

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE  
LURIGANCHO, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA  
ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES**

**PRESENTADA POR:  
LIC. BRIDITH MARGARITA CAMPOS TAQUIRE**

**ASESOR: Dr. EDGAR ALVIZURI GÓMEZ**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A mi familia, que me apoya siempre para el logro de mis metas, ellos me dan la fortaleza para seguir avanzando y están presentes en los momentos fáciles y sobre todo en los más difíciles.

### **Agradecimiento**

Primeramente, agradezco a Dios, porque sé que está presente en cada paso que doy, a mis padres que hicieron hasta lo imposible para el logro de mi meta, a todas las personas que me impartieron sus conocimientos para tener una formación sólida y poder desempeñarme en el campo laboral. Gracias a todos.

## Resumen

El estudio “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018”, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, no experimental. La población y muestra 42 enfermeras. La recolección de la información en la carga laboral, el instrumento fue de Oneys del Carmen De Arco Canoles (2005) con 37 ítems, confiabilidad de 0,884 y satisfacción laboral el cuestionario del MINSA (2002) con 20 ítems, confiabilidad de 0,890, ambos cuestionarios adaptados por la Lic. Bridith Margarita Campos Taquire. Resultados: carga laboral nivel medio, 32 enfermeras (76,2%), en sus dimensiones: física, nivel medio 29 (69%), psicológica, nivel medio 40 (95,2%); comportamental, nivel medio 36 (85,7%) y afrontamiento nivel medio 30 (71,4%), la satisfacción laboral, nivel bajo 28 (66,7%). Conclusión: existe relación inversa entre la carga laboral y satisfacción de los enfermeros y se recomienda al Director General del Hospital y recursos humanos, contratar más profesionales de enfermería para disminuir la carga laboral y optimizar las condiciones laborales de las enfermeras y mejorar la satisfacción laboral.

**Palabras Clave:** Carga física, Carga psicológica, Afrontamiento al entorno, Satisfacción personal

## **Abstract**

The study "Workload and satisfaction of nurses of the Emergency Service of the Hospital San Juan de Lurigancho, 2018", whose general objective was to determine the relationship that exists between the workload and the satisfaction of nurses in the emergency service. The investigation was descriptive-correlational, not experimental. The population and shows 42 nurses. The collection of information on the workload, the instrument was Oneys del Carmen De Arco Canoles (2005) with 37 items, reliability of 0,884 and job satisfaction the MINSa questionnaire (2002) with 20 items, reliability of 0,890, both questionnaires adapted by the Lic. Bridith Margarita Campos Taquire. Results: average level of work load, 32 nurses (76.2%), in its dimensions: physical, medium level 29 (69%), psychological, medium level 40 (95.2%); behavioral, average level 36 (85.7%) and coping medium level 30 (71.4%), job satisfaction, low level 28 (66.7%). Conclusion: there is an inverse relationship between the workload and the satisfaction of the nurses and it is recommended to the General Director of the Hospital and human resources, to hire more nursing professionals to reduce the workload and optimize the working conditions of nurses and improve job satisfaction.

**Keywords:** Physical burden, Psychological burden, Coping to the environment, Personal satisfaction.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figura	xi
INTRODUCCIÓN	xiii
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción de la realidad problemática	16
1.2 Definición del problema	20
1.2.1 Problema General	20
1.2.2 Problemas Específicos	20
1.3 Objetivos de la investigación	21
1.3.1 Objetivo General	21
1.3.2 Objetivos Específicos:	21
1.4 Finalidad e importancia	22
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>FUNDAMENTOS TEÓRICOS</b>	
2.1. Bases teóricas	25
2.1.1 Carga Laboral	25
2.2.3 Satisfacción	40
2.3.3 Teoría del Cuidado Humano por Jean Watson	50
2.2 Estudios previos	56
2.3. Marco conceptual	63
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1. Formulación de hipótesis	67
3.1.1. Hipótesis general	67

3.1.2. Hipótesis específicas	67
3.2. Identificación de variables	67
3.2.1. Clasificación de variables	67
3.2.2. Definición conceptual de variables	68
3.2.3. Definición operacional de variables	69
CAPÍTULO IV	
METODOLOGÍA	
4.1 Tipo de Investigación y nivel de Investigación	71
4.1.1 Tipo de Investigación	71
4.1.2 Nivel de Investigación	71
4.2 Descripción del Método y Diseño	71
4.1.2 Diseño	71
4.2. Tipo y Nivel de Investigación	72
4.2.1. Tipo	72
4.2.2. Nivel	72
4.3. Población, Muestra Y Muestreo	73
4.3.1 Tamaño de Muestra	73
4.3.2. Selección de muestreo	73
4.4. Consideraciones éticas	73
CAPÍTULO V	
TÉCNICA E INSTRUMENTO DE DATOS	
5.1. Técnicas e Instrumento	75
5.2. Plan de recolección, procesamiento y presentación de Datos	76
CAPÍTULO VI	
RESULTADOS, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos	78
6.2. Discusión	93
6.3. Conclusiones	95
6.4. Recomendaciones	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
ANEXOS	
Anexo 1. Cuestionario de la carga laboral	103

Anexo 2. Encuesta de satisfacción del personal de salud	106
Anexo 3. Base de datos de la carga laboral	109
Anexo 4. Base de datos de la satisfacción de los enfermeros	111
Anexo 5. Niveles y rangos	113
Anexo 6. Matriz de consistencia	114
Anexo 7. Confiabilidad de los Instrumentos	117
Anexo 8. Grado de concordancia entre los jueces según la prueba binomial	121
Anexo 9. Jueces expertos	125
Anexo 10. Autorización para la Ejecución del Estudio	137

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Distribución de frecuencias y porcentajes de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	78
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión física de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	79
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión psicológica de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	80
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión comportamental de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	81
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión afrontamiento de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	82
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	83
Tabla 7. Coeficiente de correlación y significación entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	85
Tabla 8. Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión física de la carga laboral y la satisfacción de	

las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	87
Tabla 9. Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión psicológica de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	88
Tabla 10. Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	90
Tabla 11. Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión afrontamiento de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	91

## Índice de figura

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Distribución porcentual de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	78
Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión física de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.	79
Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión psicológica de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	80
Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión comportamental de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.	81
Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión afrontamiento de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	82
Figura 6. Distribución porcentual de los niveles de satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.	84
Figura 7. Dispersión de los puntajes obtenidos de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.	85
Figura 8. Dispersión de los puntajes obtenidos sobre la dimensión física de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	87

Figura 9. Dispersión de los puntajes obtenidos de la dimensión psicológica de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018	89
Figura 10. Dispersión de los puntajes obtenidos de la dimensión comportamental de la carga laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia.	90
Figura 11. Dispersión de los puntajes obtenidos de la dimensión afrontamiento de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.	92

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, este trabajo adquiere importancia por la labor que realiza el personal de enfermería que es difícil, pero al mismo tiempo no es bien remunerado y que muchas veces evidenciamos y al mismo tiempo no valoramos, esta labor, ya que es una profesión que requiere de mucha vocación, ya que inclusive no tienen sus horas de sueño completas porque trabajan las 24 horas del día para cuidar a sus pacientes, lo cual produce cansancio y agotamiento.

En la mayoría de los países de América Latina la mala política de los gobiernos y la cantidad de pacientes que son atendidos en las emergencias de los hospitales y el poco personal con el que cuentan hace que la carga laboral del personal de enfermería sea fuerte, ya que deben atender de 50 a 60 pacientes diarios lo que es demasiado para una sola persona, sin contar la falta de medicina y el material incipiente. El trabajo en emergencia es aún más difícil porque se trata de vidas humanas que tienen en sus manos y que están pasando por situaciones complicadas y que cualquier error puede causar el deceso de la persona. Esta área es una de las más estresantes y el profesional debe estar dotado de mucha paciencia y saber manejar la situación para que no afecte su salud.

Con el correr de los años la sobre carga laboral, va incidiendo en la salud de los trabajadores de salud, los mismos que tiene exceso de actividades en su ámbito laboral, circunstancias problemáticas en su medio laboral, así como en las relaciones interpersonales de sus compañeros, disminuyen la eficacia y en el desarrollo en sus actividades; es fundamental encontrar las dificultades para poder corregirlas y dar la solución (Carmona-Monge, 2016)

Si hablamos de la carga laboral hay que en cuenta: Carga física, es el grupo de exigencias físicas a las que la enfermera se ve obligada en el accionar de su trabajo, la demanda de pacientes que debe atender termina por producir agotamiento, cansancio, que si no se toman las medidas del caso puede terminar en un estrés laboral.

Por otro lado, existe también una carga mental, por los requerimientos que los procesos intelectuales requieren para llevar a cabo una actividad de manera efectiva, el personal de enfermería hace un análisis de todas las actividades que realiza para poder ejecutar de forma correcta, ofreciendo a sus pacientes un cuidado de calidad; pero para que los efectos sean positivos el personal de enfermería no debe tener un exceso de carga laboral.

También el personal de enfermería tiene una Carga psicoafectiva, la que no hay forma de medir ya que hay muchos aspectos que lo pueden producir como es el sufrimiento que pueden tener los pacientes por la gravedad de su enfermedad, exceso de pacientes por atender, agresiones por parte de los pacientes y de los familiares. También se puede ver la exigencia Temporal o duración de las tareas, esto tiene que ver con la presión temporal percibida; mientras que también se puede evidenciar la exigencia de Esfuerzo, que combina el esfuerzo mental y físico para obtener cierto nivel de rendimiento. El rendimiento, puede evaluar el nivel de satisfacción con el nivel de rendimiento que puede alcanzar el personal de enfermería al ejecutar sus tareas. Finalmente, está el factor que determina la frustración, está relacionado con el nivel de inseguridad, estrés, irritación, insatisfacción, razón para la realización de la tarea. (Carmona-Monge, 2016)

En la mayoría de los casos el personal de salud no se siente satisfecho por el trabajo que realiza, ya que tiene una carga laboral fuerte, de allí que siente insatisfacción con el trabajo que realiza. Por su parte Coaguila (2013) al expresar del personal de salud manifiesta que se siente

satisfecho tanto en lo personal como profesional cuando brinda atención de calidad y puede mostrar que su labor es valiosa.

Para la investigación se tuvo en cuenta las variables carga laboral y satisfacción, para lo cual se describieron ambas variables, las que fueron dimensionadas para poder construir el instrumento para la recolección de los datos, este trabajo inicialmente fue un proyecto, que fue plasmado en el desarrollo de la tesis, el mismo que encontró la relación de las variables a través de un nivel de correlación de las variables de estudio. Pretendemos que este estudio sirva de base para posteriores investigaciones y al mismo tiempo sirva de análisis de las autoridades de salud, para que valoren el trabajo del personal de enfermería que es arduo y muy sacrificado.

La investigación estuvo estructurada en seis capítulos elaborados de la siguiente manera: En el capítulo I se realizó la situación problemática, formulando el problema de investigación, los objetivos de la investigación, y la finalidad e importancia, en el capítulo II se realizaron los fundamentos teóricos, se describió estudios previos de la investigación tanto internacionales como nacionales, y algunos conceptos de términos básicos que son parte del marco conceptual; en el capítulo III se elaboró la formulación de la hipótesis de forma general como específicas, así como todo lo referente a las variables de estudio; en el capítulo IV se definió el marco metodológico con la descripción del método, tipo, nivel, población, muestra del trabajo, así como las consideraciones éticas que se tuvo en cuenta para el presente trabajo; en el capítulo V, se hizo la narración de las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, así como el procesamiento de los datos. En el capítulo VI, los resultados de la investigación, la discusión en base a los estudios previos, las conclusiones y recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas, y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El servicio de Emergencia es el área asistencial que ha experimentado los cambios más rápidos y profundos en la segunda mitad del siglo XX, una de sus principales características es ser la puerta de entrada a la atención hospitalaria, donde se precisa de una atención inmediata, eficiente e integrada, exigiendo al profesional un amplio repertorio de recursos tecnológicos. Esta atención, en general, se caracteriza por ser continuada las 24 horas del día y por la presencia de ritmos acelerados que producen un excesivo trabajo para los profesionales de salud, provocando que la búsqueda y la realización del cuidado para preservar y salvar la vida del paciente de lugar al olvido de aspectos relacionados con la humanización y la integralidad del cuidado. (OMS, 2014).

En algunos países de América Latina incluidos Colombia, Venezuela, Ecuador y Perú la situaciones que se generan en urgencias y emergencias por la alta demanda se enmarca en problemas de la carga laboral relacionado con las exigencias de orden físico y mental por el tipo de complejidad de los problemas de salud que pueden ser agudos y crónico degenerativos, frente a esta situación de esperar una atención oportuna por parte del equipo de salud, en especial de la enfermera que por sus múltiples funciones asistenciales y administrativas que consumen tiempo y dedicación, quedan relegadas las acciones propias de enfermería tales como la comunicación eficaz, el saber escuchar y el interactuar con el paciente y su familia. (OPS, 2016)

Cabe mencionar que en el Perú los servicios de emergencia y sobre todo en los hospitales de tercer nivel de atención del Ministerio de Salud se encuentran sobrecargados, los pasadizos se han convertido en sala de observación, percibiéndose así incomodidad por falta de recurso humano, material e infraestructura inadecuada, por otro lado las personas

desconocen la diferencia entre urgencia y emergencia de una atención, esta problemática mejoraría si se tomara decisiones oportunas por parte de todas las entidades involucradas, observaríamos a corto plazo servicios menos saturados, usuarios satisfechos y una atención rápida ,oportuna y de calidad garantizando el desarrollo de una organización mediante la satisfacción del cliente. (García, G y Col 2014)

Así mismo durante las prácticas hospitalarias, las autoras han recibido todo tipo de opiniones de los pacientes que atendieron, evidenciando empíricamente la conformidad de unos e inconformidad de otros sobre los cuidados brindados por la enfermera, en consecuencia, esta situación permite identificar la existencia de múltiples quejas, reclamos por la demora en la atención por parte del personal de salud y en particular del personal de enfermería, quien está sometido a situaciones como: ausencia de personal médico, ambigüedad en la asignación de las funciones de enfermería, falta de personal para atender adecuadamente el servicio, doble jornada laboral y rotación permanente por diferentes servicios.

Una enfermera atiende un promedio de 50 a 60 pacientes en servicio de cirugía y medicina. De acuerdo a la Organización mundial de la salud (OMS) una enfermera tiene que ver un paciente en estado crítico, dos pacientes en estado crítico y 5 en estado no tan delicado, lo que demuestra que la carga es clave, tomando en cuenta que la calidad de atención que se da a los pacientes aumenta o disminuye. (OMS, 2016)

“Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad.” Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen, promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla, ser más energéticos, positivos y felices. (OMS, 2014)

Trabajar no se reduce a una actividad de producción, trabajar es también convivir, vivir juntos ya que continuamente se trabaja para otros, se trabaja con otros, se trabaja por otros. Indudablemente, la naturaleza laboral de la enfermería es precisamente aquella que emana del trabajo que dicho personal hace para, por y con la persona, es decir, el cuidado humanizado.

Alrededor del mundo se ha evidenciado un deterioro en las condiciones de trabajo del sector salud, específicamente en el área de enfermería, donde no se cuenta con el personal suficiente para el desarrollo de esta labor. (OIT, 2016)

Además, la influencia laboral en la vida del personal de enfermería abarca aproximadamente un tercio de su tiempo diario, representando la actividad individual más intensa, por las funciones que desempeña, ya sea física, cognitiva y emocional. (OIT, 2016)

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 depende también del área y el entorno físico en el cual dicho personal este trabajando. Por ello y debido a los cambios que se ha 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 en la atención a los pacientes, actividades que no tienen relación directa con la atención en salud a los sujetos de cuidado, como lo son la educación en enfermería, la gestión de los servicios de salud, la administración de los recursos; pero que han sido reconocidas como funciones y responsabilidades propias del personal de enfermería.

Las enfermeras profesionales, que trabajan en el ámbito de recuperación de la salud, lo hacen diariamente en hospitales y clínicas enfrentando múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del equipo de salud. Su misión de servicio las lleva a cuidar la salud física y mental de sus

pacientes y entregar una atención de buena calidad. Para que esto ocurra, los profesionales deben estar bien y sentirse satisfechas en su centro de trabajo. (OMS, 2014)

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. (Coaguila, 2013)

Es así que el personal de enfermería puede acostumbrarse, en apariencia a las carencias materiales y emocionales del medio, disminuyendo el nivel de exigencias para su bienestar laboral, físico, emocional y social. Estos y otros cambios en las políticas económicas del mundo, influyen en el bienestar y en la satisfacción del personal de enfermería para realizar su trabajo considerando que para trabajar en las salas de emergencia las condiciones fisiológicas deben ser óptimas por las siguientes razones: número de turnos laborales y cantidad de pacientes asignados al cuidado.

De acuerdo a las normas de implementación de recursos de los servicios de emergencia y urgencia, resaltan que los recursos humanos mínimos por niveles de atención y por turno en un hospital nivel III es para observación de 01 enfermera por cada 06 pacientes y 01 enfermera para 01 o 02 pacientes en la UCE. Por lo que en la actualidad se refleja una sobrecarga laboral debido a la demanda percibida de acuerdo a los registros diarios de procedimientos de enfermería con un total de 312 procedimientos aproximadamente durante el turno de 24 horas para una enfermera.

Es así que podemos decir que el profesional de enfermería no solo se enfrenta permanentemente a la sobrecarga laboral tanto cualitativa y cuantitativa sino también al ambiente donde labora, a la presión del paciente y a sus familiares, a la necesidad de actualización y superación

constante, a las políticas y estrategias de la institución, así como el monitoreo y evaluación constante de la productividad, entre otros.

El hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo del 2017, cuando laboré en el servicio de emergencia se observa que la sobrecarga laboral de las enfermeras superan con creces la demanda a la oferta, como es de dominio público es el Distrito más grande de Lima Metropolitana, funciona mediante el sistema de referencias y contra referencias; en el servicio de emergencia se brinda atención integral al paciente las 24 hrs del día, los 365 días del año en forma continua, en los diferentes ambientes como consultorios, tópicos, observación, shock trauma y UCE; en los últimos años se viene incrementando significativamente la demanda alrededor de las prioridades que no corresponden a un hospital de nivel III como son las patologías de prioridad alta especialidad, por cuanto se evidencia enfermeras de mal carácter, renegonas, poco comunicativas, expresan reiterativamente que están cansadas, no hay insumo para trabajar, la familia son muy exigentes, etc. Sin embargo, la satisfacción laboral se ve mellada cuando debía ser un buen predictor de longevidad, adhesión a la institución, mejora la calidad de vida de los trabajadores, dentro y fuera del centro laboral que debería influir favorablemente en el entorno social y familiar

## **1.2 Definición del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre la carga laboral y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿Qué relación existe entre la carga laboral en su dimensión física y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?

¿Qué relación existe entre la carga laboral en su dimensión psicológica y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?

¿Qué relación existe entre la carga laboral en su dimensión comportamental y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?

¿Qué relación existe entre la carga laboral en su dimensión de afrontamiento y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?

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

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la carga laboral y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

#### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

Identificar la relación que existe entre la carga laboral en su dimensión física y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

Contrastar la relación que existe entre la carga laboral en su dimensión psicológica y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

Establecer la relación que existe entre la carga laboral en su dimensión comportamental y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

Describir la relación que existe entre la carga laboral en su dimensión de afrontamiento y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

#### **1.4 Finalidad e importancia**

Es relevante el estudio realizado que nos permite conocer con mayor realismo la carga laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital de San Juan de Lurigancho, servicio de emergencia, y a través de ello plantear algunas estrategias para mejorar las condiciones laborales de las enfermeras por consiguiente lograr mayor satisfacción laboral, la contrastación de las variables en estudio, pues para todos en estos últimos días el trabajo es un factor generador de recursos económicos en nuestra vida diaria, por lo cual es de gran importancia valorar y conocer las condiciones laborales para enfrentarse a él de modo que se torne positivo; la dedicación de salvar vidas, a veces con lleva a realizar acciones de una laboriosidad enorme, dificultando de sobremanera el cumplimiento de las mismas. Para todos es de dominio público que el profesional de enfermería cumple una función muy trascendente en el ámbito hospitalario, por ello es importante conocer la carga laboral de los enfermeros como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el enfermero a lo largo de su jornada laboral mientras que la satisfacción laboral es una actitud que los individuos mantienen con respecto a sus funciones laborales como una expectativa, es el resultado de sus percepciones sobre el lugar donde labora.

En las áreas críticas el trabajo de enfermero cobra una importancia singular por la naturaleza de tener pacientes con mayor grado de dependencia generando en el profesional de enfermería una carga de trabajo laboral excesiva, a pesar de ello la enfermera no escatima esfuerzo y con las limitaciones que tiene logra aliviar el dolor y sufrimiento del paciente, cada labor que realiza la enfermera muchas veces es la satisfacción que siente este profesional va ligada de acuerdo a las tareas que ejerce, las condiciones físicas a las que se ve sometido, lo cual hace que el profesional de enfermería pueda sentir cierta insatisfacción en su trabajo.

