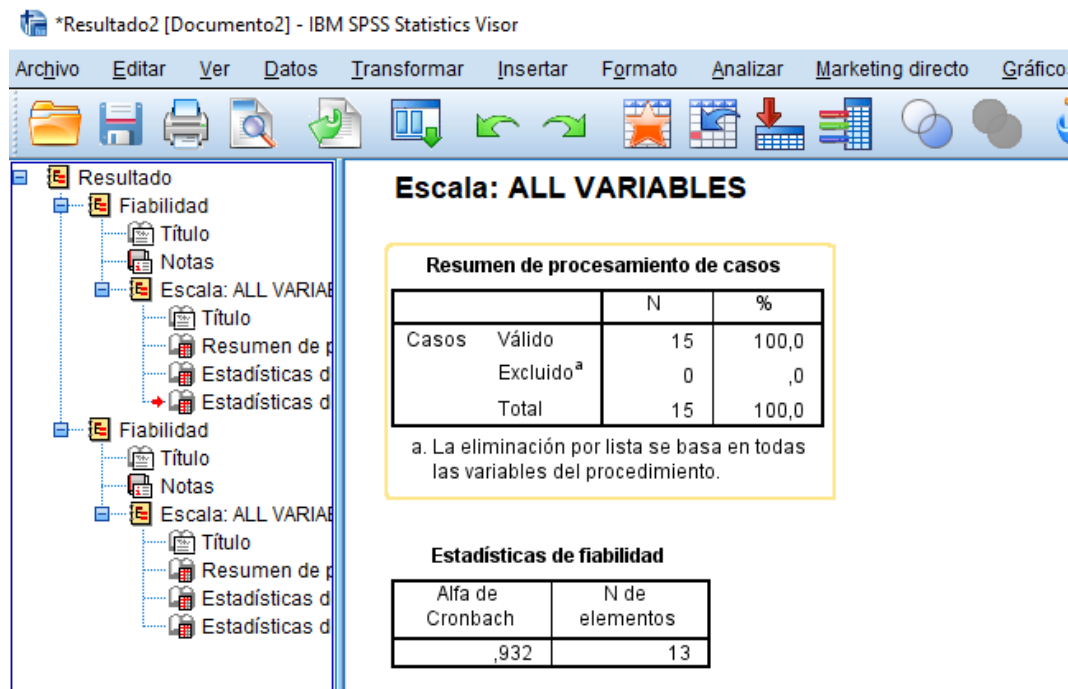
El Coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna) para este instrumento resultó 0.979 siendo equivalente a 97.9% lo que significa que el instrumento tiene una confiabilidad marcada por lo cual el instrumento puede ser aplicado a la población objetivo real.

Teniendo como resultado de su varianza

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	37,33	79,810	,905	,977
C2	37,40	82,400	,914	,976
C3	37,53	81,838	,949	,975
C4	37,33	88,952	,612	,982
C5	37,13	84,981	,905	,976
C6	37,53	89,410	,847	,978
C7	37,40	82,971	,964	,975
C8	37,20	85,886	,861	,977
C9	37,07	88,495	,872	,977
C10	37,53	84,981	,927	,976
C11	37,60	83,257	,908	,976
C12	37,33	85,095	,876	,977
C13	37,20	83,457	,931	,976

b) SATISFACCIÓN LABORAL



El Coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna) para este instrumento resultó 0.932 siendo equivalente a 93.2% lo que significa que el instrumento tiene una confiabilidad marcada por lo cual el instrumento puede ser aplicado a la población objetivo real.

Teniendo como resultado de su varianza

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
S1	43,07	90,352	,809	,923
S2	42,13	91,267	,713	,926
S3	42,20	90,886	,874	,921
S4	41,87	91,410	,757	,925
S5	42,27	102,638	,214	,945
S6	42,20	96,314	,587	,930
S7	42,47	90,410	,848	,921
S8	42,60	91,686	,945	,919
S9	42,67	88,952	,859	,921
S10	42,20	96,600	,757	,926
S11	42,20	96,600	,757	,926
S12	41,73	99,210	,546	,931
S13	42,00	94,571	,546	,933

ANEXO N° 05

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....acepto voluntariamente a participar en esta investigación conducida por los Licenciados de Enfermería Rene Yto Mamani Milagros Alejandrina Pareja Salas y de realizar todo tipo de preguntas sobre el estudio. Se me ha informado el objetivo de investigación donde relacionaran carga laboral y satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado La información que brinde en el transcurso de la investigación es estrictamente confidencial y no será utilizada con otros fines sin mi consentimiento. También he sido informado (a) que en cualquier momento me puedo retirar de la investigación, sin que ocasione perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que la copia de esta ficha me será entregada, puedo solicitar información sobre los resultados de este estudio, cuando haya concluido.

Arequipa, dedel 2025

Firma.....

ANEXO N° 06
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA	MÉTODOLÓGICA	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Existe relación entre la carga con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2025?	Determinar la relación entre la carga y la satisfacción laboral del Profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2025	Hi: Existe relación significativa entre la carga y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2025 Ho: No Existe relación significativa entre la carga y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa - 2025	VARIABLE 1 CARGA LABORAL VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL	Carga física, Carga mental	1. Demanda física 2. Fatiga física 1. Demanda mental. 2. Fatiga mental.	Carga laboral: Nivel Bajo [13 – 30] Nivel Medio [31 - 47] Nivel Alto [48- 65] Dimensión Carga mental: Nivel Bajo [6 – 13] Nivel Medio [14 - 22] Nivel Alto [23 - 30] Dimensión Carga física: Nivel Bajo [7 – 16] Nivel Medio [17 - 25] Nivel Alto [26 - 35]	TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: El enfoque es cuantitativo, diseño de la investigación es no experimental y nivel correlacional; Población y Muestra La población de estudio estará constituida por 83 enfermeras que se encuentran laborando en el servicio de Emergencia del Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Ordinal