



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería
del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Reyes Huaman, Dilma Flor (orcid.org/0000-0002-9927-0320)

ASESORES:

PhD. Molina Carrasco, Zuly Cristina (orcid.org/0000-0002-5563-0662)

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

CHICLAYO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Lleno de dicha, de amor y esperanza, dedicó esta tesis especialmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi querida familia, quienes han sido mi razón para seguir adelante con este trabajo con mucho esfuerzo y dedicación para poder cumplir esta meta.

Autora: Dilma Flor Reyes Huamán

AGRADECIMIENTO

Gracia a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, a mi esposo, hija y a mi madre por apoyarme en cada decisión y proyecto.

Mi profundo agradecimiento también a la Asesora por guiarnos en la realización de esta tesis.

Autora: Dilma Flor Reyes Huamán



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del
Asesor**

Yo, MOLINA CARRASCO ZULY CRISTINA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA PREVENIR LA CARGA LABORAL EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO", cuyo autor es REYES HUAMAN DILMA FLOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

CHICLAYO, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MOLINA CARRASCO ZULY CRISTINA DNI: 27259278 ORCID: 0000-0002-5563-0662	Firmado electrónicamente por: MCARRASCOZC el 11-08-2023 14:53:05

Código documento Trilce: TRI - 0635538





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Declaratoria de Originalidad del
Autor**

Yo, REYES HUAMAN DILMA FLOR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA PREVENIR LA CARGA LABORAL EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
REYES HUAMAN DILMA FLOR DNI: 16734119 ORCID: 0000-0002-99927-0320	Firmado electrónicamente por: DREYESHU75 el 24- 08-2023 16:32:54

Código documento Trilce: INV - 1260242



Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	12
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	13
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	14
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	16
3.5 PROCEDIMIENTO	16
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	17
3.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados descriptivos de la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo.....	18
Tabla 2 Resultado descriptivo del nivel de dimensión de la carga física en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo	19
Tabla 3 Resultado descriptivo del nivel de dimensión de la carga mental en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo	20
Tabla 4 Resultado descriptivo del nivel de dimensión de factores de organización en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo.....	21
Tabla 5 Resultado descriptivo de la prevalencia de carga laboral según el sexo en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo	22

RESUMEN

El presente estudio, tiene como objetivo principal haber Propuesto un plan de mejora continua para prevenir la carga laboral, tomando en cuenta, la identificación de las dimensiones de la carga labora en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo. Siendo el enfoque de esta investigación es cuantitativo de corte trasversal, en cuanto al diseño de la investigación es no experimental, Descriptiva. En cuanto a la población con la que se trabajo fue de 40 profesionales en enfermería, se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica empleada fue la encuesta donde se utilizó un cuestionario para medir la carga laboral.

Seguido a ello en base a los resultados del cuestionario se creó un plan de mejora continua el cual fue posteriormente validado por juicios de expertos, quedando apto para su aplicación.

Palabras clave: Plan de mejora, carga, laboral.

ABSTRACT

The main objective of this study was to propose a continuous improvement plan to prevent the workload of nursing staff in the emergency service at a Chiclayo Hospital.

The focus of this research is quantitative cross-sectional, in terms of research design is non-experimental, Descriptive. Regarding the population with which work was done, it was 40 nursing professionals, non-probabilistic sampling was used for convenience, the technique used was the survey where a questionnaire was used to measure the workload.

Following this, based on the results of the questionnaire, a continuous improvement plan was created, which was subsequently validated by expert judgments, being suitable for its application.

Keywords: Improvement plan, workload, labor

I. INTRODUCCIÓN

La razón que prima en la carga laboral, está ligada a las actividades u oficios que desarrollan los colaboradores, del mismo modo sobre el grado de determinación mental y física que son los aspectos básicos para poder realizar las demandas según el perfil del puesto laboral. Relevante es que en cuestión al área de Enfermería el trabajo se resume en el cuidado del paciente y su atención en cuestión con las exigencias y complicidad de la demanda y la disposición del tiempo para llevar a cabo estas exigencias. (Comezaquira et al.,2022).

La labor de enfermería desarrolla una amplia variedad de funciones en las IPREESS, tal es la razón que se hayan vulnerables frente a la carga laboral originando estrés, de acuerdo a la función que desempeñan. Esto es considerado nocivo para la buena salud mental, conllevando a una afectación física del colaborador. OMS (2021).

El personal de enfermería debe brindar garantías en la calidad de atención para evadir sucesos aversivos y complicados, es por ello que en el servicio de emergencia se debe brindar un cuidado especial e íntegro al paciente con afecciones críticas o agudas. Tal es la razón que ante una excesiva exigencia laboral, se pierde tiempo en la asignación del paciente, además se tomaría más tiempo para ejecutar otras funciones, conllevando a un déficit al querer realizar las actividades y la buena relación con el paciente, grupo laboral y familiar.

La carga laboral implica ser un factor que conlleva a cometer una serie de equitaciones en las funciones primordiales como son los protocolos de bioseguridad, no se logra un buen desempeño en el cumplimiento de las prescripciones y procedimientos afectando la integridad, seguridad y calidad de los usuarios. (Alghamdi,2016). Este es el motivo cuando se intenta hallar la razón entre el paciente y los enfermeros se traduce como el número mínimo de enfermeras a cargo de cierta cantidad de pacientes; de esta forma se logra tomar como factor que decreta la carga de labores que tiene los enfermeros.

Según la OMS, el incremento de la carga de trabajo es una constante amenaza en cuanto a la salud física y mental, con un aumento del 50% en cuanto a diversas patologías mentales que presentan hoy los enfermeros, llegando inclusive a causar la muerte alcanzando un total de 398 000 víctimas a causas de patologías cardíacas , cardiovasculares, ansiedad o depresión a consecuencia del exceso de carga laboral, estas cifras son considerablemente alarmantes ya que los colaboradores son vulnerables ante la indiferencia de las autoridades al no establecer un plan de mejora o acción en cuanto a esta problemática. (Saltos et al 2018)

En el momento que realizan las labores de enfermería sus actividades aumentan, conllevado a la carencia de personal especialista al servicio, se logran hallar condiciones poco favorables en el estatus de atención y calidad en las diversas IPRESS, esto nos permite analizar la carga de funciones y la productividad de todo el equipo de enfermeros para hacer un ajuste acorde con las necesidades de los usuarios, acorde a la problemática de salud, tanto con los recursos tecnológicos y el grupo humano que se tiene a cargo.(Ramírez, 2017).

En la actualidad en el Perú, las funciones que realizan los profesionales en enfermería no son favorables a las necesidades, donde se logra apreciar que los ambientes con los que cuentan en los servicios de salud son de poco espacio y la infraestructura es deplorable, donde la demanda de usuarios es grande, por esta razón se sobrecargan laboralmente haciendo difícil el trabajo, viéndose afectado su integridad mental y física. (Monteza ,2012). Según el Ministerio de Salud (MINSA) (2018) manifiesta que, la situación laboral de las enfermeras realizados en el Perú mostró que el 57,7% tenía mayor prevalencia de trabajo continuo, fueron 57,9 casos, lo que empeora la condición de la enfermera, que se manifiesta en agotamiento mental y físico.

En el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, (Yalta, 2017) encontró que el 34% del personal de enfermería del servicio de emergencia una sobre carga laboral de nivel alto y un nivel medio 37%.

De cierta manera en los hospitales de Chiclayo se asemeja a la problemática, ya que se ha observado que existen algunas falencias de organización, esto se da por la falta de presupuesto asignado al recurso material, escasa contratación de

recursos humanos de acuerdo a los servicios del hospital donde la enfermera asume responsabilidades o funciones extras dentro generando una sobre carga laboral y afectando a los múltiples pacientes que llegan al servicio de emergencia, sumado a ello, el personal de enfermería sobre pasa las horas limite provocando una carga física y carga mental.

Así mismo, se formuló el siguiente problema, ¿Qué mecanismo se puede implementar para proponer un plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo?, De tal manera en su justificación teórica, este estudio se dio con el fin de proponer un plan de mejora continua que aporte con la prevención de la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo, contribuirá con la aportación de grandes conocimientos, logrando detectar los elementos que están deteriorando esta problemática, así mismo, desde el punto de vista, el personal de enfermería serán involucrados en primer orden para conocer cómo se encuentran afectados por la carga laboral, influyendo en la atención hacia los pacientes y en el desarrollo de sus funciones , de ello sirvió para brindar las recomendaciones posibles que ayuden a disminuir la carga laboral velando por unamejor atención al paciente, familiares y por último metodológicamente la investigación utilizo el uso de los cuestionarios para detectar el problema que acarrea al personal de enfermería, posterior a ello implementó el plan de mejora continua para ser ejecutado y evaluado.

Esta investigación tiene por objetivo general: Proponer un plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo. Objetivos específicos: Identificar el nivel de carga laboral con sus dimensiones en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo, Analizar la prevalencia de carga laboral según el sexo, Diseñar un plan de mejora continua que permita prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo, Validar el plan de mejora Continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes de investigación en el ámbito internacional tenemos a Cruz et al. (2019) Quien realizó la investigación sobre el impacto del volumen de carga laboral en el personal de hospitalización respecto a la seguridad del paciente”, Bogotá - Colombia, con un total de 62 profesionales la distribución de los colaboradores en el servicio de Hospitalización según el número de pacientes asignados, es un tipo de estudio mixto, analítico- descriptivo. Para la recolección de datos se aplicaron 2 encuestas, proporcionadas por el test de carga laboral del INSS salud en el trabajo y de un temario básico de criterios metodológicos de condiciones de trabajo, empleo y salud en América Latina y el Caribe, dando como resultados, la certeza de que en la clínica que se trabajó no se cuenta con una sobre carga de labores. Sin embargo, hay que analizar cuidadosamente algunos apartados significativos en cuanto al protocolo de bioseguridad en el paciente.

Eraso & Rivera (2022) quienes en su estudio realizaron una revisión literaria sobre la carga laboral en los colaboradores de salud, teniendo como principal objetivo : Identificar los factores asociados a los niveles de esta variable durante el periodo 2017-2022 la búsqueda de la información se dio mediante diversos repositorios confiables y reconocidos internacionalmente, encontrándose que los factores que están vinculados con la carga laboral, se encuentran las horas extras de trabajo, la mala administración encontrándose que existe sobrepoblación para la cantidad de profesionales perjudicando la eficiencia de su trabajo.

Hernández & García (2020) realizaron un plan de mejora Para Las Cargas Laborales de los Auxiliares de Enfermería en México, teniendo como objetivo estudiar las causas intrínsecas y extrínsecas mediante un cuestionario, se aplicó la técnica de observación, posterior a ello se concluyó que la carencia de instrumentos de trabajo, el mal ambiente entre colegas, y la gran afluencia de pacientes son causales de la carga laboral en base a estos resultados se elaboró un plan de mejora estratégico para terminar con esta problemática.

Gómez et al (2021) quién hizo una investigación, que contó con el objetivo principal Determinar los factores asociados a la sobrecarga laboral en personal de enfermería en Colombia. Para este estudio se trabajó con 231 enfermeros, la

recolección de datos se aplicó con un cuestionario de caracterización sociodemográfica y método NASA TLX. Los hallazgos dan a conocer que se evidencia una sobrecarga de labores provocando patologías de riesgo inherente a las funciones del personal de salud enfermería, ya que existe una sobre exigencia física y mental, conllevando dificultades en la jornada laboral.