Es así que este contexto los resultados servirán como diagnóstico en el servicio de Emergencia del Hospital de San Juan de Lurigancho, para mejorar la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras donde se atiende gran parte de los usuarios con alteración súbita y crítica del estado de salud en riesgo inminente de muerte y que requieren la atención inmediata y valoración continúa; el incremento de la demanda, el estado de tensión que provoca la sobre carga física de procedimientos excesivos, focaliza el trabajo de enfermería como la cuarta profesión más estresante.

Los hallazgos del estudio contribuyen a comprender mejor la magnitud del problema; posibilitando así el desenvolvimiento de estrategias que permitan acciones e intervenciones preventivas, facilitando la toma de decisiones en el manejo de la gestión administrativa con la finalidad de inferir propuestas que permitan disminuir la carga laboral del personal profesional de Enfermería que labora principalmente en el servicio de emergencia, de esta manera mejorara la percepción de satisfacción laboral adecuada de la enfermera el cual se reflejará en mejorar los cuidados del paciente en la atención que brinda la enfermera; por ende contribuir en el proceso de mejora continua que nos permita desarrollar programas enfocados en la calidad de cuidado humanizado

A partir de lo mencionado anteriormente surge el interés mayúsculo de realizar el presente estudio de investigación titulado “Carga laboral y Satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia de Hospital San Juan de Lurigancho, 2018” con el objetivo de determinar la relación de Carga Laboral y Satisfacción laboral en las enfermeras, debido a que en los últimos tiempos crece la preocupación en cuanto a la proporción del número de pacientes con el número necesario de enfermeras para la atención, lo cual se traduce en el desgaste físico y mental de tal profesional. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la carga laboral que vienen manifestando al termino de turno y la satisfacción de las Enfermeras del servicio de Emergencia. Y a partir de ello tener resultado y plantear alternativas de solución generando estrategias viables y para una ratio adecuado del enfermero en función a los estándares internacional y

las normas emanadas por el ministerio de salud. Toda vez que se observa cada día mayor demanda de servicio en las emergencias que supera por exceso la oferta

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

#### **2.1. Bases teóricas**

##### **2.1.1 Carga Laboral**

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España la carga laboral, se entiende como el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral; el personal de enfermería después de una exhaustiva jornada laboral se manifiestan signos de fatiga, cansancio y esto puede repercutir en su salud como también en la salud del paciente, en situaciones no se logra brindar un cuidado de calidad (Sureda, 2014)

La carga laboral se puede definir como una demanda de actividades o intervenciones que tiene que realizar el personal de enfermería, en relación a la calidad del cuidado que puede brindarle al paciente; considerando el esfuerzo físico, mental y afectiva; mayormente el enfermero(a) se ve incapaz de satisfacer todas las exigencias laborales en algunas ocasiones tiene que prolongar sus actividades por falta del tiempo (Esnarriaga, 2014)

A lo largo de los años la sobre carga laboral, altera la salud de los trabajadores, exponiéndolos a exceso de tareas, situaciones difíciles en su entorno laboral como en las relaciones interpersonales de sus compañeros, reduciendo la eficacia y desenvolvimiento en sus labores; es importante identificar y reconocer estos problemas para poder actuar y buscar una solución (Carmona-Monge, 2016)

Al referirnos a la carga laboral hay que tener presente los siguientes aspectos como:

Carga física, es un conjunto de exigencias físicas a las que la enfermera se ve sometida durante su trabajo, la demanda de habilidades o destrezas ocasiona en el personal agotamiento, cansancio.

Carga mental, son las exigencias de los procesos intelectuales necesarios para realizar correctamente una tarea, el personal de enfermería primero analiza la información de sus actividades e interpreta posteriormente ejecuta sus actividades de manera correcta, brindando un cuidado de calidad; pero para que este resultado sea positivo el personal de enfermería no tiene que ser sujeto de excesiva demanda laboral.

Carga psicoafectiva, es complicada de medir ya que son muchos los factores que la producen (sufrimiento de pacientes, agresiones, número excesivo de pacientes). Otro de los factores que está considerado es la exigencia Temporal o duración de las actividades, se refiere al nivel de presión temporal percibida; mientras que la exigencia de Esfuerzo, se refiere al grado de esfuerzo mental y físico que debe realizar para obtener su nivel de rendimiento. El siguiente factor es el rendimiento, que evalúa el grado de satisfacción con el propio nivel de rendimiento que puede llegar a tener el personal de enfermería al realizar sus actividades. Por último, está el factor del nivel de frustración, se refiere al grado de inseguridad, estrés, irritación, descontento, sentido durante la realización de la tarea. (Carmona-Monge, 2016)

El trabajo es una actividad humana a través de la cual el individuo, con su fuerza y su inteligencia, transforma la realidad, la ejecución de un trabajo implica el desarrollo de las operaciones motoras y cognoscitivas. El grado de movilización que el individuo debe realizar para ejecutar la tarea, los mecanismos físicos y mentales que debe poner en juego determinará la carga de trabajo. (Carmona y Col. 2013)

La ejecución de un trabajo cubre un doble fin: por una parte, conseguir los objetivos de producción y por otras, desarrollar el potencial del trabajador. Es decir, a partir de la realización de una tarea, el individuo puede desarrollar sus capacidades. En estos términos no suele hablarse del trabajo como una "carga". Normalmente este concepto tiene una connotación negativa y se refiere a la incapacidad o dificultad de

respuesta en un momento dado; es decir, cuando las exigencias de la tarea sobrepasan las capacidades del trabajo (Carmona F y Col. 2013)

### **1. Definición de la carga laboral en Emergencia**

El profesional de enfermería juega un papel muy importante en las unidades críticas ya que cumple un rol de mayor adiestramiento y capacitación al igual que más responsabilidad en el cuidado del paciente. La enfermera debe adquirir el juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma, y especialmente para diferenciar la emergencia que amenaza la vida o aquella que puede producir daño o invalidez permanente. Para garantizar la calidad de los pacientes. Uno de los factores que incide en esta calidad es los escasos de recurso de enfermería, por lo que se incrementa la carga de trabajo del personal presente. (De Arco, Carmen, 2012)

La carga laboral de la enfermera se define como el conjunto de requerimientos a los que se ve sometida a lo largo de su jornada laboral. Estos requerimientos pueden ser de tipo físico y/o mental. La capacidad física para realizar un trabajo puede variar en función de factores como la capacitación, el sexo, la edad, la constitución física, la carga mental, la alimentación, trabajos a turnos y/o nocturnos o las situaciones ambientales desfavorables.

Los riesgos para la salud que pueden derivarse de la carga mental si se mantiene en el tiempo son: irritabilidad, preocupaciones injustificadas, falta de energía, insomnio, alteraciones somáticas, disminución del rendimiento de trabajo.

La sobrecarga laboral se relaciona con el aumento del número de tareas a realizar durante la jornada, mediante la intensificación del ritmo de trabajo y la extensión de las horas de trabajo. Los resultados indican que la presión temporal y la exigencia mental, son las mayores fuentes generadoras de sobrecarga laboral y de desgaste en los profesionales de enfermería lo que puede potencialmente conducir a la presentación de

errores que conducen a eventos adversos en los pacientes, mediados por las horas de trabajo y la poca disponibilidad de un tiempo de recuperación nocturna, y de espacios adecuados para el descanso.

## **2. Fuentes de sobrecarga laboral**

La carga laboral de la enfermera se define como el conjunto de requerimientos a los que se ve sometida a lo largo de su jornada laboral. Estos requerimientos pueden ser de tipo físico y/o mental. La capacidad física para realizar un trabajo puede variar en función de factores como la capacitación, el sexo, la edad, la constitución física, la carga mental, la alimentación, trabajos a turnos y/o nocturnos o las situaciones ambientales desfavorables.

El profesional de enfermería es particularmente afectado por el estrés derivado de su trabajo. Este personal trabaja largas jornadas, prestando cuidados a pacientes que requieren altas demandas emocionales, lo que lo hace especialmente vulnerable a presentar alteraciones del bienestar psicológico. Entre tanto, la profesión, por sí misma, es potencialmente estresante; la confrontación con la enfermedad, el sufrimiento, la muerte, así como las dificultades cotidianas derivadas de las relaciones con la familia, los compañeros y los horarios de rotación laboral, constituyen factores de riesgo que afectan directa o indirectamente la calidad de vida de las enfermeras. Estas condiciones hacen que a nivel mundial el estudio de la prevalencia de estrés en la población de enfermeras aumente. (Oneys, 2014)

## **3. Valoración de carga laboral**

El método NASA TLX

El NASA TLX es un procedimiento de valoración multidimensional que da una puntuación global de carga de trabajo, basada en una media ponderada de las puntuaciones en seis sub escalas, cuyo contenido es el resultado de la investigación dirigida a aislar de forma empírica y a definir los factores que son de relevancia en la experiencia subjetiva de carga de

trabajo. La hipótesis de partida es que el concepto de carga de trabajo no puede definirse sólo en términos de exigencias de la tarea, sino que es el producto de una combinación de factores entre los que cobra especial importancia la apreciación subjetiva de carga. Uno de los problemas que puede aparecer es que las personas pueden tener distintos conceptos de carga: unas pueden achacarla al ritmo, otras a la cantidad o a la complejidad, etc. El método de la NASA, partiendo de estos criterios, establece en primer lugar la necesidad de definir las fuentes de carga y en segundo lugar establece la valoración de los mismos. El objetivo que se perseguía en su diseño era conseguir una escala sensible a las variaciones dentro y entre tareas, con capacidad de diagnóstico sobre las fuentes de carga y relativamente insensible a las variaciones interpersonales. (CARMONA y Cols, 2013)

La aplicación de este instrumento se lleva a cabo en dos fases: una fase de ponderación, en el momento anterior a la ejecución de la tarea y otra fase inmediatamente después de la ejecución, llamada fase de puntuación. Se parte de la base de que las fuentes específicas de carga impuesta por las diferentes tareas son determinantes en la experiencia de carga, es decir de la sensación subjetiva de carga, por esto el requisito previo es que los propios sujetos hagan una ponderación con el fin de determinar el grado en que cada uno de los seis factores contribuye a la carga en cada tarea o sub área específica. El objetivo de esta fase es, pues, la definición de las fuentes de carga. Consiste en presentar a las personas las definiciones de cada una de las dimensiones a fin de que las comparen por pares (comparaciones binarias) y elijan para cada par, cuál es el elemento que se percibe como una mayor fuente de carga. A partir de estas elecciones se obtiene un peso para cada dimensión, en función del número de veces que ha sido elegido. (De Arco, 2014)

#### **4. Escala de evaluación de la carga de trabajo ETECTE**

La escala se confecciono por el método subjetivo de selección de los ítems previa entrevistas a médicos y enfermeras de los servicios de urgencia con

más de 15 años de experiencia, pero no se les informo el objetivo de la entrevista. Una vez recogido los ítems recompraron con escalas similares construidas por otros autores. Como paso final se seleccionaron los ítems definitivos que integran la escala (ver escala en anexos). Así se confeccionó la escala que fue nombrada con las siglas ETECTE y su puntuación es de 4 (mínima carga de trabajo para enfermería) a 50 puntos (máxima carga de trabajo para enfermería). (Braña, y Cols. 2014)

La ETECTE tiene un mínimo de 4 puntos y un máximo de 50. La puntuación va aumentando a medida que se hace más compleja la carga del trabajo de enfermería, dado que el número de indicaciones médicas, los procedimientos y las características del paciente se agravan. La máxima puntuación de la escala representaría un paciente muy crítico con infinidad de tareas e indicaciones médicas que, en un lapso de 12 horas, sería “teóricamente” difícil “cumplir con calidad” por una sola enfermera. La literatura ha abordado este tema desde hace varios años dándole una importancia creciente y fundamental al desempeño del enfermero frente al enfermo crítico; las aberrantes cargas de trabajo solo invalidan cumplimientos exitosos de la terapéutica médica, aunque en muchas ocasiones esto pasa de forma inadvertida.

La escala propuesta está concebida para evaluar la carga de trabajo de un enfermero frente a un determinado paciente en una jornada laboral de 12 horas, tanto diurnas como nocturnas, pero también puede aplicarse a un turno completo de enfermería, no evalúa el trabajo del personal administrativo solo el del asistencial.

Los criterios médicos y de diagnósticos son elementos importantes a la hora de evaluar la carga de trabajo de enfermería debido a que modifican las acciones y los tratamientos impuestos, algunos autores han propuesto implementar determinantes que evalúen el trabajo mediante la valoración de los diagnósticos, somos del criterio que esta idea no es adecuada, o por lo menos aborde el problema desde una sola arista; los diagnósticos médicos en las unidades de medicina crítica, son como

mínimo, cambiantes y dinámicos, no serían buenos como únicos o principales elementos a ser tomados en cuenta para la valoración del trabajo de enfermería. En otros artículos este acápite se aborda en concordancia con nuestros criterios y son tomados, más que un acápite específico, múltiples condicionales que forman parte de los ítems que articulan las escalas o modelos de evaluación del trabajo del personal del enfermero. (Piña, 2007)

### **Servicio de Emergencia**

El servicio de Emergencia es la Unidad Operativa que califica, admite, evalúa, estabiliza e inicia el tratamiento a pacientes no programados, con estados de presentación súbita que comprometen la integridad y la vida del paciente y por lo tanto requieren una atención inmediata. Funciona las 24 horas del día, los 365 días del año y la permanencia de los pacientes en esta Unidad no debe ser mayor a las 24 horas. (Normas Técnicas MINSA, 2013).

Por la función que realiza, debe estar ubicada en un lugar de acceso inmediato y directo desde el exterior de preferencia con frente a vías principales que facilite el acceso y tránsito de peatones, equipamiento rodadle, vehículos, como también las acciones de tiraje y evacuación frente a demandas masivas de atención en caso de catástrofes. Las áreas adyacentes a la Unidad de Emergencia deben ser preservadas para uso de expansión en caso de desastres, el servicio de Emergencia cuenta con subunidades tales como medicina, cirugía, pediatría, shock trauma y observación.

En este servicio, los protagonistas del cuidado humano, son los profesionales de enfermería que deben atender los requerimientos básicos del paciente, generar seguridad, informar a los familiares algunas de las situaciones que allí se presenten y brindar los cuidados que este requiere para su estabilización y recuperación (administración de medicamentos, prevención de infecciones intrahospitalarias, prevención de úlceras por presión en el área de observación, coordinar los traslados del paciente

entre los diferentes servicios, gestionar hemoderivados, además de cumplir con toda la normatividad procurando la seguridad del paciente y del mismo profesional).

## **5. La enfermera en emergencia**

La Enfermera brinda cuidado a personas con problemas de salud en situación crítica, de alto riesgo o en fase terminal, a nivel individual o colectivo, en un ámbito hospitalario público o privado agilizando la toma de decisiones de la práctica asistencial, desarrollando la valoración, diagnóstico, tratamiento y evaluación de los problemas percibidos, reales o potenciales, súbitos o urgentes, físicos, emocional o psicosociales, que son inicialmente episódicos o agudos. (German Institute, 2014)

Las enfermeras especializadas en el cuidado de personas sometidas a situaciones de urgencia y emergencias, tienen la formación para atender a estos pacientes fuera del hospital (pre-hospitalariamente), durante el traslado y a su ingreso hospitalario (sala de observación de emergencia), sin olvidar el enfoque socio - humanista y la atención tautológica por el impacto en el entorno psicosocial, familiar y ético legal que esto implica.

Asimismo, proporcionan asesoría en el ámbito institucional o en el equipo de salud en cualquier aspecto relacionado con la enfermería de urgencia, mostrando dominio en el método y la tecnología de enfermería, así como en los aspectos éticos legales para la toma de decisiones oportuna, que lleve a la recuperación temprana de las personas, la prevención o limitación de complicaciones y el daño o la ayuda a una muerte digna. (CROEM, 2014)

El rol de la enfermera como miembro del equipo de salud es importante ya que su habilidad es el complemento necesario, en todas las ramificaciones del campo de la medicina, contribuyendo con sus conocimientos y experiencias, brinda al paciente los cuidados en los aspectos: psicológicos, espiritual y juicio cultural. De modo que debe

comprender lo que el paciente y su familia experimentan sobre la enfermedad y su tratamiento, con el fin de administrar los cuidados óptimos.

Sus funciones están relacionadas con la aplicación del proceso de atención de enfermería iniciándose por la valoración, y el examen físico, el apoyo psicológico, preparación para procedimientos y manejo de pacientes de alto riesgo, así como las actividades de gestión. La valoración es el primer paso a seguir en el proceso de atención de enfermería, se inicia con la identificación y comunicación de la enfermera ante el paciente y viceversa, motivo de consulta, exámenes de laboratorio, radiografías de tórax, otros exámenes complementarios.

### **El paciente en emergencia**

El paciente en emergencia padece una situación nueva, para muchos angustiada, exige la búsqueda de nuevos equilibrios y de comportamientos adecuados a la situación. En este "camino de búsqueda", el individuo que se accidenta o padece una enfermedad súbita tiene necesidad a menudo de la ayuda de alguien. La buena voluntad es algo hermoso; pero ella sola no basta. Hay que aprender a comprender y comunicarse mejor con estos pacientes y a controlar las emociones propias. (Abregú, 2015)

Las reacciones de los pacientes en estado de emergencia son sentimientos o manifestaciones expresados por los pacientes ante el inicio brusco de una enfermedad y/o accidente con los que, con mayor frecuencia, se lidia en los servicios de emergencia. Es importante que el profesional de enfermería esté atento a estas señales para tranquilizar, ofrecer seguridad y confianza y aliviar la sensación o proporcionar comodidad al paciente, el paciente presenta dolor, sufrimiento, ansiedad, miedo, estrés, desesperanza, irritación o agresividad por la pérdida de control de la situación y los conflictos internos que se generan por la enfermedad. (García, 2015)

Podemos decir entonces que el paciente en estado de emergencia, es el individuo el cual se ve afectado en forma brusca e insidiosa su salud,

tanto físico, psicológico, emocional y espiritual frente a una situación crítica repentina inesperada o una situación inminente que puede causar lesiones, pérdida de vida, daños, interferencia con la normal actividad de una persona que por lo tanto requiere de una atención inmediata y una recuperación. Sumado a esto una sensación de impotencia frente a una situación amenazante sobre la cual no se tiene el control y depende de otros para salir triunfante.

## **6. Dimensiones de la carga laboral:**

Los factores que generan carga laboral suelen aparecer con relativa facilidad, aunque sus verdaderos alcances y limitaciones nos sean desconocidos, tal es el caso del concepto de la carga laboral “adolece de la ambigua bendición de ser demasiado bien conocido y demasiado poco entendido” (Cooper Cary y Straw Alison, 2014),

En consecuencia, el factor que genera un sobre carga laboral se puede definir como un estímulo dañino o amenazante que puede suscitar una respuesta al estrés. Puede ser real o potencial, físicas, psicológicos y comportamentales y de afrontamiento. La carga laboral genera mayores exigencias adaptativas en los individuos.

### **a. Dimensión física:**

Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar cansancio, por ejemplo: sexo, edad, enfermedad, accidentes. Las mujeres sienten mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres, la carga laboral en el sexo femenino se expresa más en la esfera afectiva, en tanto que el sexo masculino se expresa más en la esfera conductual, en relación a la edad se encuentra en condiciones óptimas para la maduración a partir de su desarrollo, las características de su estilo de vida y comportamiento puede afectar su equilibrio personal en esta medida la carga laboral afecta directamente este equilibrio como una consecuencia de factores externos al organismo. (Frydenberg, 2016).

**Postura.** Es una determinada posesión que adquiere el trabajador durante su jornada laboral, puede ser una expresión del estado de ánimo, la actitud de las posturas puede significar muchas situaciones.

**Alineamiento.** Es cuando todo gira en función a una eje, tiene relación con la gravitación, toda las partes del cuerpo humano tiene que guardar equilibrio para un buen funcionamiento.

**Desplazamiento.** Las cargas mayores cuando tienen que cambiar de posesión, utiliza energía y ello denota desgaste por el movimiento a ello se denomina desplazar, relacionado con movimiento.

**Esfuerzo.** Es el desgaste o derroche de energía, que se genera como producto final del catabolismo de los micronutrientes.

**Hábitos.** Hechos repetitivos de práctica diaria, que es parte del desarrollo del hombre, que de ninguna manera se puede proscribir, pueden ser negativo y positivos.

**Sueño.** Periodo donde las personas otorgan la posibilidad de relajo de los músculos y el organismo, es el periodo de recuperación del cuerpo humano, donde ocurren algunas proyecciones del mundo inconsciente.

