



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital
La Caleta, Ancash-Perú, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería**

AUTORAS:

Oroya Flores, Yuliana Melissa (orcid.org/0000-0002-8377-0574)

Sanchez Perez, Lesly Juvitsa (orcid.org/0000-0001-6654-2011)

ASESORA:

Mg. Fajardo Vizquerra, Leydi Susan (orcid.org/0000-0003-4692-0518)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Salud Mental

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por ser nuestra guía en todo momento, por brindarnos salud y fortaleza para lograr nuestros objetivos y metas trazadas.

A nuestros padres, por el apoyo y amor incondicional que nos brindan a lo largo de nuestra vida, por educarnos con su ejemplo para lograr ser personas de bien y excelentes profesionales.

A nuestras familias, por el apoyo que nos brindan constantemente, para que este trabajo sea un incentivo de que se pueden alcanzar las metas que nos proponemos en la vida.

Agradecimiento

A nuestros padres, por darnos la fortaleza y brindarnos su apoyo en circunstancias adversas para poder superarlas.

A nuestra familia y todos los que nos brindaron su apoyo a lo largo de este camino que nos ha dejado muchos aprendizajes.

A nuestra asesora, la Mg. Fajardo Vizquerra Leydi Susan, que nos brindó su apoyo y enseñanzas para lograr culminar nuestro estudio y cerrar esta bonita etapa, convirtiéndonos en buenos profesionales.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos y Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de Investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS.....	32

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Nivel de Sobrecarga laboral del personal de enfermería</i>	17
Tabla 2. <i>Nivel de Carga mental del personal de enfermería</i>	18
Tabla 3. <i>Nivel de Carga física del personal de enfermería</i>	19

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1. <i>Esquema de investigación</i>	14
Figura 2. <i>Nivel de Sobrecarga laboral del personal de enfermería</i>	17
Figura 3. <i>Nivel de Carga mental del personal de enfermería</i>	18
Figura 4. <i>Nivel de Carga física del personal de enfermería</i>	19

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado Sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022, cuyo objetivo general fue: Determinar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue básica con diseño no experimental, transversal y de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo. La muestra fue de 96 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento, los cuestionarios. Acorde a los resultados, se determinó en base al uso del software SPSS v.26, el nivel que existe de la variable sobrecarga laboral el cual posee en su mayoría un nivel alto con 68%, mientras que un 30% de colaboradores califica la sobrecarga que tienen en un nivel medio, a su vez un 2% la califica en un nivel bajo.

Palabras clave: Sobrecarga laboral, Carga mental, Carga física.

Abstract

The present research work called Work overload of nursing staff at Hospital La Caleta, Ancash-Peru, 2022, whose general objective was: Determine the level of work overload of nursing staff at Hospital La Caleta, Ancash-Peru, 2022 Regarding the methodology, the type of research was basic with a non-experimental, cross-sectional and descriptive level design with a quantitative approach. The sample was 96 workers. The data collection technique was the survey and as an instrument, the questionnaires. According to the results, it was determined based on the use of the SPSS v.26 software, the level of the work overload variable, which mostly has a high level with 68%, while 30% of collaborators rate the overload that they have at a medium level, in turn 2% rate it at a low level.

Keywords: Work overload, Mental load, Physical load.

I. INTRODUCCIÓN

El hospital sirve como un sistema abierto de elementos interconectados para asegurar y mejorar la salud, la satisfacción del paciente y la comunidad. La atención que demandan y reciben los pacientes es el factor más importante o directamente relacionado con la calidad de los servicios que brinda el sistema hospitalario. Por otro lado, hacer el trabajo de enfermería significa consumir tiempo y energía en términos de recursos tanto humanos como materiales, y si no se incluye la calidad de trabajo necesaria, conduce a la insatisfacción con el cuidado de enfermería que se le brinda a los pacientes [1].

La sobrecarga se clasifica como una preocupación importante en todo el mundo, las cargas de trabajo pesadas causan estrés y conducen a riesgos psicosociales [2]. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los cambios en el entorno laboral no tienen en cuenta la salud mental de las personas, lo que puede generar problemas de salud física y mental, reducción de la productividad y reducción de la calidad de servicios otorgada a los pacientes [3].

Por ende, la OMS advirtió que la pandemia está imponiendo exigencias extraordinarias al personal sanitario, tanto físicas como mentales. Señalando que el riesgo relacionado con el exceso de trabajo llega a ser más elevado en el personal que se encuentra en primera línea, sobre todo médicos y enfermeras. Dentro de los trabajadores de que están en la principal barrera de atención se reporta una prevalencia del 17% en médicos y del 27% en enfermeras con lo que respecta a la ansiedad [4]. Así que, el personal de profesionales en enfermería se ve amenazado en su salud física y mental por exceso de carga y jornada laboral o por diversos problemas funcionales que pueden repercutir en problemas de salud, como depresión, incremento en la presión arterial y pensamientos irracionales. [5].

En este contexto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) encontró que la sobrecarga de trabajo es responsable de aproximadamente 750.000 muertes al año, principalmente por el impacto que causa en los colaboradores y esto repercute en enfermedades cardíacas y accidentes cardiovasculares. El informe identifica los riesgos laborales de esta manera y señala que el exceso de trabajo se encuentra

en la parte superior de la lista. [6]. Considerando uno de los motivos el recorte en el personal de enfermería. Esto ha sido declarado de gran importancia en el sistema nacional de salud y, sobre todo, en la profesión de enfermería [7].

El personal de enfermería brinda cuidados complejos y profesionales a las personas y asegura la calidad de la atención médica. Así que con la presencia de sobrecarga laboral se reduce el tiempo que el enfermero dedica a cada paciente por el mismo exceso de trabajo por estar realizando otras tareas, así como para la realización de otras actividades que amenazan el desarrollo funcional y las relaciones con el equipo médico, los usuarios y las familias. Además de ser fuente de errores en el desarrollo del trabajo. Esto incluye el descuido de las medidas de bioseguridad, el incumplimiento o procedimientos incompletos que puedan afectar la calidad y la inocuidad [8].

Por lo tanto, para visualizar desde un punto de vista más amplio los problemas más comunes en el trabajo hospitalario son: el ruido de los equipos, la congestión del tráfico, la sobrecarga de trabajo, la insatisfacción laboral, los salarios bajos, la baja estima laboral, los conflictos interpersonales, el trabajo en doble turno y el trabajo por turnos nocturnos y aunque no se tome en cuenta todo ello está directamente relacionado con la calidad de atención al paciente. Entonces, podemos comprender que la sobrecarga laboral no permite una gestión de calidad, y el usuario considera que la gestión es mundana, mecanizada, febril y menos humana. Para tener una verdadera calidad de la atención en salud, los enfermeros deben ser actores no solo científicos, académicos y clínicos, sino también humanitarios y morales, que escuchen y se comuniquen con sus familiares y pacientes de manera oportuna. [9].

Entonces, las condiciones anteriormente mencionadas pueden afectar los recursos físicos y cognitivos de los enfermeros e impedir su correcto desempeño. Las complicaciones pueden alterar la calidad de la atención al paciente en el desempeño laboral rutinario y afectar el pronóstico en situaciones urgentes y críticas. A pesar de su importancia, hay poca información que describa la relación entre el exceso de trabajo y la calidad de la atención al paciente, particularmente entre las enfermeras de turno. Por ello, esta investigación busca pretender describir la sobrecarga de trabajo del personal de enfermería en el servicio de emergencia

del Hospital La Caleta puesto que se ha percibido de manera ocular por las investigadoras de este estudio como el personal de enfermería enfrenta una sobrecarga laboral que perjudica la calidad de atención con el que se atiende a los pacientes en las distintas áreas donde laboran en la actualidad. Esta situación descrita, nos motivó a realizar el presente estudio de investigación, con la finalidad de conocer el nivel de sobrecarga laboral que afrontan.

Por lo tanto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel que existe de sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022?, además de los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel que existe de carga mental del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022?, ¿Cuál es el nivel que existe de carga física del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022?