Mariel & Gonzales (2022) quienes en su artículo científico, contó con el principal objetivo de establecer relación entre ambas variables de estudio Sobrecargalaboral y satisfacción del personal de enfermería, llevado a cabo en Argentina, donde se trabajó con noventa y siete enfermeros. Para este estudio se aplicó los instrumentos Job Content Questionnaire y el Cuestionario Font-Roja, donde se determinó que cuando el nivel de educación es menor, el estrés laboral resulta ser mayor según los encuestados. Los que realizan la labor de enfermeros denotan un nivel bajo de percepción ante las demandas de control acerca de sus funciones laborales y psicológicas a comparación de los auxiliares en enfermería.

En cuanto al ámbito nacional tenemos a Rivera (2021) quien en su investigación realizada tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables de estudio “carga laboral y síndrome de burnout”, desarrollado en el Perú, la realización de este trabajo se contó con la participación de 20 trabajadores del sector salud, donde se aplicó el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory), obteniendo como resultado que hay correlación significativa en las variables investigadas.

Bustamante (2021) quien en su tesis acerca de la Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia, definió las variables de estudio a través de una exhaustiva revisión bibliográfica de los últimos 5 años, es un estudio de tipo documental. Donde se llegó a determinar que la exigencia en las labores en cuestión al personal de enfermería es determinada por las horas extras en la jornada de trabajo, esto sumado a la permanencia de trabajo externo a sus horarios y la gran afluencia de usuarios, originando en ellos afecciones somáticas como insomnio, problemas cognitivos, dolencias musculares, entre otros, dando como resultado un impacto negativo en el desempeño del personal.

Escandón et al. (2022) en la investigación que realizó tuvo como objetivo principal determinar la relación entre ambas variables de estudio Carga laboral y deshumanización del personal. Se contó con la participación de 35 colaboradores del servicio de emergencia, donde se aplicó un cuestionario para analizar la variable de la carga laboral y la observación para deshumanización. En este estudio se determina que según prueba de Rho de Spearman el valor de la probabilidad es de 0.876, por lo que no existe relación entre dichas variables de estudio.

Trujillo (2022) quién en su investigación se analizó la sobrecarga laboral en el profesional de enfermería. Se trabajó con 45 enfermeras del área de cuidados intensivos, donde se aplicó la encuesta como técnica y un cuestionario de instrumento. Los resultados de este estudio fueron que existe un nivel elevado de demanda laboral en el Hospital "MARÍA AUXILIADORA".

Failoc (2022) de acuerdo al estudio realizado, siendo la investigación de tipo cualitativo, básico descriptiva, se contó con 50 participantes, La carga laboral fue medida con el cuestionario Therapeutic Intervention Scoring Sistema (TISS 28) y la variable calidad del cuidado de enfermería, fue evaluada con el test: autoevaluación de la calidad de cuidado, concluyendo que hay presencia una relación inversa significativa, entre las variables estudiadas.

En cuanto a los antecedentes Locales tenemos a Calderón (2018) su principal objetivo fue identificar la influencia del nivel de carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los encuestados, es de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, se trabajó con 37 enfermeras y 277 usuarios, concluyendo que a mayor carga laboral esto va a repercutir en forma perjudicial en el colaborador.

Jiménez (2022) en su estudio: "Carga laboral y estrés de la enfermera de la unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Lambayeque", este estudio fue básico cuantitativo se trabajó con 45 profesionales de enfermería a las cuales se les aplicó dos cuestionarios, de carga y estrés laboral. Se concluyó que el nivel de estrés laboral que padecen las colaboradoras, no guarda relación con el nivel de la carga laboral ($0,965 > 0,05$).

Según la investigación de Castro (2019) Chiclayo, tuvo como objetivo describir y analizar la percepción de sobrecarga laboral en enfermeras de

emergencia. Con un diseño no experimental y un enfoque cualitativo; trabajo con una población de 75 personal de enfermería. De acuerdo al análisis del estudio tuvo como resultado, la principal causa de la sobrecarga laboral dentro del servicio es la deficiencia en la cantidad del personal referente a la proporción de la demanda de pacientes. de igual manera otra de la causa fue las inadecuadas en infraestructura y un desabastecimiento de insumos y materiales básicos para la atención, lo que acarrea es que la enfermera brinda atención, en el ejercicio del cuidado integral no sea en su totalidad en buenas condiciones, no implica una buena calidad, además asumen responsabilidades que no les corresponde incluso roles que les cuestan horas extras

Finalmente, Calderón (2018) en investigación en la ciudad de Chiclayo su objetivo fue determinar “el nivel de dependencia entre la carga laboral en los enfermeros y la satisfacción de los pacientes”, se concluye mencionando que tienen compromisos de satisfacción en enfermería, ya que pacientes de dicho establecimiento se encuentran insatisfechos de dicha atención, se puede mencionar que, a más carga laboral a los enfermeros, no existe satisfacción en los usuarios de dicho establecimiento.

Ciclo de mejora continua de William Edwards Deming

El ciclo de Deming o denominado como Ciclo PHVA, hace referencia que en el progreso de un proyecto tienen como propósito solucionar problemas recurrentes no sólo es primordial tener la información exacta, buscar alternativas, soluciones necesarias de acuerdo a la realidad y entorno que favorecen en el desarrollo y progreso con mayor eficiencia.

Usar el ciclo PDCA para resolver problemas sistemáticamente, la estructuración permite comprender qué los produjo, analizar, buscar soluciones y así reducir o eliminar los efectos de la pérdida de calidad; obtener mayor Desempeño eficacia y eficiencia. El resultado de la ejecución de este bucle permite mejorar en forma integral de la competitividad empresarial, productos y servicios; Mejorar continuamente la calidad, reducir costos, optimizar procesos, logrando la satisfacción del usuario.

Para Edwards Deming aborda a su plan de mejora mediante 4 procesos: Planificar, en donde se realiza un análisis del problema que se está suscitando y cuáles son las metas que se quieren lograr mediante el plan de mejora, Realizar: adquirir todo el informe de la situación dada para presentar las recomendaciones de mejora, previamente analizadas, Comprobar: verificar los posibles resultados de las recomendaciones brindadas, Actuar: ya teniendo las sugerencias dadas y aprobadas que estas darán resultados óptimos, procederemos a su normalización por medio de una documentación oportuna. (Carrascosa et al.,2012).

Conceptualizando el plan de mejora, conforme a lo mencionado por (Parra,2016), hace referencia que estos planes benefician logrando producir propuestas de calidad, realizando una evaluación previa a la falencia presentada a consecuencia de ello alcanzar el perfeccionamiento y conseguir una transformación efectiva.

Villavicencio et al (2017) manifestó que la mejora continua es la ocasión de poder facilitar a un grupo designado la oportunidad de obtener resultados más óptimos y favorables ante el problema que se venga presentando.

Por otro lado, tenemos a la definición de carga laboral quien para Chavarría (1986) citado por Molina (2019) como un grupo de requerimiento físico mentales a los que el colaborador se ve comprometido durante su horario de trabajo.

Así mismo Campos (2019) hace mención que la carga laboral, es el trabajo que conlleva un colaborador, al cual se le establece dentro de un tiempo determinado, afectando directamente cuando se sobre esfuerza o su integridad física y mental empieza a verse afectada, desgastando al profesional impidiendo que este desarrolle con eficiencia su labor.

Coaguila (2013) expresó que el exceso de trabajo trae consigo graves consecuencias, perturbando la salud de los colaboradores, evidenciando un bajo nivel en el desarrollo de sus labores, por ello es de suma importancia poder darle una solución a este problema que aqueja diariamente a los trabajadores.

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT), es preciso señalar que la carga laboral, está constituida por tres dimensiones, la carga física, carga mental y los factores de organización las cuales al unirse generan un fuerte

impacto negativo en el profesional afectando así su rendimiento laboral y su trato con el paciente. (Valeriano, 2021).

Por otro lado tenemos el desenlace negativo que puede tener la carga de trabajo en exceso, se evidencia impedimento dentro de su jornada laboral ya que ante la gran demanda del mismo existe un elevado deterioro de su salud mental y física, a consecuencia de ello se empieza a evidenciar el deterioro general o parcial de sus competencias tanto mentales como corporales afectando directamente a su desarrollo profesional dentro de su centro de labores Zea (2016), lastimosamente también afecta áreas externas como su entorno familiar y círculo social más cercano, así mismo en reiteradas oportunidades se puede ver una reducción en cuanto a las actividades de ocio y también a la formación académica continua del profesional (Seguel et al.,2015).

Cabe recalcar que, dentro de la profesión de enfermería, las instituciones de salud donde hay presencia de servicios más completos según investigaciones encontramos a los servicios de emergencias, Uci, Ucin, área de oncología, las cuales presentan un mayor índice de pacientes, por ende, un elevado ritmo en cuanto a la jornada laboral presentando una afectación a nivel mental y físico. (Seguel et al.,2015).

En cuanto a la primera dimensión carga física, para Valdez & Valencia (2022) hace referencia a la labor en la cual prevalece el esfuerzo físico, aquí el trabajador realiza actividad muscular los cuales son estáticos o dinámicos, por otro lado en cuanto a las posturas empleadas en el horario de trabajo suelen ser de pie durante el mayor tiempo de la jornada, adoptando posturas incómodas y forzadas por un prolongado tiempo, a consecuencia de ellos el día laborando suele ser más incómodo, el trabajador empieza a manifestar diversos dolores corporales perjudicando directamente a la salud del colaborador.

Está comprobado que la demasía laboral dentro de la profesión de salud aumenta considerablemente el estrés, también se empieza a presentar problemas psicosomáticos, los trabajadores exteriorizan un elevado deterioro físico, evidenciándolo con insomnio, alteraciones en cuanto a su alimentación, fatiga, cefaleas, e irascible. Por otro lado también dado al constante movimiento en los

que estos profesionales se encuentran, estos llegan a un estado de fatiga muscular manifestándose como una sensación fastidiosa de cansancio y malestar, acompañada de un declive en cuanto a su rendimiento laboral. (Molina et al., Citado por Orozco et al 2019).

La carga física se da cuando el horario laboral excede a las competencias del profesional, mostrando agotamiento corporal, fatiga, dificultad para trasladarse, dolores corporales los cuales pueden desaparecer en un corto tiempo sin embargo también pueden darse durante un prolongado tiempo esta afectación puede darse en casi todo el cuerpo incluidos la espalda, el cuello, extremidades superiores e inferiores afectando directamente su desenvolvimiento en el campo de trabajo. (Llaneza,2019).

Por otro lado, tenemos a la segunda dimensión, la carga mental que para Diaz (2012, citado por Hernández, 2022) es la cantidad de cansancio mental que hace el profesional con el fin de realizar una actividad dentro de un tiempo establecido, la presión ejercida sobre el mismo y cuanto este afecta el rendimiento dentro de su centro de labores.

Para (Young & Staton, 2011) la carga mental se ve directamente afectada por el exceso de actividades brindadas al profesional, el exceso de horas, la designación de un solo trabajador para una considerable cantidad de pacientes, los pocos recursos humanos y materiales que perjudican el buen desarrollo de la praxis, afectando directamente el desenvolvimiento de sus tareas produciendo un profundo sentimiento de frustración, estrés. La alta demanda mental, acoplada sin apoyo para con el personal conllevan a que los mismos presenten un alto nivel de estrés, cuyas afecciones negativas afecten directamente a su salud (Arias ,2018).