**Dolor.** Sensación psicológica desagradable que se manifiesta producto de un di confort o situación adversa, puede tener una connotación física, social y psicológica

**Descanso.** Está relacionado o asociado al reposo, periodo de suspensión de manera intencional de las actividades naturales de la persona

**Resistencia.** Es la suma de la resistencia y potencia, en el ámbito hospitalario, cuanto puede rendir la enfermera, es como determinar la producción de las personas

#### **b. Dimensión psicológica:**

Se refiere a las características de personalidad de cada individuo que al desencadenarse una situación por la sobrecarga laboral va a ocasionar un

problema a nivel conductual y emocional, ejemplo: sentimientos de inferioridad, dificultad para controlar situaciones problemáticas, temor al error, inseguridad, trastornos de ansiedad, tendencia a la depresión, mayor dificultad de concentración y memoria, deterioro de la capacidad del juicio y razonamiento, desmotivación, y aislamiento entre otros.

Se encuentran personas propensas al estrés, aquellas que se caracterizan por estar irritables, agresivos, impulsos tensos y competitivos, ya sea en su medio ambiente y con ellos mismos y sus relaciones interpersonales son problemáticas, también existen personas que interiorizan su respuesta al estrés; que se caracterizan por ser pasivos, resignados y apacibles, extremadamente cooperadores, sumisos y conformistas, siempre controlando las experiencias de hostilidad y deseos de aprobación social finalmente las personas que son tranquilas(o), confiadas(o), relajadas(o), abierto a las emociones , se caracterizan por ser antisociales (Feldman L, 2014).

**Atención.** Es una condición deliberada de requerir servicio de otra persona, usualmente es para satisfacer las necesidades básicas de otra persona.

**Presión.** Es la fuerza que se extiende desde afuera o internamente para forzar un movimiento, pueden ser toxicas en la relación de mayor a menor o fuerza distinta

**Relajo.** Condición clínica donde se deja realizar, es estar pausado, periodo de descanso corto, la producción se ve mermado, sin embargo, en la psicología es válido por su característica de descanso periódico.

**Concentración.** Es una fijación sobre un determinado situación específica, de concentración de producto, sustancia o simplemente atención, requiere de la participación de una función motora fina, asociado a empoderamiento

**Desgaste.** Es una condición clínica donde ocurre un desbalance negativo, mayor utilización de energía en relación a la cantidad que se produce, también tiene relación con el rendimiento, es producto del sobre esfuerzo o sobre carga laboral, las tareas exigentes o demandantes están presente

**Intolerancia.** Pueden tener distintas connotaciones, es preciso entender como un fenómeno de rechazo, aversión, disgusto; muchas veces en el trabajo no se compatibilizan algunos caracteres como tal existe la posibilidad de tener diferencias y ello influye negativamente en la producción.

**Entorno.** Todo lo que rodea al hombre en el lugar donde se encuentra es el área circunscrita, puede tener un componente social, psicológica, ecológica, etc.

### **c. Dimensión comportamental**

La carga laboral son situaciones que se generan en el quehacer diario, donde se desenvuelve la persona, también está comprendida las características de clase social, migración y académico que contribuyen a generar una conducta de respuesta que pueden ser asertivos y reactivos como respuesta al proceso interactivo.

**Experiencia.** Es una condición fundamental de pericia o expertica que acumula a través del tiempo que le genera gran capacidad de desarrollo como perfeccionamiento celular, requiere la codificación del hombre los saberes y hechos previos.

**Continua.** Mantener concatenado sin fraccionamiento como una sola unidad, donde participan varios elementos, tiene sentido común y criterio común, es válido en la prestaciones de servicios.

**Agresividad.** Clínicamente significa derroche innecesario de energía por no saber canalizar adecuadamente situaciones adversas, es parte de desconfianza, inseguridad, es común observar personas agresiva y frustrada.

**Conflicto.** Pueden ser internos otras veces externas, no estar satisfecho con el logro de los objetivos, se genera conflicto por diferencia de intereses, situación que altera las relaciones interpersonales, es nocivo en una organización.

**Aislamiento.** Cuando las personas socialmente se sienten al margen del resto del grupo, pueden afectarse psicológicamente, está asociado a depresión o baja autoestima, o algún rasgo de personalidad, requiere la intervención de profesionales que evalúan la conducta personal y social.

**Desgano.** Cuando las personas se encuentran sin motivación interna ni externa están sin deseo de realizar algún trabajo, muchas veces se obligan y hacen mal las cosas, en una organización son tóxicos estas personas.

#### **d. Dimensiones de afrontamiento:**

La capacidad determinada para hacer frente a la adversidad por una parte, por la valoración subjetiva que realiza la propia persona en función de su nivel individual de tolerancia a los estímulos, y por otra parte , por la intensidad o grado de tensión bajo la que deba funcionar, así por ejemplo, buena parte del estrés es auto-inducido como en el caso de la gente que lleva una carga mayor al que pueda tolerar, que reacciona de manera muy pesimista ante los hechos o que se mezcla las situaciones que desde el inicio, sabía que estaban destinadas al fracaso.

El ser humano aprende sus pautas de conducta dentro de una familia influida por las pautas de una cultura influenciada por factores económicos, sociales, políticos, culturales, étnicos, religiosos etc. La familia es el conjunto indivisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan sus miembros. De otro lado las diferentes situaciones socioeconómicas y su ubicación en áreas rurales y urbanas inciden necesariamente sobre los integrantes de la familia y su dinámica.

Además, se entiende que no solamente un ámbito familiar y/o laboral pueden ser fuentes potenciales de estrés, también debemos tener en cuenta dentro de las responsabilidades familiares o civiles, el estrés causado por “presiones de estudio”. Esto puede darse más frecuentemente en personas jóvenes. (Martín, 2015).

Las demandas no satisfechas son dañinas. Esto puede predisponer a tener una salud general deficiente, al igual enfermedades físicas y psicológicos específicos como una infección, cardiopatías o depresión. El estrés persistente puede llevar a que se presente ansiedad y comportamientos mal sanos como comer demasiado y consumir alcohol o drogas.

**Adaptación.** El proceso humano de vivir y convivir, el conocer y reconocer, el tolerar a otra persona como es un proceso denominado adaptación, usualmente toma su tiempo

**Capacitación.** La persona versada tienen conocimiento, el conocimiento tiene poder por cuanto para realizar alguna actividad humana tiene que existi la capacitación sea formal o informal, las instituciones están obligadas a capacitar para el logro de sus metas.

**Demanda.** La ley de la oferta y demanda aplica en este concepto, cuando hay mucha solicitud de productos, servicio y procesos, y el personal es insuficiente aumenta la demanda de los usuarios.

**Manejable.** Es un peruanismo, que se refiere a que existe personas concertadores que se dedica a mediar, y como tal hacen que el trabajo se sobre lleve con buen humor buen estado de ánimo y mejore las condiciones laborales.

**Organización.** Es todo uno que tiene como eje central al hombre, que tiene reglamentos que obedecen a las leyes sociales, le permite participar como parte de ello, respetan los derechos y exige el cumplimiento de los deberes, es parte fundamental de un desarrollo social que viene a ser la civilización.

**Elogios.** El componente psicológico se alimenta de los reconocimientos y elogios, es básico cuando se quiere motivar a las personas.

**Valores.** Son aprendidas como parte del conocimiento educacional hasta heredada de los padres y las personas que influyeron en su entorno, para que sean sostenibles tienen que practicar a menudo y respetar como una conducta de vida que se rige. Tiene relación con la ética.

### **2.2.3 Satisfacción**

La satisfacción laboral es la manera de cómo se siente el individuo en su centro de trabajo y abarca muchos aspectos como: el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de trabajo, etc. Dicha variable es relativamente estable, por ser una actitud que está basada en creencias y valores que la misma persona desarrolla hacia su propio trabajo. (Ariza, 2014).

Satisfacción en su ámbito más común, es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado. En su ámbito más general es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia externa. La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción. Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta no confundir esta con la felicidad, aunque si es necesario estar satisfechos para poder entender que es la felicidad plena.

La satisfacción laboral es la actitud general que la persona tiene hacia su trabajo que incluye no solo la labor que desempeña, sino también la interacción con sus compañeros, supervisores, políticas de trabajo, reglamentos, condiciones, otros; por ello, la evaluación de esta variable es la suma de diversas dimensiones o elementos del trabajo. (Amorós, 2016).

Entendiéndose como los sentimientos hacia la organización que se manifiestan mediante el orgullo de pertenecer a ella, la satisfacción en el puesto de trabajo es la complacencia que se siente al pertenecer a una organización determinada y en la cual se logra alcanzar objetivos y metas propuestas. (Gorden, 2013).

La satisfacción en el trabajo se manifiesta como el grado de placer o gusto que tiene una persona con respecto a su trabajo y que ello aumenta cuando la actitud hacia ciertos factores (como el puesto en sí, el reconocimiento, la oportunidad para mejorar, entre otros) son positivos. Menciona que si el empleado no logra satisfacción con el trabajo pues habrá consecuencias negativas de su comportamiento como: ausentismo, rotación de personal, retardos y apatía. En cambio, si se mantiene satisfecho se verá reflejado en actitudes positivas y buena realización de sus funciones; sin embargo; su satisfacción está determinada por sus características personales y el trabajo mismo (Arellano, 2015).

La división más simple de la satisfacción laboral es la que distingue entre satisfacción laboral intrínseca y extrínseca. La intrínseca está originada por factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender, etc). Por su parte, la extrínseca tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los supervisores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento (Navarro, 2016).

## **7. Teoría de la Satisfacción**

Esta teoría también es conocida como “Teoría dual” o “Teoría de la motivación-higiene”, fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: “¿Que quiere la gente de su trabajo?”.

Desde su perspectiva, Herzberg divide esta teoría en dos factores: En primer lugar, los denominados como factores higiénicos, refiriéndose a la idea de mejorar los elementos que pudiese generar cierta manifestación en la satisfacción de los trabajadores; éstos están relacionados con el contexto de trabajo y se refieren a los niveles de orden inferior de las necesidades planteadas por la teoría de la pirámide de Maslow que son las

fisiológicas, de seguridad y sociales. En segundo lugar, se encuentran los factores motivacionales que generan un aumento en la productividad debido a una motivación sostenida en el tiempo, considerando que la motivación viene de la mano con emociones relacionadas con el reconocimiento y la significación de su trabajo. Su existencia produce sensaciones de satisfacción o no satisfacción (Koontz y Weihrich 2014).

## **8. Dimensiones Factores Integrantes de la Satisfacción**

### **a) Condiciones Físicas y/o Materiales**

Son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por la comodidad personal para realizar bien su trabajo, dicha comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes - mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

**Recurso.** Cuando se habla de recursos se entiende de la parte logística, en ello está enmarcado los materiales, equipos, medicamentos, materiales y sobre todo el componente humano para el quehacer hospitalario.

**Organizado.** Estar en condiciones para el funcionamiento de manera, continua, segura y oportuna. Los servicios hospitalarios tienen que estar operativo para cumplir su fin para que fue creado, a pesar de la ausencia de algún funcionario tiene que seguir funcionando

**Habilidad.** Es una conducta fundamental que desarrolla el hombre para cumplir una y varias funciones a la vez, los cuales fueron aprendidos y desarrollado por el hombre, la práctica es su esencia.

**Rendimiento.** Dentro de una gestión las personas saben cuánto debe producirse, el detalle es que muchas personas no llegan a ese tope, el

rendimiento es negativo, para ello el trabajador debe saber organizarse y tener experiencia.

### **b) Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

Los sistemas de remuneración tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos de "status" que significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana y por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Si las remuneraciones son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

**Remuneración.** Se entiende dentro de la sociedad como una contraprestación de servicio, básica y elemental para poder satisfacer sus necesidades básicas individuales y de la familia.

**Reconocimiento.** Tiene influencia en el componente psicológico de las personas, en la psicología organizacional significa valorar sus potencialidades de las personas para lograr mayor desarrollo

### **c) Políticas Administrativas**

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como

base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, controlar la actuación e incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

**Condiciones Laborales.** En estos tiempos la seguridad en el trabajo es ejercicio adecuado que garantice el trabajo, las personas en el sector estatal siempre pretenden una estabilidad laboral, un nombramiento, ser eventual, contratado y nombrado no tiene las mismas prerrogativas.

**Coherencia.** Es elemental en el hombre como un valor supremo, se tiene que ser y hacer como debe o como corresponde, lo que se predica se hace, está relacionado con la integridad.

**Colaboración.** Mantener unas adecuadas relaciones interpersonales, muchas veces pasa por la actitud de las personas para hacer las cosas, tienen que mantener una actitud de trabajo, solidaridad y ayuda al prójimo

**Variedad.** Se refiere a las distintas opciones que tiene las personas para cumplir con sus tareas, el hombre es dúctil y se adapta con facilidad a los cambios, las personas son perfectibles.

#### **d) Relaciones Sociales**

Se refiere a la interacción del personal de salud con la Institución de salud, así mismo del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las

personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud, una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros; pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

**Horario.** La organización del tiempo de trabajo está organizado por guardias diurnas y guardias nocturnas, que garantiza la permanencia del trabajador dentro de la institución, el registro de la asistencia, las programaciones se realiza mensualmente.

**Limpieza.** Son las condiciones salubre que pueden ser físicas también psicológicas y espirituales, asociadas a la pulcritud en su desempeño, muchas personas tienen como parte de su conducta de vida, es la carta de presentación del hombre.

#### **e) Desarrollo Personal**

Se refiere cuando los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. Se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia, es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser.

**Toma de decisiones.** Está asociado al conocimiento y solvencia de la persona, los gestores tiene alguna competencia formativa, es parte de la gestión y significa riesgo, es un indicador de un buen desempeño.

**Relaciones interpersonales.** El hombre por antonomasia es un ser inminentemente social, que necesariamente requiere como una necesidad de comunicarse para integrarse dentro de la sociedad, naturaleza y humanidad, desde la aparición del trabajo existe la relación, toda actividad humana exige relación, los negocios requieren relación, etc.

#### **f) Desempeño De Funciones**

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc., para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

**Iniciativa.** Cuando las personas muestran interés buscan su desarrollo, todo pasa por una condición denominado voluntad, es una situación innata a las personas proactivas obedecen a la motivación interna que surge de las personas, no requieren estímulo externo, son más sostenible en el tiempo.

**Tiempo.** Es el momento que uno dedica al trabajo, la familia o el ocio, sin embargo es importante que las personas logren organizarse, las personas cuando comparten en un momentos sus experiencias nutre y se nutren es parte del desempeño laboral.

**Necesidad.** Es la carencia, falta, ausencia de algo elemental para satisfacer sus necesidades básicas. El trabajo renta y la renta cubre los gastos que demande como una necesidad del hombre para su familia.

**Carga laboral.** El ratio enfermero paciente es importante, la distribución del número de paciente está en función a grado de dependencia, es importante valorar su componente físico, social y psicológico, usualmente asignan la carga laboral en función a su competencia.

### **g) Relación con la Autoridad**

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe y a los **trabajadores** les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo y particularmente la satisfacción respecto del líder.

**Competencia.** Es el desarrollo de la capacidad para poder desarrollar un determinado trabajo, las competencias pueden ser cognitivas, procedimentales y fundamentalmente actitudinal, la suma de las competencia forman el perfil de las personas.

**Función.** Las funciones del trabajador está determinado por operatividad y su perfil profesional, puede los enfermeros desarrollarse en el campo asistencial, docencia, investigación y la parte administrativa.

**Evaluación.** Es un instrumento de gestión para medir en qué medida se cumplen las metas y los objetivos, toda las personas viven con metas, en enfermería es la quinta etapa del proceso de cuidado enfermero.

**Rendimiento.** Está relacionado con la capacidad del hombre de producir, física, intelectualmente, la tarea es útil el cumplimiento de la tarea es el rendimiento, situaciones de índole personal o logístico altera el rendimiento, algunas enfermedades puede ser limitante.

## **9. Importancia de la Satisfacción**

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.

Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.

Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados. Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

## **10. Consecuencias de la Satisfacción Laboral**

El interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo se centra en su efecto en el desempeño de los empleados y es por ello que existen estudios con relación a la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación. (Robbins y Judge 2014)

### **a) Satisfacción y Productividad**

La productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia, cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización más que en el plano individual, se encuentra que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos. Es muy posible que la razón de que no

exista bastante apoyo para hipótesis de que la satisfacción es causa de la productividad es porque los estudios se han enfocado en las personas más que en las compañías y que las medidas de la productividad en el plano de los individuos no toman en cuenta todas las influencias recíprocas y las complejidades de los procesos que se desenvuelven en el trabajo. Por ende, aunque no se esté en posición de decir que un trabajador más contento es más productivo, quizá sea cierto que las organizaciones contentas con más productivas.

### **b) Satisfacción y Ausentismo**

El ausentismo se define como la inasistencia frecuente al trabajo y constituye un costo de interrupciones enormes para los empleadores, obviamente es difícil que una organización opere bien y alcance sus objetivos si los empleados no llegan a sus puestos. Ante esto existe una relación negativa consistente entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación va de moderada a débil. Si bien tiene sentido que los empleados insatisfechos pierdan su empleo, hay otros factores que afectan la relación y reducen el coeficiente de correlación. Por ejemplo, las organizaciones que tienen prestaciones dan con facilidad incapacidades por enfermedad, animan a todos sus empleados, inclusive a empleados que están muy satisfechos a tomarse días libres.

### **c) Satisfacción y Rotación**

La satisfacción también se relaciona de manera negativa con la rotación, pero la correlación es más fuerte que la que existe con el ausentismo, sin embargo, otra vez hay factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre las oportunidades alternas de trabajo y la extensión de la antigüedad con la organización, que son restricciones importantes para la decisión de dejar el trabajo que se tenga actualmente. Un moderador importante de la relación entre la satisfacción y la rotación es el nivel de desempeño del empleado; específicamente, el nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de aquellos con desempeño superior.

### **2.3.3 Teoría del Cuidado Humano por Jean Watson**

Según la autora de la “Teoría del Cuidado Humano”, sostiene que la gran demanda de servicio conocido como carga laboral en los servicios de salud, por su naturaleza de la profesión las enfermeras están convocados a servir a su prójimo (Ceballos, 2010)

Por otro lado, se enfatiza la relación que se establece entre la enfermera y la persona que recibe el cuidado y se genera la satisfacción laboral como una expectativa subjetiva de la enfermera, pues esto es la esencia del trabajo enfermero, es una de las profesiones en el mundo que su trabajo de enfermera genera satisfacción en la profesional, intentando dar una respuesta a la experiencia fenomenológica vivida por ambos. En este encuentro, ellos se sienten afectados de manera recíproca y la relación va bien más allá de un encuentro técnico entre sujeto y objeto. Sobre esta perspectiva, la enfermería se define como una experiencia existencial vivida entre la enfermera y el paciente.

#### **Conceptos de Metaparadigma de Enfermería en la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson**

**Persona:** Desde la mirada existencialista, Watson considera que la enfermera es una profesional que tiene su propio mundo existencial y comprende la situación de su prójimo como si fuera propio “un ser en el mundo”, como una unidad de mente, cuerpo y espíritu que experimenta y percibe conceptualmente el Gestalt, es el locus de la existencia humana y el sujeto de cuidado de enfermería.

**Medio ambiente:** Entra en un proceso de relación enfermero paciente, sin importar las condiciones en que labora, cree en su capacidad y su cuerpo de conocimiento, es el reflejo de la realidad objetiva y externa además del marco de referencia subjetivo del individuo. El campo fenomenológico, o realidad subjetiva, incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro imaginado).

**Salud:** Siempre la enfermera será el protagonista de promover la salud del paciente y de el mismo, la unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma (espíritu)". Está asociada con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado.

**Enfermería:** Profesional comprometido con su causa de servir al prójimo sin distinción de cualquier naturaleza, centrada en relaciones de cuidado transpersonales. Es un arte cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro, es capaz de detectar y sentir estos sentimientos, y a su vez, es capaz de expresarlos, de forma semejante que la otra persona los experimenta.

Se define la enfermería como ciencia humana y arte que estudia la experiencia salud – enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética. Las metas de la enfermería están asociadas con el crecimiento espiritual de las personas, el cual surge de la interacción, la búsqueda del significado de las experiencias de cada uno, el descubrimiento del poder interno, la trascendencia y la auto curación.

### **Conceptos de la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson**

Los conceptos de interacción enfermera paciente, campo fenomenológico, relación transpersonal de cuidado y momento de cuidado están emergiendo, aún estos conceptos necesitan ser definidos más claramente, esto es quizás por la naturaleza abstracta de los conceptos que ha hecho este modelo difícil para evaluar. (Raile y Marrinere, 2014)

#### **a. Interacción enfermera - paciente**

El ideal moral de enfermería es la protección, mejora y preservación de la dignidad humana. El cuidado humano involucra valores, voluntad y un compromiso para cuidar, conocimiento, acciones de cuidado y consecuencias. Al ser considerado el cuidado como intersubjetivo responde a procesos de salud enfermedad, interacción persona medio ambiente, conocimientos de los procesos de cuidado de enfermería,

autoconocimiento, conocimiento del poder de sí mismo y limitaciones en la relación de cuidado. Ella conceptualiza el cuidado como un proceso interpersonal, entre dos personas, con dimensión transpersonal (enfermera paciente).

