

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



**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN
ENFERMERÍA ONCOLÓGICA**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA ONCOLÓGICA**

TITULO

**SOBRECARGA LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE
ENFERMERDADES NEOPLASICAS INEN , LIMA- PERÚ 2023**

AUTOR:

Lic. Katherine Pilar Bonilla Rosales

ASESOR:

Dra. Consuelo Esvia Tornero Tasayco
(<https://orcid.org/0000-0003-3855-7069>)

LIMA – PERÚ

2023

Trabajo Académico

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Submitted on 1689957273231 Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	ri.uagro.mx Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repository.udca.edu.co Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet	1%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
I.INTRODUCCIÓN.....	6
II.MATERIAL Y MÉTODOS.....	14
III.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	18.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20
ANEXOS.....	25

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	26
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	42

RESUMEN

Introducción: el presente proyecto de investigación se realizará en busca de obtener información con referencia al trabajo que realizan los profesionales de enfermería en la emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas INEN con la finalidad de obtener información acerca de la sobrecarga a la que se encuentran expuestos y por lo tanto la calidad de cuidados que brindan a los pacientes. **Objetivo:** Determinar el nivel de sobrecarga laboral y la calidad del cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas INEN

Materiales y métodos: Estudio descriptivo, cuantitativo de corte transversal.

Palabras clave: Sobrecarga, calidad del cuidado, enfermera, paciente

ABSTRACT

Introduction: this research project will be carried out in search of obtaining information with reference to the work carried out by nursing professionals in the emergency of the National Institute of Neoplastic Diseases INEN with the purpose of obtaining information about the overload to which they are exposed and therefore the quality of care they provide to patients.

Objective: Determine the level of work overload and the quality of nursing care in the emergency service of the National Institute of Neoplastic Diseases INEN

Materials and methods: Descriptive, quantitative cross-sectional study.

Keywords: Overload, quality of care, nurse, patient

I. INTRODUCCION

Mensik (1), el 2021 en Oregón las enfermeras que laboran en las unidades críticas se convierten en líderes que buscan garantizar un entorno de calidad que influya en la satisfacción de los propios enfermeros, la principal fuente de sobrecarga en estos pacientes es el estrés el cual contribuye al agotamiento, durante la realización de las diversas actividades que se realizan en el entorno laboral dentro de la unidad de emergencias o clínicas, convirtiéndose en generador de diversos comportamientos laborales como fatiga, ausencia a los turnos de trabajo, inclusive tratos inadecuados con el equipo con el cuales rota diariamente.

Saltos Et .al (2), año 2018 en Cuba realizaron una investigación cuantitativa, descriptiva y de corte trasversal en el cual se observó la elevada carga de trabajo que tiene la enfermera al brindar los cuidados de los pacientes que ingresan en la unidad, lo cual se mide con la calidad en el proceso de la atención para lo cual usan de manera común el instrumento TISS 28 el cual mide el estado de gravedad del paciente al momento del ingresar en la emergencia.

Rendon (3), en España el año 2020 realizó un estudio descriptivo de corte transversal, cuantitativo. Resultados: presento que el 82% presento un nivel medio de Burnout, en la dimensión agotamiento emocional bajo en 62,2%, despersonalización 57.8% y bajo en la realización personal en 40% en la enfermeras, encontrándose una relación significativa con la carga de trabajo donde influye los turnos, las vacaciones el tipo de servicio, el sentirse a gusto, por lo cual se concluye que las características laborales se encuentran relacionadas al desarrollo del Burnout.

Cáceres D, Et. al (4), el año 2021 en Colombia realizaron un estudio descriptivo de corte transversal, con enfermeras en una unidad critica teniéndose en cuenta que las labores que mas se realizan dentro de este tipo de unidades son la monitorización y control, así mismo la movilización , los cambios de posición y la carga del trabajo administrativo y la organización del personal en las diversas áreas, obteniéndose un puntaje alto de carga laboral frente a las diversas tareas que se realizan en dichas áreas de cuidados.

Torrenes y Del Valle (5), el año 2021 en Ecuador realizaron un estudio descriptivo de corte transversal. Mostrando como resultados que las causas de la sobrecarga se encuentran ligadas, a la presión del proceso del cuidado al paciente crítico, así como la escasa mano de obra para poder cumplir con todas las intervenciones asignadas, brindando de esta manera un cuidado de calidad al paciente, para lo cual se utilizó instrumentos que nos permiten analizar dichas condiciones laborales.

Rodríguez M, Et.al. (6), en Colombia el año 2021 realizaron un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, correlacional. Se tuvo como resultados que la edad promedio de las enfermeras es de 32 años en 53%, cuentan con estudios de postgrado para el proceso del cuidado aplican el modelo intensivo de cuidar con la utilización de la escala TISS 28 logrando obtener como resultado que no existe una relación entre los días de permanencia en el hospital y la calidad del cuidado que se brinda en dicha unidad de emergencias.