En lo mencionado por (Vargas et al.,2020) La carga mental es el producto de la alta demanda de presión laboral al cual son sometidos los profesionales, repercutiendo directamente en su salud físico mental, si esta exigencia perdura dentro de los colaboradores se conllevará a una deserción del personal o a una mala atención, lo cual generaría un alto riesgo tanto para el profesional como para los pacientes que están bajo su cuidado.

Finalmente tenemos la última dimensión Factores de Organización, se dan cuando las demandas laborales sobrepasan las habilidades del enfermero, a consecuencia de ello terminan laborando horas fuera del horario pactado, afectando así a todos los elementos que se establecen dentro de la institución como la creatividad, las relaciones con los compañeros de trabajo y la productividad. (Hernández ,2022).

Dentro de los factores organizacionales tenemos, las condiciones en las que se desarrolla el trabajador, la relación que establece con sus compañeros, las actitudes que muestra en el desarrollo de sus labores, y el desempeño continuo, este conjunto de condiciones serán fundamentales para el buen desarrollo del profesional dentro de su centro laboral fortaleciendo así su autorrealización personal y profesional. (Chiavenato, 2000).

Maritrini, 2012. Los factores organizacionales predominan en el entusiasmo y la actitud del personal del centro de labores, ya que estos dos pilares elementales de no ser aplicado traen consigo un sinnúmero de resultados negativos para la entidad, por ejemplo, la baja productividad, insatisfacción en su área de trabajo, deserción del personal.

Cuando los colaboradores consiguen cubrir sus necesidades básicas, obteniendo un alto nivel de satisfacción, esto trae consigo resultados positivos para el colaborador dentro de la entidad, sumando a una mejor productividad, alta disposición para el desarrollo de sus actividades, un mayor nivel de energía por lo cual habrá una buena atención al paciente, en general se da un bienestar positivo para el profesional

La satisfacción lograda en el centro de labores trae consigo consecuencias positivas tanto para la institución como para el ámbito personal, extendiéndose este bienestar hacia sus relaciones familiares y sociales (Maritrini, 2012).

Finalmente, Charpentier (2009) indicó que el exceso de trabajo es distinto para las mujeres a diferencia de los varones, usualmente las féminas ejercen dos jornadas laborales: la de su entidad laboral y su rol como ama de casa por lo cual concluye que hay doble jornada en un solo día.

III. METODOLOGÍA

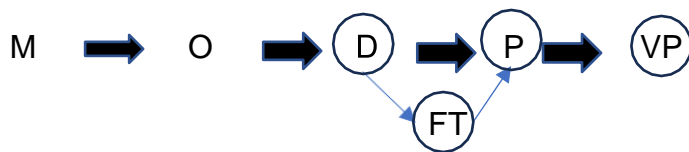
3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

El presente estudio es de tipo cuantitativo de corte trasversal, ya que la variable de estudio fue medida mediante un método estadístico, así mismo se buscó aceptar o rechazar la hipótesis planteada, los datos se recolectaron en un momento único. (Hernández et al.,2014)

3.1.2 Diseño de Investigación

En cuanto al diseño de la investigación es no experimental, Descriptiva, ya que se tomaron únicamente los datos relacionados a la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo. (Hernández et al.,2014).



Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación previa

D= Diagnostico

FT= Fundamento teórico

P= Propuesta

VP= Validación propuesta

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Definición conceptual

Variable Independiente

Plan de Mejora:

Los planes de mejora nos ayudan a elaborar propuestas con el fin de alcanzar una mejoría dentro del ámbito de estudio abordándolos desde sus fortalezas y debilidades, posterior a realizar un diagnóstico sobre la situación a estudiar logrando establecer así propuestas que generen una modificación positiva. (Parra, 2016).

Variable Dependiente

Carga Laboral:

Molina (2019) hace mención a la carga laboral como un grupo de requerimiento físico mentales que el colaborador se ve comprometido durante su horario de trabajo.

3.2.2 Definición Operacional

3.2.2.1 Plan de mejora continua:

Hace referencia a que en el progreso de un proyecto que tenga como propósito solucionar problemas recurrentes no sólo es primordial tener la información exacta, se debe seguir formas de aumentar la eficiencia. (Carrascosa et al.,2012).

Está conformado por las dimensiones Planificar, Realizar, Comprobar y Actuar.

3.2.2.2 Carga Laboral:

Está conformado por las dimensiones carga física, carga mental, y factores de organización las cuales serán medidas de forma estadística.

3.2.2.3 Dimensiones:

Carga Física: Hace referencia a la labor en la cual prevalece el esfuerzo físico, aquí el trabajador realizar actividad muscular los cuales son estáticos o dinámicos. Valdez & Valencia (2022).

Carga Mental: Diaz (2012, citado por Hernández, 2022) es la cantidad de cansancio mental que hace el profesional con el fin de realizar una actividad dentro de un tiempo establecido.

Factores de organización: Se da cuando las demandas laborales sobrepasan las habilidades del enfermero, afectando así a todos los elementos que se establecen dentro de la institución como la creatividad, las relaciones con los compañeros de trabajo y la productividad. (Hernández ,2022).

3.2.2.4 Escala de Medición

Se empleó la escala tipo Likert, ya que el cuestionario de Carga Laboral, cuenta con las opciones de 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.

Criterio de medición general: Carga laboral leve (<23-54), Carga laboral moderado:(55-85), Carga laboral intenso: (86- >115).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población de estudio está dada por el personal de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo el cual suma a un total de 40, la población según Hernández & Mendoza (2018) es el conjunto total de los colaboradores, que trabajan para la institución de salud y desempeñan ahí su trabajo.

El número de colaboradores se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1

Distribución del número de integrantes

Hospital	Varones	Mujeres	Total
	03	37	40

Nota: Cuadro de asignación de personal 2023.

El personal de enfermería de ambos sexos.

criterios de inclusión

- A. Trabajador del Servicio de Emergencia
- B. Personal que esté presente durante la aplicación del Instrumento
- C. Colaboradores que participen voluntariamente.

criterios de exclusión

- A. Personal que no desee ser parte del estudio
- B. Personal que no pertenezca al área de Emergencia

3.3.2 Muestra

La muestra es de tipo no probabilística es por conveniencia, según Ramírez (2017) establece que la muestra por conveniencia, donde el investigador selecciona a sus participantes a través de sus objetivos y teniendo en cuenta sus criterios de inclusión y exclusión. Dicho esto, la muestra fue un total de 40 enfermeras (os).

3.3.3 Unidad de Análisis

La unidad de análisis es el personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

La técnica que se aplicó en la presente investigación es la encuesta por medio de un cuestionario como Hernández et al. (2014) donde se obtuvieron los datos de la investigación por medio de un cuestionario, el cual fue aplicado a un determinado grupo de estudio.

Se utilizó como instrumento un cuestionario para la V: carga laboral se empleó el Instrumento adaptado de (Zevallos & Suarez, 2017) y se tomaron algunas adaptaciones por la autora del estudio, aplicado por medio de la escala Likert, con un total de con un total de 31 ítems.

La validez, se realizó con la participación de tres profesionales con grado de maestro y doctor, lo que garantizó la revisión y evaluación del cuestionario, a quienes se les entrego los escritos, obteniendo así el certificado de validez.

Para la confiabilidad de los instrumentos de investigación se aplicó una prueba piloto conformado por 10 personas pertenecientes a enfermería que no pertenecieron al grupo de estudio cuyo procesamiento se utilizó el Alfa de Cronbach 0.90, lo cual indica que existe un alto nivel de confiabilidad.

3.5 Procedimiento

Se dio inicio al proyecto de investigación, en donde se procedió a establecer los procedimientos a seguir, el marco teórico y metodológico a emplear. Seguidamente se seleccionó el instrumento que se aplicó, se solicitó autorización al Medico Jefe del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo para la aplicación del cuestionario a los profesionales licenciados en enfermería que laboran dentro del servicio antes mencionado.

Así mismo una vez obtenido los resultados se procedió a un baseo de datos, mediante un programa estadístico que nos permitió evidenciar los resultados en tablas, posterior a ello una vez obtenida esta información se procedió a elaborar el

plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo.

3.6 Método de Análisis de Datos

Los datos fueron ingresados a un programa estadístico Excel para luego basearlo al SPSS versión 28, con frecuencias y porcentajes estos resultados nos sirvieron para la realización de un plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo.

3.7 Aspectos Éticos

Principios de justicia: incluyendo hacer valer los derechos de todas las partes involucradas y darles igual respeto y consideración. En este sentido, el principio de justicia exige que las personas sean tratadas de manera justa y no pueden ser vistas o tratadas con bajo valor.

El principio de beneficio significa que los investigadores deben tener como objetivo el bienestar de los participantes en ensayos clínicos u otros estudios de investigación. En lo que respecta al estudio, todos los datos recopilados se utilizarán únicamente con fines de investigación, por ende, será en forma anónima.

Autonomía: que es la capacidad de permitir que las personas tengan sus propias opiniones, elijan e implementen acciones basadas en sus propios valores y creencias personales. Este respeto debe ser proactivo, no sólo una actitud. En el caso de esta investigación, este principio se aplica cuando los profesionales son libres de elegir si desean participar de la investigación.

Confidencialidad: Los resultados dados a lo largo de la aplicación de la investigación solo fueron analizadas por el investigador a cargo siendo altamente confidenciales.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Identificar la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo

	Carga laboral	
	F	%
Alta	38	95%
Media	02	5%
Baja	0	0%
Total	40	100%

En la primera tabla se observa un total de 40 enfermeros, representa el 95 % del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Chiclayo, considera que la carga laboral es alta. El aumento a la demanda, la exigencia u otro factor de acuerdo al resultado denota en el personal de enfermería una mayor carga laboral sobre sus funciones afectando así su integridad en su jornada laboral, perjudicando de esa manera el libre desarrollo de sus funciones, así mismo la satisfacción de los pacientes.

Tabla 2

Analizar los niveles de las dimensiones de la carga laboral en enfermería del servicio en un Hospital de Chiclayo.

Carga Física

	Carga física	
	n	%
Alta	36	90%
Media	4	10%
Baja	0	0%
Total	40	100%

Se observa que el 90% de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Chiclayo, considera que la carga física en el trabajo es alta. Con la información recolectada en tabla N°2 se refleja un índice mayor de carga física, donde una de las causas principales es la mala postura y el estar en constante movimiento prologando durante la jornada laboral, sin duda esto repercute directamente en la salud del personal, ya que a diferencia de otras profesiones esta requiere de mayor desplazamiento.

Tabla 3

Analizar los niveles de las dimensiones de la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo.

Carga Mental

	Carga mental	
	n	%
Alta	18	45%
Media	22	55%
Baja	0	0%
Total	40	100%

Se analiza que el 55% del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Chiclayo, considera que la carga mental en el trabajo es de nivel medio, mientras que el 45% restante, la percibe como alta. Se observa que tan solo un 10% es la diferencia entre el nivel medio y alto de carga mental, de un total de 40 encuestados, demostrando de esa manera un sobre esfuerzo mental del personal de enfermería para culminar su jornada de trabajo, desarrollando así un cansancio que produce una alteración emocional y cognitiva.