### **b. Campo fenomenológico**

El cuidado inicia cuando la enfermera entra en el campo fenomenológico del paciente (marco de referencia de la persona, realidad subjetiva compuesta en su totalidad por la experiencia humana) y responde a la condición del ser del paciente (espíritu, alma) de la misma manera que el paciente expone sus sentimientos subjetivos.

### **c. Relación de cuidado transpersonal**

El cuidado transpersonal es una unión espiritual entre dos personas que trascienden “persona, tiempo, espacio e historia de vida de cada uno”. Esta trascendencia permite a ambos el paciente y la enfermera entrar en el campo fenomenológico del otro.

La relación de cuidado transpersonal presenta dos características: uno, el compromiso moral de la enfermera de proteger y realzar la dignidad humana, así como el más profundo/más alto Yo; y dos, el conocimiento del cuidado de la enfermera transmitido para conservar y honrar el espíritu incorporado, por lo tanto, no reducir a la persona al estado moral de un objeto.

Esta relación describe cómo la enfermera va más allá de una evaluación objetiva, mostrando preocupación (interés) hacia el significado subjetivo y más profundo de la persona en cuanto a su propia situación de salud.

Este acercamiento destaca la unicidad tanto de la persona como de la enfermera, y también la mutualidad entre los dos individuos, que es fundamental a la relación. Como tal, la preocupación del que cuida y del cuidado, se conectan en una búsqueda mutua de significado (sentido) e integridad, y quizás para la trascendencia espiritual de sufrimiento.

El término “transpersonal” quiere decir ir más allá del propio ego y del aquí y ahora, pues permite alcanzar conexiones espirituales más profundas en la promoción de la comodidad y la curación del paciente. Finalmente, el objetivo de una relación transpersonal de cuidado corresponde a proteger, realzar, y conservar la dignidad de la persona, la humanidad, la integridad y realzar, y conservar la dignidad de la persona, la humanidad, la integridad y la armonía interior.

La teorista proyecta una reverencia por las maravillas y misterios de la vida, un reconocimiento de la dimensión de la vida espiritual, y una fundamental creencia en el poder interno de los procesos de cuidado humano para producir crecimiento y cambio. Watson destaca el acto de ayuda de las personas para conseguir más autoconocimiento, autocontrol y disposición para la autocuración independientemente de cómo pueden sentirse cada profesional.

### **Momento de cuidado**

La carga laboral y satisfacción laboral es el momento (el foco en el espacio y el tiempo) en que la enfermera y otra persona viven juntas de tal modo que la ocasión para el cuidado humano es creada. Ambas personas, con sus campos únicos fenomenológicos, tienen la posibilidad de venir juntos a una transacción humana - humano. En el campo fenomenal corresponde al marco de la persona o la totalidad de la experiencia humana consistente en sentimientos, sensaciones corporales, pensamientos, creencias espirituales, expectativas, consideraciones ambientales, y sentido/significado de las percepciones de uno mismo todas las cuales están basadas en la historia pasada, el presente, y el futuro imaginado de uno mismo. No una simple meta para quien es cuidado, Watson insiste en que la enfermera, el dador de cuidado, también necesita estar al tanto de su propio conocimiento y auténtica presencia de estar en el momento de cuidado con su paciente.

## **e. Elementos del Cuidado de Watson**

Los elementos del cuidado según Watson son:

- Formación de un sistema de valores humanístico altruista. Este factor se puede definir como la satisfacción a través de la donación y ampliación del sentido del Yo.
- Infundir fe esperanza. Este elemento facilita la promoción de una asistencia de enfermería holística, y potencia la salud entre los pacientes, a la vez que describe el papel de la enfermera en el desarrollo de unas interrelaciones eficaces con el paciente y en la promoción del bienestar ayudando al paciente a adoptar conductas de búsqueda de la salud.
- Cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás. La identificación de los sentimientos conduce a la actualización de uno mismo mediante la auto aceptación de la enfermera y del paciente. Las enfermeras, al reconocer su sensibilidad y sus sentimientos se vuelven más genuinas, auténticas y sensibles hacia los demás.
- Desarrollo de una relación de ayuda confianza. Una relación de confianza promueve y acepta la expresión de sentimientos positivos y negativos. Implica coherencia, empatía, afecto no posesivo y comunicación eficaz. La coherencia conlleva ser real, honesto, genuino y auténtico.
- Promoción y aceptación de la expresión de los sentimientos positivos y negativos. La enfermera tiene que estar preparada para los sentimientos positivos y negativos, reconociendo que la comprensión intelectual y la comprensión emocional de una situación son diferentes.
- Utilización sistemática del método de resolución de problemas para la toma de decisiones. La utilización del proceso de enfermería conlleva un planteamiento científico de la resolución de los problemas de la asistencia de enfermería, disipando la imagen tradicional de las

enfermeras como “criadas de los médicos”. El proceso de enfermería es similar al de investigación, en cuanto es sistemático y organizado.

- Promoción de la enseñanza – aprendizaje interpersonal. Este es un concepto importante de la enfermería, dado que separa la asistencia de la curación. Permite informar al paciente y derivar hacia éste la responsabilidad sobre su salud y bienestar. La enfermera facilita este proceso con técnicas de enseñanza – aprendizaje, diseñadas para permitir que el paciente consiga el autocuidado, determine sus necesidades personales y adquiera la capacidad de desarrollarse personalmente.
- Provisión de un entorno de apoyo, de protección y/o corrección mental, física, sociocultural y espiritual. La enfermera debe reconocer la influencia que tienen los factores internos y externos en la salud y la enfermedad de los individuos. El bienestar mental y espiritual y los planteamientos socioculturales son conceptos importantes para el entorno interior del individuo. Además de las epidemiológicas, las variables externas incluyen el confort, la intimidad, la seguridad y los ambientes limpios y estéticos.
- Asistencia con la satisfacción de las necesidades humanas. La enfermera reconoce las necesidades biofísicas, psicofísicas, psicosociales e interpersonales de ella misma y del paciente. Los pacientes deben satisfacer las necesidades de orden inferior antes de intentar satisfacer las de orden superior. La alimentación, las eliminaciones y la ventilación son ejemplos de necesidades biofísicas de orden inferior, mientras que la actividad/ inactividad y la sexualidad se consideran necesidades psicofísicas de orden inferior. La realización de la persona y las relaciones interpersonales son necesidades psicosociales de orden superior. La autorrealización es una necesidad intrapersonal – interpersonal de orden superior.
- Tolerancia con las fuerzas fenomenológicas. La fenomenología describe los datos de la situación inmediata que ayudan a comprender

los fenómenos en cuestión. La psicología existencialista es una ciencia de la existencia humana que utiliza el análisis fenomenológico. Watson opinó que este elemento es difícil de entender. Se incluye para proporcionar una experiencia motivadora del pensamiento que conduzca a una mejor comprensión de nosotros mismos y de los demás

## **2.2 Estudios previos**

### **Estudios Nacionales**

Guerrero Leidy, Huamán Carmen, Manrique César (2017) En Su Tesis Titulado “Carga Laboral Y Actitud Del Profesional de Enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos de una Clínica Privada” Lima - Perú. La labor de enfermería ante una crisis situacional, como es tener un familiar hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos, implica brindar estrategias para una atención terapéutica oportuna al paciente y al familiar a poder enfrentar la situación causante de estrés emocional y así poder llegar a un equilibrio familiar. En ese sentido, la relación enfermera(o) - familiar debe desarrollarse con honestidad y lealtad, manteniendo la calidad y calidez durante el cuidado al paciente crítico, respetando y cuidando la vida, por lo tanto, el profesional de enfermería debe estar preparado para tener una buena relación humana, mostrando actitudes como tolerancia, sensibilidad y respeto. El dominio de técnicas y destrezas deben ser aunadas con una buena comunicación y relación con la familia en beneficio del paciente. Pero existen factores que limitan el cumplimiento a cabalidad de lo mencionado anteriormente, siendo uno de ellos la carga laboral, Por lo expuesto realizamos la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la UCI de la Clínica Maisón de Sante, Lima-Perú 2017? Tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la carga laboral y la actitud de la enfermera hacia el familiar del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos. Objetivos específicos: Identificar la carga laboral del profesional de enfermería en el servicio de

Unidad de Cuidados Intensivos a través del NAS; e Identificar la actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos y Relacionar la carga laboral y la actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos. El propósito de este estudio está orientado a determinar la relación entre la carga laboral y la actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la Unidad de Cuidado Intensivo, permitirá incrementar los conocimientos sobre la relación enfermera (0) – Familiar. Además, los resultados permitirán plantear alternativas de solución o estrategias para la organización y coordinación del trabajo, también la capacitación al profesional de enfermería acerca del cuidado de las emociones para poseer mecanismos y destrezas con el fin de proporcionar apoyo humano al familiar; por ende, mejorar las condiciones laborales del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. El método que se utilizó Esta investigación es de carácter No experimental transversal debido a que no se manipulará deliberadamente las variables y se observará el fenómeno en su ambiente natural para después analizarlo; así mismo, es Transversal por su temporalidad ya que la recolección de datos se realizará en un solo momento usando como instrumentos un cuestionario escala de Likert y NAS

*Casildo (2013) Presentó su trabajo de investigación titulado Relación entre la “satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención” Lima – Perú. Objetivo:* Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención en la ciudad de Lima. *Metodología:* El estudio fue de diseño no experimental; tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. La población estuvo constituida por 57 profesionales de Enfermería que trabajan en el área asistencial de la Clínica San Felipe, durante el último año. En la recolección de datos se utilizó dos instrumentos de medición,

para la variable satisfacción laboral se adaptó y modificó el cuestionario de Robbins desarrollado en el año 2000; para la variable trato digno se utilizó una guía de observación elaborada por la investigadora teniendo como referencia la encuesta indicadora de calidad presentada por la Cruzada Nacional de calidad de los servicios de salud. Para establecer la relación entre las variables se utilizó el estadístico de correlación de Rho Spearman ( $r$ ). *Resultados:* Se evidenció que la satisfacción laboral no tuvo relación significativa con el trato digno; según la prueba Rho Spearman 0,042 y el valor  $p = 0,758$ . Sin embargo, se encontró una correlación positiva significativa para la dimensión: naturaleza de contenido de trabajo y el variable trato digno que brinda el profesional de enfermería. *Conclusión:* No existe correlación significativa entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería.

Chávez y Ríos (2015) en la tesis titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2015” Trujillo - Perú. El presente trabajo de investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015.”, de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal; tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía, donde se trabajó con una población universo de 27 enfermeras; los instrumentos utilizados fueron: El primero, para medir el clima organizacional por Hackman y Oldham y el segundo para medir la satisfacción laboral fue elaborado por Sonia Palma Carrillo. Los resultados muestran un 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%. Concluyendo que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson  $P=0.7$

Abregú (2015) en la tesis “Categorización de Pacientes y la Carga Laboral en el Profesional de Enfermería en una Clínica Privada, 2015” Lima

- Perú. La Carga laboral en enfermería se manifiesta a consecuencia de la alta demanda de atención y al cansancio por recarga de trabajo, lo que conlleva a la necesidad de una mejor evaluación de la demanda de personal que se requiere en cada servicio e identificar la categorización del paciente. El objetivo del presente estudio fue determinar la asociación entre la fatiga laboral y la categorización de pacientes. Es un estudio no experimental, analítico, transversal. Se analizaron las dimensiones del nivel de dependencia y nivel de riesgo del paciente con el instrumento de categorización pacientes; y la fatiga laboral, con el instrumento de subjetividad de fatiga de Yoshitake. Se comparó la asociación entre la fatiga laboral y la categorización de pacientes por dependencia y riesgo a través de la prueba no paramétrica chi<sup>2</sup>. Un total de 35 enfermeros(as) participaron en el análisis, de los cuales el 57.1% presentó fatiga. La mayoría de pacientes cuidados pertenecieron a la categoría de dependencia total y de mediano riesgo. No se evidenció una asociación significativa entre fatiga laboral y categorización de pacientes, pero se evidenció una asociación significativa entre fatiga laboral y el nivel de dependencia de pacientes.

### **Estudios Internacionales**

García, Martínez y Rivera (2016) en la tesis titulado “Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: Caso Hidalgo” México La medición de la satisfacción laboral es un aspecto fundamental, debido a que las personas pasan gran parte su tiempo en el trabajo, como es el caso del personal de enfermería, el cual desempeña una actividad sustancial, para brindar una atención de calidad. La presente investigación tiene como objetivo evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, mediante el instrumento S20/23, con la finalidad de identificar la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral. El instrumento se aplicó al personal de enfermería, considerando una muestra de n=59 para el hospital A y n=149 para el B. La investigación es de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional. Los resultados

muestran de manera general, que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indica que están algo satisfechos. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la extrínseca, se perciben indiferentes. Respecto a la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el factor que tiene la mayor puntuación, es la satisfacción que le produce tener un trabajo que define un nivel de bastante satisfecho; el factor con menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. En la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia. Al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva.

Contreras, (2013) en su trabajo de investigación “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención” Bogotá Colombia. 2013 introducción. Uno de los factores determinantes para conocer la adaptación del profesional al entorno organizacional es la satisfacción laboral, este concepto hace referencia a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Locke 1976 define la satisfacción laboral como la respuesta afectiva de una persona hacia su propio trabajo. El conocimiento de la satisfacción laboral del profesional de enfermería puede constituir una herramienta muy importante para identificar problemas en las organizaciones y generar oportunidades de mejora que permitan impactar en la calidad de los servicios prestados. El objetivo general de este estudio fue describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C. Metodología. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, la población considerada para el presente estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una institución de salud de tercer nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira. A través del

paquete estadístico SPSS versión 15.0 se definieron las medidas de tendencia central y otras medidas estadísticas de interés para el estudio, se describieron frecuencias y los porcentajes de todas las variables socio-demográficas y laborales, de igual forma, se calcularon medidas de tendencia central para describir los factores que determinan la satisfacción laboral de los sujetos de estudio Resultados. El grupo de estudio, estuvo conformado por profesionales de enfermería representados en su totalidad por el género femenino, en su gran mayoría solteras representando el 60% de la población, con un rango de edad por encima de los 40 años, con estudios de formación post gradual en un 71.1%, y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores.

Nava, Hernández; Hernández, (2013) en su artículo científico “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud Se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud, y calidad del cuidado que se brinda” México. Objetivos: establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. Material y métodos: estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos sociodemográficos y otra miden los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de font roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Resultados: se obtuvo confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% es personal especializado, la calificación de satisfacción laboral tuvo un promedio global

de  $101 \pm 10$ . Los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejor calificados relación interpersonal con jefes y compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Discusión: los resultados concuerdan con la literatura, promoción profesional y competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. Conclusiones: el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción; así como, de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Aspiazu Eliana, (2016) en su tesis Las "Cargas laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud La enfermería es de una de las "ocupaciones del cuidado" dentro del complejo entramado de las y los trabajadores de la salud" Argentina. En este contexto, tiene la particularidad de ser la actividad con más alto nivel de feminización (85% de mujeres) y mayor carga de cuidado directo en sus tareas. Las problemáticas que afectan a las y los enfermeros en Argentina son diversas, e impactan negativamente tanto en sus condiciones laborales como en la calidad de la atención en salud. La sobrecarga laboral, el pluriempleo, las deficiencias en infraestructura e insumos y los bajos salarios de las y los enfermeros son correlato de la situación general del sector de la salud. Pero la enfermería también presenta particularidades que la colocan en una posición de mayor vulnerabilidad. El déficit en la cantidad de enfermeros/as y en los niveles de calificación, junto con la relativa situación de desventaja y desvalorización de la enfermería dentro de los equipos de salud, agregan complejidad al panorama laboral de esta ocupación. El presente artículo analiza, a partir de datos estadísticos disponibles y entrevistas en profundidad, los cambios en los últimos años en la enfermería, tanto en los roles al interior de los equipos de salud como en la visualización de la

ocupación y de los significados del cuidado asociados a ella. Particularmente, en el impacto de la profesionalización de la ocupación, en los cambios socio-demográficos asociados a la mayor participación de varones y a los niveles de calificación, en el rol de los sindicatos, y en aspectos subjetivos y culturales, tales como las percepciones acerca de la ocupación y de las condiciones laborales, las motivaciones para la elección de esta profesión y la vinculación con el resto de los trabajadores de la salud.

### **2.3. Marco conceptual**

**Condiciones:** Es la propiedad o naturaleza de las cosas que se presentan de manera natural o provocada y hace que aparezca nueva situación estado que modifica el curso normal. (Abreguri, 2015)

**Coherencia:** Se aplica para describir aquella concordancia entre ideas y acciones de una persona, también para señalar aquellos movimientos o acciones que deben corresponder con lo que se considera normal. (Arellano, 2915)

**Colaboración:** Son todos los pasos necesarios ejecutados por varias personas, en un *proceso* para fin que sea de gran dificultad ejecutar, o también puede ser para ayudar a alguien que no puede realizar distintos procedimientos por si solo. (Gorden, 2013)

**Clima laboral:** es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental. (Ceballos, 2016)

**Competencia:** es una aptitud que posee una persona; es decir, las capacidades, habilidades y destreza con las que cuenta para realizar una actividad determinada o para tratar un tema específico de la mejor manera posible. La competencia, por otra parte, también es usada para referirse a ciertos momentos en donde dos entidades, que pueden ser personas o

empresas, se relacionan en un medio determinado intentando cada una de ellas sacar un beneficio mientras que la otra es perjudicada. (Rojas, 2015)

**Evaluación:** La evaluación es un proceso que tiene por objeto determinar en qué medida se han logrado los objetivos previamente establecidos, que supone un juicio de valor sobre la programación establecida, y que se emite al contrastar esa información con dichos objetivos. (Navarro, 2016)

**Funciones:** es una relación o correspondencia entre dos magnitudes, de manera que a cada valor de la primera le corresponde un único valor de la segunda (García y Col. 2014)

**Habilidad:** Es la capacidad que tiene alguien de realizar determinada tarea. Quien tiene habilidad da muestras de una aptitud innata, talento, destreza o gracia para realizar cierta actividad. (Nava, 2013)

**Horario:** Está vinculado al periodo temporal durante el que se lleva a cabo una actividad. Horario. Es evidente que, para comprender la noción de horario. (Feldman, 2014)

**Iniciativa:** es la cualidad que poseen algunas personas de poder por sí mismos iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática. (Koontz, 2014)

**Necesidad:** Es carencia, falta o ausencia que aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena. (Martín, 2015)

**Limpieza:** Todas aquellas acciones que permiten eliminar la suciedad del algo o alguien, la finalidad de la limpieza no es más que la eliminación total de aquellas bacterias o microorganismos que se encuentran en el cuerpo y en los diferentes entornos en donde se desenvuelven las persona y que puedan ser nocivos para la salud. (Hernández, 2013)

**Organizado:** persona Que planifica y desarrolla sus actividades con orden y método. (Esnarriaga, 2014)

**Recursos:** es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio. Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles. (Guerrero, 2017)

**Remuneración:** Es el pago que pueda recibir una persona por un trabajo bien realizado. La remuneración se obtiene como parte de un acuerdo previo en el que una persona que actúa como jefe, cliente, o empleador adquiere, compra o reserva los derechos y deberes de una persona a través de un contrato hablado o escrito para que este cumpla con una serie de tareas o finalice la entrega de un producto (Esnarriaga, 2014)

**Reconocimiento:** es la acción de distinguir a una cosa, también sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio.. Reconocimiento por una labor realizada. (Esnarriaga, 2014)

**Rendimiento:** Fruto o utilidad de una cosa en relación con lo que cuesta, con lo que gasta, con lo que en ello se ha invertido, etc., o fruto del trabajo o el esfuerzo de una persona. (Carmona. 2013)

**Relaciones interpersonales:** es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. (Oneys, 2014)

**Toma de decisiones:** es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración. (Raile, 2014)

**Tiempo:** es una magnitud física fundamental, el cual puede ser medido utilizando un proceso periódico, entendiéndose como un proceso que se repite de una manera idéntica e indefinidamente. (Martínez. 2016)

**Variedad:** es la propiedad de aquello que es vario (desigual, desemejante, disímil, disparateo, heterogéneo). La variedad, por lo tanto, es la agrupación de elementos diversos o la disimilitud en una cierta unidad. (Gutiérrez, 2014)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Formulación de hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación inversa entre la carga laboral y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

Existe relación inversa entre la carga laboral en su dimensión física y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Existe relación inversa entre la carga laboral en su dimensión psicológico y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Existe relación inversa entre la carga laboral en su dimensión comportamental y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Existe relación inversa entre la carga laboral en su dimensión de afrontamiento y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

#### **3.2. Identificación de variables**

##### **3.2.1. Clasificación de variables**

Variable 1. Carga Laboral

Variable 2. Satisfacción

### **3.2.2. Definición conceptual de variables**

#### **Carga Laboral**

La carga laboral, se entiende como el conjunto de requerimientos físicos y mentales, comportamentales y cómo afrontar situaciones muchas veces adversas, en los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral. Los personales de enfermería después de una exhaustiva jornada laboral se manifiestan con signos de fatiga, cansancio y esto puede repercutir en su salud personal como también en la salud del paciente, en situaciones no se logra brindar un cuidado de calidad (Sureda Martínez P. 2014)

#### **Satisfacción**

La satisfacción es la actitud general que la persona tiene hacia su trabajo que incluye no solo la labor que desempeña, sino también la interacción con sus compañeros, supervisores, políticas de trabajo, reglamentos, condiciones, otros; por ello, la evaluación de esta variable es la suma de diversas dimensiones o elementos del trabajo. La satisfacción laboral es la manera de cómo se siente el individuo en su centro de trabajo y abarca muchos aspectos como: el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de trabajo, etc. Dicha variable es relativamente estable, por ser una actitud que está basada en creencias y valores que la misma persona desarrolla hacia su propio trabajo. (Amorós, 2016)

### 3.2.3. Definición operacional de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
CARGA LABORAL	Dimensión físico	Postura Alineamiento Desplazamiento Esfuerzo Hábitos Sueño Dolor Descanso Resistencia
	Dimensión psicológico	Atención Presión Relajo Concentración Desgaste Intolerancia Entorno
	Dimensión comportamental	Error Diligente Experiencia Continua Agresividad Conflicto Aislamiento Desgano
	Dimensión de afrontamiento	Adaptación Capacitación Demanda Manejable Organización Elogios Valores
SATISFACCIÓN	Condiciones físicas y materiales	Recursos Organizado Habilidad Rendimiento
	Beneficios laborales y remunerativo	Remuneración Reconocimiento
	Política administrativa	Condiciones Coherencia Colaboración Variedad
	Relaciones sociales	Horario Limpieza

	Desarrollo persona	Toma de decisiones Relaciones interpersonales
	Desempeño de tareas	Iniciativa Tiempo Necesidad Clima laboral
	Relación con la autoridad	Competencia Funciones Evaluación Rendimiento

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Tipo de Investigación y nivel de Investigación**

##### **4.1.1 Tipo de Investigación**

Investigación tipo es de tipo cuantitativo, en este tipo de estudios se utilizan valores numéricos, los cuales pueden ser evaluados a través de los resultados estadísticos, inclusive las investigaciones cuantitativas se producen por la causa y consecuencia de las situaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

##### **4.1.2 Nivel de Investigación**

Es una investigación de nivel aplicada, porque se aplica para buscar la relación de las dos variables por su uso y las consecuencias prácticas de este tipo de investigación que buscan conocer para hacer, actuar, construir, con el fin de cambiar situaciones o fenómenos en relación a los resultados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

#### **4.2 Descripción del Método y Diseño**

La metodología es descriptiva y transversal.