Pambaquishpe. (7), en Ecuador el año 2021 realizó un estudio correlacional, cuantitativo Resultados: las participante tienen entre 30 a 34 años en 28%, el 89% son mujeres, la gran mayoría 85% realizan labor asistencial, 97% laboran 12 horas, presentando que 37% tiene carga laboral alta, desde el punto de vista de las enfermeras 92% manifiestan que su cuidado es satisfactorio, debido a que todos tratan de cumplir al 100% con las labores que realizan, no existiendo relación negativa entre la carga laboral y el proceso de cuidar del paciente.

Acosta (8), en Colombia el año 2020 realizó un estudio de corte transversal, observacional, cuantitativo Resultados: las enfermeras en menor porcentaje presentan competencias en el proceso de la comunicación, en centrar la atención durante los procesos de administración de los medicamentos, las tareas de tipo administrativas, la realización de investigación así como el proceso de actualización de protocolos. Concluyendo que las competencias laborales favorecen en el proceso de toma de decisiones, disciplina que busca beneficiar la calidad del cuidado de enfermería en las unidades críticas.

Fallos (9), el año 2021 en Lima realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Resultados: presenta que mientras sea demandante el trabajo

en las dimensiones apoyo ventilatorio y neurológico será negativa la correlación con la calidad en el proceso del cuidar, de la misma forma mientras que se incrementa la carga laboral en las dimensiones Intervenciones específicas la calidad del cuidado se convierte en positivo, al interior de las unidades críticas el trabajo de la enfermera se refleja en reconocer las necesidades del paciente las cuales se satisfacen durante las horas de trabajo al interior de la unidad.

Sánchez (10), en Trujillo el año 2019 realizó un estudio descriptivo de corte transversal Resultados: 100% de las enfermeras se clasifican en el nivel de carga de trabajo "ALTA" con respecto a la UTI, mientras que en la UCIN el 61,5% de las enfermeras se clasifican en el nivel de carga de trabajo "MEDIA" y el 38,5% restante en el nivel "ALTA" nivel de carga de trabajo. Además, podemos observar que ninguna enfermera de ambas unidades tiene un nivel de carga de trabajo "BAJO". Las unidades críticas cuentan con personal de enfermería capaz de responder frente a las demandas de los pacientes en las horas de su cuidado.

Mejía (11), en Lima el año 2019 realizó un estudio descriptivo, correlacional. Resultados: los profesionales de enfermería padecen de sobrecarga laboral en la unidad crítica, debido al incremento de pacientes, por lo cual los pacientes perciben de manera negativa el cuidado de la enfermera 76% manifiestan que es regular, 14% refiere es regular, 9% es mala, se debe tener en cuenta que muchas instalaciones de salud no cuentan con la cantidad apropiada de profesionales de enfermería generándose la sobrecarga en el trabajo.

Gonzales E. (12), El año 2017 en Lima realizó un estudio descriptivo, cuantitativo de corte transversal. Resultados: el instrumento aplicado presenta que las enfermeras que laboran en el servicio de medicina tienen sobrecarga a diferencia de las enfermeras brindan cuidados en el servicio de cirugía, los tópicos de emergencias de medicina y cirugía son los que demandan atención por parte del profesional de enfermería quien pone en evidencia sus destrezas físicas y psicológicas.

García y Leandres (13), en el año 2017 en Arequipa realizaron un estudio descriptivo, básico, de corte transversal. Resultados: las enfermeras en su mayoría son de sexo femenino con la edad entre los 28 y 38 años, estado civil

casadas, con licenciatura y especialidad, antigüedad de 2 años, l mayoría contratadas, con carga de familiar de 1 a 2 hijos, como resultado se presenta que el 44.7% se encuentran con sobrecarga alta. El 86% de las profesionales percibe una satisfacción regular.

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Gil y Garcia (14), el 2015 en Colombia refiere que la sobrecarga está considerada como un mal común en el personal de enfermería el cual se encuentra expuesto a un fuerte estrés laboral contando con la presencia de estresores durante sus diversas jornadas de trabajo, estos se perciben en cada turno en el momento del cuidado de manera permanente por lo cual se pueden convertir en una sobrecarga crónica causante de otras alteraciones asociadas como la presencia de enfermedades crónicas, ansiedad, etc.

Bautista (15), el año 2018 en España define que la sobrecarga como actividades o tareas que realiza la enfermera directamente relacionada con los cuidados que brinda a la paciente condicionada por la escaza dotación de personal, el tiempo y el exceso de número de pacientes son condicionantes de esta alteración asociado a la falta de comunicación es decir problemas de interacción entre la enfermera y pacientes que reciben un cuidado.

Torres y Buitrago en su estudio mencionan a Avedis Donabedian (16), en Colombia el 2011 en su teoría de la evaluación de la calidad, fue el primer autor en identificar los elementos necesarios para evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud y lograr la satisfacción del usuario De igual forma, sus concepciones han servido como fundamento para establecer políticas de calidad en materia de normatividad en salud de muchos países.