Tabla 4

Analizar nivel de la dimensión de la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo

Factores de Organización

	Factores de la organización	
	n	%
Alta	38	95%
Media	2	5%
Baja	0	0%
Total	40	100%

Podemos apreciar que el 95% del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Chiclayo, considera que los factores de la organización en el trabajo se encuentran en un nivel alto, mientras que el 5% restante, los percibe en nivel medio, se evidencia que las demandas laborales sobrepasan las habilidades del personal de enfermería, perjudicando así la productividad del ámbito laboral, esto con lleva a que se perciba un mal clima entre los colaboradores del hospital en estudio.

Tabla 5*Analizar prevalencia de carga laboral según el sexo*

Según sexo

	Sexo	
	n	%
Femenino	38	95%
Masculino	2	5%
Total	40	100%

Se puede identificar que existe un 95% de prevalencia de carga laboral hacia el sexo femenino ya que en su mayoría las mujeres cumplen con su rol laboral y trabajo de casa a la vez a consecuencia de ello presentan mayor carga laboral, viéndose afectadas en comparación con los varones, quienes cotidianamente solo abocan su tiempo a realizar labores netamente de trabajo.

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la presente investigación es: Proponer un plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo, con el fin de que haya un progreso continuo en la calidad de los servicios de salud de dicho nosocomio. (Parra,2016) hace referencia a que estos planes son de ayuda logrando producir diversas propuestas beneficiosas,realizando una evaluación previa a la falencia presentada a consecuencia de ello alcanzar el perfeccionamiento y conseguir una transformación efectiva. Además, se agrega el estudio de Villavicencio et al (2017) donde refiere que la mejora continua es la ocasión de poder facilitar a un grupo designado la oportunidad de obtener resultados más óptimos y favorables ante el problema que se venga presentando. Por lo cual se inició la gestión de la institución, quedando el compromiso de alcanzarla propuesta luego de ser validado.

Se tiene como primer objetivo específico Identificar la carga laboral y sus dimensiones en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo, encontrándose que el 95% del personal estudiado, considera que la carga laboral es alta denotando que los colaboradores de dicho nosocomio tienen una elevada carga laboral sobre sus funciones afectando así su integridad en su jornada laboral, perjudicando de esa manera el libre desarrollo de sus funciones, así mismo la satisfacción de los pacientes. Coincidiendo con la investigación realizada por Trujillo (2022) quién en su estudio analizó la sobrecarga laboral en el profesionalde enfermería, donde se

encuestado a 45 trabajadores del área de cuidados intensivos, en los cuales hay presencia de un nivel elevado de demanda laboral, teniendo un impacto totalmente negativo evidenciándose un impedimento dentro de su jornada laboral ya que ante la gran demanda del mismo existe un elevado deterioro de su salud mental y física.

Como consecuencia de ello se empieza a evidenciar el deterioro general o parcial de sus competencias tanto mentales como corporales afectando directamente a su desarrollo profesional dentro de su centro de labores, lastimosamente también afecta áreas externas como su entorno familiar y círculo social más cercano, así mismo en reiteradas oportunidades se puede ver una reducción en cuanto a las actividades de ocio y también a la formación académica continua del profesional (Seguel et al., 2015). Por ende, estos resultados denotan que existe un nivel alto de carga laboral viéndose afectados directamente los trabajadores del servicio de emergencia de la institución.

En cuanto a la dimensión de carga física en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo, se obtuvo que un 90% de los colaboradores consideran que la carga física en el trabajo es alta, por lo cual existe agotamiento en el personal de enfermería, siendo una de las causas principales la mala postura y el estar en constante movimiento prologando durante la jornada laboral, sin duda esto repercute directamente en la salud del personal, ya que a diferencia de otras profesiones esta requiere de mayor desplazamiento, estos resultados coinciden a lo expuesto por Gómez et al., (2021) quienes en su investigación en Colombia tuvieron como objetivo principal determinar los factores asociados a la sobrecarga laboral en

personal de enfermería, se evidencio que existe una sobrecarga de labores a consecuencia de ello se dan patologías de riesgo inherente a las funciones del personal de la salud, ya que existe una sobre exigencia física.

Esta carga física conlleva a que haya un incremento considerable el estrés, también se empieza a presentar problemas psicosomáticos, los trabajadores exteriorizan un elevado deterioro físico, evidenciándolo con insomnio, alteraciones en cuanto a su alimentación, fatiga, cefaleas, e irascible. Por otro lado, también el constante movimiento los profesionales llegan a un estado de fatiga muscular manifestándose como una sensación fastidiosa de cansancio y malestar, acompañada de un declive en cuanto a su rendimiento laboral. (Molina et al. Citado por Orozco et al 2019). En tal sentido se concluye que la carga física afecta directamente en el desarrollo laboral y personal de los enfermeros, trayendo consigo consecuencias graves las cuales de no ser tratadas podrías acabar con una afección física permanente.

Seguidamente tenemos la dimensión carga mental en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo, en el cual se obtuvo como resultados que un 55% de los trabajadores considera que la carga mental en el trabajo es de nivel medio, mientras que el 45% restante, la percibe como alta. Se observa que tan solo un 10% es la diferencia entre el nivel medio y alto de carga mental, de un total de 40 encuestados, desarrollando así un cansancio que produce una alteración emocional y cognitiva, estos resultados son similares a lo investigado por (Bustamante, 2021) quién en su tesis acerca de la Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral de los enfermeros en el área de emergencia, se llegó a determinar que la exigencia en las labores de estos profesionales es

determinada por las horas extras en el trabajo, esto sumado a la permanencia de tiempo fuera de sus horarios, originando en ellos afecciones somáticas como insomnio, problemas cognitivos, dolencias musculares, entre otros.

La sobrecarga mental tiene un impacto negativo en el desempeño de sus tareas de los profesionales ya que para Young & Staton 2011 la carga mental se ve directamente afectada por el exceso de actividades brindadas, los pocos recursos humanos y materiales que perjudican el buen desarrollo de la praxis, afectando directamente el desenvolvimiento de sus actividades produciendo un profundo sentimiento de frustración, estrés. La alta demanda de patologías mentales, acoplada al bajo apoyo para con el personal conllevan a que afecciones negativas afecten directamente a su salud. Por lo antes mencionado podemos concluir que los daños cognitivos también son parte de los principales problemas que presenta el personal, y en los que lastimosamente menos énfasis de tiene.

En cuanto a la última dimensión : factores de organización concluimos que el 95% en enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Chiclayo, considera que los factores de la organización en el trabajo se encuentran en un nivel alto, mientras que el 5% restante, los percibe en nivel medio, se evidencia que las demandas laborales sobrepasan las habilidades del profesional perjudicando así la productividad del ámbito laboral, concordado a lo obtenido por Calderón, 2018, quien tuvo como objetivo fue determinar “el nivel de dependencia entre la carga laboral en los enfermeros y la satisfacción de los pacientes, se halló que los pacientes de dicho establecimiento se encuentran insatisfechos de dicha atención, se puede mencionar que a más carga laboral en este personal, existe un declive en la

satisfacción de los usuarios de dicho establecimiento, también se presencia un mal clima laboral entre los colegas de dicha institución.(Maritrini, 2012). Agregando a ello con la investigación de Castro (2019) Chiclayo, como resultado del estudio no solo es la principal causa de la sobrecarga laboral si no hace mención de una de las dimensiones de factor de organización que dentro del servicio hay deficiencia en la cantidad del personal referente a la proporción de la demanda de pacientes. de igual manera otra de la causa fue las inadecuadas en infraestructura y un desabastecimiento de insumos y materiales básicos para la atención, lo que acarrea es que la enfermera brinda atención, en el ejercicio del cuidado no sea en su totalidad las buenas condiciones. Los factores organizacionales predominan en el entusiasmo y la actitud del personal del centro de labores, ya que estos dos pilares elementales de no ser aplicado traen consigo un sinnúmero de resultados negativos para la entidad, por ejemplo, la baja productividad, insatisfacción en su área de trabajo, deserción del personal.

Por otro lado, en cuanto a prevalencia de carga laboral según el sexo, existe un alto porcentaje en cuanto al sexo femenino concordando con lo mencionado por Charpentier (2009) el cual manifiesta que las mujeres tienden a ejercer dos jornadas de trabajo en el día, ya que cumplen con sus labores en su centro de trabajo y por otro lado su rol de ama de casa, por lo que conllevan una mayor carga laboral lo cual afecta negativamente en diversos aspectos de su vida cotidiana.

Es por ello que se implementó un plan de mejora con el fin de trabajar en las falencias encontradas dentro de la población estudiada, abordando directamente las áreas a trabajar: carga física, mental y factores de organización con el fin de que los colaboradores se sientan contentos y con el goce de buena salud en su desarrollo laboral, así mismo que se desenvuelvan exitosamente en el desarrollo de sus tareas profesionales siendo este beneficioso para el personal de salud y la institución

Finalmente, este plan de mejora fue validado por expertos de acuerdo a sus competencias en el área profesional, los cuales verificaron la propuesta, y cada una de las actividades establecidas, siendo aprobadas y encontrándose listas para su ejecución.

VI. CONCLUSIONES

1. Se diseñó el plan de mejora basado en el diagnóstico y soporte con fundamentos teóricos con el fin de trabajar en las falencias encontradas dentro de la población estudiada, abordando directamente las áreas a trabajar.
2. Se determinó que existe un 95% de carga laboral en el personal de enfermería ubicando en un nivel alto en cuanto a las dimensiones carga física: 90%, carga mental: 55% nivel medio y 45% nivel alto; factores de organización 95% en nivel alto y el 5% los percibe en nivel medio.
3. Existe un 95% de prevalencia de carga laboral hacia el sexo femenino.
4. Se validó el plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo.
5. Se implementaron los mecanismos necesarios para proponer de manera efectiva a la institución donde se realizó la investigación y seguimiento, monitoreo para lograr mayores alcances en el Plan de Mejora Continua.

VII: RECOMENDACIONES

- 1.- Al gerente del hospital, se le aconseja tomar iniciativa, motivación, promoviendo plantear con efectividad un plan de mejora continua en beneficio de los profesionales del servicio de emergencia, de tal modo que se gestione recursos económicos, logística y humanos, con la finalidad que se logre aplicar y ejecutar.

- 2.-Las jefaturas deben establecer nuevos métodos para abordar las actividades hospitalarias velando por su salud física y mental, con el fin que los colaboradores sean eficientes beneficiando al ambiente laboral de la institución.

- 3.- Se recomienda a las autoridades de la institución a implementar la propuesta a nivel piloto para poder evaluar su efectividad y de obtener resultados exitosos institucionalizarla, sea parte de las actividades diarias del personal de enfermería en el servicio de emergencia en una constante control y monitoreo.

VIII.- PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA PREVENIR LA CARGA LABORAL EN ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO



PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA PREVENIR LA CARGA LABORAL EN ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO

El presente plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo, se realizó con el fin de buscar el bienestar tanto físico como mental de los profesionales que hoy en día laboran en dicho área antes mencionada, ya que actualmente los nosocomios no cuentan con la ejecución de estas nuevas propuestas, dejando de lado el ámbito preventivo en este problema que aqueja a los colaboradores “La carga laboral”, es por ello que ante el planteamiento de este plan de mejora se busca beneficiar a los profesionales y que estos no sean deficiencias de las graves consecuencias que conlleva un exceso de trabajo , teniendo como propósito que su jornada laboral sea más eficiente y exitosa , encontrar en un ambiente de trabajo optimo el cual conlleve al buen desarrollo de sus funciones repercutiendo también en la calidad de trato y servicio que se les brinda a los pacientes como área de salud.