**Descriptivo.** Porque describimos y analizamos el comportamiento de las variables de estudio tal como se presentan en la realidad (Hernández & Fernández 2014)

**Transversal.** Se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández & Fernández, 2014)

##### **4.1.2 Diseño**

El diseño de estudio es correlacional no experimental, “estos diseños se emplean para analizar y conocer las características Rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado” (Sánchez y Reyes, 2006)

$$M = O_x r O_y$$

**Leyenda:**

**M** = Enfermeros del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho

**O<sub>x</sub>** = Carga Laboral

**O<sub>y</sub>** = Satisfacción

**r** = Relación entre variables

**4.2. Tipo y Nivel de Investigación****4.2.1. Tipo**

El trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de corte transversal, porque tienen como objetivo dar aporte científico sobre un hecho real, tangible por lo tanto observable, medible reproducible, generalizable y predecible como es la relación de a Carga Laboral y la satisfacción en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018, tipo descriptivo correlacional.

Es descriptivo porque describe los componentes principales de una realidad (Hernández & Fernández 2014)

Es correlacional, por su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables de estudio (Hernández 2014)

**4.2.2. Nivel**

Tomando en referencia al mismo autor, el nivel de la investigación fue aplicado, porque se llevó a cabo en el campo donde se programó con el propósito de establecer a relación entre las dos variables materia investigación para determinar la relación Relación de la Carga Laboral y la satisfacción en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018, Por tanto su utilización y consecuencias prácticas de estas investigaciones aplicadas busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.es aplicativo porque responde a

la interrogante del problema, tuvo la finalidad de solucionar los problemas en base a los resultados. Estos resultados precisamente sirvieron para diseñar estrategias para plantear alternativas de solución.

#### **4.3. Población, Muestra Y Muestreo**

**La población.** Estuvo constituida de 42 Enfermeros asistenciales que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

##### **4.3.1 Tamaño de Muestra**

**Muestra.** Se trabajó con los todos los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia, constituyéndose en una población de muestra censal.

$n = \text{Muestra} = 42$

$N = \text{Población} = 42$

##### **4.3.2. Selección de muestreo**

No se utilizó ninguna técnica de selección de muestreo, por ser una población pequeña es una muestra censal, donde la población es la muestra a la vez.

No se utilizó criterios de exclusión o inclusión porque se trabajó con todos por ser muestra censal.

#### **4.4. Consideraciones éticas**

En el presente trabajo de investigación, se aplicaron los principios bioéticos que rigen a los enfermeros en el servicio de emergencia, que permitió cumplir con el aspecto ético y moral de la investigación, que aseguren la honestidad, legalidad, conducta honorable, justa, solidaria y competente, proporcionándole una base para el razonamiento y orientación de sus acciones. Tales principios consisten en lo siguiente:

**Principio de Confidencialidad:** Es una norma moral por la que se debe respetar el derecho de la persona, que forma parte de la muestra, a que no se divulguen sus intimidades, razón por la que el cuestionario es de carácter anónimo.

**Principio de Autonomía:** Exigió el respeto a la capacidad de decisión de las personas que conforman la muestra de estudio, y su derecho a que se respete su voluntad (consentimiento informado) de participar o no en el proyecto de investigación.

**Principio de no Maleficencia:** Se refiere a no provocar daño alguno, lo cual explica que nuestra investigación no calificara a los sujetos participantes de la muestra, ni provocara acciones negativas hacia ellos.

**Principio de Justicia:** Se refiere principalmente a la justicia distributiva, en la cual se estableció una distribución equitativa de las cargas y de los beneficios de la participación, tomándose en cuenta la protección adecuada y correcta a los participantes que conformaron la muestra de investigación.

## CAPÍTULO V

### TÉCNICA E INSTRUMENTO DE DATOS

#### 5.1. Técnicas e Instrumento

**Técnica la encuesta** En la investigación la encuesta es capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida, De este modo, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos, como tal se utilizó para el presente trabajo de investigación es la encuesta dirigido a los enfermeros para conocer relación de a Carga Laboral y la satisfacción en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018,, que consisten en una recolección sistemática de información en una muestra de personas y mediante el instrumento con cuestionarios para cada variable. Dirigido a os enfermeros para conocer sobre la Carga Laboral y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018, quienes de manera voluntaria participaron en el estudio.

**Instrumentos** Los instrumentos para el presente trabajo de investigación fueron:

El primer Instrumento una Escala para medir la carga laboral se utilizará **La Escala de evaluación de la carga del trabajo**, escala que ha sido confeccionado por el método subjetivo de selección de los ítems.

1. El Primer instrumento sobre Carga laboral Elaborado por la Enf. Oneys Del Carmen De Arco Canoles en Cartagena de las Indias; Colombia (2005) adaptada por la investigadora, prueba de confiabilidad de 0.86. Que nos permite recopilar información de la carga laboral, con su cuatro imensiones de respuesta múltiple: Primero Dimensión Física, doce ítems; Segundo Dimensión psicológica con ocho ítems y tercero

Dimensión Comportamental con ocho ítems y Dimensión Afrontamiento con 9 ítems, los mismos fueron sometidos a la prueba estadística de Alfa de Cronbach.

2. El Segundo Instrumento: Cuestionario sobre satisfacción con sus siete factores o dimensiones: Primero Condiciones físicas y materiales, cuatro indicadores y cuatro ítems, Segundo, Beneficios Laborales y Remunerativo, dos indicadores, dos ítems; Tercero Política administrativa, cuatro indicadores, cuatro ítems, Cuarto, Relaciones Sociales, dos indicadores, dos ítems; Quinto, Desarrollo personal, dos indicadores, dos ítems; Sexto Desempeño de tareas, dos indicadores, dos ítems y Séptimo, Relaciones con la autoridad, cuatro indicadores cinco ítems. Elaborado por Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, MINSA 2002) y adaptado por la investigadora a continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que se asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

## **5.2. Plan de recolección, procesamiento y presentación de Datos**

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se cumplió con trámites administrativos a nivel de la universidad y el Hospital de San Juan de Lurigancho en aras de obtener el permiso correspondientes, de cual tengo la Autorización de la Unidad de Capacitación y docencia, posteriormente se lleva las coordinaciones con el Departamento de Enfermería y del Servicio de Emergencia, con la finalidad de estructurar un cronograma para la recolección de la información necesaria a través de los instrumentos presentados con una duración de los mismos de 40 minutos por cada enfermero

La aplicación de instrumento será manera individual y anónima, en un ambiente tranquilo y privado, con el consentimiento de los encuestados.

Una vez culminada la recolección de los datos fueron procesados estadísticamente en un programa SPSS versión 23, con doble digitación para corregir errores de transcripción. El análisis estadístico se desarrolló para cada variable mediante tablas de frecuencia y porcentajes, medidas de tendencia central y de dispersión, asimismo se desarrolló la correlación de las dos variables utilizando la prueba estadística de Rho de Spearman para medir la relación de la carga *laboral* y *la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

Finalmente, se realizó las discusiones con los resultados de otros estudios que tienen relación con las variables en estudio, para luego presentar las conclusiones y recomendaciones.

**CAPÍTULO VI**  
**RESULTADOS, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

**6.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos**

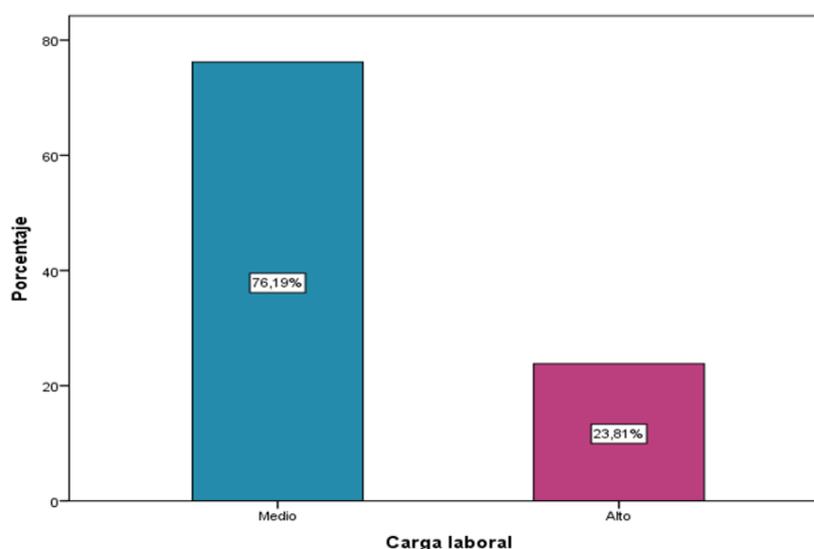
**Descripción de los resultados de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia**

Tabla 1.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	32	76,2	76,2
	Alto	10	23,8	100,0
	Total	42	100,0	

*Fuente:* Base de datos



*Figura 1.* Distribución porcentual de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

De la tabla 1 y figura 1, se observa que el 76.2% de las enfermeras encuestadas que brindan atención en el Servicio de Emergencia del

Hospital San Juan de Lurigancho en el presente año 2018, perciben que la carga laboral es de nivel medio. Mientras que, solo el 23.8% refiere que la carga laboral es de nivel alto. Por tanto, ante la concentración de las percepciones proporcionada por los elementos muestrales de la investigación, se concluye que el nivel de carga laboral percibida por las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho es de nivel medio.

### Descripción de los resultados según las dimensiones de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia

#### Dimensión física

Tabla 2.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión física de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	29	69,0	69,0
	Alto	13	31,0	100,0
	Total	42	100,0	

Fuente: Base de datos

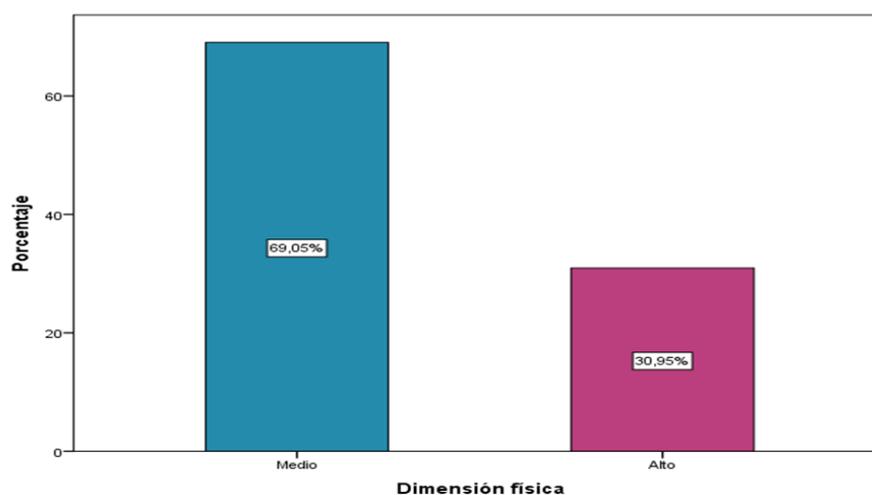


Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión física de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

De la tabla 2 y figura 2, se observa que el 69.0% de las enfermeras encuestadas que brindan atención en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho en el presente año 2018, perciben que la carga laboral en su dimensión física es de nivel medio. Mientras que, solo el 31.0% refiere que la carga laboral es de nivel alto. Por tanto, ante la concentración de las percepciones proporcionada por los elementos muestrales de la investigación, se concluye que el nivel de la dimensión física de la carga laboral percibida por las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho es de nivel medio

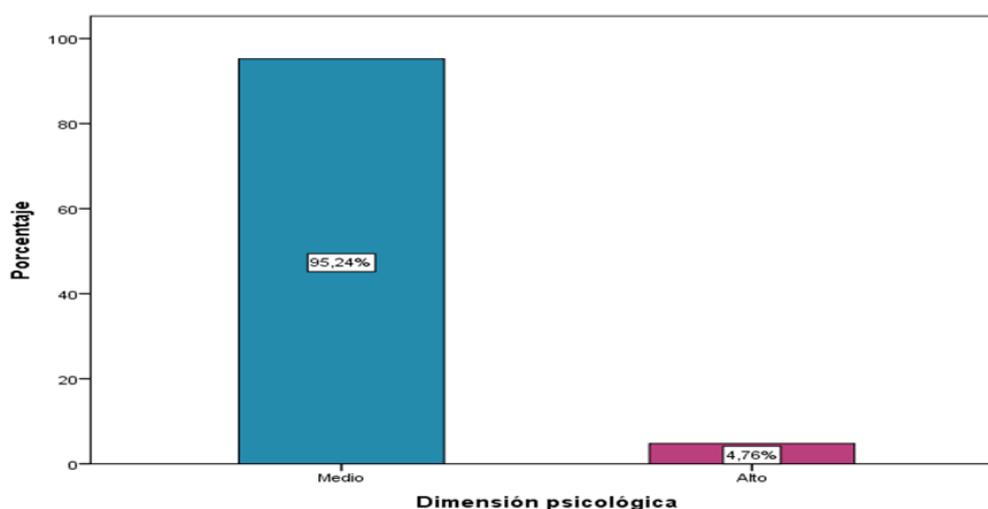
### Dimensión psicológica

Tabla 3.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión psicológica de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	40	95,2	95,2
	Alto	2	4,8	100,0
	Total	42	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión psicológica de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

De la tabla 3 y figura 3, se observa que el 95.2% de las enfermeras encuestadas que brindan atención en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho en el presente año 2018, perciben que la carga laboral en su dimensión psicológica es de nivel medio. Mientras que, solo el 4.8% refiere que la carga laboral es de nivel alto. Por tanto, ante la concentración de las percepciones proporcionada por los elementos muestrales de la investigación, se concluye que el nivel de la dimensión psicológica de la carga laboral percibida por las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho es de nivel medio.

### Dimensión comportamental

Tabla 4.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión comportamental de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	36	85,7	85,7
	Alto	6	14,3	100,0
	Total	42	100,0	

Fuente: Base de datos

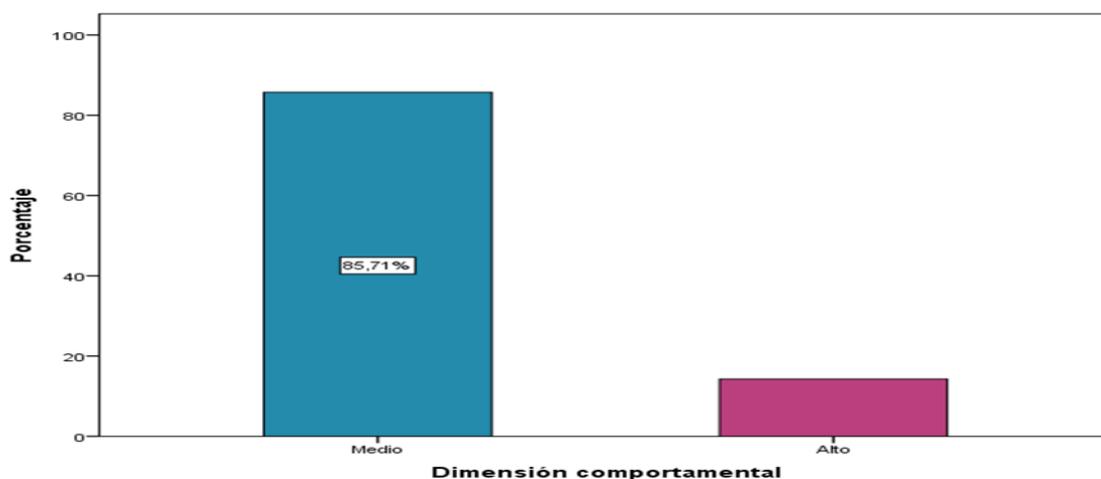


Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión comportamental de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

De la tabla 4 y figura 4, se observa que el 85.7% de las enfermeras encuestadas que brindan atención en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho en el presente año 2018, perciben que la carga laboral en su dimensión comportamental es de nivel medio. Mientras que, solo el 14.3% refiere que la carga laboral es de nivel alto. Por tanto, ante la concentración de las percepciones proporcionada por los elementos muestrales de la investigación, se concluye que el nivel de la dimensión comportamental de la carga laboral percibida por las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho es de nivel medio.

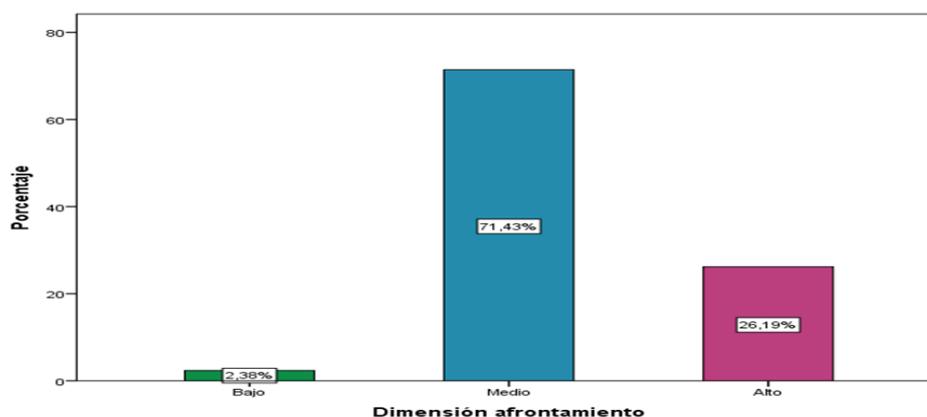
### Dimensión afrontamiento

Tabla 5.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión afrontamiento de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,4	2,4
	Medio	30	71,4	73,8
	Alto	11	26,2	100,0
	Total	42	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión afrontamiento de la carga laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

De la tabla 5 y figura 5, se observa que el 71.4% de las enfermeras encuestadas que brindan atención en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho en el presente año 2018, perciben que la carga laboral en su dimensión comportamental es de nivel medio. Mientras que, solo el 26.2% refiere que la carga laboral es de nivel alto, y solo el 2.4% hace referencia que el nivel de carga laboral es bajo. Por tanto, ante la concentración de las percepciones proporcionada por los elementos muestrales de la investigación, se concluye que el nivel de la dimensión comportamental de la carga laboral percibida por las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho es de nivel medio.