Leininger (17), mencionado por por Poblete en Brasil considera que el cuidado es de carácter universal, pero son los procesos, métodos y técnicas con los que se desarrollan los que varían culturalmente, es así que en la cultura anglosajona se distingue entre los términos de "care" y "caring", "care" es la acción de cuidar y "caring" incorpora además un sentido e intencionalidad humanitaria en enfermería.

Gaviria (18), el 2009 en Colombia menciona a Colliere que refiere el cuidado como “un acto de vida que debe recrearse en los valores del respeto a la persona y a su dignidad, así como en las fuerzas de la vida y en la movilización de sus recursos vitales para potenciarlos” por lo cual la enfermera debe de mantener un proceso de interacción en base al respeto , la confianza y el afecto lo que orienta a la enfermeras a brindar un cuidado humanizado en base a proceso de comunicación teniendo en cuenta la seguridad y el respeto.

Souza (19), el 2005 en Brasil refiere que cuidado es devoción, diligencia, celo, atención y se materializa en el contexto de la vida. en sociedad. Cuidar es ponerse en el lugar del otro en las diversas dimensiones, social, personal, el valor de cuidar es responsabilidad de Enfermería la cual brinda dichos cuidados con una concepción ética que considera la vida un bien valioso, a partir del respeto propio de su persona, teniendo incluso como base el referente de ser un profesional de Enfermería listo para brindar cuidados a las personas que lo requieran en el entorno social en el cual se encuentren laborando.

Para Quintero (20), en Ecuador el 2016 el cuidado es un compromiso por parte de la enfermera, los pacientes perciben el tipo de asistencia, las conductas de apoyo, las actitudes de los profesionales, las enfermeras deben estar preparadas, capacitadas para prevenir complicaciones, educar al paciente dignificando su persona, orientando al mismo en los procesos de su autocuidado y crecimiento personal.

ANTECEDENTES

Martines y Gonzales (21), 2021 en Argentina, realizaron un estudio con el objetivo de analizar la relación entre la sobrecarga laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en el turno tarde en un hospital público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Metodología: estudio descriptivo, transversal, cuantitativo. Resultados: edad promedio 45 años, a nivel menor de formación profesional mas estrés, a mayor antigüedad disminuye la satisfacción laboral, por lo tanto, las variables son significativas.

Cabarcas (22), el año 2021 en Colombia realizó un estudio con el objetivo de determinar los factores asociados a la sobrecarga laboral en personal de enfermería en hospital de tercer nivel de Cartagena. Muestra conformada por 231 enfermeros y auxiliares de enfermería que laboran en unidad de cuidados intensivos Resultados: edades entre 35-60 años, el sexo femenino, los años de experiencia, el personal que se encuentra con jornadas laborales de 12 o más horas y atender de 6 a 10 pacientes por turno. Se evidencia que hay una carga elevada entre los factores laborales con la sobrecarga laboral.

Patian (23), en Colombia el año 2019 realizo un estudio con el objetivo de determinar el efecto que tienen los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos. Resultados: el factor de agotamiento tiene un efecto en los trastornos del sueño, psicosexuales, psiconeuróticos, de dolor, ansiedad y depresión. También, la insatisfacción de logro tiene un efecto significativo en los trastornos del sueño.

Becerra (24), el año 2019 en Lima realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la sobrecarga y el bienestar psicológico del personal de Enfermería del Hospital dos de mayo. Resultados: 40% con sobrecarga media, 32% baja, 28% alta. Así mismo 60% presento sobrecarga física media, 48% baja, así mismo en relación a organización de trabajo 45% fue regular, en la dimensión autonomía 41% es regular, y crecimiento personal 49% es baja en la investigación.

Carlos (25), en Lambayeque el año 2018 realizo una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de la enfermera en el Hospital de Belén,. Resultados: se presenta un nivel medio 68%, y se encuentran bastante satisfecho 66%. Existe relación media y de forma inversa entre nivel de síndrome de burnout y satisfacción general laboral en el profesional de enfermería.

Puglisevich (26), el año 2018 en Lima realizo una investigación cuyo objetivo es determinar la relación entre sobrecarga y satisfacción laboral un estudio el objetivo determinar la relación entre la sobrecarga con la satisfacción laboral en el Hospital Victor Lazarte. Resultados: 98% presenta sobrecarga alta, 56% no

están satisfechos, en la dimensión física y carga mental es alta en 85%, la organización de los servicios es alta, Se encontró que la mayoría presenta una sobrecarga laboral general en un nivel alto 98% y sobre todo se encuentran no satisfechos 56%.

IMPORTANCIA y JUSTIFICACIÓN

Los profesionales de Enfermería en los diferentes contextos laborales se encuentran al cuidado de gran cantidad de pacientes más aun en el área de emergencias del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas INEN donde la demanda de atención es alta, debido a la cantidad de personas con diversas patologías que requieren de un cuidado especializado, más aún en el contexto actual donde la demanda de atención se ve incrementada por el número de pacientes .

Valor Teórico

La realización del trabajo de sobrecarga y satisfacción del personal de enfermería se encuentra orientado a sustentar la base teórica y conceptualización de las variables sujetas a investigación.