Este plan de mejora continua, según lo mencionado por Edward Deming cuenta con 4 procesos: Planificar, realizar, comprobar y actuar, así mismo se tuvo en cuenta 8 actividades preventivas, la población estudiada de 40 enfermeras del servicio de emergencia, con el propósito de impulsar con la motivación e iniciativa a los diferentes servicios que competen al hospital en espera de beneficios con una eficiencia en las actividades de la jornada laboral ,Ello implica un ejecución, monitoreo y seguimiento en cada acción en conjunto de un equipo de trabajo ,en un tiempo de 2 a 3 veces por semana promedio de 10 a15 minutos, monitoreandolos cada 5 meses para evidenciar si existe un avance beneficioso en los colaboradores las cuales se encuentran detalladas en las posteriores Paginas (ver Anexo 6).

REFERENCIAS

Alghamdi M. Nursing workload: a concept analysis. *J Nurs Manag.* 2016; 24(4):449-457. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26749124/>.

Arias k NCSD. Carga mental en enfermeros(as) que laboran en diferentes unidades de un hospital. [Online], Bogota: *Ciencias Medicas*; 2018. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192018000100001

Bustamante, K. (2021). *Work overload and job performance of nursing professionals in emergency services*. [Tesis de Especialidad , Universidad Cayetano Heredia]. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga_BustamanteVelazque_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barrios,S., Arechabala,C., y Valenzuela, V. (2012). Relación entre carga de trabajo y burnout en enfermeros en unidades de diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 15 (1), 46-55. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842012000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Campos, B. (2019). *Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Lima, Perú]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4696/Tesis%20Campos.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

Carrascosa, C., Peiró, Á., & Segarra, M. d. (2012). Relación entre mejora continua, innovación y compromiso de la gerencia, un estudio empírico. Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *Tec Empresarial* https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/630/556

Calderón, F (2018). *Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del hospital referencial de Ferreñafe, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5623/Calder%C3%B3n%20Carrasco%20%20Fiorela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro L. *Percepción de sobrecarga laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia. Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*. Chiclayo. 2019. Chiclayo – Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2019 (Tesis de Titulación) (Citado 2020 setiembre 15) Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2397>.

Castilla, S., Colihuil, R., Lagos, R., & Bruneau-Chávez, J. (2021). Carga Laboral y efectos en la calidad de vida de docentes universitarios y de enseñanza media. Chakiñan, *Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, (15), 166–179. <https://chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/533/83>

Comezquira-Reay, Ana Candelaria, Terán-Ángel, Guillermo, & Quijada-Martínez, Pedro José. (2021). Carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Cubana de Enfermería*, 37(4), e3942. Epub 10 de febrero de 2022. Recuperado en 05 de junio de 2023.. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08640319202100040009&lng=es&tlng=es.

Coaguila C. *Carga de trabajo en las Enfermeras según la escala Nursing Activitis Score (NAS), en la Unidad de Cuidados Intensivos y la Unidad de Cuidados Intermedios del HNCASE en Arequipa 2013*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] <https://repositorio.unsa.edu.pe/serverapi/core/bitstreams/21043daf-7d68-45f9-bf9e-16a2048d4a7a/content>

Cruz, D; Rodríguez, D; Ruiz, L. (2019). *Como impacta el volumen de carga laboral en el personal de hospitalización respecto a la seguridad del paciente*. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana].<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/46188/Trabajo%20Final%20Clinica%20del%20Occidente.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Charpentier, O. S. (2009). Factores intra y extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica. *Enfermería Actual en Costa Rica*, (17), 1-9. <https://hdl.handle.net/10669/19504>

Chiavenato, I. (2000) Human resources management. 5th. Edition, McGraw-Hill, *InteramericanaSA*.https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf

Del Valle Solórzano, Karen Sofía. (2021). The work overload of the nursing staff that influences patient care, *San Gregorio*, 1(47), 165-179. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000400165

Escandon, C; Nieto, K y Ortiz, C(2022). *Carga laboral y deshumanización del personal de enfermería del servicio de emergencia hospital Daniel Alcides Carrión Cerro de Pasco 2022*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8437/2EN.ED147E76.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Eraso, A y Rivera, P (2022). *Carga laboral del personal de salud: revisión de alcance de la literatura, 2017 – 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad del Rosario].<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/b17e7f2a-5166-4d16-aba8-d58be2d0cbd8/content>

Failoc, A (2022). *Carga Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en la Emergencia Covid de un Hospital Nivel IV EsSalud, Callao*. [Tesis de Posgrado Universidad Cesar Vallejo].https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83436/Failoc_APE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores , A., Olmedo,V.y Jimenez, A. Carga laboral, bienestar psicológico, bienestar laboral y satisfacción vital en docentes de las regiones del Maule y Metropolitana. <http://dspace.otalca.cl/handle/1950/10831>

Gómez ,D; Granada,M y García,N.(2021) Factores asociados a la sobrecarga laboral en personal de enfermería en hospital de tercer nivel de Cartagena, 2021. [Tesis de Pregrado, Universidad de Cartagena]. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/15153/DANIELA%20GOMEZ%20ESPITIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hurtado ,A. The expansion of ethics with scientific research today. <https://es.slideshare.net/KevinHurtado6/la-etica-como-investigacin-cientifica-en-nuestra-actualidad>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernández, V (2022). *Carga laboral y desgaste del profesional de enfermería en tiempos de COVID-19 en un hospital de Lambayeque*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107315/Hernandez_DV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández , A y García, E. *Plan de Mejoramiento Para Las Cargas Laborales de los Auxiliares de Enfermería en un Turno Diurno en el Área de Observación, del Servicio de Urgencias en La Clínica Tolima S.A.* [Tesis de Grado, Universidad de Ibagueme - Mexico]. <https://repositorio.unibague.edu.co/server/api/core/bitstreams/b228735f-f223-4eb1-9677-723c54f657e1/content>
- Jiménez, Y. (2022). *Carga laboral y estrés de la enfermera de la unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Lambayeque*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105920/Jimenez_AYG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matamoros, R.(2022). *Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia, hospital Jose Casimiro Ulloa – 2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad María Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/979/MATAMOROS%20HUARCAYA%20ROXANA%20-%20TRABAJO%20ACAD%c3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mariel, S y Gonzales, J.(2022) Work overload and satisfaction of nursing staff in a public hospital in Buenos Aires, Argentina. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud*. INFODIR. (38), 1-2. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/445/4453347006/html/>

Maritrini, C. (2012) Clima laboral (4): *Efectos de la satisfacción laboral*.<https://pymeactiva.info/2012/05/22/climalaboral-4-efectos-de-la-satisfaccion-laboral/>

MINSA. (2018). Sistema de gestión de la calidad de salud. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf

Morales Dávila, J. E. (2023). Metodología para la medición de carga laboral en puestos con actividades diversificadas y no secuenciales. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 7(1), 31–45. <https://revistacunori.com/index.php/cunori/article/view/206>

Llaneza, F. (2009) Ergonomics and applied psychosociology. Edit Lex-Nova. (12) https://books.google.com.pe/books?id=BnCtJjxWTL0C&printsec=frontcover&dq=llaneza+2009&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=llaneza%202009&f=false

Organización Mundial de la Salud. Salud mental en el lugar de trabajo. OMS; [Internet] 2019 [citado 16 de junio del 2021]; Disponible desde: <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-healthin-the-workplace>

Orozco-Vásquez Margarita-María; Zuluaga-Ramírez Yury-Carolina; Pulido-Bello Geraldine. Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*. 2019, v. 18, n. 1, e006. <https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>

Parra, G. Plan de mejora institucional 2014-2016. Universidad politécnica Salesiana.<https://www.ups.edu.ec/documents/20121/262141/2014+Informe+del+Rector.pdf>

Parra, D. & Felli, V. E. A. (2017). Work process of nursing professors. *Revista latino-americana de enfermagem*, 25. Doi: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/fSr6TrB743f9MmdRpvNcVdx/?lang=en>

Pérez, P. (2018). Nursing workload in the adult intensive care unit. Systematic review. *Scientific Journal of Nursing*, 15(93), 17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6442671>

Pambaquishpe , C. (2021). *Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social 2021* [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11541>

Ramírez Perdomo C, Durán YADA, Perdomo S D, Romero K, Zúñiga L. Recurso humano de enfermería según grado de dependencia de los pacientes. *RFS* [Internet]. 8ene.2015 [citado 13Abr.2017];7(1):39-5. <https://www.journalusco.edu.co/index.php/rfs/article/view/178>

Rivera, M. (2021). “*Relación entre carga laboral y síndrome de burnout en el profesional de enfermería que labora en el centro de salud san juan bautista – Ayacucho 2019*.” [Tesis de Pregrado, Universidad Alas Peruanas]. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9898/Tesis_relaci%C3%B3n_carga%20laboral_sindrome%20de%20Burnout_enfermer%C3%ADa_San%20Juan%20Bautista_Ayacucho.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rubio VS, Rodrigo TI. Sources of mental load in a sample of nurses and auxiliary nursing technicians from Madrid (Spain). *Ibero-American Journal of Diagnosis and Evaluation - e Avaliação Psicológica* [Internet]. 2017 [accessed 2017]; 43, 177-185. <https://www.aidep.org/sites/default/files/articles/R43/Art13.pdf>
- Saltos,M., Perez,C., Mella,R., y Linares,S.(2018), Análisis de la carga laboral de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista cubana de enfermería* 34 - 2.https://www.researchgate.net/publication/328475350_Analisis_de_la_carga_laboral_del_personal_de_enfermeria_segun_gravedad_del_paciente_Analysis_of_the_workload_of_nursing_staff_according_to_the_severity_of_the_patient
- Següel F, Valenzuela S, Sanhuevo O. The work of the nursing professional: *review of the literature. Cienc Enferm.* 2015, 21(2), 11-20. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000200002>
- Trujillo, N.(2022). *Sobrecarga laboral del profesional de enfermería en unidad cuidados intensivos del hospital maría auxiliadora, 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad María Auxiliadora].<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/994/TRUJILLO%20PARDAVE%20NELSON%20-%20TRABAJO%20ACAD%20C3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valeriano, K. (2021). *Nivel de estrés y su relación con la carga laboral en el Profesional 34 de enfermería frente a la pandemia covid-19 en los servicios de la unidad de cuidados intensivos (área Covid-19) y emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021* [Universidad Privada San Carlos-Puno]. http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC%20S.A.C./44/Katty_CarolVALERIANO_TACCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdez, L., & Valencia, F. (2022). *Estrés laboral y carga mental de trabajo en pandemia Covid 19 en enfermeras centro quirúrgico del hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa* [Tesis de poso-Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/fa948bd8-62b8-46c4-a8ba-1edf9b5d402f>

Vargas, L., Coral, C., Barreto, V.,. Mental load in nursing personnel: An integrative review. *Scientific Rev. city* 2020; 17(3):108-121.<https://doi.org/10.22463/17949831.2187>

Villavicencio, D; Gisbert, V y Perez, E.(2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial, 50-56. DOI:https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf*

Valle , Karen. (2021). La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *Revista San Gregorio, 1(47), 165-179. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S252879072021000400165&script=sci_arttext*

Young, M. S. & Stanton, N. A. (2001). Mental workload theory, measurement and application. En W. Karwowski (Ed.), International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors (pp. 507-509). Londres: Taylor & Francis.