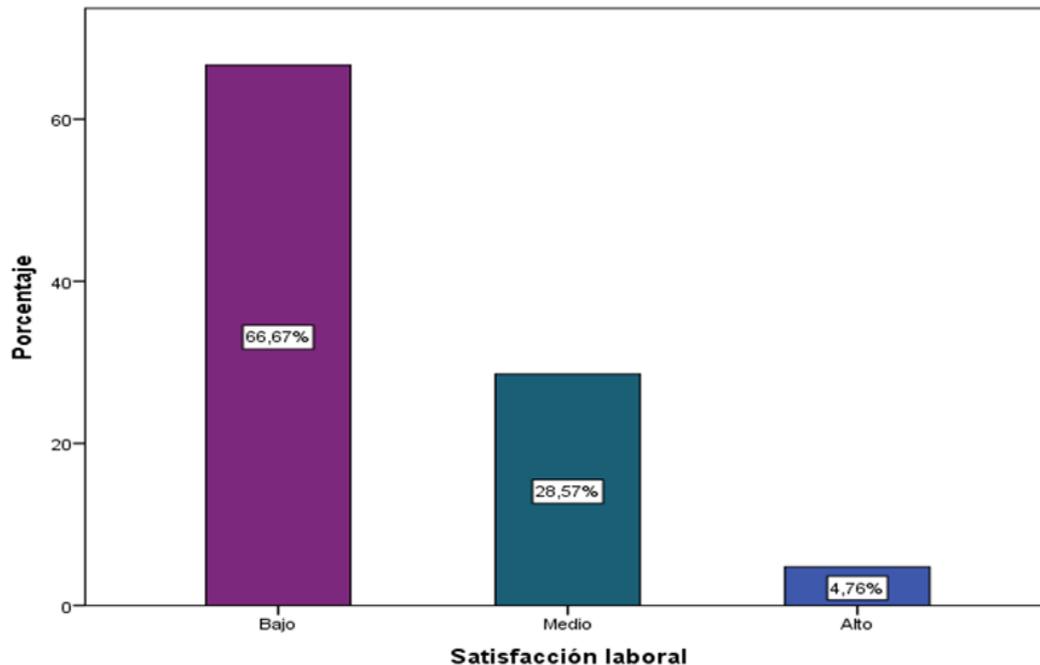
### **Descripción de los resultados de la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia**

Tabla 6.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	66,7	66,7
	Medio	12	28,6	95,2
	Alto	2	4,8	100,0
	Total	42	100,0	

*Fuente:* Base de datos



*Figura 6.* Distribución porcentual de los niveles de satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

De la tabla 6 y figura 6, se observa que el 66.7% de las enfermeras encuestadas que brindan atención en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho en el presente año 2018, manifiestan que la satisfacción es de nivel bajo. Mientras que, el 28.6% refiere que la satisfacción es de nivel alto, y solo el 4.8% menciona que la satisfacción laboral es de nivel alto. Por tanto, ante la concentración de las percepciones proporcionada por los elementos muestrales de la investigación, se concluye que el nivel de la satisfacción percibida por las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho es de nivel bajo.

### **Prueba de hipótesis**

#### **Prueba de hipótesis general**

Ha: Existe relación inversa entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Ho: No existe relación inversa entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 7.

*Coeficiente de correlación y significación entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

Rho de Spearman		Carga laboral	Satisfacción
Carga laboral	Coeficiente	1,000	-,691**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	42	42
Satisfacción	Coeficiente	-,691**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	42	42

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables

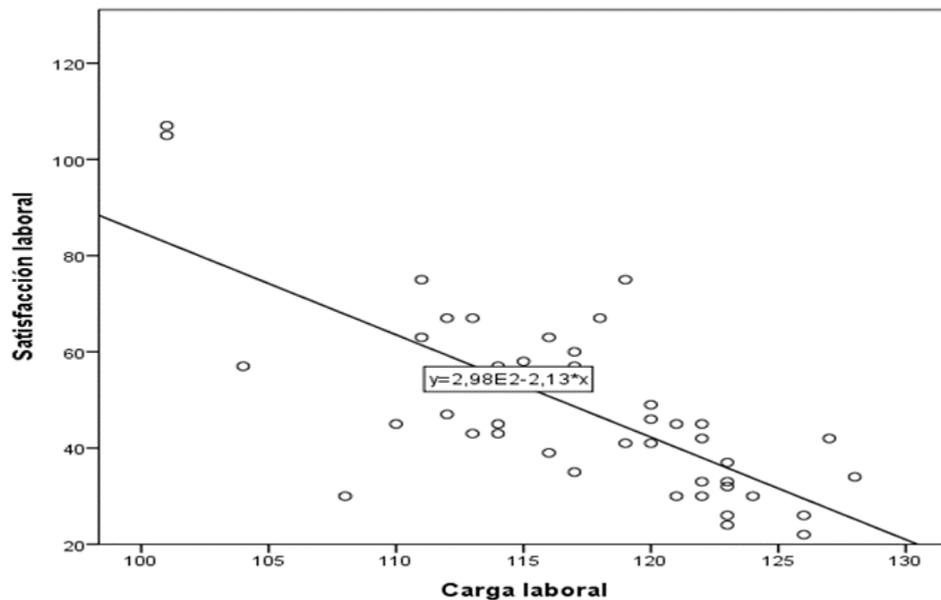


Figura 7. Dispersión de los puntajes obtenidos de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla 7, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = -.691 lo

cual significa que existe una relación negativa y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis alterna. Por tanto, la carga laboral tiene una relación inversa y significativa con la satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2018.

Prueba de hipótesis específica

### **Prueba de hipótesis específica 1**

Ha: Existe relación inversa entre la dimensión física de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Ho: No existe relación inversa entre la dimensión física de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 8.

*Coefficiente de correlación y significación entre la dimensión física de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

Rho de Spearman		Dimensión física	Satisfacción
	Dimensión física	Coeficiente	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42
	Satisfacción	Coeficiente	-,637**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables

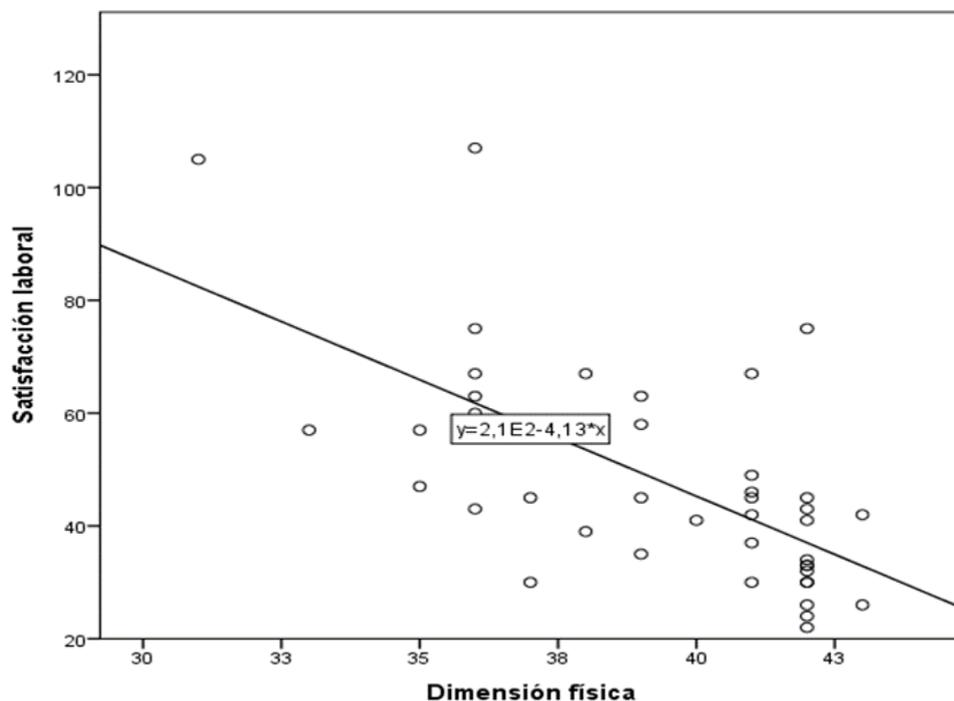


Figura 8. Dispersión de los puntajes obtenidos sobre la dimensión física de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

De los resultados que se aprecian en la tabla 8, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = -.637 lo cual significa que existe una relación negativa y moderada entre las

variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis alterna específica 1. Por tanto, la dimensión física de la carga laboral tiene una relación inversa y significativa con la satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2018.

### Prueba de hipótesis específica

Ha: Existe relación inversa entre la dimensión psicológica de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Ho: No existe relación inversa entre la dimensión psicológica de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

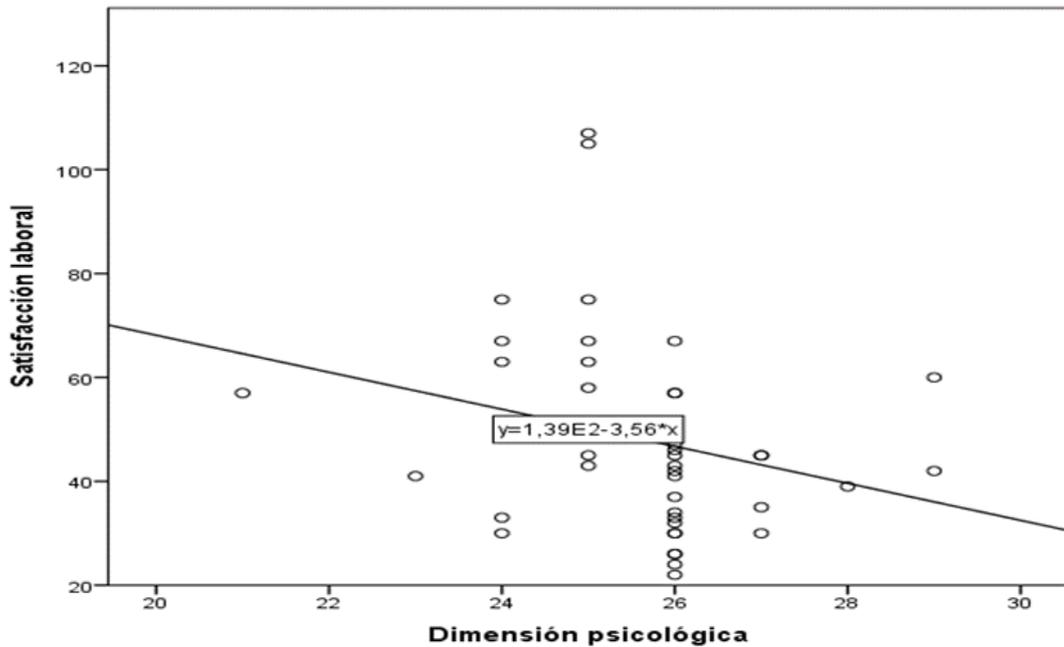
Tabla 9.

*Coefficiente de correlación y significación entre la dimensión psicológica de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

Rho de Spearman		Dimensión psicológica	Satisfacción
	Dimensión psicológica	1,000	-,358**
	Coeficiente Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
	Satisfacción	-,358**	1,000
	Coeficiente Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables



*Figura 9.* Dispersión de los puntajes obtenidos de la dimensión psicológica de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla 9, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman =  $-0.358$  lo cual significa que existe una relación negativa y baja entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis alterna específica 2. Por tanto, la dimensión psicológica de la carga laboral tiene una relación inversa y significativa con la satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2018.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

Ha: Existe relación inversa entre la dimensión comportamental de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Ho: No existe relación inversa entre la dimensión comportamental de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 10.

*Coefficiente de correlación y significación entre la dimensión de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

Rho de Spearman		Dimensión comportamental	Satisfacción
	Dimensión comportamental	Coeficiente Sig. (bilateral)	1,000 -,502** ,000
		N	42
	Satisfacción	Coeficiente Sig. (bilateral)	-,502** ,000
		N	42

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables

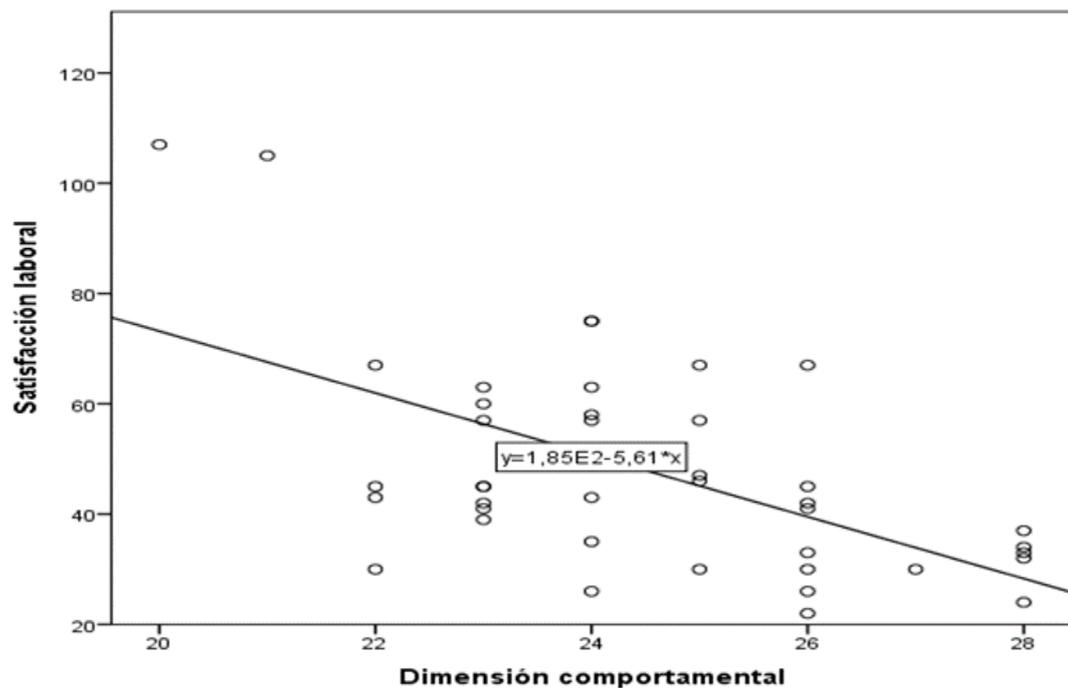


Figura 10. Dispersión de los puntajes obtenidos de la dimensión comportamental de la carga laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia.

De los resultados que se aprecian en la tabla 10, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman =  $-.502$  lo cual significa que existe una relación negativa y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis alterna específica 3. Por tanto, la dimensión comportamental de la carga laboral tiene una relación inversa y significativa con la satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2018.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Ha: Existe relación inversa entre la dimensión afrontamiento de la carga laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

Ho: No existe relación inversa entre la dimensión afrontamiento de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

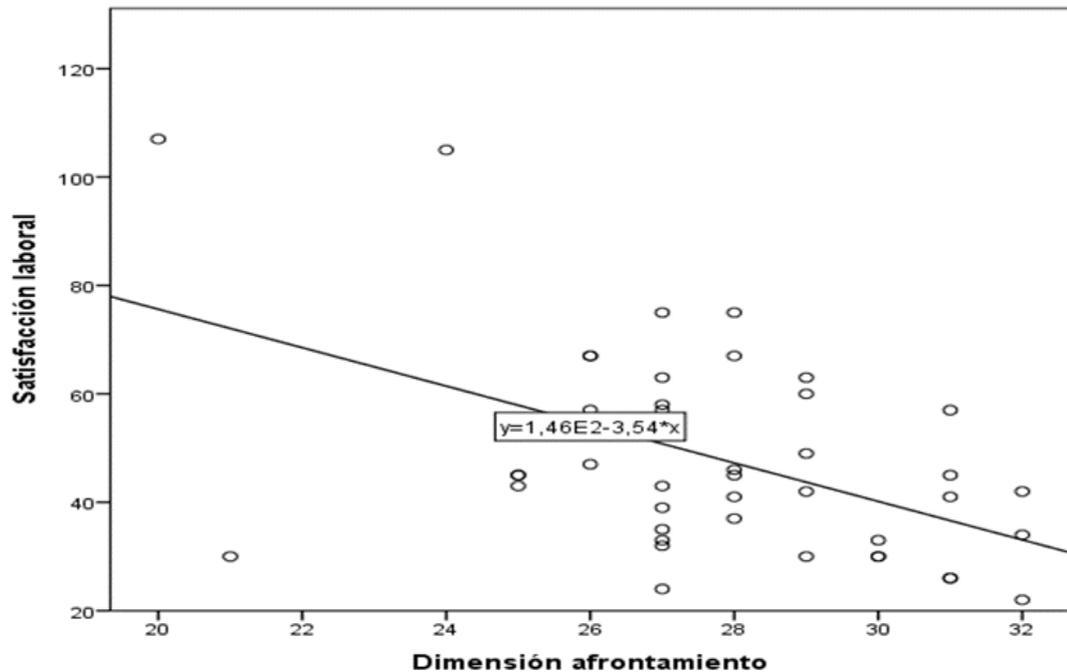
Tabla 11.

*Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión afrontamiento de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*

Rho de Spearman		Dimensión afrontamiento	Satisfacción
	Dimensión afrontamiento	Coeficiente	1,000
		Sig. (bilateral)	-,411**
		N	,000
	Satisfacción	Coeficiente	42
		Sig. (bilateral)	-,411**
		N	,000
			42

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables



*Figura 11.* Dispersión de los puntajes obtenidos de la dimensión afrontamiento de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla 10, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman =  $-0.411$  lo cual significa que existe una relación negativa y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis alterna específica 4. Por tanto, la dimensión afrontamiento de la carga laboral tiene una relación inversa y significativa con la satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2018.

## 6.2. Discusión

Después de realizar el respectivo estudio y valiéndose tanto de estudios internacionales y nacionales sustentamos el presente trabajo, evidenciando que la carga laboral está en el nivel medio en 29 enfermeras que representa el 69% y en sus dimensiones física, psicológica, comportamental, afrontamiento estuvo en el nivel medio, así que:

García-Hernández Jessica, Martínez-García María Dolores, Rivera-López María, (2016) México Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Pública se ve de forma general que hay cierto nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indica que están parcialmente satisfechos, referente a la satisfacción intrínseca, es decir el trabajo les da cierto nivel de satisfacción y en la extrínseca, se perciben indiferentes y el factor que tiene puntuación media, es la satisfacción con el salario, difiere de la presente investigación que el nivel de satisfacción es bajo en 28 personas que representan el 85,7% de un total de 42 personas encuestadas. Es muy difícil que el personal de enfermería este satisfecho, ya que tiene muchos puntos en contra como el salario, los horarios de trabajo, la cantidad de personas que tienen que atender.

Por otro lado Contreras M. (2013) en Colombia en su trabajo de investigación en este estudio el 58 % tiene un nivel medio de satisfacción laboral, el 31% de la población tiene un nivel alto de satisfacción laboral y el 11% percibe un nivel bajo difiere de la presente investigación que el puntaje con respecto a la satisfacción el porcentaje de satisfacción laboral es bajo en 28 personas (66,7%) el en el nivel medio son 12 (28,6%) y alto solamente 2 (4,8%) esto se debe a una serie de factores, como los físicos, psicológicos, comportamentales que hacen de que el personal de enfermería se sienta menos satisfecho, y en la mayoría de los casos lo que les lleva a realizar efectividad en su trabajo es la parte humana.

Por su parte Aspiazu Eliana, Argentina (2016) esta actividad es desarrollado por mujeres en un 85% las que tienen la mayor carga de cuidado directo en sus tareas, y hay muchos factores que afectan su desempeño como deficiencias en la infraestructura los salarios inadecuados, el déficit del número de enfermeros/as y en los niveles de calificación y la poca motivación para el desempeño en esta tarea, tienen coincidencia con algunos factores que se presenta en el personal de enfermería en nuestro país y por ello la carga laboral en el lugar de estudio está en nivel medio en 32 personas (76,2%) y en nivel alto solamente en 10 (23,8%) de los 42 encuestados,

En cuanto a los estudios nacionales Chávez, D; Ríos, k. (2015) Trujillo, 2015, en este estudio el 41% estuvo en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%, difiere de la presente investigación que la satisfacción laboral es bajo en 28 personas (66,7%), en 12 está en nivel medio (28,6%) y en alto en 2(4,8%).

Finalmente, en Abregú del Pino Vicky Faustina, Lima Perú (2015), el 57.1% presentó fatiga. La mayoría de pacientes que necesitan cuidados pertenecieron a la categoría de dependencia total y de mediano riesgo, lo cual implica mucha responsabilidad del personal de enfermería y la carga laboral es más fuerte difiere de la presente investigación en la que la carga es media en 32 personas que representa el 76,2% y el alto son 10 personas que representan 23,8%, es así en su dimensión física está en nivel medio 29 personas (69%) en la dimensión psicológica está también en nivel medio 40 (95,2%), en la dimensión comportamental en el nivel medio están 36 (85,7%) y en la dimensión afrontamiento en el nivel medio están en 30 (71,4%) , es decir en términos generales la carga laboral está en un nivel medio en 42 personas de las encuestadas. El estrés es un factor que se encuentra en la gran mayoría de personas de enfermería por las condiciones laborales en las que tienen que trabajar y sin mayores incentivos.