Valor Práctico

Busca la generación de estrategias para la mejora de la calidad de la respuesta de los enfermeros a su jornada laboral para lo cual se motivará a la creación de estrategias orientadoras a disminuir el estrés.

Valor Metodológico

El presente estudio servirá de base relevante la búsqueda bibliográfica, la base teórica, así como la presentación de los hallazgos que servirán de orientación para futuros estudios en referencia al tema.

Valor social

Estará orientados a mejorar la calidad de la atención en el servicio de emergencia de tal forma que el ambiente no se encontrara sobrecargado y se evitara alteraciones en los comportamientos del personal de salud.

¿CUAL ES EL NIVEL DE SOBRECARGA LABORAL Y LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS INEN Lima Perú 2023?

Objetivo General:

Determinar el nivel de sobrecarga laboral y la calidad del cuidado de Enfermería en el servicio emergencia del Instituto de Enfermedades Neoplásicas INEN Lima -Perú 2023.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y METODOS

2.1. Enfoque y diseño de la investigación

Según Hernández (27), 2018 el presente trabajo investigativo es de enfoque cuantitativo puesto que, los resultados serán cuantificados y manifestados numéricamente para poder determinar la relación que pudiera existir entre el estrés y rendimiento académico. El diseño de investigación es correlacional, debido a que busca describir y encontrar el punto de relación que pueda existir entre dichas variables de estudio.

2.2 Población, Muestra y Muestreo (criterios de inclusión y exclusión)

La población estará constituida por todo el profesional de Enfermería que labora en el área de Emergencias del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas INEN con un total de 90 profesionales que rotan en los diversos servicios de la unidad.

Muestreo no probabilístico a conveniencia

Criterios de inclusión:

Enfermeras que laboran en el área de emergencias por más de 3 meses

Enfermeras que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión

Personal de enfermería que se encuentren rotando en el servicio como apoyo.

Personal de enfermería con licencia

Personal de enfermería que se encuentren realizando sus prácticas de especialidad.

Personal de enfermería que no firmen el consentimiento informado.

2.3 Variable (s) de Investigación

Sobrecarga laboral

Definición conceptual: Actividades enfermeras en función de las necesidades de los pacientes. Comprenden las actividades básicas, soporte ventilatorio, cardiovascular, renal, neurológico, metabólico e intervenciones específicas (12).

Definición operacional: Situación generador de daño físico, psicológico en los trabajadores de enfermería durante su jornada laboral en los servicios de emergencias (13).

Calidad del cuidado

Definición conceptual: Cuidar es ponerse en el lugar del otro en las diversas dimensiones, social, personal, el valor de cuidar es responsabilidad de Enfermería la cual brinda dichos cuidados con una concepción ética que considera la vida un bien valioso (14).

Definición operacional: intervenciones de enfermería que se brindan durante su estadía en el servicio de emergencias teniendo como base el cuidado de Enfermería con respeto a la persona y utilizando las técnicas necesarias para la satisfacción de sus necesidades (15).

2.4 Técnica e instrumento de medición

Como técnica se aplicará la encuesta y el instrumento será un cuestionario para cada una de las variables de investigación. Cuyos autores son Hart y Staveland. (1988) adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar (2017) el cual cuenta con cuatro dimensiones de estudio 68 items de aplicación, responde a preguntas de características dicotómicas, cuenta con una confiabilidad según KR20 de 0.92, el cual fue sometido a juicio de expertos. Cuenta con una escala valorativa según baremos de:

Alta	46 a 68
------	---------

Media	23 a 45
Baja	0 a 22

El instrumento que medirá la segunda variable calidad del cuidado fue tomado de la investigación realizada por Failoc (2022) cuestionario de autoevaluación que cuantifica la percepción del enfermero sobre la calidad del cuidado, contiene las siguientes dimensiones: Proceso de atención de Enfermería, necesidades no físicas, necesidades físicas, evaluación de objetivos de cuidado, procedimientos de protección y apoyo administrativo en la atención de enfermería. el cual cuenta con una validez según juicio de expertos de 0.038 y una confiabilidad según alfa de Cronbach de 0.76.(9).

2.5 Plan de recolección de datos

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos.

Para el desarrollo de la investigación se presentará el proyecto a la Unidad de Investigación del Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas INEN , en busca de que se nos brinde la autorización del estudio en el servicio de emergencias.

2.5.2. Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

Se realizará la aplicación del instrumento una vez obtenida las autorizaciones, para lo cual se coordinará con la jefatura de Enfermería a fin de que se nos permita compartir el instrumento de 20 minutos aproximadamente, para lo cual se solicitara el consentimiento informado del participante, el tiempo aproximado de la recolección de datos será de 15 días de no tener respuesta a través del formato compartido se aplicara el instrumento de manera individual, acercándonos a la unidad de emergencias y solicitando el apoyo de los profesionales de Enfermería que laboran en dicha unidad.