<https://www.redalyc.org/pdf/167/16723774038.pdf>

Zea, R. Riesgos asociados a la carga de trabajo en paramédicos de una unidad de atención médica prehospitalaria, estado de México [Tesis Maestría] México: Instituto Politécnico Nacional [Internet] 2016 [citado 17 de junio del 2021].

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/22415/TESIS%20ROYCLIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zevallo, S Y Suarez, T(2018). *El síndrome de burnout relacionado con la carga laboral de los profesionales de enfermería del hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2017*. [Tesis de Pregrado , Universidad nacional San Cristóbal de Huamanga].http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/2680/1/TESIS%20En721_Zev.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Plan de mejora Continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIAIBLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL ¿Qué mecanismo se puede implementar para proponer un plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo?	OBJETIVO GENERAL Proponer un plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo	HIPÓTESIS GENERAL H.I: Se implementarán para proponer un plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo	VARIABLE 1:	plan de mejora continua		ESCALA DE MEDICIÓN juicio de expertos
PROBLEMA ESPECÍFICO detectar los elementos que están deteriorando esta problemática, conocer cómo se encuentran afectados por la carga laboral, influyendo en la	OBJETIVO ESPECÍFICO Identificar el nivel de carga laboral con sus dimensiones en enfermería del servicio de emergencia en un Hospital de Chiclayo		DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	
			Planificar	Análisis interno y externo		
			Realizar			
			Comprobar			
			Actuar			
			VARIABLE 2:	Carga laboral		
			Carga Física	<ul style="list-style-type: none"> •Postura del cuerpo •Esfuerzo muscular dinámico •Esfuerzo muscular estático 	<ul style="list-style-type: none"> • Carga laboral leve (<23-54) • Carga laboral moderado:(55-85) 	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces

atención hacia los
pacientes y en el
desarrollo de sus
funciones

Carga mental

- Manipulación de elementos Pesados
 - Experiencia
 - Complicación de empleo
 - Presión del horario
 - Atención
 - Fatiga
- Carga laboral intenso: (86- >115).

4. Casi siempre

5. Siempre

Factores de
organización

- Desempeño
- Beneficios
- Calidad de trabajo
- Iniciativa
- Nivel de mandato
- Estabilidad
- Conflictos

Anexo2. Matriz de operacionalización de variables

Título: Plan de mejora Continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo.

VARIABLES	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES
Plan de mejora continua	Los planes de mejora nos ayudan a elaborar propuestas con el fin de alcanzar una mejoría dentro del ámbito de estudio abordándolos desde sus fortalezas y debilidades, posterior a realizar un diagnóstico sobre la situación a estudiar logrando establecer así propuestas que generen una modificación positiva. (Parra, 2016)	Plan de mejora continua: Hace referencia a que en el progreso de un proyecto que tenga como propósito solucionar problemas recurrentes no sólo es primordial tener la información exacta, se debe seguir formas de aumentar la eficiencia. (Carrascosa et al, 2012).	Planificar Realizar Comprobar Actuar	Análisis Interno y externo	Juicio de expertos	

Carga Laboral

Chavarría (1986) define a la carga laboral como un conjunto de requerimientos psicofísicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de su jornada laboral, Está conformado por las dimensiones carga física, carga mental, y factores de organización las cuales serán medidas de forma estadística.

Carga Física

- Postura del cuerpo
- Esfuerzo muscular dinámico
- Esfuerzo muscular estático
- Manipulación de elementos pesados

Escala de Likert
4. Nunca
5. Casi nunca
6. A veces
4. Casi siempre

Carga Mental

- Medida del empleo
- Experiencia
- Complicación del empleo
- Presión del horario
- Atención
- Fatiga
- Monotonía

5. Siempre
Moderado
Intenso

Factores de Organización

- Desempeño
- Beneficios
- Calidad de trabajo
- Iniciativa
- Nivel de mandato
- Estabilidad
- Conflictos
- Horarios del empleo

Anexo 3. cuestionario

Cuestionario carga laboral

Introducción:

El presente instrumento de investigación tiene por objetivo realizar un Plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo.

Indicaciones: Marque con una (x) según la opción que consideres correcta. Se solicita total sinceridad.

ESCALA DE VALORACIÓN	
CATEGORÍA	PUNTUACIÓN
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	CARGA FÍSICA					
1	La actividad laboral no le permite espacios de descanso.					
2	Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físico continuo.					
3	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, de rodillas, en cuclillas, inclinado)					
4	El trabajo le exige esfuerzo físico (caminatas prolongadas, carga de equipos biomédicos, movilización de pacientes)					
5	Su columna se ha visto afectado por una mala postura.					
6	Las labores durante el turno le demandan de mucho esfuerzo físico.					
7	La entidad le brinda condiciones, para el desempeño de sus actividades que le demanden esfuerzo físico.					
8	Se ha informado o tiene conocimiento sobre la correcta manipulación de cargas físicas laborales.					
9	Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral					
	CARGA MENTAL					
10	Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración y atención.					
11	Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de su horario					
12	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado o somnoliento					
13	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo le permite alguna pausa.					
14	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.					

15	El ritmo de trabajo viene determinado por mucha presión de los usuarios y familiares.					
16	El ritmo de trabajo es fácilmente y alcanzable por un trabajador con experiencia					
17	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.					
18	Tiene un tiempo de descanso durante su jornada laboral					
19	Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas					
	FACTORES DE ORGANIZACIÓN					
20	El trabajo que usted realiza le implica turnos nocturnos y/o diurnos					
21	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo y posteriormente a intervalos regulares. (vacaciones, días libres y licencias)					
22	El rol de turnos se conoce con anticipación.					
23	Está de acuerdo con tu horario de trabajo.					
24	Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente de laboral adecuado.					
25	Considera usted que existe compañerismo en su centro de trabajo					
26	Prolongas tu horario de trabajo por falta de personal y necesidad de tu institución.					
27	Para usted procesar la información es sencilla y evita memorizarse.					
28	En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral					
29	Para usted la cantidad de documentos que genera por paciente es demasiado.					
30	Te esmeras por hacer bien y más óptimo tu trabajo					
31	Tienes que resolver las incidencias de tu trabajo por tus propios medios.					

GRACIAS POR SU COMPRESIÓN.

ANEXO 5.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Mg. María Elena Mamani Sipa

Presente

Asunto: Opinión de instrumento a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión de Servicios de salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: Plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de servicios de la salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Dilma Flor Reyes Huamán

DNI 16734119

Investigador

ANEXO 6

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mamani Sipa María Elena	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario – Tipo Likert
Autor(a):	
Procedencia:	Académica
Administración:	Institucional
Tiempo de aplicación:	Abril- Julio
Ámbito de aplicación:	Servicio de emergencia, de un Hospital de Chiclayo
Significación:	Evaluar la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Carga laboral	Carga física	Requerimiento físico a los que está sometido el trabajador, estos a su vez pueden conjeturar riesgo en los trabajadores, las cuales son: los esfuerzos físicos, la postura de trabajo y el manejo de cargas	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Carga mental	Conjunto de información que se debe de desarrollar en su lugar de trabajo, es decir el grado de captación de información que realiza un trabajador para realizar su labor	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Factores organizacionales	Elementos que se desarrolló dentro de la institución laboral, entre estos se encuentran; la comunicación, la creatividad, las relaciones interpersonales, las relaciones laborales, conciencia de productividad, la mejora continua, la solución de los problemas y la capacitación.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, elaborado por en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIÓN CARGA FISICA / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La actividad laboral no le permite espacios de descanso.				X				X				X	
02	Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físico continuo.				X				X				X	
03	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, derodillas, en cuclillas, inclinado)				X				X				X	
04	El trabajo le exige esfuerzo físico (caminatas prolongadas, cargade equipos biomédicos, movilización de pacientes)				X				X				X	
05	Su columna se ha visto afectado por una mala postura.				X				X				X	
06	Las labores durante el turno le demandan de mucho esfuerzo físico.				X				X				X	
07	La entidad le brinda condiciones, para el desempeño de sus actividades que le demanden esfuerzo físico.				X				X				X	
08	Se ha informado o tiene conocimiento sobre la correcta manipulación de cargas físicas laborales.				X				X				X	
09	Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN CARGA MENTAL/ ítems													
01	Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración y atención.				X				X				X	
02	Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de su horario				X				X				X	
03	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado o somnoliento				X				X				X	
04	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo le permite alguna pausa.				X				X				X	
05	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.				X				X				X	
06	El ritmo de trabajo viene determinado por mucha presión de los usuarios y familiares.				X				X				X	
07	El ritmo de trabajo es fácil y alcanzable por un trabajador con experiencia				X				X				X	
08	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.				X				X				X	
09	Tiene un tiempo de descanso durante su jornada laboral				X				X				X	
10	Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN FACTORES ORGANIZACIONALES / ítems													
01	El trabajo que usted realiza le implica turnos nocturnos y/o diurnos				X				X				X	
02	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo y posteriormente a intervalos regulares. (vacaciones, días libres y licencias)				X				X				X	
03	El rol de turnos se conoce con anticipación.				X				X				X	

04	Está de acuerdo con tu horario de trabajo.				X				X				X
05	Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente delaboral adecuado.				X				X				X
06	Considera usted que existe compañerismo en su centro detrabajo				X				X				X
07	Prolongas tu horario de trabajo por falta de personal y necesidadde tu institución.				X				X				X
08	Para usted procesar la información es sencilla y evitamemorizarse.				X				X				X
09	En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimientolaboral				X				X				X
10	Para usted la cantidad de documentos que genera por pacientees demasiado.				X				X				X
11	Te esmeras por hacer bien y más óptimo tu trabajo				X				X				X
12	Tienes que resolver las incidencias de tu trabajo por tus propiosmedios.				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MAMANI SIPA MARIA ELENA DNI: 00470474

Especialidad del validador (a): Mg., en salud pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Mayo del 2023



Firma del experto informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MAMANI SIPA
Nombres	MARIA ELENA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	00470474

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
--------	---

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN SALUD PUBLICA MENCION EN GERENCIA EN SALUD
Fecha de Expedición	17/05/2008
Resolución/Acta	CU-1595-2008-GT
Diploma	A00760928
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001386661

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servicio de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2023 22:31:13-0580

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por el mismo un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 09:30 a.m. a 4:30 p.m.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Srta.: Alicia Jhoana Peralta Zapatel

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, lo cual requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: Plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de servicios de la salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Dilma Flor Reyes Huamán

DNI 16734119

Investigador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Alicia Jhoana Peralta Zapatel		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica (x)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Psicología clínica		
Institución donde labora:	Puesto de Salud: "Las Lomas"		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	Más de 5 años	()

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario – Tipo Likert
Autor(a):	Dilma Flores Reyes Huaman
Procedencia:	Académica
Administración:	Institucional
Tiempo de aplicación:	Abril- Julio
Ámbito de aplicación:	Servicio de emergencia, de un hospital de Chiclayo
Significación:	Evaluar la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Carga laboral	Carga física	Requerimiento físico a los que está sometido el trabajador, estos a su vez pueden conjeturar riesgo en los trabajadores, las cuales son: los esfuerzos físicos, la postura de trabajo y el manejo de cargas	Ordinal, tipo Likert: 1-5