### **6.3. Conclusiones**

#### **Primera**

Existe una relación inversa, moderada ( $Rho = -.691^{**}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .000) entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2018.

#### **Segunda**

Existe una relación inversa, moderada ( $Rho = -.637^{**}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .000) entre la dimensión física de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2018.

#### **Tercera**

Existe una relación inversa, moderada ( $Rho = -.358^{**}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .000) entre la dimensión psicológica de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2018.

#### **Cuarta**

Existe una relación inversa, moderada ( $Rho = -.502^{**}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .000) entre la dimensión comportamental de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2018.

#### **Quinta**

Existe una relación inversa, moderada ( $Rho = -.411^{**}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .000) entre la dimensión afrontamiento de la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2018.

## **6.4. Recomendaciones**

### **Primera**

Al Director General del Hospital de San Juan de Lurigancho y la oficina de recursos humanos, deben valorar y contratar más profesionales de enfermería para disminuir la carga laboral de las Enfermeras para optimizar condiciones laborales de las enfermeras y así mejorar la satisfacción de las enfermeras.

### **Segunda**

Al jefe de enfermeros del servicio de emergencia, programar las guardias y turnos de acuerdo al perfil y condiciones físicas de los enfermeros, ubicando a los más diestros en los tópicos de mayor demanda para disminuir la carga laboral física, de ser posible reforzar algunas áreas de emergencia con enfermeros pasantes o de formación de la segunda especialidad.

### **Tercera**

Los enfermeros en su conjunto del servicio de emergencia deben promover una cultura de trabajo en equipo y organizar cursos o talleres de capacitación para disminuir la carga psicológica de los enfermeros de forma transversal y continua.

### **Cuarta**

El comité de capacitación del servicio de emergencia debe programar evaluaciones permanentes para mejorar el comportamiento asertivo de relación enfermero paciente y entorno para disminuir la carga laboral de los enfermeros del Hospital San Juan de Lurigancho

### **Quinta**

Los enfermeros deben promover una cultura de integración y trabajo en equipo para mejorar el afrontamiento entre enfermeros, enfermeros pacientes, enfermeros y el equipo de salud en el servicio de emergencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abregú del Pino, V. (2015). *Categorización de Pacientes y la Carga Laboral en el Profesional de Enfermería en una Clínica Privada – Lima 2015*.
- Amorós, E. (2016). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque, Perú. USAT.
- Arellano, D. (2015). *Gestión Estratégica para el Sector Público: Del Pensamiento Estratégico al Cambio Organizacional*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Ariza, G, (2014). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo científico*. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco”. Bogotá, 2014.
- Aspiazu E, (2016). *en su tesis Las cargas laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud La enfermería es de una de las "ocupaciones del cuidado" dentro del complejo entramado de las y los trabajadores de la salud*. Argentina
- Baron, R. (1998). *“Psicología Social”*. Octava Edición. Editorial Prentice-Hall. España. 1998.
- Braña, M y Cols. (2014).” *Propuesta de una nueva escala de valoración de cargas de trabajo y tiempos de enfermería (VACTE©)*”. España, 2014.
- Carmona F y Cols. (2013). *“Carga de trabajo en tres grupos de pacientes de UCI Española según el Nursing Activities Score”*. España, 2013.
- Carmona-Monge, F., Uria, I., García, S. y Cristina, H. (2016). Análisis de la utilización de la escala Nursing Activities Score en dos UCIS españolas

- Casildo D. (2013). *Presentó su trabajo de investigación titulado Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención, Lima 2013.*
- Ceballos P. (2016). *Percepción de riesgos psicosociales y carga mental de los trabajadores/as del equipo de salud de unidades de pacientes críticos, Chile.*
- Coaguila C., (2013). *“Carga de trabajo de las enfermeras según escala Nursing Activities Score, Unidad de Cuidados Intermedios, hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo”.* 2013.
- Contreras M. (2013). *Colombia en su trabajo de investigación Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*
- Cooper y Straw (2014). *Cómo controlar eficazmente el estrés.* En una semana, Barcelona, España, Gestión 2000.com
- Croem. (2014). *“Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia”, Área de Prevención de Riesgos”, 2014.*
- Chávez, D.; Ríos, K. (2015). *Trujillo clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echeagaray– Trujillo, 2015.*
- De Arco, C. (2014). *“Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en Cartagena de Indias”.* Colombia, 2014.
- Dirección Ejecutiva (2013). *Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia, NT N° 042 MINSA/DGSP – V – 01.* 2013.
- Esnarriaga, V.; A. (2014). *Propuesta Para La Medición De Cargas De Trabajo de Enfermería en Uci Hospital Universitario Donostia.* España.2014

- Feldman L, (2014). *Relaciones entre el estrés académico, apoyo social, salud mental y rendimiento académico en estudiantes universitarios venezolanos. Artículo de Investigación de la Universidad Bolívar Venezuela. 2014; 7 (3)*
- Frydenberg, E. (2016). *Adolescent coping. Advances in Theory, Research and Practice*. Londres: Routledge
- García-Hernández, J., Martínez-García, M., D., Rivera-López, M. (2016) *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: Caso Hidalgo, México.*
- García, G, (2017). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo artículo científico.*
- García M. Y Col., (2014) *“categorización de usuarios. Una herramienta para evaluar las cargas de trabajo en enfermería.*
- German Institute For Quality And Efficiency In Health Care. (2014). *“Carga de trabajo e impacto en la salud de los pacientes”*. Estados Unidos, 2014
- Gorden, J. (2013). *Comportamiento organizacional*. 5a. ed. México. Prentice Hall.
- Guerrero, L., Huamán, C. y Manrique, C. (2017). *En Su Tesis Titulado Carga Laboral Y Actitud Del Profesional de Enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos de una Clínica Privada.*
- Hernández, R. Y Col. (2014). *“Metodología de la Investigación”*. Tercera edición. Editorial M. C. Graw. Hill Interamericana. México. 2014.
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Koontz H; Wehrich, H. (2014). *Administración una persona global*. 11a. ed. México. Edit. McGraw- Hill.

- Martín I. (2015). *Estrés académico en estudiantes universitarios*. Rev Psicología y salud. 2015.
- Nava G.; Hernández M.; Hernández A. (2013). *México, en su artículo científico Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud Se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud, y calidad del cuidado que se brinda*.
- Navarro, E. (2016). *Revisión de la motivación de los trabajadores de la construcción*. Rev. de la Construcción. Chile.
- Oneys C. (2014). *Sobrecarga laboral en profesionales de Enfermería de Unidades de Cuidado Intensivo en Instituciones Hospitalarias de Cartagena de Indias, [tesis], Bogotá-Colombia*.
- Organización Mundial de la Salud. (2014). *Protección de la Salud a los trabajadores. 2014*,
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades 2016, abril*
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). *“Serie: Desarrollo de la salud y Recursos Humanos”*, Editorial Cidepsa, El Salvador. 2016.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Factores ambientales en el lugar de trabajo, Ginebra – Suiza. Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud*.
- Piña, C. (2017). *Caracterización del Clima Organizacional del Policlínico Universitario “Cecilio Ruíz de Zárate”* Provincia de Cienfuegos – Cuba. Tesis de Maestría. Escuela Nacional de Salud Pública.
- Raile, M. Y Marriner, A. (2014). *“Modelos y Teorías de Enfermería” séptima edición* Editorial EdiDe. España, 2014.
- Robbins, S; Judge, T (2014). *Comportamiento Organizacional*. 13a. ed., México, Pearson Educación.

Saldaña, O. y Patiño, M. (2014). *en su tesis titulado Calidad de Atención Científico Humanístico que presta el Personal de Enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud de Cojitambo. Azogues, 2014”*

Sureda, P. y Llorca, J. (2014). *Manual Básico De Seguridad Y Salud En El Trabajo. Riesgos Generales Y Su Prevención. La carga de trabajo La fatiga y la insatisfacción laboral. Bloque III. Unidad 3. España, diciembre 2014.*

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Cuestionario de la carga laboral

### Instrumento INSHT

Estimado colega, marca con una X el casillero que corresponda a la respuesta que refleje mejor su forma de estar en el día a día. El Cuestionario de Carga laboral nos permite recopilar información de la carga laboral, No hay respuesta correcta o incorrecta, solo es su forma de percibir. Por favor no deje preguntas sin responder.

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

N°	ITEMS	Nunca 1	Casi Nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
<b>DIMENSIÓN FISICA</b>						
1	A Ud. La carga laboral de enfermera le permite combinar la posición de pie-sentado					
2	Ud. Mantiene la columna en posición recta durante su labor					
3	Ud. Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros.					
4	Para Ud. la tarea de enfermera le exige desplazamientos rigurosos					
5	Para Ud. El desplazamiento en tiempo inferior al 25% de la jornada laboral.					
6	A Ud. Su labor de enfermera le genera esfuerzo muscular					
7	Ud. Con frecuencia tiene el hábito de rascarse y morderse la uña					
8	Ud. Durante su labor enfermera le genera mucho sueño					
9	Ud. Luego de terminar su jornada como enfermera se siente cansada con ganas de querer dormir					

10	Ud. El trabajo de enfermera le genera dolor de cabeza					
11	Ud. Tiene descansos reglamentarios para ingerir sus alimentos					
12	Para Ud. El peso de los pacientes que se manipulan es inferiores a 25 kg.					
<b>DIMENSIÓN PSICOLOGICA</b>						
13	Para Ud. El nivel de atención requerido para la ejecución de trabajo como enfermera es elevado.					
14	Ud. Siente mucha presión como enfermera de parte de la jefa enfermeras.					
15	Ud. Puede relajarse estar tranquila con facilidad en cualquier momento					
16	Ud. Tiene problema para concentrarse en su labor como enfermera.					
17	Para Ud. Su labor como enfermera le genera desgaste mental					
18	Para Ud. La cantidad de documentos que se genera por cada paciente es demasiado.					
19	Para Ud. El procesar la información es sencilla, se evita la memorización.					
20	Para Ud. El entorno físico le facilita el desarrollo trabajo como enfermera					
<b>DIMENSIÓN COMPORTAMENTAL</b>						
21	Ud. Puede cometer algún error recibe mucha crítica					
22	Ud. El trabajo que me encomiendan hago de manera correcta.					
23	Ud. Como enfermera percibe que le falta experiencia práctica.					
24	Ud. Suele realizar su labor de enfermera sin interrupciones					

25	Ud. Durante su jornada laboral experimenta sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad					
26	Ud. Durante su jornada laboral tiene conflictos o tendencia a polemizar o discutir.					
27	Ud. Durante su jornada laboral tiende al aislamiento de los demás					
28	Ud. durante su jornada laboral tiene desgano para cumplir sus funciones.					
<b>DIMENSIÓN DE AFRONTAMIENTO</b>						
29	Ud. En el entorno laboral se adapta al rigor del trabajo					
30	A Ud. recibió capacitación de la correcta manipulación de cargas					
31	Para Ud. El ritmo de trabajo es demandante					
32	Ud. Entiende las indicaciones con facilidad					
33	Para Ud. La rutina de trabajo es manejable.					
34	Ud. Percibe que es mejor organizarse en el trabajo					
35	Ud. recibe elogios por cumplir su jornada laboral					
36	Ud. Busca información sobre lo que desconoce.					
37	Ud. considera que es importante observar los valores y confidencialidad					

## Anexo 2. Encuesta de satisfacción del personal de salud

**(Elaborado por Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación,  
MINSa 2002)**

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que se asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

Nunca:	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>CONDICIONES FISICAS Y MATERIALES</b>						
1	Cuento con suficiente materiales y recursos tecnológicos exigidos por mi trabajo					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Considero que mi rendimiento laboral es acorde a mis posibilidades					
<b>BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVO</b>						
5	Considero que mi remuneración es aceptable					
6	En el trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral.					
<b>POLITICA ADMINISTRATIVA</b>						
7	Nuestros Directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización					

8	Mi trabajo como enfermero es coherente con las políticas institucionales del hospital					
9	Colaboró activamente en el logro de los objetivos estratégicos					
10	Tengo variedades de actividades en el trabajo					
<b>RELACIONES SOCIALES</b>						
11	El horario de trabajo es flexible y tolerante se adapta bien a los cambios					
12	La limpieza, seguridad de los ambientes son adecuados					
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>						
13	En mi organización participo en la toma de decisiones, siento que mi trabajo es valioso.					
14	En el trabajo tengo posibilidades de desarrollarme y mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>						
15	Mis compañeros de trabajo toman la iniciativa para solucionar los problemas					
16	El tiempo es crucial para cumplir con todo mi trabajo (falta tiempo)					
17	Faltan insumos, materiales y papelerías para cumplir a cabalidad mi función.					
<b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>						
18	Mi Jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral adecuado					
19	Las autoridades del hospital son competentes y se preocupan por apoyar en el cumplimiento de los quehaceres diarios con el paciente.					
20	Conozco las tareas y funciones que debo realizar en mi organización					

21	Trabajo bajo una política de desempeño laboral, se controla con indicadores a diario.					
22	En mi trabajo existe la posibilidad de promoción sobre la base de rendimiento y habilidades profesionales.					

### Anexo 3. Base de datos de la carga laboral

lt 19	lt 20	lt 21	lt 22	lt 23	lt 24	lt 25	lt 26	lt 27	lt 28	lt 29	lt 30	lt 31	lt 32	lt 33	lt 34	lt 35	lt 36	lt 37	Sumatoria
2	2	4	4	2	2	3	4	2	1	4	4	4	4	2	4	2	4	3	121
3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	101
2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	123
2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	123
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115
2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	126
2	2	4	4	3	3	3	3	3		3	4	4	4	2	4	2	4	4	119
2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	128
3	4	2	2	4	5	1	1	5	2	3	4	2	3	2	4	2	4	4	113
2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	126
3	2	4	4	3	5	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	123
3	2	4	4	3	5	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	123
3	2	4	4	3	5	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	123
2	2	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	2	4	2	4	2	122
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	112
2	2	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	4	124
3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	108
2	2	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4	2	119
2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	117
2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2	4	4	116
5	4	2	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	1	2	3	3	101
4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	116
3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	122
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	117
2	2	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	2	4	2	4	3	122
3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	114
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	114
2	4	4	3	2	2	2	2	4	4	2	4	4	3	3	3	2	3	3	104
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	122
3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	118
2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	112
3	2	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	121
2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	127
3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	3	114
3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	110
2	2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	120
3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	120
2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	120
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	117
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	113

	D1	D2	D3	D4	V1	V2	
✓	42	✓ 26	✓ 22	✓ 31	121	45	✓ -0,98995308 -0,72570778
✓	36	✓ 25	✓ 20	✓ 20	101	107	✓ -0,99216167
✓	41	✓ 26	✓ 28	✓ 28	123	37	✓ -0,82173947
✓	42	✓ 26	✓ 24	✓ 31	123	26	✓ -0,89750821
✓	39	✓ 25	✓ 24	✓ 27	115	58	✓ -0,92937307
✓	42	✓ 26	✓ 26	✓ 32	126	22	✓ -0,87044836
✓	42	✓ 23	✓ 23	✓ 31	119	41	✓ -0,85690615
✓	42	✓ 26	✓ 28	✓ 32	128	34	✓ -0,86286151
✓	38	✓ 25	✓ 22	✓ 28	113	67	✓ -0,95789971
✓	43	✓ 26	✓ 26	✓ 31	126	26	✓ -0,96385452
✓	42	✓ 26	✓ 28	✓ 27	123	24	✓ -0,97643671
✓	42	✓ 26	✓ 28	✓ 27	123	32	✓ -0,98437946
✓	42	✓ 26	✓ 28	✓ 27	123	33	✓ -0,54079971
✓	42	✓ 26	✓ 25	✓ 29	122	30	✓ -0,25489237
✓	36	✓ 24	✓ 24	✓ 27	111	63	✓ -0,12024733
✓	36	✓ 24	✓ 26	✓ 26	112	67	✓ -0,01404088
✓	42	✓ 26	✓ 26	✓ 30	124	30	✓ -0,55349706
✓	41	✓ 24	✓ 22	✓ 21	108	30	✓ -0,45563305
✓	42	✓ 25	✓ 24	✓ 28	119	75	✓ -0,77410799
✓	39	✓ 27	✓ 24	✓ 27	117	35	✓ -0,89055002
✓	39	✓ 25	✓ 23	✓ 29	116	63	✓ -0,93571547
✓	31	✓ 25	✓ 21	✓ 24	101	105	✓ -0,94221972
✓	38	✓ 28	✓ 23	✓ 27	116	39	✓ -0,55950288
✓	41	✓ 29	✓ 23	✓ 29	122	42	✓ -0,64719595
✓	36	✓ 29	✓ 23	✓ 29	117	60	✓ -0,61135275
✓	42	✓ 24	✓ 26	✓ 30	122	33	✓ -0,45539443
✓	38	✓ 26	✓ 24	✓ 26	114	57	✓ -0,13404498
✓	39	✓ 27	✓ 23	✓ 25	114	45	✓ -0,3943194
✓	33	✓ 21	✓ 23	✓ 27	104	57	✓ -0,45993331
✓	41	✓ 27	✓ 26	✓ 28	122	45	✓ -0,24126757
✓	41	✓ 26	✓ 25	✓ 26	118	67	✓ -0,18929897
✓	35	✓ 26	✓ 25	✓ 26	112	47	✓ -0,51456554
✓	37	✓ 27	✓ 27	✓ 30	121	30	✓ -0,31963103
✓	43	✓ 26	✓ 26	✓ 32	127	42	✓ -0,17399956
✓	42	✓ 25	✓ 22	✓ 25	114	43	✓ 0,09274506
✓	37	✓ 25	✓ 23	✓ 25	110	45	✓ -0,51161864
✓	40	✓ 26	✓ 26	✓ 28	120	41	✓ -0,64540983
✓	41	✓ 26	✓ 25	✓ 28	120	46	
✓	41	✓ 26	✓ 24	✓ 29	120	49	
✓	35	✓ 26	✓ 25	✓ 31	117	57	
	36	24	24	27	111	75	
	36	26	24	27	113	43	

### Anexo 4. Base de datos de la satisfacción de los enfermeros

Nº	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	Sumatoria
1	1	3	2	3	1	2	3	1	3	2	2	1	1	3	2	2	4	1	4	1	1	45	
2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	4	1	1	2	2	2	3	2	2	37
4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	26
5	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	4	2	1	58
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
7	2	3	1	2	1	1	1	2	5	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	1	2	3	41
8	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	34
9	2	3	3	3	3	2	5	5	5	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	67
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
11	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
12	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	32
13	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	33
14	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	30
15	1	4	3	3	3	1	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	63
16	1	5	2	3	3	1	3	4	5	2	3	3	3	5	1	5	3	4	3	3	1	4	67
17	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	30
18	1	4	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
19	2	4	5	3	4	2	5	4	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	5	3	5	75
20	1	4	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	35
21	1	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	2	3	2	63
22	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	105
23	1	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	1	3	2	4	2	1	1	2	1	1	1	39
24	1	4	2	2	1	1	2	2	5	1	1	3	1	4	1	4	1	1	1	1	1	2	42
25	1	5	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	5	2	2	2	4	60
26	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	33
27	3	5	3	3	1	1	5	1	5	1	4	1	1	5	4	4	1	5	1	1	1	1	57
28	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	4	2	1	3	3	1	1	1	3	45
29	2	5	2	3	2	2	4	2	5	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	1	3	3	57
30	1	4	1	4	1	1	3	1	4	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1	1	4	45
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	67
32	1	4	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	4	4	4	1	4	1	1	4	1	47
33	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	30
34	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	1	1	1	4	1	4	42
35	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	4	1	1	43
36	1	4	1	3	1	1	4	1	4	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	45
37	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	41
38	1	4	2	1	1	2	4	1	4	2	1	1	1	3	1	4	1	4	1	4	2	1	46
39	1	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	49
40	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	57
41	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	1	3	75
42	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	43

N°	Física	Psicológica	Comportamental	Afrontamiento	Carga laboral	Satisfacción laboral	Física	Psicológica	Comportamental	Afrontamiento	Carga laboral	Satisfacción laboral
1	42	26	22	31	121	45	Alto	Medio	Medio	Alto	Medio	Bajo
2	36	25	20	20	101	107	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Alto
3	41	26	28	28	123	37	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Bajo
4	42	26	24	31	123	26	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	Bajo
5	39	25	24	27	115	58	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
6	42	26	26	32	126	22	Alto	Medio	Medio	Alto	Medio	Bajo
7	42	23	23	31	119	41	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	Bajo
8	42	26	28	32	128	34	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Bajo
9	38	25	22	28	113	67	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
10	43	26	26	31	126	26	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
11	42	26	28	27	123	24	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Bajo
12	42	26	28	27	123	32	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Bajo
13	42	26	28	27	123	33	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Bajo
14	42	26	25	29	122	30	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
15	36	24	24	27	111	63	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
16	36	24	26	26	112	67	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
17	42	26	26	30	124	30	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	Bajo
18	41	24	22	21	108	30	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
19	42	25	24	28	119	75	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
20	39	27	24	27	117	35	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
21	39	25	23	29	116	63	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
22	31	25	21	24	101	105	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto
23	38	28	23	27	116	39	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
24	41	29	23	29	122	42	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Bajo
25	36	29	23	29	117	60	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
26	42	24	26	30	122	33	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	Bajo
27	38	26	24	26	114	57	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
28	39	27	23	25	114	45	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
29	33	21	23	27	104	57	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
30	41	27	26	28	122	45	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
31	41	26	25	26	118	67	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
32	35	26	25	26	112	47	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
33	37	27	27	30	121	30	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Bajo
34	43	26	26	32	127	42	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	Bajo
35	42	25	22	25	114	43	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Bajo
36	37	25	23	25	110	45	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
37	40	26	26	28	120	41	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
38	41	26	25	28	120	46	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
39	41	26	24	29	120	49	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
40	35	26	25	31	117	57	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
41	36	24	24	27	111	75	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
42	36	26	24	27	113	43	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo



### Anexo 6. Matriz de consistencia

#### TÍTULO DEL PROYECTO: CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / Dimensiones	Dimensiones	Indicadores	Método
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la carga laboral y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Qué relación existe entre la carga laboral en su dimensión física y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la carga laboral y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación que existe entre la carga</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación inversa entre la carga laboral y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA Existe relación inversa entre la</p>	<p>VARIABLE 1 Carga laboral</p>	<p>Dimensión física</p> <p>Dimensión de carga psicológica</p>	<p>Postura Alineamiento Desplazamiento Esfuerzo Hábitos Sueño Dolor Descanso Resistencia</p> <p>Atención Presión Relajo Concentración Desgaste Intolerancia Entorno</p>	<p>Tipo: Cuantitativo de corte transversal</p> <p>Nivel: Aplicada</p> <p>Método: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño del estudio: No experimental</p> <p>Instrumentos: Carga laboral Satisfacción laboral</p>

<p>¿Qué relación existe entre la carga laboral en su dimensión psicológica y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la carga laboral en su dimensión comportamental y satisfacción laboral en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>laboral en su dimensión física y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018</p> <p>Contrastar la relación que existe entre la carga laboral en su dimensión psicológica y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018</p>	<p>carga laboral en su dimensión física y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018</p> <p>Existe relación inversa entre la carga laboral en su dimensión psicológica y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018</p>	<p>Variable 2</p>	<p>Dimensión comportamental</p>	<p>Error Diligente Experiencia Continua Agresividad Conflicto Aislamiento Desgano</p>	
<p>¿Qué relación existe entre la carga laboral en su dimensión de afrontamiento y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la carga laboral en su</p>	<p>Existe relación inversa entre la carga laboral en su dimensión</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Dimensión de afrontamiento</p> <p>Condiciones físicas y materiales</p>	<p>Adaptación Capacitación Demanda Manejable Organización Elogios Valores</p> <p>Recursos Organizado Habilidad Rendimiento</p> <p>Remuneración Reconocimiento</p>	

Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?	<p>dimensión comportamental y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018</p> <p>Identificar la relación que existe entre la carga laboral en su dimensión de afrontamiento y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018</p>	<p>comportamental y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018</p> <p>Existe relación inversa entre la carga laboral en su dimensión de afrontamiento y satisfacción en las enfermeras, servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018</p>		<p>Beneficios laborales y remunerativo</p> <p>Política administrativa</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo persona</p> <p>Desempeño de tareas</p> <p>Relación con la autoridad</p>	<p>Condiciones</p> <p>Coherencia</p> <p>Colaboración</p> <p>Variedad</p> <p>Horario</p> <p>Limpieza</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Iniciativa</p> <p>Tiempo</p> <p>Necesidad</p> <p>Clima laboral</p> <p>Competencia</p> <p><i>Funciones</i></p> <p><i>Evaluación</i></p> <p>Rendimiento</p>	
--	---	--	--	--	--	--

## Anexo 7. Confiabilidad de los Instrumentos

Elementos muestrales	Variable 1: Carga laboral																																					$\sum_{i=1}^{37} It_i$
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29	It 30	It 31	It 32	It 33	It 34	It 35	It 36	It 37	
Encuestado 1	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	
Encuestado 2	1	5	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	5	2	2	2	4	3	5	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2
Encuestado 3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	5	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2
Encuestado 4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	5	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	
Encuestado 5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	2	4	2	4	2	
Encuestado 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 7	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
Encuestado 8	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	4	
Encuestado 9	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	
Encuestado 10	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	
Encuestado 11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
Encuestado 12	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	
Encuestado 13	2	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	
Encuestado 14	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	
Encuestado 15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	

Varianza    0,4 0,7 0,8 0,6 0,6 0,5 0,8 0,5 0,7 0,5 0,8 0,8 0,7 0,4 0,4 0,4 0,7 0,5 0,4 0,4 0,5 0,6 0,4 1,1 0,4 0,4 0,4 0,5 0,3 0,2 0,3 0,2 0,2 0,3 0,2 0,3 0,6

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	37

Elementos muestrales	Variable 1: Satisfacción laboral																					
	lt 1	lt 2	lt 3	lt 4	lt 5	lt 6	lt 7	lt 8	lt 9	lt 10	lt 11	lt 12	lt 13	lt 14	lt 15	lt 16	lt 17	lt 18	lt 19	lt 20	lt 21	lt 22
Encuestado 1	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4
Encuestado 2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	4	2	3	2	2	4
Encuestado 3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	1	1	1	4	1	4
Encuestado 4	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	4	1	1
Encuestado 5	1	4	1	3	1	1	4	1	4	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3
Encuestado 6	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3
Encuestado 7	1	4	2	1	1	2	4	1	4	2	1	1	1	3	1	4	1	4	1	4	2	1
Encuestado 8	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1
Encuestado 9	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
Encuestado 10	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1
Encuestado 11	1	4	3	3	3	1	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 12	1	5	2	3	3	1	3	4	5	2	3	3	3	5	1	5	3	4	3	3	1	4
Encuestado 13	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	1	1	1	4	1	4
Encuestado 14	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	4	1	1
Encuestado 15	1	4	1	3	1	1	4	1	4	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3

$\sum_{i=1}^{22} I t_i$
76
66
42
43
45
41
46
32
33
57
63
67
42
43
45

Varianza      0,4   1,6   1,3   1,1   0,7   1   1,4   1,6   1,4   1,1   1,3   1,1   1,2   1,8   0,6   1,2   1,4   1,3   1   0,9   1   1,8

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	22

**Anexo 8. Grado de concordancia entre los jueces según la prueba binomial**

**Instrumento: Carga laboral**

Ítems	Juez 1		Juez 2		Juez 3		$P_b$
1	1	1	1	1	1	1	0.0156
2	1	1	1	1	1	1	0.0156
3	1	1	1	1	1	1	0.0156
4	1	1	1	1	1	1	0.0156
5	1	1	1	1	1	1	0.0156
6	1	1	1	1	1	1	0.0156
7	1	1	1	1	1	1	0.0156
8	1	1	1	1	1	1	0.0156
9	1	1	1	1	1	1	0.0156
10	1	1	1	1	1	1	0.0156
11	1	1	1	1	1	1	0.0156
12	1	1	1	1	1	1	0.0156
13	1	1	1	1	1	1	0.0156
14	1	1	1	1	1	1	0.0156
15	1	1	1	1	1	1	0.0156
16	1	1	1	1	1	1	0.0156
17	1	1	1	1	1	1	0.0156
18	1	1	1	1	1	1	0.0156
19	1	1	1	1	1	1	0.0156
20	1	1	1	1	1	1	0.0156
21	1	1	1	1	1	1	0.0156
22	1	1	1	1	1	1	0.0156
23	1	1	1	1	1	1	0.0156
24	1	1	1	1	1	1	0.0156
25	1	1	1	1	1	1	0.0156
26	1	1	1	1	1	1	0.0156

27	1	1	1	1	1	1	0.0156
28	1	1	1	1	1	1	0.0156
29	1	1	1	1	1	1	0.0156
30	1	1	1	1	1	1	0.0156
31	1	1	1	1	1	1	0.0156
32	1	1	1	1	1	1	0.0156
33	1	1	1	1	1	1	0.0156
34	1	1	1	1	1	1	0.0156
35	1	1	1	1	1	1	0.0156
36	1	1	1	1	1	1	0.0156
37	1	1	1	1	1	1	0.0156

Se considera:

Si la respuesta al criterio fuese negativa: 0

Si la respuesta al criterio fuese positiva: 1

$$P_b = \frac{0.5781}{37} = 0.016$$

Siendo el valor calculado menor de 0.5 se concluye que el grado de concordancia es significativo, lo cual indica que el instrumento es válido según la opinión de los jueces expertos.

**Instrumento: Satisfacción**

Ítems	Juez 1		Juez 2		Juez 3		$P_b$
1	1	1	1	1	1	1	0.0156
2	1	1	1	1	1	1	0.0156
3	1	1	1	1	1	1	0.0156
4	1	1	1	1	1	1	0.0156
5	1	1	1	1	1	1	0.0156
6	1	1	1	1	1	1	0.0156
7	1	1	1	1	1	1	0.0156
8	1	1	1	1	1	1	0.0156
9	1	1	1	1	1	1	0.0156
10	1	1	1	1	1	1	0.0156
11	1	1	1	1	1	1	0.0156
12	1	1	1	1	1	1	0.0156
13	1	1	1	1	1	1	0.0156
14	1	1	1	1	1	1	0.0156
15	1	1	1	1	1	1	0.0156
16	1	1	1	1	1	1	0.0156
17	1	1	1	1	1	1	0.0156
18	1	1	1	1	1	1	0.0156
19	1	1	1	1	1	1	0.0156
20	1	1	1	1	1	1	0.0156
21	1	1	1	1	1	1	0.0156
22	1	1	1	1	1	1	0.0156

Se considera:

Si la respuesta al criterio fuese negativa: 0

Si la respuesta al criterio fuese positiva: 1

$$P_b = \frac{0.3438}{22} = 0.016$$

Siendo el valor calculado menor de 0.5 se concluye que el grado de concordancia es significativo, lo cual indica que el instrumento es válido según la opinión de los jueces expertos.

## Anexo 9. Jueces expertos



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

### FACULTAD DE ENFERMERÍA HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CARGA LABORAL

Estimado colegas soy la **LIC. BRIDITH MARGARITA CAMPOS TAQUIRE**, en esta oportunidad estoy desarrollando un trabajo de Investigación sobre **CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018**, agradeceré que consignen la respuesta adecuada, lo que nos permitirá conocer la realidad y luego plantear alternativas de solución con el resultado de trabajo de investigación

#### I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Ricardo Rodríguez, Anny

1.2 Cargo e institución donde labora:

Lic. Enfermería - Hospital Nacional Hipólito Unzué

1.3 Nombre del instrumento a evaluar: **CARGA LABORAL**

#### II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

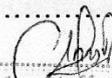
N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		

ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ITEM 17	✓		✓		
ITEM 18	✓		✓		
ITEM 19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		
ITEM 23	✓		✓		
ITEM 24	✓		✓		
ITEM 25	✓		✓		
ITEM 26	✓		✓		
ITEM 27	✓		✓		
ITEM 28	✓		✓		
ITEM 29	✓		✓		
ITEM 30	✓		✓		
ITEM 31	✓		✓		
ITEM 32	✓		✓		
ITEM 33	✓		✓		
ITEM 34	✓		✓		
ITEM 35	✓		✓		
ITEM 36	✓		✓		
ITEM 37	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....

  
 Lic. Nancy Ricardo Rodriguez  
 Enfermera - CEP: 44957  
 Dpto. Emergencia y C.C. RGE: 8284  
 HNHU - LIMA

Lima, 19 de Junio del 2018

Firma del informante  
 DNI N° 41121219  
 Telf: .....



**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**SATISFACCIÓN LABORAL**

Estimado colegas soy la LIC. BRIDITH MARGARITA CAMPOS TAQUIRE, en esta oportunidad estoy desarrollando un trabajo de Investigación sobre **CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018**, agradeceré que consignen la respuesta adecuada, lo que nos permitirá conocer la realidad y luego plantear alternativas de solución con el resultado de trabajo de investigación

**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Ricardo Rodriguez, Anny

1.2 Cargo e institución donde labora:

Lic Enfermeria - Hospital Hipólito Unzué

1.3 Nombre del instrumento a evaluar: **SATISFACCIÓN LABORAL**

**II. INSTRUCCIONES:**

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		

ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ITEM 17	✓		✓		
ITEM 18	✓		✓		
ITEM 19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		

Lima, 19 de Junio del 2018

  
 Lic. Ricardo Rodríguez  
 Empleado N° 44957  
 Dpto. Asesoría y C.C.  
 HNFU - LIMA  
 REC: 8284

Firma del informante

DNI N° 4121219

Telf: .....



**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CARGA LABORAL**

Estimado colegas soy la LIC. BRIDITH MARGARITA CAMPOS TAQUIRE, en esta oportunidad estoy desarrollando un trabajo de Investigación sobre **CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018**, agradeceré que consignen la respuesta adecuada, lo que nos permitirá conocer la realidad y luego plantear alternativas de solución con el resultado de trabajo de investigación

**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del informante:

WILSON JUSTIAN CESAR AUTONIO

1.2 Cargo e institución donde labora:

HOSPITAL NERBERTO ROLOLDO BARTON THOMPSON

1.3 Nombre del instrumento a evaluar: **CARGA LABORAL**

ASISTENCIAL UNES- EMERGENCIAS

**II. INSTRUCCIONES:**

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		

ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ITEM 17	✓		✓		
ITEM 18	✓		✓		
ITEM 19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		
ITEM 23	✓		✓		
ITEM 24	✓		✓		
ITEM 25	✓		✓		
ITEM 26	✓		✓		
ITEM 27	✓		✓		
ITEM 28	✓		✓		
ITEM 29	✓		✓		
ITEM 30	✓		✓		
ITEM 31	✓		✓		
ITEM 32	✓		✓		
ITEM 33	✓		✓		
ITEM 34	✓		✓		
ITEM 35	✓		✓		
ITEM 36	✓		✓		
ITEM 37	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....

..... Lima, 22 de Junio del 2018

*César A. Huari Huamán*  
 Lic. Especialista en Emergencias y Desastres  
 E.O. 48394 P.EE. 19033

Firma del informante  
 DNI N° 41252084  
 Telf: 979817657



**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**SATISFACCIÓN LABORAL**

Estimado colegas soy la LIC. BRIDITH MARGARITA CAMPOS TAQUIRE, en esta oportunidad estoy desarrollando un trabajo de Investigación sobre **CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018**, agradeceré que consignen la respuesta adecuada, lo que nos permitirá conocer la realidad y luego plantear alternativas de solución con el resultado de trabajo de investigación

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Luis Huamani Cesar Antonio

1.2 Cargo e institución donde labora:

Asistencial Servicio Emergencias - Hospital Banton

1.3 Nombre del instrumento a evaluar: **SATISFACCIÓN LABORAL**

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

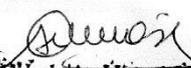
El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		

ÍTEM 5	✓		✓	
ÍTEM 6	✓		✓	
ÍTEM 7	✓		✓	
ÍTEM 8	✓		✓	
ÍTEM 9	✓		✓	
ÍTEM 10	✓		✓	
ÍTEM 11	✓		✓	
ÍTEM 12	✓		✓	
ÍTEM 13	✓		✓	
ÍTEM 14	✓		✓	
ÍTEM 15	✓		✓	
ÍTEM 16	✓		✓	
ITEM 17	✓		✓	
ITEM 18	✓		✓	
ITEM 19	✓		✓	
ITEM 20	✓		✓	
ITEM 21	✓		✓	
ITEM 22	✓		✓	

Lima, 22 de Junio del 2018

  
**César A. Juan Huamán**  
 Lic. Especialista en Emergencias y Desastres  
CEP: 48394; PEF: 19033  
 Firma del informante  
 DNI N° 41252084  
 Telf: 979817657



**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CARGA LABORAL**

Estimado colegas soy la LIC. BRIDITH MARGARITA CAMPOS TAQUIRE, en esta oportunidad estoy desarrollando un trabajo de Investigación sobre **CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018**, agradeceré que consignen la respuesta adecuada, lo que nos permitirá conocer la realidad y luego plantear alternativas de solución con el resultado de trabajo de investigación

**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del informante:

*COZ VASQUEZ CARLOS Alberto*

1.2 Cargo e institución donde labora:

*DR. ASISTENCIAL SERVICIO DE EMERGENCIA - HNHU*

1.3 Nombre del instrumento a evaluar: **CARGA LABORAL**

**II. INSTRUCCIONES:**

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

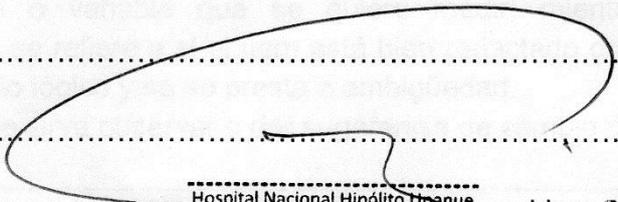
Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		

ÍTEM 8	/	/	/	
ÍTEM 9	/		/	
ÍTEM 10	/		/	
ÍTEM 11	/		/	
ÍTEM 12	/		/	
ÍTEM 13	/		/	
ÍTEM 14	/		/	
ÍTEM 15	/		/	
ÍTEM 16	/		/	
ITEM 17	/		/	
ITEM 18	/		/	
ITEM 19	/		/	
ITEM 20	/		/	
ITEM 21	/		/	
ITEM 22	/		/	
ITEM 23	/		/	
ITEM 24	/		/	
ITEM 25	/		/	
ITEM 26	/		/	
ITEM 27	/		/	
ITEM 28	/		/	
ITEM 29	/		/	
ITEM 30	/		/	
ITEM 31	/		/	
ITEM 32	/		/	
ITEM 33	/		/	
ITEM 34	/		/	
ITEM 35	/		/	
ITEM 36	/		/	
ITEM 37	/		/	

**Aportes y sugerencias:**

.....  
 .....



Hospital Nacional Hipólito Unzueta  
 Lic. Carlos Alberto Coz Vásquez  
 CEP 30771 - RNE 11628  
 Enfermería en Emergencias y Desastres

Lima, 22 de Julio del 2018

Firma del informante  
 DNI N° 22494597  
 Telf: 945059829



**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**SATISFACCIÓN LABORAL**

Estimado colegas soy la LIC. BRIDITH MARGARITA CAMPOS TAQUIRE, en esta oportunidad estoy desarrollando un trabajo de Investigación sobre **CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018**, agradeceré que consignen la respuesta adecuada, lo que nos permitirá conocer la realidad y luego plantear alternativas de solución con el resultado de trabajo de investigación

**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del informante:

*COZ VASQUEZ CARLOS ALBERTO*

1.2 Cargo e institución donde labora:

*LIC. ASISTENCIAL SERVICIO DE EMERGENCIA - UNHU*

1.3 Nombre del instrumento a evaluar: **SATISFACCIÓN LABORAL**

**II. INSTRUCCIONES:**

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		

ÍTEM 5	/		/		
ÍTEM 6	/		/		
ÍTEM 7	/		/		
ÍTEM 8	/		/		
ÍTEM 9	/		/		
ÍTEM 10	/		/		
ÍTEM 11	/		/		
ÍTEM 12	/		/		
ÍTEM 13	/		/		
ÍTEM 14	/		/		
ÍTEM 15	/		/		
ÍTEM 16	/		/		
ITEM 17	/		/		
ITEM 18	/		/		
ITEM 19	/		/		
ITEM 20	/		/		
ITEM 21	/		/		
ITEM 22	/		/		

Lima, 22 de JUNIO del 2018

Hospital Nacional Hipólito Unzué  
**Lic. Carlos Alberto Coz Vásquez**  
 CEP 30771 - RNE 11628  
 Enfermería en Emergencias y Desastres

Firma del informante  
 DNI N° 22494591  
 Telf: 945059820

## Anexo 10. Autorización para la Ejecución del Estudio



DECENIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES – “AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN”

# CONSTANCIA

El que suscribe, el Director Ejecutivo del Hospital San Juan de Lurigancho, CERTIFICA, que el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Versión del 15 de junio del presente; Titulado: “**CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018**”; con Código Único de Inscripción: HSJL/CIEI/066/18, presentado por la Investigadora: **Licenciada Bridith Margarita Campos Taquire**, ha sido **REVISADO**.

Asimismo, concluyéndose con la **AUTORIZACIÓN PARA EL INICIO** de ejecución del proyecto de investigación por el **Comité Institucional de Ética en Investigación**. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo con los estándares propuestos por el Hospital San Juan de Lurigancho.

Esta aprobación tendrá **VIGENCIA** hasta el **18 de Diciembre del 2018**. Los trámites para su renovación deben iniciarse por lo menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

San Juan de Lurigancho, 20 de junio del 2018.

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO  
DIRECCIÓN EJECUTIVA  
DIRECCIÓN EJECUTIVA  
C.I.P. 19151