2.6. Métodos de análisis estadísticos

Una vez recolectados los datos estos serán tabulados, codificados, por el investigador en un libro tabulado en el programa Microsoft Excel mediante el programa estadístico SPSS versión 26, lo cual facilitara su presentación en forma de tablas y gráficos para su posterior análisis e interpretación de los resultados.

2.7. Aspectos éticos

Autonomía: Se hará presente que en todo momento se tendrá en cuenta el anonimato de su participación por lo cual no se divulgará las respuestas que se brinden en el proceso del estudio (28).

Justicia: Busca mejorar las condiciones de trabajo del profesional de Enfermería asi como determinar los cuidados que brinda la enfermera en la unidad de emergencias. . (28).

Beneficencia: Los resultados que se obtengan serán divulgados y compartidos con el departamento de enfermería y la jefatura a fin de que se generen estrategias de soporte para el trabajo diario del profesional en el área de emergencias. . (28).

No maleficencia: la presente investigación no pretende generar ningún tipo de daño a los profesionales de enfermería por lo cual será importante que antes de su participación se le explique. (28).

III ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES 2023	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT
	1. Selección del tema						
2. Revisión de la bibliografía							
3. Elaboración del proyecto							
4. Validación del proyecto							
5. Aplicación de la prueba piloto							
6. Aprobación del proyecto de Investigación							
7. Recolección de la Información							
8. Procesamiento de la información							
9. Análisis e interpretación de los resultados							
10. Elaboración de informe de investigación							
11. Presentación del informe							
12. Sustentación de Informe							

3.2 Recursos Financieros Recursos Financieros

BIENES	COSTOS (SOLES)
Material de procesamiento de datos	100
Material de impresión (tinta)	165
Material de escritorio (cuaderno, lápiz, lapicero, hojas bond, etc.)	500
SUB TOTAL	765
SERVICIOS	
Asesoría	1800
Movilidad interna	200
Empastado	105
SUB TOTAL	2105
GASTOS DE CONTINGENCIA 10%	287
TOTAL	3157

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Mensik K, Eldredge D. Decreasing Nurse Leader Work Role Overload Through Flexible Work Interventions. Nurse Leader [Internet] 2021 [Acceso 2 de junio del 2022]; 19(5): 474-478. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1541461221001105#!>
2. Saltos-Rivas M, Pérez-Cardoso C, Suárez-Mella R, Linares-Giler S. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. **Revista Cubana de Enfermería** [Internet]. 2018 [citado 18 May 2022]; 34 (2) Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170>
3. Rendón Montoya Militza Saraí, Peralta Peña Sandra Lidia, Hernández Villa Eva Angelina, Hernández Reyna Isabel, Vargas María Rubi, Favela Ocaño María Alejandra. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enferm. glob.* [Internet]. 2020 [citado 2022 Mayo 19] ; 19(59): 479-506. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479&lng=es. Epub 10-Ago-2020. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>
4. Caceres Et.al. Carga de trabajo de enfermeras de unidades de cuidados intensivos. Estudio descriptivo: "CARETIME". *Rev. Med. Col.* [Internet] 2021 [Acceso 17 de mayo del 2022] 20(2):92-97. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0122726220300021>
5. Torres M, Del Valle K. SOBRECARGA LABORAL POR CANTIDAD DE PACIENTES ATENDIDOS QUE INFLUYE EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA [Tesis de Maestría] Ecuador. Universidad San Gregorio de Portoviejo. Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/2056>

6. Rodriguez M, Jimenez C, Rodriguez H. Relación entre carga laboral y calidad del cuidado en pacientes críticos de 3 ciudades - Colombia 2021[Tesis de Maestría]Colombia.Pontificia Universidad Javeriana.2021.
7. Pambaquishpe C. Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social 2021 [Tesis de maestría en Internet]Ecuador. Universidad Tecnica del Norte.2021.
8. Acosta-Romo MF, Maya-Pantoja GJ. Competencias clínicas y carga laboral del profesional de Enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivo adulto. Rev. cienc. cuidad. [Internet]. 1 de mayo de 2020 [citado 22 de abril de 2022];17(2):22-3. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/>
9. Falloc A. Carga laboral y calidad del cuidado de enfermería en la emergencia Covid de un Hospital Nivel IV EsSalud, Callao[Tesis de Licenciatura]Lima.Universidad Cesar Vallejo.2021.
10. Sanchez M. Carga laboral de la enfermera en la unidad de cuidados intensivos e intermedios del Hospital Víctor Lazarte Echegaray [Tesis de Segunda especialidad]Trujillo.Universidad Nacional de Trujillo.2019.
11. Mejia P, Murga S. Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario[Tesis de licenciatura]La Libertad .Universidad de Trujillo.2019.
12. Gonzales E. Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017[Tesis de Licenciatura]Lima.Universidad Cesar Vallejo.2018.
13. Garcia K, Lenadres M. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa – 2017.[Tesis de especialidad]Arequipa.Universidad San Agustín de Arequipa.2018.