En ese sentido, nuestra investigación tiene la responsabilidad social de evidenciar el nivel de carga laboral como exceso de horas de trabajo en el personal de enfermería y en tal sentido colaborar en la formulación de recomendaciones y estrategias para mejorar las condiciones de trabajo y protección del profesional de enfermería, con el fin de mejorar en el desempeño profesional. Por ello, la sobrecarga ha sido identificada como un importante factor de seguridad y salud ocupacional, además, de su impacto en la atención y seguridad del paciente.

Por ello, es importante que este estudio sirva para que las autoridades de salud puedan tener acceso a la información de esta investigación y así puedan llegar a ser conscientes de las consecuencias de la sobrecarga laboral en los colaboradores de salud y que esta información influya en ellas de manera que fomente los mecanismos de resolución de problemas y la participación en los modelos de producción y atención tendientes a fortalecer el cuidado de los pacientes. Promueva un rendimiento óptimo del personal integrando la carga de trabajo apropiada, el ritmo de trabajo, las responsabilidades y los descansos del personal sanitario durante la jornada laboral.

El estudio también es importante, porque dentro de su justificación teórica, práctica, social y metodológica, los resultados que se obtengan van a servir como fuente de consulta, en beneficio de satisfacer la calidad de servicio que se le debe brindar a

los usuarios o pacientes de la comunidad, facilitando y mejorando la salud mental y física del personal de enfermería; así como una mejor distribución de la carga de trabajo al personal de enfermería, mejorando las gestiones y turnos por parte de la jefatura de enfermería. En efecto, se intenta que estos datos sean referentes para futuras investigaciones que permitirán el enriquecimiento en la calidad de servicio que se le debe brindar a los usuarios; así como una mejor distribución de la carga de trabajo al personal de enfermería.

Nuestro estudio presentó como objetivo general: Determinar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022. Además, presenta los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel que existe de carga mental del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022. Determinar el nivel que existe de carga física del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La carga de trabajo excesiva, expresada en términos de esfuerzo mental y físico, afecta la calidad de la atención. Para el marco teórico se consideraron varios estudios que eran relevantes a nivel internacional y nacional para la variable estudiada:

En el Callao Zuñiga en el 2021, determinó la relación de la sobrecarga laboral entre la calidad de atención de diversos profesionales licenciados en enfermería que trabajan en las áreas de medicina I, II y III, en el Hospital Distrital Dos de Mayo. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional. La muestra fue constituida por 36 enfermeros a quienes se les encuestó usándose 2 cuestionarios. Se encontró una correlación de Rho: .822 además que la carga Mental y de la carga física presentaron correlaciones positivas y significativas en base a las dimensiones de Calidad de atención de los pacientes [10].

En Lima, Mamani en el 2018, determinó la correlación de la variable calidad de atención y sobrecarga laboral en el Hospital arzobispo Loayza. Se trató de un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, de diseño no experimental, en el que participaron 12 enfermeros y 20 pacientes quemados. Como resultado de la obtención del índice Rho: .744, se constató que el 83% del personal de enfermería no pudo brindar el cuidado adecuado por exceso de trabajo y el 17% no pudo brindar el cuidado adecuado por falta de mano de obra. Solo el 55% de los pacientes se benefician de la limpieza y comodidad y el 45% restante no se benefician de una buena limpieza y comodidad. La mayoría de los pacientes concluyeron que se sentían limpios y cómodos mientras recibían atención, por lo que la calidad de atención no era pésima [11].

En Lima, Rodriguez en el 2019, determinó el grado del exceso de carga laboral de los profesionales de enfermería de las salas I y III UCI del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. La muestra llegó a estar constituida por todos los enfermeros que actúan en unidades de cuidados intensivos hospitalarios, los métodos fueron cuestionarios contextualizados e instrumentos utilizados y basados en el Nursing Activities Score (NAS). Los resultados llegaron a mostrar las siguientes correlaciones Rho: .544, el 57,14% de las enfermeras tienen carga de trabajo alta,

el 42,86% carga de trabajo media y el 0% carga de trabajo baja. Conclusión: En el hospital las enfermeras de cuidados intensivos tienen el mayor porcentaje de exceso de horas laborables y un alto volumen de trabajo. [12].

En Lima, Yalta en el 2017, determinó el grado de sobrecarga laboral en profesionales de enfermería en urgencias del Hospital Daniel Alcides Carrión. La muestra llegó a estar compuesta por 53 enfermeras y se utilizó como método un cuestionario y como instrumento los cuestionarios. Los resultados mostraron una relación entre las variables de 0,783 según Spearman Ro, siendo los enfermeros de urgencias los que tienen la mayor proporción con un 37% con carga de trabajo media, 34% con carga de trabajo alta y 29% con carga de trabajo baja. Conclusión: El mayor porcentaje del personal de enfermería de urgencias del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión tienen carga laboral normal. [13].

En Trujillo Mejía y Murga en el 2019, determinaron la relación existente de la Sobrecarga Laboral entre la Calidad de atención utilizando la perspectiva de pacientes a modo de enfoque. Fue un estudio de tipo cuantitativo, con metodología de tipo Descriptivo y un nivel correlacional. Se aplicó las encuestas, Escala TISS 28 y Escala de Calidad de atención de Enfermería. Resultando que, existe una correlación de Rho: .488, además, en cuanto a la carga de trabajo, los enfermeros presentaron sobrecargas de clase III (65,7%) y clase IV (34,3%) desde el punto de vista del usuario, superando las relaciones enfermero-paciente respectivo. El 76,6% de los pacientes reciben asistencia sanitaria de calidad con regularidad, mientras que el 14,4% recibe asistencia sanitaria de calidad y el 8,6% recibe asistencia sanitaria de calidad inferior. Entonces hay una relación positiva media entre las dos variables [14].

En España Rodríguez et al. en el 2021, establecieron la relación de carga laboral de Enfermería entre la calidad de atención percibida por pacientes cardiovasculares, en tres UCI de tres diferentes ciudades. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, corte transversal y un nivel esquemático correlacional, que relacionó la calidad de atención y carga laboral. Se halló que las profesionales en Enfermería presentaron una carga laboral existiendo una correlación de Rho: .667 además que implica el cuidado a pacientes en vigilancia intensiva; además, la

mayoría de los pacientes hombres calificaron como aceptable la calidad de atención. Se encontró correlación entre: vigilancia intensiva y vigilancia activa como los hallazgos más destacados. Concluyéndose que existe correlación entre la dimensión de resultado y la carga laboral de vigilancia en cuidados intensivos [19].

En Ecuador, Castro y Chantong en el 2020, determinaron la relación existente de carga laboral y su segunda variable del profesional de enfermería en el Hospital Neoplásico Martín Icaza. La metodología fue de tipo Descriptivo y nivel correlacional que aplicó una encuesta a las enfermeras. Obteniéndose una correlación de Rho: 599 además que una gran mayoría de enfermeras perciben la calidad de vida que inadecuados; ya sea por exceso de carga laboral, aspectos ergonómicos en el sitio de trabajo, falta de incentivos (no salariales), y decreciente motivación por parte de la dirección administrativa. En conclusión, el determinante de la sobrecarga de trabajo es la no realización de un estudio de caso que analice las actividades a cargo de cada enfermera en el área de trabajo y distribuya eficientemente las funciones necesarias para atender a todos los pacientes [15].

En Venezuela Comezaquira-Reay en el 2021, describieron el grado de carga laboral y evaluación del rendimiento de los profesionales de enfermería en 1era y 3era salas UCI. Fue descriptivo- transversal. Se conformó de 36 enfermeras, a quienes se les aplicó una encuesta. Encontrándose como hallazgos que las áreas con mayor carga de trabajo: manejo de vía aérea y administración de medicamentos, la mayoría de las barreras identificadas fueron en las categorías técnicas y de apoyo, la carga de tareas de administración de medicamentos se asoció estadísticamente con el mal uso del equipo ($p = 0,031$) y no se ubicó en esa ubicación ($p = 0,048$).). Conclusión: las enfermeras de UCI tienen una alta carga de trabajo. [17].