	Carga mental	Conjunto de información que se debe de desarrollar en su lugar de trabajo, es decir el grado de captación de información que realiza un trabajador para realizar su labor	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Factores organizacionales	Elementos que se desarrolló dentro de la institución laboral, entre estos se encuentran; la comunicación, la creatividad, las relaciones interpersonales, las relaciones laborales, conciencia de productividad, la mejora continua, la solución de los problemas y la capacitación.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, elaborado por en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIÓN CARGA FISICA / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La actividad laboral no le permite espacios de descanso.				X				X				X	
02	Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físicocontinuo.				X				X				X	
03	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, derodillas, en cuclillas, inclinado)				X				X				X	
04	El trabajo le exige esfuerzo físico (caminatas prolongadas, cargade equipos biomédicos, movilización de pacientes)				X				X				X	
05	Su columna se ha visto afectado por una mala postura.				X				X				X	
06	Las labores durante el turno le demandan de mucho esfuerzofísico.				X				X				X	
07	La entidad le brinda condiciones, para el desempeño de susactividades que le demanden esfuerzo físico.				X				X				X	
08	Se ha informado o tiene conocimiento sobre la correctamanipulación de cargas físicas laborales.				X				X				X	
09	Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de sujornada laboral				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN CARGA MENTAL/ ítems													
01	Las tareas que realiza en su trabajo requieren de altaconcentración y atención.				X				X				X	
02	Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de suhorario				X				X				X	
03	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado osomnoliento				X				X				X	
04	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo le permitealguna pausa.				X				X				X	
05	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.				X				X				X	
06	El ritmo de trabajo viene determinado por mucha presión de losusuarios y familiares.				X				X				X	
07	El ritmo de trabajo es fácilmente y alcanzable por un trabajadorcon experiencia				X				X				X	
08	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva dedatos.				X				X				X	
09	Tiene un tiempo de descanso durante su jornada laboral				X				X				X	
10	Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN FACTORES ORGANIZACIONALES / ítems													
01	El trabajo que usted realiza le implica turnos nocturnos y/odiurnos				X				X				X	
02	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporacional trabajo y posteriormente a intervalos regulares. (vacaciones, días libres y licencias)				X				X				X	

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PERALTA ZAPATEL**
Nombre **ALICIA JHOANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **77484575**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**
Rector (E) **DR. LUIS ORLANDO MIRANDA DIAZ**
Secretaría General **DRA. TERESA SOFIA REATEGUI MARIN**
Director Escuela De Posgrado **DR. WINSTON ROLANDO REAÑO PORTAL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **Maestra en Intervención en Violencia Contra Las Mujeres**
Fecha de Expedición **26/04/2023**
Resolución/Acta **020-2023/UCT-CU**
Diploma **UCTDOM001119**
Fecha Matricula **09/10/2021**
Fecha Egreso **07/10/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001386833

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2023 21:00:51-0080

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Mg., Mirano Cueva Rebeca

Presente

Asunto: Opinión de instrumento a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: Plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de servicios de la salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Dilma Flor Reyes Huaman

DNI 16734119

Investigador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mirano Cueva Rebeca
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Economía y gestión
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario – Tipo Likert
Autor(a):	
Procedencia:	Académica
Administración:	Institucional
Tiempo de aplicación:	Abril- Julio
Ámbito de aplicación:	Servicio de emergencia, un hospital de Chiclayo
Significación:	Evaluar la carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Carga laboral	Carga física	Requerimiento físico a los que está sometido el trabajador, estos a su vez pueden conjeturar riesgo en los trabajadores, las cuales son: los esfuerzos físicos, la postura de trabajo y el manejo de cargas	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Carga mental	Conjunto de información que se debe de desarrollar en su lugar de trabajo, es decir el grado	Ordinal, tipo Likert:

		de captación de información que realiza un trabajador para realizar su labor	1-5
	Factores organizacionales	Elementos que se desarrolló dentro de la institución laboral, entre estos se encuentran; la comunicación, la creatividad, las relaciones interpersonales, las relaciones laborales, conciencia de productividad, la mejora continua, la solución de los problemas y la capacitación.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario carga laboral en enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, elaborado por en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Nº	DIMENSIÓN CARGA FÍSICA / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La actividad laboral no le permite espacios de descanso.				X				X				X	
02	Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físicocontinuo.				X				X				X	
03	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, derodillas, en cuclillas, inclinado)				X				X				X	
04	El trabajo le exige esfuerzo físico (caminatas prolongadas, cargade equipos biomédicos, movilización de pacientes)				X				X				X	
05	Su columna se ha visto afectado por una mala postura.				X				X				X	
06	Las labores durante el turno le demandan de mucho esfuerzofísico.				X				X				X	
07	La entidad le brinda condiciones, para el desempeño de susactividades que le demanden esfuerzo físico.				X				X				X	
08	Se ha informado o tiene conocimiento sobre la correctamanipulación de cargas físicas laborales.				X				X				X	
09	Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de sujornada laboral				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN CARGA MENTAL/ ítems													
01	Las tareas que realiza en su trabajo requieren de altaconcentración y atención.				X				X				X	
02	Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de suhorario				X				X				X	
03	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado osomnoliento				X				X				X	
04	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo le permitealguna pausa.				X				X				X	
05	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.				X				X				X	
06	El ritmo de trabajo viene determinado por mucha presión de losusuarios y familiares.				X				X				X	
07	El ritmo de trabajo es fácilmente y alcanzable por un trabajadorcon experiencia				X				X				X	
08	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva dedatos.				X				X				X	
09	Tiene un tiempo de descanso durante su jornada laboral				X				X				X	
10	Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN FACTORES ORGANIZACIONALES / ítems													
01	El trabajo que usted realiza le implica turnos nocturnos y/odiurnos				X				X				X	
02	Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporacional trabajo y posteriormente a intervalos regulares. (vacaciones, días libres y licencias)				X				X				X	
03	El rol de turnos se conoce con anticipación.				X				X				X	
04	Está de acuerdo con tu horario de trabajo.				X				X				X	
05	Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente delaboral adecuado.				X				X				X	
06	Considera usted que existe compañerismo en su centro detrabajo				X				X				X	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

07	Prolongas tu horario de trabajo por falta de personal y necesidad de tu institución.				X				X				X
08	Para usted procesar la información es sencilla y evita memorizarse.				X				X				X
09	En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral				X				X				X
10	Para usted la cantidad de documentos que genera por pacientes es demasiado.				X				X				X
11	Te esmeras por hacer bien y más óptimo tu trabajo				X				X				X
12	Tienes que resolver las incidencias de tu trabajo por tus propios medios.				X				X				X

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Rebeca Mirano Cueva DNI:42947261

Especialidad del validador (a): Mg. en gestión de servicios de la salud

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Fecha : 30 de mayo del 2023

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA





Rebeca Marleny Mirano Cueva
 MAG. EN ENFERMERIA
 C.E.P. 0910

FIRMA DEL EXPERTO

Firma del experto informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MIRANO CUEVA
Nombres	REBECA MARLENY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	42947261

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	29/12/17
Resolución/Acta	0416-2017-UCV
Diploma	052-022893
Fecha Matricula	23/05/2015
Fecha Egreso	30/04/2017

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 906138687

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2023 12:15:48-0580

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PC/4.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO 07 PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA PREVENIR LA CARGA LABORAL EN ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO

Denominación del Plan:

I.DATOS GENERALES:

- | | |
|--------------------------|--|
| 1.2. Ubicación | : Chiclayo- Lambayeque |
| 1.4. N° de colaboradores | : 40 Enfermeros |
| 1.6. Población Meta | : 40 Enfermeros del servicio de Emergencia |
| 1.7. Responsable | : Lic. Dilma Flor Reyes Huamán |

I.-ANALISIS DEL CONTEXTO

La razón que prima en la carga laboral, está ligada a las actividades u oficios que desarrollan los colaboradores, del mismo modo sobre el grado de determinación mental, temporal y física que son los aspectos básicos para poder realizar las demandas según el perfil del puesto laboral. Relevante es que en cuestión al área de Enfermería el trabajo se resume en el cuidado del paciente y su atención en cuestión con las exigencias y complicidad de la demanda y la disposición del tiempo para llevar a cabo estas exigencias. (Comezaquira et al .,2022).

Dentro del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, a raíz de las evaluaciones aplicadas encontramos que existe un alto nivel de carga laboral lo cual perjudica directamente al personal, teniendo un desenlace negativo puesto que existiría un impedimento dentro de su jornada laboral ya que ante la gran demanda del mismo existe un elevado deterioro de su salud mental y física, a consecuencia de ello se empieza a evidenciar el deterioro general o parcial de sus competencias tanto mentales como corporales afectando directamente a su desarrollo profesional dentro de su centro de labores, lastimosamente también afecta áreas externas como su entorno familiar y círculo social más cercano. Por lo cual la creación de un plan de mejora es de suma importancia y gran apoyo para el personal de salud ya que aportará diversas propuestas para mejorar las falencias que se presentan dentro del servicio en cuanto a carga laboral, logrando beneficiarse tanto los profesionales como la institución.

PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA PREVENIR LA CARGA LABORAL EN ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO

	GESTIONES A REALIZAR	METAS	RESPONSABLE
PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none">- Se gestionará una reunión con el director del Hospital en estudio, donde se le hizo de conocimiento el análisis y resultados de la presente investigación, exponiendo la problemática encontrada en su personal del servicio de Emergencia, y como el desarrollo del presente plan seria de beneficio para sus colaboradores, pacientes y para la institución.- Se presentará el plan de mejora continua, anexado a ello se solicitará el permiso al director del Hospital, para la ejecución del plan de mejora continua.- Se realizará mediante una solicitud el permiso correspondiente a la jefa de personal y a la Lic. encargada de los colaboradores de enfermería que laboran en el área de emergencia, con el fin de llegar a entablar un espacio donde se llevará a cabo la realización del plan de mejora continua.	<ul style="list-style-type: none">- Dar a conocer los resultados de la investigación.- Informar sobre el plan de mejora continua al director, del Hospital, jefa de personal y Lic. encargada del profesional de enfermería.	<ul style="list-style-type: none">- Investigadora

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

- Establecer una alianza estratégica con el jefe del área de psicología, para que puedan proporcionar talleres dinámicos e interactivos en los cuales brinden temas de prevención y promoción de la salud mental, haciendo hincapié que una de las dimensiones con alto puntaje es la carga mental y física.
- Formar convenios con gimnasios y academias de natación, donde se les brinde una atención personalizada, con facilidad y flexibilidad en los horarios ya que el ejercicio y relajo físico ya que es de beneficio para la salud de los profesionales.
- Llegar a un trato con una escuela de Taichi, yoga, terapias de relajación, a las que puedan acudir en sus días libres, gracias a esta alianza los colaboradores podrán practicar estos deportes que ayudaran a contrarrestar el desgaste físico y emocional que conlleva la carga laboral
- En acuerdo con el área de recursos humanos, realizar talleres vivenciales sobre clima laboral, liderazgo y trabajo en equipo, lo cual tendrá un fuerte impacto en el personal ya que hay falencias dentro de los factores de organización.