14. Gil-monte, Pedro , García-Juesas, J.Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). un estudio longitudinal en enfermería. Revista Mexicana de Psicología [Internet]. 2008;25(2):329-337. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243016308012>
15. Bautista R Luz Marina. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichán [Internet]. 2008 Apr [cited 2022 June 02] ; 8(1): 74-84. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972008000100007&lng=en.
16. Torres-Contreras Claudia, Buitrago-Vera Marcela. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Rev Cuid [Internet]. 2011 Jan [cited 2022 June 02] ; 2(1): 138-148. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732011000100007&lng=en. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v2i1.49>
17. Lenis-Victoria Claudia Andrea, Manrique-Abril Fred Gustavo. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan [Internet]. 2015 July [cited 2022 June 02] ; 15(3): 413-425. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972015000300009&lng=en. <https://doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.9>.
18. Gaviria Noreña, Dora Lucía. (2009). La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. Investigación y Educación en Enfermería, 27(1), 24-33. Retrieved April 23, 2022, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072009000100002&lng=en&tlng=es.

19. De Souza M. O Cuidado em enfermagem - uma aproximação teórica. *Texto Contexto Enferm* 2005 Abr-Jun; 14(2):266-70. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/tce/a/RPGd7WQhG6bbszqZZzjG4Rr/?format=pdf&lang=pt>
20. Quintero María Teresa, Gómez Margarita. El cuidado de enfermería significa ayuda. *Aquichan* [Internet]. 2010 Apr [cited 2022 Apr 23] ; 10(1): 8-18. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972010000100002&lng=en
21. Martínez SM, Gonzalez-Argote J. Sobrecarga laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en el turno tarde en un hospital público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *INFODIR* [Internet]. 2022 [citado 2 Jun 2022];0(38). Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1226>
22. Cabarcas N. Factores asociados a la sobrecarga laboral en personal de enfermería en hospital de tercer nivel de Cartagena, 2021[Tesis de Licenciatura] Cartagena Universidad de Cartagena .2021
23. Patlán-Pérez, J. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en trabajadores del sector público. *RECAI Revista De Estudios En Contaduría, Administración E Informática*, 8(21), 20 - 47. doi:10.36677/recai.v8i21.11591
24. Becerra B, Sánchez M. SOBRECARGA LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO. LIMA, 2020[Tesis de Licenciatura]Ica.Universidad Autonoma de Ica.2019

25. Carlos M. BURNOUT SYNDROME AND JOB SATISFACTION IN THE NURSING PROFESSIONAL OF THE BELÉN LAMBAYEQUE HOSPITAL. Rev. Epistema[Internet]2018[Acceso 2 de junio del 2022];4(1);27-38.Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1306/1231>
26. Puglisevich S. Sobrecarga Y Satisfacción Laboral En El Personal De Enfermería Del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2018[Tesis de Maestria]Lima. Universidad Cesar Vallejo.2018.
27. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6ª ed. México: McGraw-Hill; c2014. 634 p
28. Jordi D. Ética de la Investigación Científica. [Online]; 2018. Acceso 11 de setiembre del 2021. Disponible en: <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02.pdf>

ANEXOS

ANEXO A: OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN TEORICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
SOBRECARGA LABORAL	Actividades enfermeras en función de las necesidades de los pacientes. Comprenden las actividades básicas, soporte ventilatorio, cardiovascular, renal, neurológico, metabólico e intervenciones específicas.	Situación generadora de daño físico, psicológico en los trabajadores de enfermería durante su jornada laboral en los servicios de emergencias	Física Mental	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular. Atención Pausas Ritmo de trabajo Tratamiento de la Información Experiencia.	Alta Moderada Baja Cuyos autores son Hart y Staveland. (1988) adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar

			<p>Rotación</p> <p>Factores de la organización</p>	<p>Turnos</p> <p>Calendario</p> <p>Estabilidad.</p> <p>Protección</p> <p>Seguridad</p> <p>Limitaciones</p> <p>Toma de decisiones.</p> <p>Relaciones interpersonales.</p>	<p>(2017) el cual cuenta con cuatro dimensiones de estudio 68 items</p>
--	--	--	--	--	---

ANEXO B: OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN TEORICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
CALIDAD DEL CUIDADO	La calidad de cuidado hace referencia a los procesos que comprenden la evaluación del cumplimiento eficiente de las acciones programado por la enfermera, con el objetivo de obtener satisfacción de las necesidades del paciente	El cuidado es la base del trabajo del profesional de Enfermería en base a la satisfacción de aquellas necesidades deterioradas en el paciente que la enfermera cuida esmeradamente de satisfacer durante su jornada de trabajo.	Proceso de atención de enfermería Necesidades No físicas Necesidades Físicas	Plan de cuidados Valoración Estado emocional. Orientación Comunicación Identificación.	Alta Media Baja Failoc(2022)

			<p>Evaluaciones</p> <p>Procedimiento de protección</p> <p>Apoyo administrativo</p>	<p>Higiene</p> <p>Comfort</p> <p>Alimentación</p> <p>Seguridad</p> <p>Cuidados de la piel</p> <p>Prevención de Infecciones.</p> <p>CFV</p> <p>Notas de enfermería</p>	
--	--	--	--	---	--

				Control de catéteres y sondas. Correctos en la medicación. Supervisión Equipos de trabajo Auditorías internas.	
--	--	--	--	--	--

ANEXO C: INSTRUMENTO

Buenas tardes estimado Sr(a)me presento soy el licenciado de Enfermería en esta oportunidad vengo realizando una investigación titulada **SOBRECARGA LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS INEN**, por lo cual agradezco que colabore en responder unos cuestionarios los cuales se encuentran debidamente validados.