En Ecuador Román en el 2022, determinó la sobrecarga de trabajo en el personal de enfermería de cuidados intensivos en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor. Se aplicó una investigación descriptiva, transversal, observacional, retrospectiva. Además, se aplicó una encuesta que valora la carga laboral. Como resultado, la medida de la carga de trabajo de las enfermeras indica sobrecarga, lo que se refleja en este trabajo. De manera similar, en la unidad de cuidados

intensivos promediaron 131,34 en junio y 191,46 en julio, lo que resultó en un promedio de dos meses de 161,4. Entonces se concluyó que se necesitan dos especialistas para brindar una atención de calidad. [18].

En Ecuador Pambaquishpe en el 2021, determinó la existencia de relación existente entre exceso de carga laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra. Fue un estudio correlacional, cuantitativo, con una muestra de 71 profesionales de enfermería. Los resultados muestran una correlación Rho: .786 además que el 97,18% realiza jornadas de 12 horas. En los niveles se mostró el exceso de carga laboral que fue de 36,62% (alta). La calidad de atención es satisfactoria en un 91,55%. En relación con la carga laboral y calidad de atención, se puede visualizar que existe una asociación significativa. Concluyendo que los profesionales de enfermería poseen carga laboral en nivel alta, su calidad de atención llega a ser percibida como aceptable mientras no tengan sobrecarga [16].

Luego de presentar los antecedentes nacionales e internacionales, describiremos la variable de estudio sobrecarga laboral, expresaremos los modelos y las teorías.

Modelo Demanda – Control – Apoyo social en el área de enfermería, la teoría de Robert Karasek describe la planeación del trabajo, las demandas psicológicas (tanto cuantitativas como cualitativas), el contenido del trabajo y el posterior control y designación de autonomía en la toma de decisiones por los profesionales de enfermería en los centros de salud. Por tal razón, es necesario que a mayor demanda de trabajo mayor sea el rendimiento que implica la rapidez en brindar el servicio, atención y cuidado al paciente [20].

La sobrecarga laboral en los centros de salud incluye tanto las demandas cuantitativas (exceso de trabajo y el poco tiempo para cumplir dichas tareas termina siendo muy reducido, y a parte de la demanda de carga física) como los factores cualitativos (demanda mental para realizar actividades son percibidas como complejas, carga mental) dentro de las actividades del personal de enfermería [21].

Teoría del Cuidado Humano – por el autor célebre Jean Watson, quien creía que, en todas las áreas de enfermería, el cuidado del paciente es necesario en términos

de aspectos humanos, espirituales y transpersonales. Él cree que el estudio de las humanidades puede contribuir al desarrollo intelectual y personal. Además, los autores basan su mensaje en siete supuestos:

La atención de enfermería incluye elementos de atención que resultan de satisfacer necesidades humanas específicas que se brindan de manera única para la atención y recuperación de cada paciente; una enfermera eficaz promueve la salud y el crecimiento personal o familiar y es un motor externo para quienes necesitan atención y motivación para prosperar en cualquier ámbito de la vida [21].

Además, una respuesta afectuosa no solo acepta a la persona por lo que es, sino que también la ayuda a hacer frente a los diversos escenarios a los que puede estar expuesta y a la que puede tener que adaptarse, tal como lo puede hacer un ser humano [29]. El entorno de enfermería garantiza el desarrollo del potencial al tiempo que permite que el individuo elija el mejor curso de acción en el momento dado según sus necesidades médicas [30]. De acuerdo con lo anterior, la enfermería es más un legado de salud que una terapia, y la medicina ayuda a la recuperación. Por lo tanto, debe trabajar de la mano con el conocimiento biomédico y biofísico para determinar la salud del paciente [21].

Del mismo modo, la teoría de la práctica de enfermería se basa en diez factores, pero fueron 7 los que se mencionaron en extensiones anteriores. En el sistema de valores, la capacitación humanista altruista se refiere a la diversión, ayudando a los pacientes y gracias a la tarea [30]. Por eso, Watson le da mucha importancia al cultivo de las humanidades, cuidemos a las personas diferentes y únicas por igual [21].

La sobrecarga laboral, se denomina exceso de trabajo, ya sea en horas, tareas, y genera estrés como riesgo psicosocial, en otras palabras, los problemas de salud física y mental en el profesional de enfermería. Además, es de interés en las empresas públicas y privadas por la implicancia en el rendimiento y eficacia en la realización de las tareas dentro del centro de salud, de no ser alertado generaría pérdida de productividad [22].

Dos tipos de carga de trabajo, carga física, que es la condición física que tienen las personas al realizar tareas dentro del ámbito de sus funciones en el trabajo, con base en la actividad muscular, el esfuerzo físico, independientemente de que existan condiciones que afecten la edad, condición física, género o profesional. dependiendo de su estilo de vida, no comer lo suficiente, no dormir a tiempo, algún tipo de ejercicio, mayor actividad que hace que su jornada laboral sea físicamente agotadora y la carga mental que lo caracteriza como un empleador impotente a seguir. con lo que está acostumbrado [31]. Un factor significativo en la velocidad con la que realiza sus tareas laborales es el estrés que resulta del cúmulo de tensión por la falta de efectividad en las tareas que se planea, dada la cantidad y el tipo de información que él cree que tiene llega a considerar que debe ser incapaz de realizar, porque cuando ve esto más de lo que le conviene, se satura, afecta el deterioro de su desempeño [32]. Por lo tanto, la demanda de esta carga mental puede generar fatiga, lo que afecta su estado de ánimo, lo que puede provocar pérdida de motivación, agotamiento, incomodidad en el centro de labores, lo que resulta en su incapacidad para funcionar correctamente [23].

Si el paciente quiere que sus demandas sean satisfechas, la calidad se reflejará en la forma en que responde a las necesidades, y cuando lo acepta, se puede decir que se ha creado una relación de buena calidad. desarrollado, para el trabajo aportar valor añadido y para lograr calidad se necesita un esfuerzo arduo [33]. El cuidado de la salud viene a ser un negocio muy rentable porque brinda servicios de acuerdo con la necesidad de la gente; porque, como en todo comercio, hay vendedores y consumidores, y los pacientes serán los consumidores finales de los servicios también de sus productos, por lo que la creación de resultados en salud es una cuestión metodológica que los profesionales deben garantizar por su cuidado y mejorar [24].

La calidad de la atención se divide en cuatro niveles básicos, que incluyen personas que son constantemente actualizadas por la enfermera. Grupos o grupos de trabajo que aseguren el respeto mutuo entre los miembros que conforman un equipo saludable. También se deben considerar las áreas que requieren tratamiento para la percepción positiva del paciente [34]. La correcta estructura organizacional de un centro médico o la organización de intersistemas permitirá un desarrollo óptimo del

proceso, incrementará el interés de todos y logrará mejores resultados en la gestión de la calidad en la respectiva institución. El medio ambiente, el medio ambiente o los macrosistemas son políticas nacionales, incluidas la acreditación y la acreditación. Cuanto más relevante es el conocimiento, más se muestra [24].

La calidad humana comprende los aspectos humanos de la atención al paciente. Sus factores son: respetar los derechos humanos, la cultura y la individualidad humana, pues la práctica tiene pacientes que dejan todo en manos del Todopoderoso como última alternativa de recuperación, los colaboradores profesionales de enfermería deben tener respeto por el ideario propuesto y brindar apoyo garantizando los cuidados para su pronta recuperación; los datos del usuario completos, manifestación de ética responsable, veraz, honesta y oportuna sea comprensible para el paciente o su responsable [28]. El deber de la enfermera es poder brindar información adecuada sobre el estado del paciente, preferiblemente con palabras comprensibles, para mostrar interés por la persona, su percepción, necesidades y requerimientos [29]. Las enfermeras deben mostrar simpatía por los pacientes y las familias y comprender su situación; Tratamiento grande y razonable, amigable, cálido y compasivo. El tratamiento de la primera fase afectará el proceso de desarrollo del paciente [25].

La calidad técnica va relacionada con la efectividad, como la eficiencia de un individuo para laborar de manera técnica y de calidad [36]; Eficacia, logro, pero además de otras características, ofrece atención, tratamiento integral [37]; Eficiencia, obtenga los resultados necesarios con más recursos [38]; En consecuencia, a pesar de las circunstancias u obstáculos, el servicio debe proporcionarse sin descansos, ya que el propósito de la Estrella de Salud es garantizar el pozo del paciente; El personal de seguridad y atención médica debe tener cuidado en los procesos que realizan, porque el error puede ser contra la vida del paciente [40]; La integración significa satisfacer de manera óptima las necesidades del paciente y el compañero [41]; La ética en realidad debería tomar cada profesionalismo profesional, identificación buena y débil, y sus valores se presentan en cualquier caso [25].