R E A L I Z A R	ACTIVIDAD N ° 3 REALIZAR DEPORTE	PROPUESTA	RESPONSABLE
3	<p>1. ¿Por qué es importante realizar deporte para prevenir la carga laboral?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La actividad física regular en los diversos deportes, asociado a un estilo de vida saludable, conforman una herramienta esencial para estimular la agilidad mental, aliviar la depresión y facilitar el tratamiento del estrés, previniendo la sobre carga laboral <p>Beneficios para los profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevención sobre problemas cardiovasculares - Menor riesgo de morir de una dolencia coronaria - Fortalece el sistema inmunológico - Previene patologías físicas y mentales - Evita el sedentarismo <p>- Tiempo de ejecución: 10 a 15 minutos</p> <p>- Lugar de aplicación: Escuelas deportivas que tengan alianzas con la Institución</p>	<p>Plantear una alianza estratégica con alguna escuela deportiva donde brinden flexibilidad de horarios a los trabajadores, y atención especializada.</p> <p>Lograr un presupuesto que sea destinado para las alianzas estratégicas con el fin de salvaguardar la salud física y emocional de los colaboradores de salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lic. en Enfermería ✓ Jefa de Recursos Humanos ✓ Jefe del Área de Gestiones administrativas
4	<p>ACTIVIDAD N°4 TALLER DINAMICO CONTROL Y MANEJO DE ESTRÉS LABORAL</p> <p>1-. ¿Qué es el estrés y como afecta al desarrollo de las tareas laborales?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en nuestro día a día del trabajo y de distintos factores que afectan a su salud mental y física, nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales. <p>Beneficios para los profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recuperar el control de las situaciones - Mejor Ambiente laboral - Mantener actitud positiva - Disminución de absentismo <p>- Tiempo de ejecución: 10 a 15 minutos.</p> <p>- Lugar de aplicación: Auditorio.</p>	<p>Incluir los talleres psicoeducativos, lograr que los colaboradores se concienticen sobre el estrés laboral, que tengan el control y manejo de la situación ya que mejorara grandemente su rendimiento y clima laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Investigadora. Profesional en enfermería ✓ Profesional en el Área de psicología.

R E A L I Z A R	ACTIVIDAD N ° 5 ACTIVIDADES RECREACIONALES GRUPALES	PROPUESTA	RESPONSABLE
5	<p>1. ¿Por qué son importantes las actividades recreacionales grupales?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las actividades agradables que producen gozo, realizadas durante el tiempo libre y que promueven el desarrollo integral de los profesionales”, obteniendo beneficios como grupo de trabajo ya que permitirá la integración y mejora de clima laboral. <p>Beneficios para los profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora de clima laboral - Integración entre colaboradores - Mejora de salud física y mental - Mejora la comunicación entre el personal <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de ejecución: 10 a 15 minutos - Lugar de aplicación: Al aire libre 	<p>Adquirir la integración de las actividades recreacionales grupales dentro de las actividades que se plantee dentro de la institución como parte de mejora del Clima laboral.</p>	<p>✓ Lic. en Enfermería</p>
R E A L I Z A R	ACTIVIDAD N°6 TALLER DINAMICO- TRABAJO EN EQUIPO	PROPUESTA	RESPONSABLE
6	<p>1-. ¿Por qué es importante el trabajo en equipo para prevenir la carga laboral?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El trabajo en equipo se relaciona con las mejoras individuales y organizacionales, y aporta en gran medida al mejoramiento de la prestación de algún servicio, donde la tarea que realiza el trabajador. Para llegar a esto es fundamental la cooperación y el aporte de cada una de las personas, con el propósito que se tenga un óptimo centro de labores y se evite los conflictos entre colaboradores los cuales hacen que la jornada laboral se torne negativa. <p>Beneficios para los profesionales:</p> <p>-Incrementa considerablemente el trabajo en equipo - Ofrece la oportunidad de mostrar las fortalezas y virtudes individuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumenta la productividad. - Mejora la comunicación <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de ejecución: 10 a 15 minutos - Lugar de aplicación: Auditorio 	<p>Incluir los talleres psicoeducativos dentro de las actividades a trabajar, 2 a 3 veces al mes con el personal ya que se deja mucho de lado la salud mental de sus profesionales, ya que es una de las fuertes falencias que presentan los colaboradores de este estudio.</p>	<p>✓ Investigadora, profesional en enfermería.</p> <p>✓ Profesional- Psicólogo</p>
	ACTIVIDAD N ° 7 INTEGRACIÓN DEL PERSONAL	PROPUESTA	RESPONSABLE

R E A L I Z A R 7	<p>1. ¿Por qué es importante la confraternización del personal?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se busca estrechar lazos entre los profesionales de la institución al margen de las jerarquías, logrando así a su vez mejorar el desempeño y la productividad del equipo de trabajo, con el fin de fortalecer la identificación de los trabajadores con la institución. <p>Beneficios para los profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mayor retención y menor rotación - Menor riesgo de morir de una dolencia coronaria - Fortalece el sistema inmunológico - Mayor satisfacción laboral - Evita el sedentarismo <p>Tiempo de ejecución: 01 a 02h</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lugar de aplicación: Escuelas deportivas o centros de recreación que tengan alianzas con la Institución 	Realizar mínimo una vez al mes estas actividades de recreación, consiguiendo la confraternización y mejora de comunicación entre los colaboradores del servicio de emergencia y los trabajadores de los demás servicios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lic. en Enfermería ✓ Encargado del Área de Emergencia ✓ Jefa de Recursos Humanos ✓ Jefes de los servicios
	ACTIVIDAD N°8 DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN DEMANDA	PROPUESTA	RESPONSABLE
R E A L I Z A R 8	<p>1.- ¿Por qué es importante la distribución de personal según la demanda de pacientes?</p> <p>Al no contar con el personal para tal demanda de pacientes diarios en el servicio existe una sobre exigencia. tanto físico como mental perjudicando a gran manera la salud de los colaboradores</p> <p>Beneficios para los profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo optimo - Evitar cargas físicas - Disminución de diversas patologías ante el sobreesfuerzo físico y mental - Disminución de absentismo - Tiempo de ejecución: 50 minutos. - Lugar de aplicación: Auditorio, Oficina del director del Hospital. 	Plantear al director del hospital la apertura de nuevos puestos de trabajo en el área estudiada ya que la demanda de pacientes sobrepasa al personal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Investigadora. Profesional en enfermería ✓ Director del Hospital ✓ Jefe de personal

C O M P R O B A R	RESPONSABLE		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Después de ser expuestos los resultados de la presente investigación y de plantear el contenido del plan de mejora continua para la prevención del estrés laboral, se ejecutará con el personal del servicio de emergencia. ○ Al culmino de la ejecución del plan de mejora se volverá aplicar los cuestionarios con el fin de encontrar si existe una mejora en los trabajadores: si los indicadores han disminuido. 	✓ Investigadora	
		PROPUESTA	RESPONSABLE
A C T U A R	De encontrarse que ante la aplicación de la propuesta de mejora continua existe un avance significativo se propondrá mediante una reunión a los jefes las especialidades y director del Hospital, la aplicación del plan en todos los servicios y hospitales de la red con el fin de conseguir una mejora de clima laboral, un óptimo rendimiento de los trabajadores, beneficios tanto en lo personal como en la institución, manteniendo a nuestros profesionales en un ambiente optimo salvaguardando su salud física , mental y previniendo las grandes consecuencias que trae consigo la carga laboral.		✓ Investigadora. Profesional en enfermería

FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
Título de la investigación	PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA PREVENIR LA CARGA LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO		
Autor(a)	Dilma Flor Reyes Huamán	Programa	Maestría en Gestión del servicio de la salud
Línea de investigación	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Carga Laboral		
Denominación de la propuesta	Plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	MIRIAM GERAZO ESTHER ZOLA RAMOS		
Profesión	Medico Cenyano .	Grado académico	Título Médico General.
Institución en la que labora	Hospital Alvarado Arevalo Arevalo .		
Tiempo de experiencia laboral	Diez años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ZEÑA MUÑOZ**
Nombres **MIRIAM ELIZABETH**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16751925**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ**
Secretario General **RAFAEL ANTONIO GUERRERO DELGADO**
Decano **GUILLERMO CABREJOS SAMPEN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional **MEDICA CIRUJANA**
Fecha de Expedición **28/03/2008**
Resolución/Acta **034-2008-R-GYT**
Diploma **A909664**

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001386224

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 30/07/2023 12:30:59-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
Título de la investigación	PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA PREVENIR LA CARGA LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO		
Autor(a)	Dilma Flor Reyes Huamán	Programa	Maestría en Gestión del servicio de la salud
Línea de investigación	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Carga Laboral		
Denominación de la propuesta	Plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	Celia Rosa Niño Quintana		
Profesión	Lic. en Enfermería	Grado académico	Lic. en Enfermería
Institución en la que labora	H.N.A.A.A.		
Tiempo de experiencia laboral	21 años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **NIÑO QUINTANA**
Nombres **CELIA ROSA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16533856**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD INCA Garcilaso de la Vega
ASOCIACIÓN CIVIL**
Rector **DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LUÑAN**
Secretario General **MG. JUAN CARLOS SIFUENTES MARTÍNEZ**
Decano **DRA. SONIA MARGOT VELA GONZALES**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título de Segunda Especialidad Profesional **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN: ENFERMERÍA
EN SALUD MENTAL Y PSIQUIATRÍA
ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL Y PSIQUIATRÍA**
Fecha de Expedición **26/07/18**
Resolución/Acta **0504-2018-CU-URGV**
Diploma **96770**
Fecha Matricula **01/04/2015**
Fecha Egreso **27/04/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 9001386234

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 30/07/2023 12:47:34-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
Título de la investigación	PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA PREVENIR LA CARGA LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO		
Autor(a)	Dilma Flor Reyes Huamán	Programa	Maestría en Gestión del servicio de la salud
Línea de investigación	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Carga Laboral		
Denominación de la propuesta	Plan de mejora continua para prevenir la carga laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	DILMA FLOR REYES HUAMÁN		
Profesión	ENFERMERA C.M.D.A.N.O.	Grado académico	MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL SERVICIO DE LA SALUD
Institución en la que labora	HOSP. MAR. ALVARO ALBINO		
Tiempo de experiencia laboral	15 años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio

Criterios	Descripción	0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				RECOMENDACION ES.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Generalidades de la Propuesta	Denominación de la propuesta																78					
	Secciones que comprende																		82			
	Jerarquización de cada sección																		84			
	Interrelación o articulación entre componentes																			87		
Estructuración de la propuesta	Presenta de manera notable el tema eje																			88		
	Incluye los componentes necesarios de un plan o programa																			90		
	Existe coherencia entre todos los elementos incluidos en la propuesta (Etapas, tema eje, estrategias, fundamentos, teóricos,																				91	
	Se aprecia articulación lógica entre los componentes																73					

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MEJIA CAYOTOPA
Nombres	PEPE NORVEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16892636

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretario General	WILMER CARBAJAL VILLALTA
Decano	VICTOR ALBERTO SOTO CACERES

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título de Segunda Especialidad Profesional	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN MEDICINA INTENSIVA
Fecha de Expedición	30/12/19
Resolución/Acta	439-2019-CU
Diploma	UNPRG-FMH-2019-7754
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001386246

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Aplicación automatizado.
Fecha: 30/07/2023 13:05:40-0580

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PC/M.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 09:30 a.m. a 4:30 p.m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MOLINA CARRASCO ZULY CRISTINA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA PREVENIR LA CARGA LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO

", cuyo autor es REYES HUAMAN DILMA FLOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

CHICLAYO, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MOLINA CARRASCO ZULY CRISTINA DNI: 27259278 ORCID: 0000-0002-5563-0662	Firmado electrónicamente por: MCARRASCOZC el 11-08-2023 14:53:05

Código documento Trilce: TRI - 0635538