Datos generales:

Años de Edad:

Sexo:

F ()

M ()

Estudios alcanzados:

Licenciado ()

Especialista ()

Estado civil:

Soltero ()

Casado ()

Divorciado ()

Nº	Dimensión Carga Física	SI	No
1	Los procedimientos/actividades de enfermería permiten combinar la posición de pie – sentado.		
2	Mantiene la columna en posición recta a los procedimientos/actividades.		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros.		
4	Los procedimientos/actividades de enfermería exigen desplazamientos.		
5	Se realizan desplazamientos con cargas inferiores a 2 kg.		
6	Los procedimientos/actividades de enfermería exigen realizar un esfuerzo muscular.		
7	Para realizar los procedimientos/actividades de enfermería se utiliza solo la fuerza de las manos.		
8	Los procedimientos/actividades de enfermería son superiores a medio minuto.		
9	Se manipulan cargas inferiores a 3 kilos.		
10	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.		
11	La forma y volumen de la carga permiten trabajar con facilidad.		
12	El peso y el tamaño de la carga permiten trabajar con facilidad.		
13	El entorno se adopta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.		
14	Se ha formado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.		
15	Se controlan las cargas de manera correcta.		
	Dimensión Carga Mental	SI	No
16	El nivel de atención requerido para la ejecución al procedimiento/actividad es elevado.		
17	Además de las pausas reglamentarias, los procedimientos/actividades permiten alguna pausa.		

18	Se puede cometer algún error cuando realizan dos procedimientos/actividades a la vez		
19	El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas.		
20	El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia.		
21	El trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos autorizados, informática, etc.)		
22	La información que se da a los pacientes se percibe correctamente.		
23	Se atiende con facilidad y principios éticos.		
24	La cantidad de información que se recibe es razonable. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las actividades.		
25	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.		
26	El diseño de los mandos o paneles es adecuado a la acción requerida es adecuada.		
27	El trabajador tiene la experiencia o conoce el proceso y los equipos.		
28	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
29	El entorno físico facilita el desarrollo de los procedimientos de enfermería.		
	Dimensión Trabajo a Turnos	Si	No
30	El trabajo que se realiza es a turnos.		
31	El calendario de turnos se conoce con antelación.		
32	Los trabajadores participan en la determinación de los equipos.		
33	Los equipos de trabajo son estables.		
34	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.		
35	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo.		

36	El trabajo implica los turnos nocturnos.		
37	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
38	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.		
39	La programación continua a un turno de noche es inferior a dos semanas		
40	Los servicios y medio de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día.		
41	Existe en la empresa una política de limitación para trabajar en turno nocturno.		
	Dimensión Organización del servicio	Si	No
42	El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.		
43	El trabajo permite la ejecución de varios procedimientos/actividades.		
44	La preparación de los trabajadores está en consonancia con los procedimientos//actividades que realizan.		
45	El trabajador conoce la totalidad del proceso a realizar.		
46	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el proceso final.		
47	El trabajador puede tener iniciativa en la resolución de incidencias.		
48	Puede detenerse el procedimiento ausentarse cuando lo necesite.		
49	Puede elegir el método procedimiento de enfermería.		
50	Tiene posibilidad de controlar la actividad realizada.		
51	Las consignas de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.		

52	Puede pedir ayuda a su compañero en algún procedimiento/actividades		
53	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de sus colegas		
54	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los colegas		
55	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.		
56	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitándose situaciones de acoso.		
57	Si la tarea se realiza en un recinto aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etcétera).		
58	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo está establecido un programa de actuación.		

INSTRUMENTO 2

El presente instrumento tiene un total de 47 preguntas el cual le invitamos a contestar, brinda determinar la calidad de cuidado que brinda la enfermera a sus pacientes, por lo que le solicitamos lea usted con detenimiento cada una de las preguntas, maque la casilla que usted crea conveniente.

Proceso de atención de Enfermería

		SI	NO	A VECES	NO APLICA
1	¿Elaboras por escrito el plan de cuidados?				
2	¿Realizas una valoración de la condición física del paciente?				
3	¿Incluyes en el plan de atención el estado emocional del paciente?				
4	¿Coordinas el plan de atención de enfermería con el plan de cuidados médicos?				

Necesidades No físicas

		SI	NO	A VECES	NO APLICA
1	¿Al llegar el paciente, lo recibes y le brindas orientación sobre las facilidades hospitalarias?				
2	¿Le indicas al paciente como puede llamarte si te necesita?				
3	¿Orientas al paciente al ubicarlo en su unidad?				