El entorno de calidad, se le conoce como todo el proceso del servicio que brinda el profesional en las diferentes áreas de atención aplicando el conocimiento teórico-práctico que incluye las distintas formas para brindar una mejor calidad según las instalaciones del centro de salud, además, va junto a los recursos con los que cuenta la institución de salud con el fin de fortalecer la infraestructura y acondicionando un mejor entorno de recepción y atención a los pacientes que aquejan una dolencia afección en particular [25].

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación científica es de tipo básica debido a que se utilizaron teorías ya desarrolladas con la intención de poder recopilar información a través de cuestionarios especializados ya validados para mediante los resultados encontrar el estado actual de los niveles de las variables para plantear posibles soluciones en las recomendaciones.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación llegó a ser no experimental de corte transversal debido a que se midió la variable en un determinado tiempo y espacio; prospectivo, puesto que por medio de un instrumento se obtuvo la base datos de los profesionales de enfermería. A su vez tuvo un nivel descriptivo debido a que explicó y describió como interactúa la variable en la problemática explicada. Y se escogió un enfoque cuantitativo porque se trabajó en base a herramientas de recopilación de datos numéricos y porcentuales como son los cuestionarios.

Figura 1

Esquema de investigación

Esquema:



M: Muestra

O: Variable: Sobrecarga laboral

3.2 Variables y operacionalización

Sobrecarga laboral: variable de tipo cualitativa

- **Definición:** Es un nivel de carga de trabajo elevada por lo que origina estrés y es un riesgo psicosocial, es decir, problemas de salud física y mental, la pérdida de productividad y, por ende, una inconformidad de la calidad en la atención o cuidado al paciente [3, 4].
- **Definición operacional:** Presencia de altos niveles de carga mental y carga física [10].
- **Indicadores:** Para Carga mental incluyeron a la presión de tiempos, atención, complejidad, monotonía, iniciativa, aislamiento, horario, relaciones

dependientes, demandas generales y para la Carga Física fueron la carga estática y carga dinámica.

- **Escala de medición de variables:** Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

127 profesionales conformaron la población objeto del estudio del Hospital La Caleta Chimbote.

- **Criterios de inclusión**

Licenciados en enfermería colegiados y con la disponibilidad de participación.

Licenciados en enfermería que hayan aceptado y firmado el consentimiento informado en el hospital La Caleta, Ancash.

- **Criterio de exclusión**

Licenciados en enfermería que trabajen de forma remota.

Licenciados en enfermería con descanso laboral.

Técnicas de enfermería.

Alumnos de pregrado haciendo prácticas.

Se empleó una fórmula de detección de muestra, por ello se detalla a continuación su forma:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{D^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

N: 127 es la población Z: valor de distribución normal estandarizado (1,96)

P: probabilidad de éxito o proporción esperada (0,5)

Q: (1 – P) probabilidad de fracaso (0,5)

D: precisión (0,05)

3.3.2 Muestra: La muestra incluyó a 96 enfermeros reunidos en base a los registrados de datos del Hospital La Caleta (Anexo 2).

3.3.3 Muestreo: El tipo de muestreo utilizado corresponde al muestreo aleatorio simple, donde cada elemento de la población tiene una distribución proporcional con igual probabilidad de formar una muestra. La unidad de análisis fue cada uno de los profesionales licenciados en enfermería de todos los servicios o áreas del hospital La Caleta.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: la técnica que se empleó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Instrumento:

Cuestionario de carga laboral (Anexo 3), fue adaptado y validado por Zúñiga (2020); este instrumento que fue utilizado presenta 36 preguntas, conformadas por 27 ítems para carga mental y 09 ítems para carga física, estos ítems serán valorados con el 0 (nunca), 1 (a veces), 2 (frecuentemente) y 3 (siempre). La variable se midió como: alta, media y baja carga laboral; el cual fue producto de la suma de todos los ítems contemplados en la encuesta. Cabe destacar que la investigadora validó aquel instrumento a través del juicio de expertos, posteriormente llegó a aplicar la prueba binomial, comparando el valor calculado ($V.C= 8.88$) vs ($V. T= 1.64$) el valor total, lo cual confirmó que el instrumento es apropiado. [10]

3.5 Procedimientos

Se obtuvo el permiso correspondiente para la implementación de esta herramienta de la autoridad de la Junta Directiva del Hospital La Caleta. Además, se coordinó a los jefes de las distintas unidades de servicio para que la investigación pudiera avanzar sin interrumpir el trabajo de las enfermeras. A continuación, se explicó a cada participante el propósito del estudio y se obtuvo el consentimiento informado (Anexo 4). Todo esto se coordinó con los enfermeros, para determinar los días en los que se llegó a ejecutar la encuesta.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recopilados se procesaron con el software estadístico SPSS v26, que permitió tabular los datos primero en Excel y luego exportarlos para analizar la información obtenida por los cuestionarios en tablas, figuras o gráficos.

3.7 Aspectos éticos

El estudio cubrió varios principios éticos, velando por conservar la integridad de la universidad; Respeto, por recopilar información con el permiso informado de las personas; Beneficencia, el concepto general de ser responsable y trabajar en consecuencia de hacer el bien, comprender la información y plasmar los datos sin hacer el mal a nadie; No maleficencia, no incurrir en negligencia de cualquier tipo, manifestando información errónea como indiferencia de la entidad, lesiones físicas, mentales, sociales o psicológicas; La justicia se manifiesta en la equidad, el equilibrio, la igualdad y la planificación; Justicia debido a que se trabajó con honestidad en el tratamiento de datos y veracidad, porque se trabajó con información específica priorizando el nombramiento de los autores originales y análisis estadísticos sin modificación. [26, 27].

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.

Tabla 1

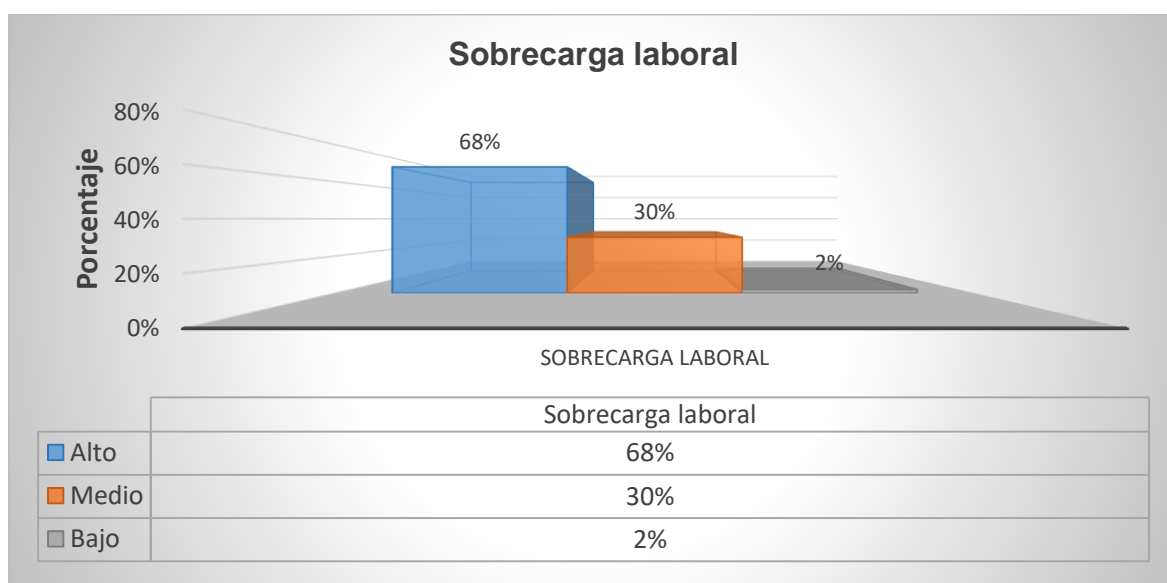
Nivel de Sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	65	68%
Medio	29	30%
Bajo	2	2%
Total	96	100%

Nota. Análisis de datos en el programa SPSS v.26

Figura 2

Nivel de Sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.



Nota. Análisis de datos según tabla 1

Interpretación:

De acuerdo con la Tabla 1, los profesionales muestran que la variable sobrecarga laboral tiene un nivel alto con 68%, mientras que un 30% de colaboradores la califica en un nivel medio, a su vez un 2% la califica en un nivel bajo.

Determinar el nivel que existe de carga mental del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.

Tabla 2

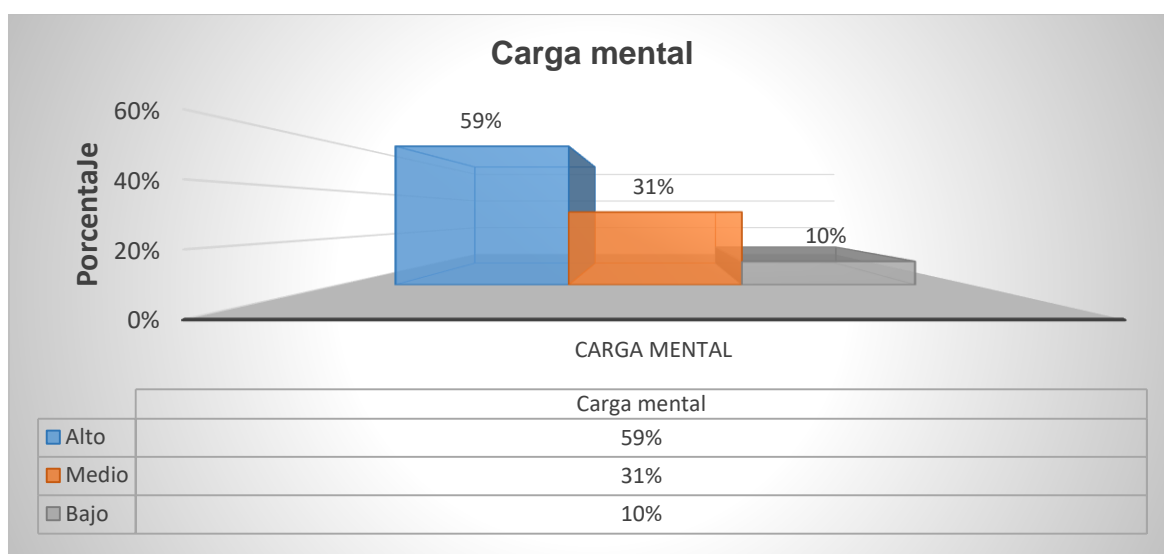
Nivel de Carga mental del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	58	59%
Medio	29	31%
Bajo	9	10%
Total	96	100%

Nota. Análisis de datos en el programa SPSS v.26

Figura 3

Nivel de Carga mental del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.



Nota. Análisis de datos según tabla 2

Interpretación:

Se aprecia en base al uso del software SPSS v.26 que la dimensión carga mental tiene un nivel alto con un 59%, mientras que un nivel medio 31% y un 10% de los colaboradores manifiesta que tienen un nivel bajo de carga mental.

Determinar el nivel que existe de carga física del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.

Tabla 3

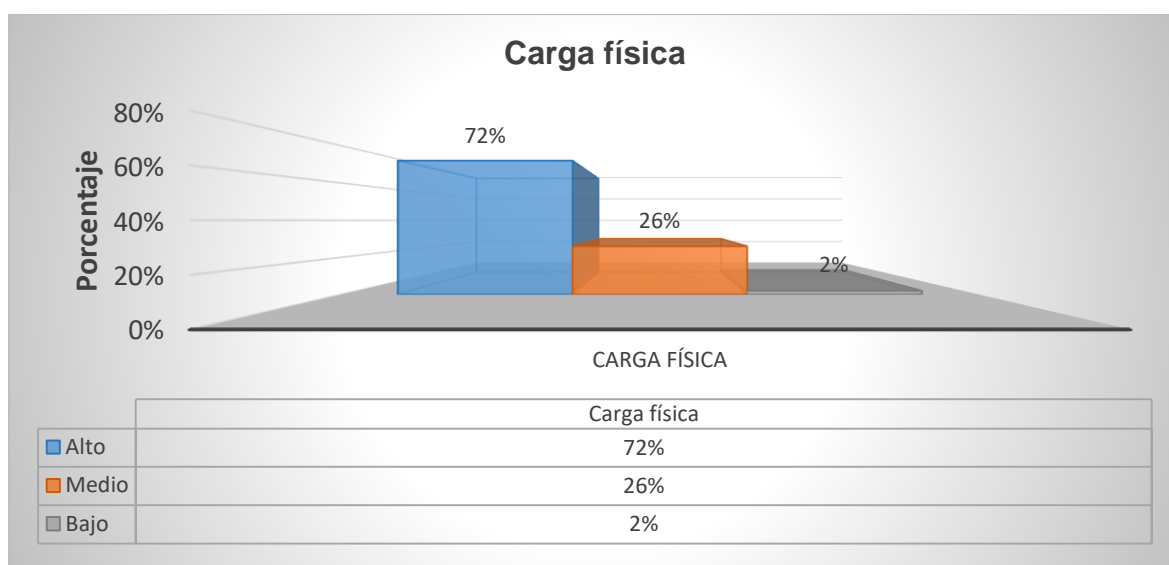
Nivel de Carga física del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	58	59%
Medio	29	31%
Bajo	9	10%
Total	96	100%

Nota. Análisis de datos en el programa SPSS v.26

Figura 4

Nivel de Carga física del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.



Nota. Análisis de datos según tabla 3

Interpretación:

Se aprecia en base al uso del software SPSS v.26 que la dimensión carga física tiene un nivel alto con un 72%, mientras que un nivel medio de los colaboradores la cataloga en un 26% y un 2% manifiesta que tienen un nivel bajo de carga física.

V. DISCUSIÓN

En base al objetivo general el cual fue: Determinar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.

Los hallazgos de la presente investigación fueron que de acuerdo con la Tabla 1, los profesionales muestran que la variable sobrecarga laboral tiene un nivel alto con 68%, mientras que un 30% de colaboradores la califica en un nivel medio, a su vez un 2% la califica en un nivel bajo.

Esto al comparar con los hallazgos de Yalta en 2017 se puede argumentar que coincidimos con sus hallazgos pues el encontró que los colaboradores calificaron que tienen el mayor porcentaje con un 37% con carga de trabajo alta, 34% con carga de trabajo media y 29% con carga de trabajo baja.

Además, también coinciden con los hallazgos de Mamani en el 2018 quien encontró una relación Rho: 0.744 además que el 83% personal de enfermería no otorga atención de enfermería apropiada debido al exceso de carga laboral y el 17% manifiesta que no existe un aceptable cuidado de los profesionales de enfermería por falta personal capacitado apropiadamente.

Entonces se puede afirmar que la sobrecarga laboral tiene una relación directa con la calidad de los pacientes en el hospital la Caleta, por lo que se debe tener en cuenta estrategias de reducción de sobrecarga laboral teniendo reemplazos de personal y así evitar las horas extras de las enfermeras del nosocomio.

Y se hace referencia como apoyo teórico a lo que se menciona de sobrecarga laboral, pues se denomina exceso de trabajo, ya sea en horas, tareas, y genera estrés como riesgo psicosocial, en otras palabras, los problemas de salud física y mental en el profesional de enfermería. Además, es de interés en las empresas públicas y privadas por la implicancia en el rendimiento y eficacia en la realización de las tareas dentro del centro de salud, de no ser alertado generaría pérdida de productividad [22].

En base al primer objetivo específico el cual fue: Determinar el nivel que existe de carga mental del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.

Los hallazgos del presente estudio fueron que, se aprecia en base al uso del software SPSS v.26 que la dimensión carga mental tiene un nivel alto con un 59%, mientras que un nivel medio 31% y un 10% de los colaboradores manifiesta que tienen un nivel bajo de carga mental.

Estos hallazgos coinciden con los de Rodríguez en el 2019 quien en sus resultados ejemplifican la existencia de una correlación de Rho: .544 mientras que un 57.14% de profesionales de enfermería con carga laboral alta, 42.86 % muestra una carga laboral media enfocándose en que poseen un 54% de carga mental.

Además, también coinciden con los hallazgos de Zuñiga en el 2021 quien encontró una correlación de Rho: 0.822 entre sus variables además que las dimensiones carga Mental y carga física presentaron correlaciones positivas y significativas.

Por otro lado, se hace referencia como apoyo teórico a lo que se menciona de carga mental pues esta puede generar fatiga, lo que afecta en un enfermero su estado de ánimo, lo que puede provocar pérdida de motivación, pérdida de interés, agotamiento, incomodidad en el trabajo, lo que resulta en su incapacidad para funcionar correctamente [23].

En base al segundo objetivo específico: Determinar el nivel que existe de carga física del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022.

En los hallazgos del presente estudio se aprecia en base al uso del software SPSS v.26 que la dimensión carga física tiene un nivel alto con un 72%, mientras que un nivel medio de los colaboradores la cataloga en un 26% y un 2% manifiesta que tienen un nivel bajo de carga física, lo que indica que depende de la carga física que posean las enfermeras para que se defina la calidad que otorguen a sus pacientes esto se debe a tal vez las horas extras que dediquen y que haya consumido su energía en el transcurso de los turnos.

Estos hallazgos coinciden con los de Trujillo, Mejía y Murga en el 2019 pues encontraron que existe una correlación de Rho: 0.488, además, en cuanto a la carga de trabajo, los enfermeros presentaron sobrecargas de clase III (65,7%) y clase IV (34,3%) desde el punto de vista del usuario, superando las relaciones enfermero-paciente respectivo. El 76,6% de los pacientes reciben asistencia

sanitaria de calidad con regularidad, mientras que el 14,4% recibe asistencia sanitaria de calidad y el 8,6% recibe asistencia sanitaria de calidad inferior.

Además, estos hallazgos coinciden con los de Rodríguez et al. en el 2021 pues halló que las profesionales en Enfermería presentaron una carga laboral existiendo una correlación de Rho: 0.667 además, agregó que la carga física que implica el cuidado a pacientes en vigilancia intensiva es muy grande por lo cual depende de la rotación estratégica de colaboradores que se tenga para repartir de manera igual la carga.

Adicional a ello, los hallazgos de Pambaquishpe en el 2021 mostraron una correlación Rho: 0.786 y terminó concluyendo que los profesionales de enfermería poseen carga laboral alta, pero su calidad de atención es percibida como satisfactoria mientras no tengan sobrecarga de manera continua.

Estos hallazgos coinciden con los de Castro y Chantong en el 2020 quienes obtuvieron una correlación de Rho: 0.599 entre las variables por ende una correlación de dimensiones y variables igual de positiva, además se agregó que una gran mayoría de enfermeras perciben la calidad de atención que brindan como inadecuado debido a que son conscientes de que debido a la sobrecarga laboral, aspectos ergonómicos en el lugar de labores, falta de incentivos (no salariales) y decreciente motivación por parte de la dirección gerencial han reducido la calidad que otorgan.

Adicional a ello, Comezaquira-Reay en el 2021 afirma que, de manera similar sus resultados en la unidad de cuidados intensivos promediaron 131,34 en junio y 191,46 en julio, lo que resultó en un promedio de dos meses de 161,4, en la sumatoria de puntuaciones de los cuestionarios, en resumen, en julio hubo mayor sobrecarga laboral, lo que demuestra que al existir este factor en exceso y de manera continua se termina otorgando una calidad de atención para los pacientes baja.

Por otro lado, se hace referencia como apoyo teórico a lo que se menciona de la carga física con base en la actividad muscular, el esfuerzo físico, pues afectan al enfermero independientemente de que existan condiciones que afecten la edad, condición física, género o profesional, claramente dependiendo de su estilo de vida, no comer lo suficiente, no dormir a tiempo, algún tipo de ejercicio, mayor actividad

que hace que su jornada laboral sea físicamente agotadora y la carga mental que lo caracteriza como un empleador impotente a seguir. con lo que está acostumbrado [31].

Por otro lado, se hace referencia como apoyo teórico a lo que se menciona con respecto a si el paciente quiere que sus demandas sean satisfechas, la calidad se reflejará en la forma en que responde a las necesidades, y cuando lo acepta de manera conforme, habiendo respetado todas sus peticiones e ideales, se puede argumentar que se ha creado una relación de buena calidad. desarrollado, para el trabajo aportar valor añadido [33]. Recordando que, el cuidado de la salud viene a ser un negocio muy rentable porque brinda servicios de acuerdo con la necesidad de la gente; porque, como en todo comercio, hay vendedores y consumidores, y los pacientes serán los consumidores finales de los servicios también de sus productos, por lo que la creación de resultados en salud es una cuestión metodológica que los profesionales deben garantizar por su cuidado y mejorar [24].

VI. CONCLUSIONES

Luego de haber culminado la redacción de la discusión de resultados se procede a las conclusiones:

1. Se determinó en base al uso del software SPSS v.26, el nivel que existe de la variable sobrecarga laboral el cual posee en su mayoría un nivel alto con 68%, mientras que un 30% de colaboradores califica la sobrecarga que tienen en un nivel medio, a su vez un 2% la califica en un nivel bajo.
2. Se determinó, en base al uso del software SPSS v.26, que la dimensión carga mental tiene un nivel alto con un 59%, mientras que un nivel medio 31% y un 10% de los colaboradores manifiesta que tienen un nivel bajo de carga mental.
3. Se determinó en base al uso del software SPSS v.26, que la dimensión carga física tiene un nivel alto con un 72%, mientras que un nivel medio de los colaboradores la cataloga en un 26% y un 2% manifiesta que tienen un nivel bajo de carga física, lo que indica que depende de la carga física que posean las enfermeras para que se defina la calidad que otorguen a sus pacientes esto se debe a tal vez las horas extras que dediquen y que se haya consumido su energía en el transcurso de los turnos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar un estudio con un enfoque cualitativo para analizar de manera más profunda las variables de la presente investigación y que sirva como complemento y actualización de datos de la muestra estudiada en el Hospital La Caleta - Chimbote. Además, que pueda atender de antemano los requerimientos del personal en el asunto de evitación de horas extras y que se tenga a un personal suplente vigente para cubrir ciertas necesidades de personal capacitado para atención a los pacientes.
2. Se recomienda realizar talleres de capacitación para afrontar la carga mental y física a la que se enfrenta el personal de salud y así mermar las consecuencias a corto, mediano y largo plazo que se adquieren y terminan afectando la calidad de atención que se ofrece a los pacientes en el hospital.
3. Se sugiere al director general del Hospital La Caleta que pueda realizar algún tipo de reconocimiento por el mérito de sus colaboradores ante la carga física y mental que afrontan y que por vocación de servicio laboran más horas de lo habitual y siguen esforzándose por dejar en alto el nombre de la institución.

REFERENCIAS

1. Figueroa, A., y Hernández, J. (2022). Seguridad hospitalaria, una visión de seguridad multidimensional. *Rev. Fac. Med. Hum.* ; 21(1): 169-178. Disponible en: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3490>
2. Calderón, G., Merino-Soto, C., Juárez-García, A., y Jimenez-Clavijo, M. Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Arch Prev Riesgos Labor* [Internet]. 2018; 21(3): 123-127. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492018000300002&lng=es
3. Organización Mundial de la Salud (OMS). La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial [Internet]. Secretaria general de la OMS; 22 de enero de 2019. [citado 2022, Jul 18]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
4. Consejo general de la psicología de España. La OMS insta a apoyar la salud mental de los profesionales de la salud [Internet]. INFOCOP; 5 de octubre de 2021. [citado 2022 Jul 18]. Disponible en: https://www.infocop.es/view_article.asp?id=16905
5. Saltos-Rivas, M., Pérez-Cardoso, C., Suárez-Mella, R., y Linares-Giler, S. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2018 [citado 22 Sep 2022]; 34 (2) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170>
6. Organización Internacional del Trabajo (OIT). OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo. Comunicado de prensa; 17 de septiembre de 2021 [citado 2022 Jul 18]. Disponible en: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_819802/lang--es/index.htm
7. Pérez-Francisco, D., Duarte-Clíments, G., Del Rosario-Melián, J., Gómez-Salgado, J., Romero-Martín, M., y Sánchez-Gómez, M. Influence of Workload on Primary Care Nurses' Health and Burnout, Patients' Safety, and Quality of Care: Integrative Review. *Healthcare (Basel)* [Internet]. 2020 Jan

- [citado 2022 Ago 13] 3;8(1):12. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare8010012>
8. Bustamante, K. Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9462>
 9. Dos Santos, R., Vieira, E., De Albuquerque, J., Nogueira, W., y Nogueira, L. Calidad de vida en el trabajo de enfermeros de instituciones hospitalarias de la red pública. *Enferm. glob.* [Internet]. 2021 [citado 2022 Jul 20]; 20(63): 461-501. Disponible en: <https://doi.org/10.6018/eglobal.456911>
 10. Zuñiga, K. Sobre carga laboral y calidad de atención en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina del hospital nacional dos de mayo, 2020 [Tesis de posgrado]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2021. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5609>
 11. Mamamni, S. Calidad de atención al paciente quemado que le brinda el personal de Enfermería en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2017 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1795>
 12. Rodriguez, C. Carga laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2019 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46318>
 13. Yalta, V. Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, octubre - noviembre 2017 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12064>
 14. Mejía, P., y Murga, S. Sobrecarga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. [Tesis de pregrado]. La Libertad: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11644>

15. Castro, F. y Chantong, K. Carga laboral y su influencia en la calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza, periodo octubre 2019- marzo 2020 [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad técnica de Babahoyo; 2020. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8000>
16. 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 pregrado]. Ecuador: Universidad técnica del Norte; 2021. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11541>
17. Comezaquira-Reay, A., Terán-Ángel, G., y Quijada-Martínez, P. Carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Rev cubana Enfermer [Internet]. 2021 Dic [citado 2022 Ago 19]; 37(4):e3942. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400009&lng=es
18. Román, V. Sobrecarga laboral en el personal de enfermería de cuidados intensivos en el hospital general Dr. Liborio Panchana Sotomayor 2021[Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2022. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/7119>
19. Rodríguez, M. A., Jiménez, C. y Rodríguez, H. A. Relación entre carga laboral y calidad de atención en pacientes críticos de 3 ciudades - Colombia 2021 [Tesis de pregrado]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; Colombia, 2021. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/58278>
20. Carrillo-García César, Ríos-Rísquez María Isabel, Escudero-Fernández Laura, Martínez-Roche María Emilia. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. Enferm. glob. [Internet]. 2018 [citado 2022 Ago 26]; 17(50): 304-324. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
21. Linch, E. y Cabrejo, J. Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I - red asistencial La Libertad Essalud. Rev ciencia

- y tecnología [Internet]. 2021 dic [citado 2022 Ago 19]; 17(4). Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4086>
22. Ameghino, G. Sobrecarga Laboral y su impacto en la salud del colaborador. El peruano [Internet]. Lunes 28 de setiembre del 2020 [citado 2022 Jul 18]. Disponible en: <https://www.businessempresarial.com.pe/sobrecarga-laboral-y-su-impacto-en-la-salud-del-colaborador/>
23. Jiménez LV, Toledo MF. Revisión teórica de los efectos de la sobrecarga laboral sobre los síntomas de burnout. [Tesis de pregrado]. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Facultad de Psicología, 2018. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/11275>
24. Vialart-Vidal N. La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2019 [citado 25 Ago 2022]; 35 (4) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3059>
25. Mijangos, D., Jiménez, E., Pérez, M., y Hernández, A. Calidad de atención de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado 2022 Ago 25]; 26:26. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
26. Pérez, A., Suárez, M., Pons, M., Valdés, Y. Martínez, L. Principios éticos en el arte de cuidar. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas [Internet]. Cuba, 2003. [citado 2022 Sep 07] Disponible en: <http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202003/vol5%2003/tema01.htm#:~:text=El%20personal%20de%20enfermer%C3%ADa%20debe,para%20entonces%20brindar%20cuidados%20de>
27. Mora, L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Rev cubana Oftalmol [Internet]. [citado 2022 Sep 07]; 28(2):228-233. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009&lng=es
28. Rodrigues VMCP, Ferreira ASS. Factores generadores de estrés en enfermeras en unidades de terapia intensiva. Rev. Latino-Am Enfermagem [revista en la internet]. 2018 [consultado 17 octubre de 2018]; 19(4): [09 pantallas]. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/es_23.pdf

29. Prochnow A, Magnago TSBS, Urbanetto JS, Beck CLC, Lima SBS, Greco PBT. Capacidad para el trabajo en enfermería: relación con demandas psicológicas y control sobre el trabajo. *Rev. Latino-Am Enfermagem* [revista en la internet]. 2018 [consultado 16 octubre de 2018]; 21(6):1298-1305. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01298.pdf
30. Muñoz C, Rumie H, Torres G, Villarroel K. Impacto en la salud mental de la (del) enfermera(o) que otorga cuidados en situaciones estresantes. *Cienc Enferm* [revista en la internet]. 2018 [consultado 17 octubre de 2018]; XXI (1): 45-53. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v21n1/art_05.pdf
31. Más Pons R, Escribá V. La versión castellana de la escala "The Nursing Stress Scale" proceso de adaptación transcultural. *Rev. Esp Salud Pública* [revista en la internet]. 2018 [consultado 16 octubre de 2018];72(6): 529-538. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v72n6/castellana.pdf>
32. Kogien M, Cedaro JJ. Emergencia Pública: impactos psicosociales en el dominio físico de la calidad de vida de profesionales de enfermería. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [revista en la internet]. 2018 [consultado 17 octubre de 2018]; 22(1). Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n1/es_0104-1169-rlae-22-01-00051.pdf
33. Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *AdmSci Q* [revista en la internet]. 2018 [consultado 16 octubre en 2018]; 24: 285-308. Disponible en: https://www.jstor.org/stable/pdf/2392498.pdf?seq=1#page_scan_tab_contents
34. Garza R, Meléndez M, Castañeda H, Aguilera A, Acevedo G, Rangel S. Nivel de estrés en enfermeras que laboran en áreas de hospitalización. *Desarrollo Cientif Enferm* [revista en la internet]. 2018 [consultado 17 octubre de 2018]; 19(1): 15-19. Disponible en: <http://www.index-f.com/dce/19pdf/19-015.pdf>
35. Consejo Internacional de Enfermeras. Las enfermeras una fuerza para el cambio: un recurso vital para la salud. Ginebra: CIE; 2018. Disponible en: <http://www.unq.edu.ar/advf/documentos/5370c85b69a41.pdf>
36. Ceballos-Vásquez P, Rolo-González G, Hernández- Fernaund E, Díaz-Cabrera D, Paravic-Klijn T, Burgos-Moreno M. Factores psicosociales y

- carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermera/os en unidades críticas. Rev. Latino-Am Enfermagem [revista en la internet]. 2018 [consultado 16 octubre de 2018]; 23(2): 315-322. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf
37. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licon S. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia) Salud Uninorte. Barranquilla (Col.) [revista en la internet]. 2018 [consultado 17 octubre de 2018]; 30(1): 34-43. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a05.pdf>
38. Carrillo-García C, Ríos-Rísquez M, Escudero-Fernández L, Martínez-Roche M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería del equipo volante según el Modelo de demanda-Control-Apoyo. Enferm Glob [revista en la internet]. 2018 [consultado 17 octubre 2018];17(2):304-314. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251/226341>
39. Arias W, Montes I, Masías M. El modelo Demanda Control de Karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de Arequipa. Rev. Psicol Trujillo [revista en la internet]. 2018 [consultado 16 octubre de 2018];16(1):64-77. Disponible en: http://ucvvirtual.edu.pe/contenido_web/Docs_Adic/20141022_REV_PSICO__2014-1.pdf
40. Ansoleaga E. Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. Rev Med Chile [revista en la internet]. 2018 [consultado 16 de octubre de 2018]; 143:47-55. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v143n1/art06.pdf>
41. Aguado J, Batíz A, Quintana S. El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. Med Secur Trab [revista en la internet]. 2018 [consultado 16 octubre de 2018];59(231):259-275. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n231/revision1.pdf>

ANEXO 1. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Sobrecarga laboral	Es un nivel de carga de trabajo elevada por lo que origina estrés y es un riesgo psicosocial, es decir, problemas de salud física y mental, la pérdida de productividad y, por ende, una inconformidad de la calidad en la atención o cuidado al paciente [3, 4].	Presencia de altos niveles de carga mental y carga física.	Carga mental Carga física	La presión de tiempos, Atención Complejidad Monotonía Iniciativa Aislamiento Horario Relaciones dependientes Demandas generales Carga estática Carga dinámica	Ordinal

ANEXO 2. Determinación de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{D^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

N: 127 es la población

Z: valor de distribución normal estandarizado (1,96)

D: precisión (0,05)

P: probabilidad de éxito o proporción esperada (0,5)

Q: (1 – P) probabilidad de fracaso (0,5)

$$n = \frac{127 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (127 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 96$$

La muestra incluirá a 96 enfermeros reunidos en base a los registrados de datos del Hospital La Caleta

ANEXO 3. Cuestionario

CUESTIONARIO

ESTUDIO: Sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación diseñado por bachilleres de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo. Para lo cual es importante conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Esta encuesta es netamente anónima.

CUESTIONARIO DE SOBRECARGA LABORAL

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos un conjunto de preguntas orientadas a conocer el nivel de carga laboral que experimenta diariamente en el área donde se desempeña. Para lo cual responderá marcando una de las 4 alternativas presentadas. Este cuestionario tiene carácter de anónimo, motivo por el cual le solicito que responda con sinceridad.

II. CARGA MENTAL					
Presión de tiempos:					
N	Preguntas	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	¿Necesita un tiempo de descanso durante su jornada laboral?				
2	¿Al interrumpir su trabajo genera problemas?				
3	¿Existen fases durante el trabajo que se puede calificar como agobiante?				
Atención:					
4	¿En su trabajo maneja maquinas o elementos que requieren gran atención?				
5	¿En su trabajo requiere precisión y minuciosidad?				
6	¿Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración?				
Complejidad:					
7	¿Su trabajo requiere la utilización frecuente de documentos y/o manuales?				

8	¿Su trabajo precisa de múltiples habilidades?				
9	¿Los errores en su trabajo tienen gran repercusión en su trabajo?				
Monotonía:					
10	¿Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas?				
11	¿Las tareas repetitivas, desearías intercambiarlas con tus compañeros de trabajo?				
12	¿Aparecen con frecuencia cambios para su trabajo?				
Iniciativa:					
13	¿Te esmeras para hacer bien y más rápido tu trabajo?				
14	¿Tienes que resolver las incidencias en su trabajo por sus propios medios?				
15	¿Tu trabajo requiere de creatividad e iniciativa?				
Aislamiento:					
16	¿Su ambiente de trabajo es aislado?				
17	¿Como trabajador estas constantemente vigilado en tu trabajo?				
18	¿Con frecuencia es imposible ponerse en contacto con tu empleador o un compañero cuando surge un problema?				
Horario de trabajo:					
19	¿Tu horario de trabajo depende de tus empleadores?				
20	¿Prolongas habitualmente tu horario de trabajo?				
21	¿Realizas horas extras para mantener tu trabajo?				
Relaciones dependientes de trabajo:					
22	¿Se siente comprometido con su trabajo?				
23	¿Debe relacionarse con personas, tanto internas como externas de su trabajo para realizar sus actividades?				
24	¿Su trabajo requiere muchas y variadas formas de manejarlos?				

Demandas generales:					
25	¿Deber supervisar las labores de otras personas?				
26	¿En su trabajo deben hacer más de una tarea a la vez?				
27	¿Debe de informar de sus labores realizadas a sus superiores?				
IV. CARGA FÍSICA					
Carga estática:					
N	Preguntas	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
28	¿Pasa más de 4 horas de pie en su trabajo?				
29	¿Trabaja continuamente inclinado o en una postura forzada?				
30	¿Su columna se ha afectado por una mala postura al realizar su trabajo?				
31	¿Los brazos soportan cargas mayores de 5 kg por espacios de tiempo largos?				
Carga dinámica:					
32	¿Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral?				
33	¿Realiza desplazamientos con cargas mayores de 5 kg?				
34	¿El trabajo le exige esfuerzo muscular?				
35	¿Para realizar las tareas utiliza solo la fuerza de las manos?				
36	¿El agotamiento es rápido cuando realiza trabajos de esfuerzo muscular?				

ANEXO 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es ejecutada por las Oroya Flores, Yuliana Melissa y Sánchez Pérez, Lesly Juvitsa, estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. El objetivo de este estudio fue: Determinar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario que consta de 1 arte: cuestionario de sobrecarga laboral (36 preguntas) esto tomará 15 minutos, no implica ningún riesgo físico o psicológico para usted.

La participación en este estudio es voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, que permitirá el anonimato. Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacernos llegar sus preguntas o inquietudes a través de un mensaje al siguiente correo: Lesly_aries_1997@hotmail.com. De igual manera, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso le perjudique de algún modo.

Se agradecemos su participación de antemano.

Como enfermera(o) he sido informado(a) por los investigadores acerca del trabajo de investigación **“Sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022”**, por el cual se me ha solicitado mi participación voluntaria.

Doy fe que he sido informado oportunamente del estudio y he leído la información arriba señalada, así como de participar o no en la misma y de retirarme en cualquier momento si así lo deseo, sin afectar mi salud e integridad.

Reconozco que la información que yo proporcione en esta investigación es confidencial y no será usada para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Aceptar

Rechazar

Nota: Solo los participantes que acepten su consentimiento informado podrán continuar para desarrollar el cuestionario

ANEXO 5. Autorización de institución



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
HOSPITAL LA CALETA



UNIDAD DE APOYO A
LA DOCENCIA E
INVESTIGACION

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chimbote, 10 de agosto del 2022

OFICIO N° 3681 – 2022-HLC-CH-D.E/UADI.

M.G. Leydi Susan FAJARDO VISQUERRA
PRESENTE.-

ASUNTO: PERMISO PARA OBTENCION DE DATOS PARA TRABAJO DE INVESTIGACION - TESIS.

REF. : HETG. N° 17343/2022 – SOLICITUD S/N

Por medio del presente me dirijo a Ud., con la finalidad de comunicarle nuestra disposición de brindar facilidades a las Bachiller: Yuliana Melissa Oroya Flores y Lesly Juvitsa Sánchez Pérez, para Proyecto de Investigación: **"SOBRE CARGA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL LA CALETA, ANCASH-PERÚ, 2022"**

Habiéndose coordinado al respecto con la Jefa del Departamento de Enfermería, la Licenciada en Enfermería, Sadith Luisa Correa Carlos, de nuestra Institución, contando con su opinión favorable para facilidades de información para su Proyecto de Investigación (Tesis).

Debiendo al finalizar sus estudios de investigación alcanzar un ejemplar del proyecto de Investigación desarrollado.

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA
J. Velez
Dr. Juan de Dios Velez Temoche
C.M.P. 15495 DNI: 17895798
DIRECTOR EJECUTIVO

JDDVT/SCTG
C.C. - Arch.
Correo Institucional: mesa_partes@hcaleta.gob.pe

"DESDE 1945, NUESTRA PRIORIDAD SIEMPRE SERÁ USTED"

Malecón Grau S/N Urb. La Caleta - Telfs. 323631-327609-327589 (Anexo "0" Fax 112)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FAJARDO VIZQUERRA LEYDI SUSAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "

Sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Hospital La Caleta, Ancash-Perú, 2022", cuyos autores son SANCHEZ PEREZ LESLY JUVITSA, OROYA FLORES YULIANA MELISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 24 de Abril del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FAJARDO VIZQUERRA LEYDI SUSAN DNI: 71977614 ORCID: 0000-0003-4692-0518	Firmado electrónicamente por: LFAJARDOV el 27- 04-2023 15:11:50

Código documento Trilce: TRI - 0541996