4	¿Manifiestas cortesía en el trato hacia el paciente?				
5	¿Llamas al paciente por su nombre?				
6	¿Te presentas con el paciente indicándole tu nombre?				
7	¿Te aseguras contar con una autorización por escrito antes de realizar procedimientos especiales y/o estudios?				
8	¿Informas al paciente acerca del plan de atención diaria?				
9	¿Explicas al paciente los procedimientos y estudios especiales?				
10	¿Cierras la puerta o colocas biombos para realizar exámenes o procedimientos para mantener la privacidad del paciente?				
11	¿Le das oportunidad al paciente para que exprese sus temores y ansiedades?				
12	¿Explicas al paciente acerca del uso de equipos especiales (bomba de infusión, equipo de inhalación, holter, otros)?				
13	¿Informas al paciente acerca de las actividades antes de realizarlas?				
14	¿Escuchas al paciente?				
15	¿Comunicas a la familia cuando hay alteraciones en la condición y/o tratamiento del paciente?				
16	¿Incluyes a la familia en el proceso de cuidado de enfermería?				

Necesidades físicas.

		SI	NO	A VECES	NO APLICA
1	¿Proteges al paciente de lesiones o accidentes?				
2	¿Atiendes las necesidades de confort y descanso del paciente?				
3	¿Atiendes la necesidad de higiene física (baño) del paciente?				
4	¿Atiendes la necesidad de oxígeno del paciente?				
5	¿Atiendes la necesidad de actividad física del paciente?				
6	¿Atiendes la necesidad de nutrición y balance de líquidos del paciente?				
7	¿Atiendes la necesidad de eliminación del paciente?				
8	¿Atiendes la necesidad del cuidado de la piel del paciente?				
9	¿Proteges al paciente de posibles infecciones?				

Evaluación de los objetivos del cuidado de Enfermería

		SI	NO	A VECES	NO APLICA
1	¿Registras por escrito y graficas los signos vitales del paciente?				
2	¿Tus registros en las Notas de Enfermería son claros y legibles?				
3	¿Registras en las Notas de Enfermería el cuidado proporcionado al paciente?				
4	¿Evalúas la respuesta del paciente a los cuidados recibidos?				

Procedimientos dirigidos a la protección a los pacientes

		SI	NO	A VECES	NO APLICA
1	¿Realizas procedimientos de aislamiento y no contaminación del paciente?				
2	¿Proporciones cuidados de las sondas, catéteres y drenajes del paciente?				
3	¿Registras por escrito la fecha y hora de colocación de catéteres, sondas y drenajes?				
4	¿Cambias el catéter periférico en un tiempo máximo de 72 horas?				
5	¿Realizas aseo perineal al paciente con sonda 5 vesical?				
6	¿Mantienes la asepsia de equipos y soluciones para la aspiración de secreciones e irrigaciones?				
7	¿Los frascos de terapia intravenosa están rotulados con número de cama, número de frasco, tipo de solución, medicamentos agregados, goteo por minuto y fecha?				
8	¿Aplicas la “regla de los 10 correctos” antes de la administración de medicamentos a los pacientes?				

Apoyo, rol administrativo a la atención de Enfermería

		SI	NO	A VECES	NO APLICA
1	¿Organizas la distribución de las actividades de cuidado?				

2	¿Verificas que el personal de enfermera encargado realice rondas a todos los pacientes hospitalizados?				
3	¿Te aseguras que las tareas sean delegadas de acuerdo a las necesidades del paciente y al nivel de habilidad del personal?				
4	¿Cumples con la recepción del reporte de enfermería al iniciar tu turno de trabajo y entregas tu reporte al finalizar?				
5	¿Revisas diariamente las órdenes para asegurar que todas las transcripciones sean exactas, actuales y completas?				
6	¿Firmas y sellas tus Notas de Enfermería como lo requiere la política del hospital?				

ANEXO 3

Consentimiento informado del participante

Estimado Sr(a) se le invita a participar en una investigación orientada a determinar la **SOBRECARGA LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS INEN LIMA 2023.**

El investigador principal es el licenciado: **Katherine Pilar Bonilla Rosales**

La investigación tiene como propósito el identificar la carga laboral del personal de enfermería así como determinar la calidad del cuidado que se brinda en el servicio de emergencia frente a la demanda de pacientes, en los diversos horarios de trabajo.

Los resultados que se presente servirán de base para generar estrategias de mejora así mismo el generar mejoras en el ambiente laboral evitando el estrés, causante muchas veces situaciones que perjudiquen al personal de Enfermería y a los pacientes.

Usted es libre de retirarse en cualquier momento de la investigación, nadie lo puede obligar a participar en la investigación, su participación es libre y voluntaria.

En todo momento usted puede realizar consultas al investigador principal quien se encuentra dispuesto a contestarla por lo cual usted puede dirigirse al celular número: o al correo electrónico:

Firma del participante

Firma del investigador

DNI:

DNI: