



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Carga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería
del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Espíndola Salvador, Estefany Paola (ORCID: 0000-0002-6971-6934)

ASESOR:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-4546-3995)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación está dedicado a aquellas personas que más han influenciado en mi vida, dándome los mejores consejos, guiándome y haciendo de mí, una persona de bien con todo mi amor y afecto se la dedico a mis padres y hermanos mi familia que son lo más valioso que Dios me pudo dar.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a mi familia por su motivación, a la institución donde laboro pues ahí logré consolidar mis conocimientos para la presente investigación; asimismo, a mi asesor quien gracias a su dedicación pude alcanzar el objetivo trazado en esta etapa de mi vida.

Índice de contenidos

	pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1.	Niveles de carga laboral y sus dimensiones	21
Tabla 2.	Niveles de calidad del cuidado y sus dimensiones	22
Tabla 3.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis general	24
Tabla 4.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 1	25
Tabla 5.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 2	26
Tabla 6.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 3	27
Tabla 7.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 4	28

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Esquema de diseño

16

Resumen

En la presente investigación titulada Carga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.

Se aplicó un tipo de investigación básico, no experimental de corte transversal, fue de enfoque cuantitativo, correlacional, la muestra fue de 50 enfermeras del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión, se aplicaron dos instrumentos de 34 y 18 ítems cada uno.

Los resultados permiten concluir con la determinación de una relación directa, fuerte y significativa ($r = .753$; sig. $.000 < 0.05$) entre la carga laboral y la calidad del cuidado de las enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión. En consecuencia, mejorando la carga laboral en las enfermeras mejorara la calidad del cuidado en los pacientes.

Palabras clave: Carga laboral, calidad del cuidado, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta

Abstract

In the present investigation entitled Workload and quality of care of the nursing professional of the neonatology service of the Daniel Alcides Carrión hospital, 2021, whose general objective was to determine the relationship between the workload and the quality of care of the nursing professional of the nursing service. neonatology at the Daniel Alcides Carrión Hospital 2021.

A basic, non-experimental type of cross-sectional research was applied, it had a quantitative, correlational approach, the sample was of 50 nurses from the Neonatology service of the Daniel Alcides Carrión hospital to which two instruments of 34 and 18 items each were applied .

The results allow us to conclude with the determination of a direct, strong and significant relationship ($r = .753$; sig. $.000 < 0.05$) between the workload and the quality of care of the nurses at the Daniel Alcides Carrión Hospital. Consequently, improving the workload on nurses will improve the quality of care for patients.

Keywords: Workload, quality of care, reliability, safety, responsiveness

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, los profesionales de enfermería son alrededor de 28 millones de los cuales el 30% labora en el continente americano. Los enfermeros y enfermeras representan el 56% de los profesionales de la salud que están conformada por médicos, odontólogos, enfermeros, farmacéuticos y obstetras, un porcentaje menor si se compara con el 59% del promedio mundial. Por otro lado, más del 80% de los enfermeros(as) se ubican en naciones donde su población en total representa a más de la mitad de la población mundial. Por lo tanto, a nivel mundial, se calcula una carencia de 5.9 millones de enfermeros(as) y se estima que 5.3 millones de esta insuficiencia se encuentra en las naciones con niveles de ingreso medio bajo y bajo (Cassiani, et al. 2020)

De acuerdo con el Organismo Mundial de la Salud en Argentina la pandemia por la Covid-19 destapo los retos que afrontan las naciones con respecto al personal de salud que laboran 24 horas diarias con el propósito de garantizar un diagnóstico, procedimiento, atención apropiada, esto muestra y agrava aún más las carencias que existen y aquellos retos que hoy tiene el sector salud, del mismo modo que la carga laboral que implica este evento (OPS, 2020)

En España, una investigación revela que un 82% de los profesionales de enfermería no llega a cubrir las atenciones de los pacientes con calidad y amabilidad dentro de las horas de trabajo, sostienen que pueden atender a 15 o más pacientes en un turno solo el 43%, pero en el turno de noche el porcentaje aumenta a 82% en vista al crecimiento de las atenciones se dificulta por las excesivas interrupciones en sus labores, primero el 99% consideró que se debe al exceso de los cuidados al paciente, segundo el 68% afirma que es por los familiares de los pacientes y tercero el 58% consideró que es por la falta de insumos, causando frecuentemente el exceso de carga laboral propiciando lesiones y estrés (Barahona, 2020)

En Chile, un grupo de enfermeras indicaron que padecen de carga tanto física como emocional por combatir en la primera línea a la pandemia Covid-19 laborando las 24 horas debido al toque de queda establecida por el gobierno para evitar la propagación del virus, asimismo afirmaron que estas condiciones laborales ocasionaron discriminación y hasta en algunos lugares hostigamiento por parte de la población (El Mostrador, 2020)

Estudios realizados en Turquía determinaron que la calidad y adaptación de los servicios de salud serán calculados en base a las opiniones y principalmente a la satisfacción que sienten los pacientes y sus respectivas familias, por este motivo la satisfacción que percibe el paciente es el índice más relevante vinculado a la calidad (Karaca y Durna, 2019). En Inglaterra, los hallazgos proponen que el avance y el progreso en la atención del profesional de enfermería se garantiza incrementando la cantidad apropiada de enfermeros(as), los registros al costado de la cama de los pacientes y los ambientes mejorados de atención en los hospitales se complementan como táctica positiva para lograr la satisfacción del paciente (Aiken, et al. 2018). En Colombia se desarrollaron investigación sobre la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería desde el enfoque del paciente, afirmando que la percepción favorable del cuidado está relacionada con la experiencia y la satisfacción que percibe el paciente con la labor que realiza el profesional de enfermería (Ramírez et al. 2020). En contraposición, se tienen varias investigaciones donde sostienen que la insatisfacción de los pacientes se centra muchas veces en la calidad objetiva del cuidado del personal de enfermería (Manrique et al. 2021)

En el ámbito nacional, el país presenta los mismos problemas que tiene el resto de las naciones, sobre todo en zonas donde existe pobreza extrema que afecta de manera considerable a esta población por la ausencia de componentes de la salud, por otro lado, no se cuentan con hospitales de nivel III que aportarían una atención apropiada e inmediata del usuario en estos momentos donde el virus sigue aun golpeando a la población esto se debe por la ausencia de profesionales de la salud como enfermeros(as) (Gallardo, 2021)

De acuerdo a la Sociedad Peruana de Medicina Intensiva, se ha necesitado la incorporación de personal en condición de residentes, bachilleres e incluso que no cumplan con el régimen SERUMS para cubrir el déficit de personal de salud en la pandemia, pese a esto un personal de enfermería debería atender a 2 o 32 pacientes, pero termina atendiendo a 3 veces más por la excesiva carga laboral existente (Salazar, 2021)

En cuanto a la calidad del cuidado, el Ministerio de Salud ha indicado que esta es un derecho de la población y sus efectos se materializan en la satisfacción que siente el paciente y familiares; no obstante, lo cierto es que los centros de salud públicos se aprecian aún pacientes que se quejan o reclaman por la atención recibida. Esto demuestra que el sistema de salud pública no ha logrado dar respuesta con efectividad a las necesidades de la población sobre la calidad brindada por el servicio, cuidado y la atención. Otro problema lo constituyen las quejas de los pacientes sobre la información elemental sobre procedimientos médicos que siguen por parte del personal de enfermería (Valderrama et al. 2019)

En el ámbito local, la presente investigación se sustenta en la problemática observada en el hospital, en vista que la ausencia de profesionales de enfermería ha generado que realicen sus actividades por 24 horas sin descanso en la atención de pacientes que supera la capacidad de cada profesional, por otro lado, realizan horas extras que si bien es cierto son remuneradas no se logra medir la carga laboral y el esfuerzo físico que esto genera, dentro del hospital Daniel Alcides Carrión las enfermeras en el 2017 atendieron un promedio de 20 pacientes cuando debería ser 14, en la actualidad eso sea triplicado por la situación de la pandemia(Gallardo, 2021)

En base a lo expuesto se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021? Contando con los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y los elementos tangibles del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021?, b) ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la fiabilidad del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides

Carrión 2021?, c) ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021? y d) ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la seguridad del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021?

La investigación se justificó dentro del contexto teórico porque se evidenciaron muy pocas investigaciones relacionadas a la carga laboral y a la calidad del cuidado que existen en los enfermeros(as), del mismo modo busca corroborar o refutar los resultados, asimismo aportar con nuevo conocimiento sobre la relación de las variables; las cuales fueron conceptualizadas por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo para carga laboral y Mucha para la calidad del cuidado. Asimismo, se justificó de manera práctica porque la investigación busca determinar la relación de las variables, por otro lado, fue tomada como referencia y trabajo previo para futuras investigaciones que están relacionadas con alguna o ambas variables; del mismo modo, se espera que las autoridades del hospital pongan en ejecución las sugerencias de la investigación para mantener a los enfermeros(as) en sus actividades satisfechos y brindando un servicio de calidad. Finalmente se justificó metodológicamente porque se realizó la elaboración de dos instrumentos validados por tres expertos empleando como técnica de recolección de datos la encuesta la que fue aplicada a la muestra.

Se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021. Mientras que los objetivos específicos fueron: a) Determinar la relación entre la carga laboral y los elementos tangibles del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021, b) Determinar la relación entre la carga laboral y la fiabilidad del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021, c) Determinar la relación entre la carga laboral y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021 y d) Determinar la relación entre la carga laboral y la seguridad del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.

Para finalizar el presente capítulo se formuló la hipótesis general: La carga laboral se relaciona significativamente con la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021. Mientras que las hipótesis específicas fueron: a) La carga laboral se relaciona significativamente con los elementos tangibles del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021, b) La carga laboral se relaciona significativamente con la fiabilidad del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021, c) La carga laboral se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021 y d) La carga laboral se relaciona significativamente con la seguridad del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del ámbito internacional se consideró la investigación de García et al. (2021) su objetivo fue describir como la situación familiar se relaciona con la carga laboral, fue de tipo básico, diseño fue no experimental, cuantitativo, correlacional y su muestra fue de 26 enfermeras. Concluyó que la carga laboral está relacionada con las largas jornadas laborales que muestran consecuencias sociales, como realizar turnos como por ejemplo fijos o nocturnos alteran considerablemente la vida familiar o privada de la enfermera; asimismo estos turnos laborales complican el desarrollo de actividades fuera del trabajo y sus relaciones sociales.

Acosta et al. (2020) el objetivo general en su investigación fue como se relacionan las competencias clínicas y la carga laboral del personal de enfermería, fue de tipo básico, no experimental, transversal, correlacional y la muestra estuvo constituida por 40 enfermeras. Concluyeron que la enfermera de acuerdo al turno, tiene una mayor carga laboral en los turnos de tarde y noche, lo que esta evidenciado en las tareas relacionadas con el cuidado y la gestión administrativa que necesariamente tienen que desarrollar en esos turnos; asimismo, se evidencias deficiencias en la planificación de sus labores porque toman en consideración la cantidad de pacientes, la complejidad de su cuidado y los turnos de trabajo.

García y Carrión (2018) cuyo objetivo fue la determinación de la relación entre la carga laboral y el estrés laboral de las enfermeras; de tipo básico, no experimental, correlacional y su muestra estuvo conformada por 35 enfermeras. La investigación concluyó que el 36.6% del personal de enfermería desarrollan generalmente horas extras presentan estrés moderado, mientras que el 26.9% tienen un estrés severo; la carga laboral estaba relacionada con las horas de trabajo ya que la mayoría de las enfermeras ingresaban a su hora pero salían pasada su hora de salida, por lo que realizaban horas extras que no eran remuneradas, desarrollan sus tareas de manera rotativa, son multifuncionales, presentan un alto grado de fatiga que es poco frecuente en sus turnos de trabajo.

Por otro lado, Palacio y Villegas (2021) su objetivo fue conocer de manera profunda y detallada el efecto que producen las lesiones por presión en la calidad del cuidado de los pacientes por el personal de enfermería. La metodología empleada fue tipo básico, explicativa, no experimental, cuantitativa y su muestra fue de 80 pacientes. Concluyeron que las diversas atenciones a los pacientes presentan una serie de hechos negativos, que repercuten finalmente en la atención y muestran cual es el nivel de calidad percibida por los pacientes sobre la calidad del cuidado por partes del personal de enfermería; por ello la importancia de medir de manera juiciosa los hechos negativos y estudiar sus causas con el propósito de hacer las correcciones a través de medidas o políticas que produzcan un impacto real en la reducción de los eventos negativos.

En el artículo de Santiago et al. (2020) cuyo objetivo general fue la evaluación de la calidad de cuidado del personal de enfermería por medio del enfoque de Donabedian; fue de tipo básico, descriptivo y su muestra fue de 73 profesionales de enfermería. Concluyó que la calidad del cuidado por parte de los profesionales de enfermería depende sustancialmente de la edad y del nivel académico, lo que necesita de una atención especial de todos los participantes que están involucrados, principalmente porque es un proceso dinámico que es muy difícil de abordar de manera general por todas las áreas del hospital y jornadas que la constituyen, principalmente por los diversos componentes que pueden favorecer o dificultar estos procesos.

Ruiz et al. (2020) su objetivo fue la identificación de la sensación de la calidad del cuidado del profesional de enfermería desde el enfoque de los pacientes. Fue de tipo básico, nivel descriptivo, transversal, no experimental y la muestra estuvo conformada por 90 pacientes. Concluyeron que los pacientes sienten satisfacción por la calidad del cuidado realizado por los profesionales de enfermería, asimismo la mitad de los pacientes indicaron estar satisfechos con la apariencia de los profesionales de enfermería y menos de la mitad sobre la confianza o seguridad que estos profesionales proyectan.

En el ámbito nacional consideró la investigación de Zapana (2021) en donde se consideró como objetivo general la determinación de como la carga laboral se vincula con las relaciones interpersonales; fue de tipo básico, cuantitativa, no experimental, correlacional y la muestra fue de 105 profesionales. La investigación llevo a la conclusión de que entre la carga laboral y las relaciones interpersonales existe relación directa; asimismo se identificó que la carga tanto física como mental se relacionan directamente con las relaciones interpersonales.

Del mismo modo, en la investigación de Morales (2021) su objetivo fue establecer el vínculo entre la carga laboral y la comunicación organizacional; para ello empleó una investigación de tipo básica, correlacional, cuantitativa, hipotética deductiva y su muestra fue de 80 profesionales. Concluyó que los profesionales consideraron que tenían un nivel medio de carga laboral en sus áreas de trabajo, asimismo se demostró que la carga laboral se relaciona de manera inversa y alta con la comunicación organizacional; por otro lado la carga laboral física y la ausencia de factores de la organización se relacionaban de manera inversa y alta con la comunicación organizacional, mientras que la carga laboral mental y el trabajo rotativo se relacionaban de manera inversa pero moderada con la comunicación organizacional.

En la investigación de García (2020) presentó como objetivo general la determinación de como la carga laboral se relaciona con las relaciones interpersonales; fue de tipo básica, se empleó un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal y la muestra fue de 80 enfermeras. La investigación luego de los resultados concluyó que el 56.25% de las enfermeras consideraron tener una carga laboral muy alta, por otro lado, se demostró que entre la carga laboral y las relaciones interpersonales existen diferencias importantes lo que demuestra que entre las variables sujetas de estudio existe una relación inversa, quiere decir que a mayor carga laboral menores relaciones interpersonales tendrán las enfermeras.

Así mismo, la investigación de Cofre (2021) presentó como objetivo general la determinación de como el estrés laboral se relacionó con el desempeño en la calidad del cuidado del personal de enfermería; el tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal y su muestra fue de 117 profesionales de enfermería. Concluyó que la calidad del cuidado del personal de enfermería era baja, así mismo se estableció que el estrés laboral se relacionó de manera positiva y débilmente con la calidad del cuidado, asimismo existe relación positiva entre el estrés laboral con la dedicación y las capacidades en el cuidado.

Del mismo modo, en la investigación de Huamani (2021) que presentó como objetivo la determinación de como la calidad del cuidado se relaciona con la satisfacción del paciente; para ello, se empleó un tipo de investigación básica, cuantitativo, no experimental, correlacional y su muestra fue de 100 pacientes. De acuerdo a los resultados el 39% de los pacientes consideraron que la calidad del cuidador fue deficiente, por otro lado, existe relación positiva y débilmente entre la calidad del cuidador y la satisfacción del paciente, asimismo, no existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción, igualmente entre la fiabilidad y la satisfacción se presentó una relación positiva y débil; la capacidad de respuesta también se relacionó de manera positiva y débil con la satisfacción; entre la seguridad y empatía no existe relación con la satisfacción del paciente.

Finalmente, en la investigación de Mucha (2020) presentó como objetivo general el análisis de como la calidad del cuidado se relaciona con la satisfacción; fue realizada bajo el tipo básico, cuantitativo, no experimental, correlacional y su muestra fue de 125 madres. La investigación luego de analizar los resultados se llegó a la conclusión de que la mayoría de las madres sienten un nivel alto de calidad del cuidado, mientras que entre la calidad del cuidado se relaciona de manera positiva y moderada con la satisfacción; mientras que la puntualidad de la atención y el trato humano se relacionan de manera directa y bajo con la satisfacción, asimismo la claridad de la información y los cuidados estandarizados se relacionan de forma positiva y moderada con la satisfacción.

Con relación a la epistemología, se tomó en consideración lo afirmado por Hurtado (2010) citado en Arrieta (2018) en donde el modelo epistemológico positivista está vinculado a un modelo hipotético deductivo rígido en su comprobación con su origen en la práctica planeada y controlada, debido a su finalidad la cual fue la verificación de las hipótesis nacidas de un conocimiento relacionado con las variables, sustentándose en la realidad y no en las suposiciones o elucubraciones subjetivos o idealistas. Este modelo está orientada a engrandecer las situaciones por encima de ciertas ideas, las ciencias empíricas en el centro de los conocimientos dentro de la filosofía, en otras palabras, una doctrina para que sea aceptada como ciencia debe suplantar los acontecimientos por las normas para que tome conocimiento con objetividad las situaciones, asimismo no se aceptan las cosas adelantadamente en la filosofía y la ciencia.

La teoría relacionada con la carga laboral se sostiene en la Teoría del diseño de trabajo equilibrado de Smith y Carayon (2010) en su programa laboral involucra componentes como la persona, los instrumentos y tecnologías, las actividades, el entorno físico y la estructura que al relacionarse pueden dar fruto una carga de estrés, generando efectos tanto positivos como negativos en los profesionales de enfermería (Rivera, 2018)

La carga laboral según el Instituto Nacional de Salud Higiene y Trabajo (INSHT) citado en García (2020) es la agrupación de demandas tanto físicas como mentales a las que están sometidas el personal de salud en todas sus jornadas laborales; sin dejar de tomar en consideración que las variables tanto físicas como mentales son diferentes y su perspectiva debe desarrollarse de manera particular. Asimismo, es considerado como una sucesión de requerimientos tanto fisiológicos como psicológicos que soportan los profesionales de salud durante su jornada laboral; habitualmente, esta determinación se identifica casi totalmente por medio de las actividades tanto físicas como mentales (Orozco et al. 2019). Pero es conocido que todos los días se encargan más tareas o labores pesadas a las maquinarias y novedosos factores de riesgo que pueden estar vinculados con la dificultad de las actividades, la precipitación de la velocidad de las labores y el requerimiento de acoplarse a diversas labores; los elementos que conforman la

carga laboral son: carga física o muscular, carga mental o psicológica, trabajo rotativo y los factores de la organizacionales (Gómez et al. 2019)

La carga laboral del personal de enfermería también puede definirse como las actividades que realiza dicho personal mientras laboral en los diferentes servicios que ofrece un centro de salud (Su'udi et al. 2021) También es definida como el volumen de trabajo que tienen las enfermeras en las diferentes unidades hospitalarias, este volumen corresponde al tiempo necesario para atender pacientes por día (Ariyanti et al. 2019)

La carga laboral de los profesionales de enfermería está relacionada directa o indirectamente con la atención a los pacientes, asimismo son las actividades que realiza dentro un centro de salud y que está cuantificado por el tiempo (Stilos et al. 2020). Asimismo, es el nivel indispensable de habilidades y competencias clínicas elementales necesarias en el desempeño de las actividades y procedimientos diarios del personal de enfermería (Moghadam et al. 2021). Es definida también como el total de minutos que la enfermera necesita para cuidar y atender a un paciente (Gotz et al. 2019). Los conflictos que ocasiona la carga laboral producen altos estados de alerta en el entorno de la salud y conforme con ciertas investigaciones, un enorme grupo de profesionales de la salud como las enfermeras pueden llegar a experimentar estrés que afectarían su desempeño dentro de sus puestos de trabajo (Govindaraju, 2019). Existe estudios donde hacen referencia que la carga laboral del personal de enfermería no se limita a intervenciones de atención directa al paciente, debido a la complejidad de la gestión de la atención (Souza et al. 2019)

Las dimensiones de la carga laboral apropiadas para la presente investigación fueron: carga física, carga mental, trabajo rotativo y factores de la organización. La primera dimensión carga física, está relacionada a una labor que incluye la energía, involucrando la totalidad de actividades y procesos físicos que los profesionales de enfermería deben desarrollar durante su jornada, lo que incluyen riesgos frecuentes, y estas son escasas de las actividades más comunes: trabajo físico, actividad física y postura de trabajo (Pintanela et al. 2019). La segunda dimensión carga mental, consiste a la acción intelectual indispensables

para que los profesionales de enfermería desarrollen su actividad. Cuando se cuenta con enormes volúmenes de información es considerado como un elemento de sobre carga mental o psicológica, estos datos deben ser tratadas en la labor y toda esta indagación debe ser solucionada por una sola enfermera para concluir con sus extenuantes labores (Montoya et al. 2020). La tercera dimensión trabajo rotativo que se refiere a los profesionales de enfermería se turnan para realizar sus labores por la mañana, tarde o noche. La puesta en marcha de este tipo de programa o sistema toma en consideración la rotación. Las jornadas o turnos de trabajo modifican el plazo de tiempo que el profesional de enfermería dedica dormir porque deben cuidar a los pacientes en las noches (Vásquez, 2018). La cuarta dimensión factores de la organización, hace referencia a la colocación de la organización y ordenados de manera formal e informal del sistema de trabajo, son elementos muy relevantes para alcanzar los objetivos de la organización y repercuten en la salud y satisfacción de los participantes (Lolli et al. 2019). Los procesos y acciones se desarrollan dentro de un ambiente organizacional, lo que influye muy fuerte en el nivel de estrés y en el estado de ánimo del personal de enfermería; en virtud a los diversos tipos de conductas, habilidades y vivencias, ciertos profesionales de enfermería tienen muchas posibilidades de padecer algún grado de presión mientras realiza sus labores dentro de sus turnos (Rojas et al. 2019)

La calidad del cuidado se sostiene en la teoría de los cuidados de Kristen M. Swanson del año 1991, establecen la actividad de enfermería como un procedimiento de relación entre las personas y el personal de enfermería; como foco de preocupación de la persona y el cuidado; con ascendencia del psicoanálisis, fenomenología y existencialismo (Garzón et al. 2020)

En cuanto a la calidad del cuidado es una variable que se debe definir o redefinir de acuerdo a la situación en que se desarrolla, por lo tanto, no debe comprenderse como un valor absoluto debido a que, sin exclusión, se exige por un lado el doble sentido de la definición y, por el otro, se procura sujetarlo a la agrupación de valores que convergen dentro de una propuesta teórica o visión establecida, de acuerdo con lo que se desea con la misma. En otras palabras, la calidad del cuidado de enfermería necesita del enfoque médico-sociedad desde

donde se exponen las premisas del trabajo profesional (Morales et al. 2020). El Colegio de Enfermeras del Perú sostiene que la calidad del cuidado es una agrupación de funciones desarrolladas por el personal de enfermería, en el cuidado del paciente, está sostenido en la relación interpersonal, asimismo en el dominio del conocimiento y uso de la tecnología de su trabajo orientados a entender al paciente y continuando con el tratamiento de los pacientes en su centro de salud (Huamani, 2021). La Organización Mundial de la Salud la define como el más elevado nivel profesional, en el cual se presentan niveles adecuados de satisfacción de los pacientes y con pequeño efecto definitivo sobre la salud. No obstante, la calidad no puede apreciarse de forma absoluta, en vista que puede ser tomada tanto como buena o mala, conforme a la práctica de la enfermera (Mucha, 2020)

La calidad del cuidado de enfermería se refiere a la atención que entrega el profesional en base a los requerimientos de la labor y obviamente a los estándares del centro de salud (Tamilselvi, 2019). También es definida como el proceso o actividad que trata de conseguir el más elevado nivel de excelencia en el servicio de atención del paciente (Abd El et al. 2019). Los profesionales de enfermería como cuidadores, conforman el cimiento para la calidad de la atención y la seguridad, y su colaboración y empoderamiento generará un desempeño óptimo y una mayor calidad (Pimenta et al. 2020)

Asimismo, hace referencia a la satisfacción de las necesidades de los pacientes por medio de una atención apropiada y que brinde seguridad, empatía, una comunicación oportuna y apropiada y un comportamiento y conducta respetuosa hacia el paciente (Khademi et al. 2021). Del mismo modo puede considerarse como un predictor muy importante de la satisfacción del paciente con relación a la atención; pero la falta de responsabilidad, autoconciencia, sinceridad y profesionalismo ha repercutido en la calidad del cuidado (Beni et al. 2019). Se puede definir también como la sucesión de particularidades o atributos y actividades con sustento y conceptos teóricos científicos que colaboran en la recuperación de los pacientes por medio del apoyo de los cuidados del profesional de enfermería conforme a las necesidades de cada uno para alcanzar la finalidad anhelada tanto para el profesional como para el paciente (Henderson, 2007 citado en Carrera, 2020)

La calidad del cuidado de enfermería se expone a través de 4 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad. La primera dimensión elementos tangibles la cual se refiere a los componentes externos dentro de los cuales se tienen los equipos, la apariencia de las enfermeras, los artículos empleados en el desarrollo de las prestaciones de salud en el bien de los pacientes y que alcanzar sentir al momento de ser atendidos, además es considerado como un elemento importante para la efectividad en la atención que las enfermeras brindan (Huamani, 2020). La segunda dimensión fiabilidad se refiere a la capacidad de los profesionales de enfermería relacionado con entregar un servicio de forma oportuna y estable, por medio de la conducta del profesional de enfermería si es confiable para conseguir una relación con el paciente y su familia que posibilite aportar a su mejora (Huamani, 2020). La tercera dimensión capacidad de respuesta se refiere a la emoción y vehemencia del profesional de enfermería por colaborar y cooperar con los pacientes y solucionar de manera rápida los problemas o conflictos que posiblemente puedan involucrar su integridad tanto física, como emocional y en algunos casos económica (Huamani, 2020). La cuarta dimensión seguridad hace referencia al desenvolvimiento profesional, con respeto, comunicación, cortesía, actitud, asimismo con la disposición para escuchar atentamente para que de esta manera puedan brindar el mejor soporte a los pacientes (Huamani, 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Para la investigación se empleó el enfoque cuantitativo, debido a que se procesó la información considerando las particularidades medibles y observables de las variables carga laboral y calidad del cuidado, sosteniéndose en las pruebas estadísticas. Según (Ñaupá et al. 2018) este enfoque se identifica por el uso de la medición e interpretación de la variable, el muestreo y el estudio a través de la estadística, con el propósito de dar respuesta y contrastar las hipótesis establecidas en la investigación.

En cuanto al tipo de investigación fue básica, esto debido a la intencionalidad de la investigación consiste en tratar de conseguir una ampliación y a la vez profundizar en el conocimiento que ya se tiene de las variables y que se vincula con la realidad investigada, argumentándose en los conocimientos o teorías científicas que se tienen hasta la actualidad las cuales son estudiadas y utilizadas para mejorar su contenido (Carrasco, 2019)

Con respecto al diseño de la investigación, este fue no experimental, en vista que las variables no sufrirán ninguna manipulación; según Hernández-Sampieri, et al. (2018) sostuvieron que en este tipo de diseño no se genera manipulación intencional y premeditada de las variables, ya que tan solo se limitan a investigar la realidad o acontecimiento dentro del ambiente o contexto en el cual sucede, detallando e investigando la posible vinculación entre las variables, sin que el investigador pueda intervenir en la recopilación de la información.

Mientras que por su alcance la investigación fue descriptiva-correlacional, será descriptiva porque tiene como finalidad conocer las características y atributos de la situación real por medio de la recopilación de la información; y fue correlacional, porque se buscó determinar el grado de relación que una variable tiene con la otra Hernández-Sampieri, et al. (2018)

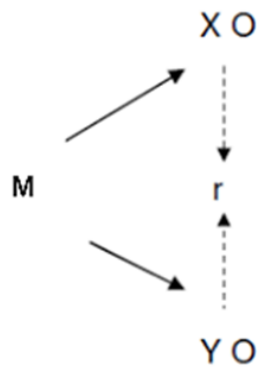


Figura 1. Esquema de diseño

3.2 Variables y operacionalización

Variable: Carga laboral

Definición conceptual

La carga laboral según el Instituto Nacional de Salud Higiene y Trabajo (INSHT) citado en García (2020) es la agrupación de demandas tanto físicas como mentales a las que están sometidas el personal de salud en todas sus jornadas laborales; sin dejar de tomar en consideración que las variables tanto físicas como mentales son diferentes y su perspectiva debe desarrollarse de manera particular.

Definición operacional

La carga laboral también consiste en la cantidad de tiempo que se dedica a la atención de los cuidados a los pacientes, por lo tanto, varía de acuerdo al grado de dependencia del paciente, que involucra horas de atención y el número de pacientes atendidos por cada enfermera (Magalhaes et al. 2019). Las dimensiones de la carga laboral apropiadas para la presente investigación fueron: carga física, carga mental, trabajo rotativo y factores de la organización, con 34 ítems, con una escala polítonica y de nivel ordinal.

Variable: Calidad del cuidado

Definición conceptual

La Organización Mundial de la Salud la define como el más elevado nivel profesional, en el cual se presentan niveles adecuados de satisfacción de los pacientes y con pequeño efecto definitivo sobre la salud. No obstante, la calidad no puede apreciarse de forma absoluta, en vista que puede ser tomada tanto como buena o mala, conforme a la práctica de la enfermera (Mucha, 2020)

Definición operacional

Es un predictor muy importante de la satisfacción del paciente con relación a la atención; pero la falta de responsabilidad, autoconciencia, sinceridad y profesionalismo ha repercutido en la calidad del cuidado (Beni et al. 2019) se divide en 4 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, con 18 ítems, con una escala polítomica y de nivel ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población es definida como el total de personas, objetos, acontecimientos, hechos, entre otros que se encuentran dentro del contexto o espacio de la investigación (Niño, 2019); por consiguiente, la población de la presente investigación estará constituida por 50 enfermeras del servicio de Neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión.

Criterios de inclusión

- Personal de enfermería del servicio de Neonatología del hospital.

Criterios de exclusión

- Personal médico del servicio de Neonatología del hospital.
- Personal de salud de los demás servicios del hospital.
- Personal administrativo, mantenimiento y de seguridad.
- Familiares del neonato atendido en el servicio de Neonatología del hospital.

La muestra: corresponde al subconjunto de la población, este grupo también está establecido en base a sus características (Niño, 2019). Sobre la base de 50 enfermeras se estableció la muestra, se considerará a todo el grupo, en este sentido López (1998) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Muestreo: fue no probabilístico e intencional, este proceso consiste en que la selección de la muestra se basó en el criterio o juicio del investigador (Niño 2019).

La unidad de análisis: son todas las enfermeras del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se empleo fue la encuesta, la cual consiste en reunir información realizando preguntas a los participantes, con alternativas de respuesta (Hernández et al. 2018)

Para realizar la encuesta se necesita un instrumento conocido como cuestionario, el cual es un documento físico que agrupa una serie de preguntas con una escala de respuestas (Niño, 2019), cuando se desarrollaba de manera presencial o como en la actualidad que se desarrolla por medio del formulario Google, este proceso permitirá no interrumpir las labores de las enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión, en este caso se aplicó de forma presencial. Los instrumentos se observan en el (*ver anexo 3*).

La validez consiste en el grado en que un cuestionario realmente medirá la variable que la investigación desea medir (Hernández et al. 2018). Para la investigación se empleará la validez del contenido la cual consiste en el grado en que el cuestionario reflejará un dominio característico de contenido de la variable a medir (Hernández et al. 2018). Para establecer la validez del cuestionario, este será sometido a la consideración de un grupo de expertos a través del juicio de expertos. Este método consiste en la evaluación de las preguntas por expertos en cuanto a su claridad, pertinencia y relevancia

(Hernández et al. 2018). Los expertos sostuvieron que los instrumentos son aplicables (*ver anexo 4*).

La confiabilidad consiste en el grado en que un cuestionario produce resultados sólidos y consecuentes (Hernández et al. 2018) Este proceso se podrá medir por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach, el que se obtuvo luego de realizar la prueba piloto de las enfermeras del servicio de neonatología, población con características similares a la muestra de la investigación. Los resultados de las pruebas de confiabilidad para los cuestionarios fueron de 0.798 para la carga laboral con 34 elementos y de 0.829 para la calidad del cuidado con 18 elementos, por tal motivo, se puede afirmar que los instrumentos presentan un grado de confiabilidad adecuado (*ver anexo 5*).

3.5 Procedimientos

Para la recopilación de la información dentro del servicio de neonatología, se solicitó la carta de autorización emitida por la Universidad César Vallejo, luego que sea aceptada se procedió a realizar la encuesta a las enfermeras de dicho servicio, los resultados fueron registrados en una base de datos de Excel, para luego importarla al programa estadístico SPSS 25.0.

3.6 Método de análisis de datos

En esta investigación los datos que se obtuvieron, fueron procesados mediante el software SPSS 25.0 para analizar y soporte de los cálculos, análisis de estadísticas y poder probar la hipótesis planteada generando gráficas y tablas de resultados.

3.7 Aspectos éticos

La investigación respeta y acata los criterios determinados en la Guía de elaboración de investigaciones de la universidad con respecto a investigaciones cuantitativas, por este motivo se evidencian la autenticidad de la información con respecto a la propiedad intelectual y privacidad del personal que participara en la encuesta.

Por esta razón se utilizó el consentimiento informado para el personal de enfermería que será por voluntad propia, sin presiones de ningún tipo, a ser respondida con la honestidad y responsabilidad que es una característica de este personal (*ver anexo 7*).

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable carga laboral y sus dimensiones

Niveles	V1		D1		D2		D3		D4	
	Carga laboral		Carga física		Carga mental		Trabajo rotativo		Factores de la organización	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	8.0	14	28.0	12	24.0	17	34.0	6	12.0
Medio	30	60.0	24	48.0	14	28.0	19	38.0	28	56.0
Alto	16	32.0	12	24.0	24	48.0	14	28.0	16	32.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

De acuerdo a tabla 1, se aprecia que los resultados de la opinión de las 50 enfermeras del hospital Daniel Alcides Carrión, indica que la variable carga laboral está en un nivel medio con un 60%, mientras que un 32% indica estar en un nivel alto y solo un 8% un nivel bajo, asimismo se observa los resultados de la dimensión carga física que está en un nivel medio con un 48%, un 28% indica estar en un nivel bajo y el otro 24% indica estar en un nivel alto, por otro lado los resultados de la dimensión carga mental se encuentra con 48% en un nivel alto, un 28% indica estar en un nivel medio y un 24% en un nivel bajo, asimismo los resultados de la dimensión trabajo rotativo se evidencia que un 38% está en un nivel medio, el 34% con un nivel bajo y un 28% con un nivel alto y finalizando con los resultados de la dimensión factores de organización se encuentra en un nivel medio con un 56%, un 32% con un nivel alto y un 12% en un nivel bajo, en otras palabras, aproximadamente más de la mitad de las enfermeras sostuvieron que la variable y sus dimensiones se encuentran en proceso de realización; con respecto a la carga física, aún deben mejorarse la postura, el desplazamiento, el esfuerzo muscular y la atención de las enfermeras. Con relación a la carga mental se deben mejorar los descansos, el ritmo de trabajo, la rotación de los turnos y la estabilidad de estos. Sobre el trabajo rotativo se debe optimizar los horarios de refrigerio para que sea el adecuado, la evaluación permanente de la salud de las enfermeras, respetar el ciclo del sueño o descanso y mejorar las tareas. Por último, con relación a los

factores de la organización se debe mejorar la preparación de las labores, la iniciativa de las enfermeras, la elaboración de los informes y la respaldar las decisiones de las enfermeras.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de la variable calidad del cuidado y sus dimensiones

Niveles	V2		D1		D2		D3		D4	
	Calidad del cuidado		Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	24	48.0	18	36.0	22	44.0	34	68.0	20	40.0
Regular	18	36.0	26	52.0	24	48.0	6	12.0	22	44.0
Bueno	8	16.0	6	12.0	4	8.0	10	20.0	8	16.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

De acuerdo a la tabla 2, se aprecia que los resultados de la opinión de las 50 enfermeras del hospital Daniel Alcides Carrión, indica que la variable calidad del cuidado está en un nivel malo en un 48%, mientras que un 36% indica estar en un nivel regular y solo un 16% un nivel bueno, asimismo se observa los resultados de la dimensión elementos tangibles que está en un nivel regular con un 52%, un 36% indica estar en un nivel malo y el otro 12% indica estar en un nivel bueno, por otro lado los resultados de la dimensión fiabilidad se encuentra con 48% en un nivel regular, un 44% indica estar en un nivel malo y un 8% en un nivel bueno, asimismo los resultados de la dimensión capacidad de respuesta se evidencia que un 68% está en un nivel malo, el 20% con un nivel bueno y un 12% con un nivel regular y finalizando con los resultados la dimensión seguridad se encuentra en un nivel regular con un 44%, un 40% con un nivel malo y un 16% en un nivel bueno; en otras palabras, aproximadamente más de la mitad de las enfermeras sostuvieron que la variable y sus dimensiones se encuentran en proceso de realización; con respecto a los elementos tangibles se debe mejorar la infraestructura, equipos e instrumentos y la agilización de los tramites. Con relación a la fiabilidad debe ofrecerse a las enfermeras la continuidad laboral, el respeto, la claridad en sus funciones y la tolerancia. En cuanto a la capacidad de respuesta se debe ampliar la disposición de las enfermeras, su tiempo para atender, permitir que esta sea personalizada y ser empáticos con la labor que realizan las enfermeras. Finalmente,

la seguridad debe ser mejorada a través de los procedimientos, la atención, el manejo y la rapidez en el servicio.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

Hg: La carga laboral se relaciona significativamente con la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.

Tabla 3

Correlación entre la carga laboral y calidad del cuidado.

			Carga laboral	Calidad del cuidado
Rho de Spearman	Carga laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad del cuidado	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.05$, se acepta la hipótesis planteada, es decir que hay una relación altamente significativa entre las variables carga laboral y calidad del cuidado. Igualmente, el coeficiente Rho $\rho = 0.753$ el cual determina que la relación es positiva fuerte

Hipótesis específica 1

H1: La carga laboral se relaciona significativamente con los elementos tangibles del servicio de Neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.

Tabla 4

Correlación entre la carga laboral y elementos tangibles

			Carga laboral	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada para contrastar la hipótesis específica 1 planteada. Se observa que $p_{\text{valor}} = 0.000 < 0.05$, se acepta la hipótesis planteada, es decir que hay una relación altamente significativa entre la variable carga laboral y la dimensión elemento tangible. Igualmente, el coeficiente Rho $\rho = 0.539$ el cual determina que la relación es positiva moderada.

Hipótesis específica 2

H2: La carga laboral se relaciona significativamente con la fiabilidad del profesional de enfermería del servicio de Neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.

Tabla 5

Correlación entre carga laboral y fiabilidad.

		Carga laboral	Fiabilidad
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,555**
		N	50
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,555**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada para contrastar la hipótesis específica 2 planteada. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.05$, se acepta la hipótesis planteada, es decir que hay una relación altamente significativa entre la variable carga laboral y la dimensión fiabilidad. Igualmente, el coeficiente Rho $\rho = 0.555$ el cual determina que la relación es positiva moderada.

Hipótesis específica 3

H3: La carga laboral se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta del profesional de enfermería del servicio de Neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.

Tabla 6

Correlación entre carga laboral y capacidad de respuesta.

			Carga laboral	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,916**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,916**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada para contrastar la hipótesis específica 3 planteada. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.05$, se acepta la hipótesis planteada, es decir que hay una relación altamente significativa entre la variable carga laboral y la dimensión capacidad de respuesta. Igualmente, el coeficiente Rho $\rho = 0.916$ el cual determina que la relación es positiva muy fuerte.

Hipótesis específica 4

H4: La carga laboral se relaciona significativamente con la seguridad del profesional de enfermería del servicio de Neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.

Tabla 7

Correlación entre carga laboral y seguridad.

		Carga laboral	Seguridad
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,721**
		N	50
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,721**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada para contrastar la hipótesis específica 4 planteada. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.05$, se acepta la hipótesis planteada, es decir que hay una relación altamente significativa entre la variable carga laboral y la dimensión seguridad. Igualmente, el coeficiente Rho $\rho = 0.721$ el cual determina que la relación es positiva fuerte.

V. DISCUSIÓN

El resultado que se obtuvo en la investigación donde las variables en estudio fueron carga laboral y calidad del cuidado, para ello se utilizó herramientas físicas como los 2 cuestionarios (encuestas) que fueron aplicados a 50 enfermeras del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión, teniendo como evidencia la aceptación y aprobación de la institución de salud para la ejecución de la investigación que trata de la relación entre carga laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería del servicio de neonatología de dicho hospital.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre carga laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería dando como evidencia estadística la relación entre la carga laboral y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión en el año 2021 ($r = .753$; sig. $.000 < 0.05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada, es decir que hay una relación altamente significativa entre las variables carga laboral y calidad del cuidado. Igualmente, el coeficiente Rho $\rho = 0.753$ el cual determina que la relación es positiva fuerte, así mismo es significativo con un sig. menor a 0.01. De esta forma el profesional de enfermería del servicio de neonatología indica que la variable carga laboral está en un nivel medio con un 60%, mientras que un 32% indica estar en un nivel alto y solo un 8% un nivel bajo esto quiere decir más de la mitad de las enfermeras del servicio de neonatología sostuvieron que la variable y sus dimensiones se encuentran en proceso de realización; con respecto a la carga física, aún deben mejorarse la postura, el desplazamiento, el esfuerzo muscular y la atención de las enfermeras. Con relación a la carga mental se deben mejorar los descansos, el ritmo de trabajo, la rotación de los turnos y la estabilidad de estos. Sobre el trabajo rotativo se debe optimizar los horarios de refrigerio para que sea el adecuado, la iniciativa de las enfermeras, la elaboración de los informes y la respaldar las decisiones de las enfermeras esto se apoya en la teoría del diseño de trabajo equilibrado de Smith y Carayon (2010) donde involucra componentes como la persona, los instrumentos y tecnologías, las actividades, el entorno físico y la estructura que al relacionarse pueden dar fruto a una carga de estrés, generando efectos tanto positivos como

negativos en los profesionales de enfermería, de la misma manera la variable calidad del cuidado indica estar en un nivel malo en un 48%, mientras que un 36% indica estar en un nivel regular y solo un 16% un nivel bueno, esto quiere decir que más de la mitad de las enfermeras sostuvieron que la variable y sus dimensiones se encuentran en proceso de realización; con respecto a los elementos tangibles se debe mejorar la infraestructura, equipos e instrumentos y la agilización de los trámites. Con relación a la fiabilidad debe ofrecerse a las enfermeras la continuidad laboral, el respeto, la claridad en sus funciones y la tolerancia. En cuanto a la capacidad de respuesta se debe ampliar la disposición de las enfermeras, su tiempo para atender, permitir que esta sea personalizada y ser empáticos con la labor que realizan las enfermeras. Finalmente, la seguridad debe ser mejorada a través de los procedimientos, la atención, el manejo y la rapidez en el servicio, esto se apoya de la teoría de los cuidados de Kristen M. Swanson del año 1991, establecen la actividad de enfermería como un procedimiento de relación entre las personas y el personal de enfermería; como foco de preocupación de la persona y el cuidado que brinda el profesional de enfermería.

Por otro lado de acuerdo con Su'udi et al. (2021) la carga laboral del personal de enfermería es definida como las actividades que llevan a cabo dicho personal mientras laboran en los diferentes servicios que ofrece un centro de salud; del mismo modo, estas actividades deben realizarse con el cuidado respectivo y con calidad, por ello esta es definida por Huamani (2021) tomando como base la definición del Colegio de Enfermeras del Perú el cual sostiene que es una agrupación de funciones desarrolladas por el personal de enfermería, en el cuidado del paciente, está sostenido en la relación interpersonal, asimismo en el dominio del conocimiento y uso de la tecnología de su trabajo orientados a entender al paciente y continuando con el tratamiento de los pacientes en su centro de salud. Asimismo, es corroborada por la investigación de Santiago et al. (2020) en donde la calidad del cuidado por parte de los profesionales de enfermería depende sustancialmente de la edad y del nivel académico, lo que necesita de una atención especial de todos los participantes que están involucrados, principalmente porque un proceso dinámico que es muy difícil de abordar de manera general por todas las

áreas del hospital y jornadas que la constituyen, principalmente por los diversos componentes que pueden favorecer o dificultar estos procesos. Igualmente, en la investigación de Ruiz et al. (2020) en donde sostuvieron que los pacientes sienten satisfacción por la calidad del cuidado realizado por los profesionales de enfermería, asimismo la mitad de los pacientes indicaron estar satisfechos con la apariencia de los profesionales de enfermería, y menos de la mitad sobre la confianza o seguridad estos profesionales proyectan. Finalmente, en la investigación de Huamani (2021) los pacientes consideraron que la calidad del cuidador fue deficiente, por otro lado, existe relación positiva y débilmente entre la calidad del cuidador y la satisfacción del paciente, asimismo, no existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción, igualmente entre la fiabilidad y la satisfacción se presentó una relación positiva y débil; la capacidad de respuesta también se relacionó de manera positiva y débil con la satisfacción; entre la seguridad y empatía no existe relación con la satisfacción del paciente.

Del mismo modo, se pudo demostrar que existe relación entre la carga laboral y los elementos tangibles del Hospital Daniel Alcides Carrión en el año 2021 ($r = .539$; sig. $.000 < 0.05$), se acepta la hipótesis planteada, es decir que hay una relación altamente significativa entre la variable carga laboral y la dimensión elemento tangible. Igualmente, el coeficiente Rho $\rho = 0.539$ el cual determina que la relación es positiva moderada. En cuanto a los elementos tangibles, Huamani (2021) indicó que este se refiere a los componentes externos dentro de los cuales se tienen los equipos, la apariencia de las enfermeras, los artículos empleados en el desarrollo de las prestaciones de salud en el bien de los pacientes y que alcanzar sentir al momento de ser atendidos, además es considerado como un elemento importante para la efectividad en la atención que las enfermeras brindan. La investigación de Palacio y Villegas (2021) corroboran la afirmación en vista que las diversas atenciones a los pacientes presentan una serie de hechos negativos, que repercuten finalmente en la atención y muestran cual es el nivel de calidad percibida por los pacientes sobre la calidad del cuidado por partes del personal de enfermería; por ello la importancia de medir de manera juiciosa los hechos negativos y estudiar sus causas con el propósito de hacer las correcciones a través de medidas o políticas que produzcan un impacto real en la reducción de las

eventos negativos. Igualmente, el estudio de Cofre (2021) sostuvo que la calidad del cuidado del personal de enfermería era baja, así mismo se estableció que el estrés laboral se relacionó de manera positiva y débilmente con la calidad del cuidador, asimismo existe relación positiva entre el estrés laboral con la dedicación y las capacidades en el cuidado.

De la misma manera, se logró demostrar que entre la carga laboral se relaciona con la fiabilidad del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión en el año 2021 ($r = .555$; sig. $.000 < 0.05$), se acepta la hipótesis planteada, es decir que hay una relación altamente significativa entre la variable carga laboral y la dimensión fiabilidad. Igualmente, el coeficiente $Rho \rho = 0.555$ el cual determina que la relación es positiva moderada. Huamani (2021) indicó que este elemento se refiere a la capacidad de los profesionales de enfermería relacionado con entregar un servicio de forma oportuna y estable, por medio de la conducta del profesional de enfermería si es confiable para conseguir una relación con el paciente y su familia que posibilite aportar a su mejora. Esta afirmación es corroborada en la investigación de García et al. (2021) en donde la carga laboral está relacionada con las largas jornadas laborales que muestran consecuencias sociales, como realizar turnos como por ejemplo fijos o nocturnos alteran considerablemente la vida familiar o privada de la enfermera; asimismo estos turnos laborales complican el desarrollo de actividades fuera del trabajo y sus relaciones sociales. Igualmente, con la investigación de Acosta et al. (2020) los que señalaron que la enfermera de acuerdo al turno, tiene una mayor carga laboral en los turnos de tarde y noche, lo que está evidenciado en las tareas relacionadas con el cuidado y la gestión administrativa que necesariamente tienen que desarrollar en esos turnos; asimismo, se evidencian deficiencias en la planificación de sus labores porque toman en consideración la cantidad de pacientes, la complejidad de su cuidado y los turnos de trabajo.

Igualmente se demostró que la carga laboral se relaciona con la capacidad de respuesta de las enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión en el año 2021 ($r = .916$; sig. $.000 < 0.05$), se acepta la hipótesis planteada, es decir que hay una relación altamente significativa entre la variable carga laboral y la dimensión capacidad de respuesta. Igualmente, el coeficiente $Rho \rho = 0.916$ el cual determina

que la relación es positiva muy fuerte. La capacidad de respuesta es definida por Huamani (2021) como la emoción y vehemencia del profesional de enfermería por colaborar y cooperar con los pacientes y solucionar de manera rápida los problemas o conflictos que posiblemente puedan involucrar su integridad tanto física, como emocional y en algunos casos económica. Los resultados fueron corroborados en la investigación de Morales (2021) en donde se sostiene que los profesionales consideraron que tenían un nivel medio de carga laboral en sus áreas de trabajo, asimismo se demostró que la carga laboral se relaciona de manera inversa y alta con la comunicación organizacional; por otro lado la carga laboral física y la ausencia de factores de la organización se relacionaban de manera inversa y alta con la comunicación organizacional, mientras que la carga laboral mental y el trabajo rotativo se relacionaban de manera inversa pero moderada con la comunicación organizacional. Asimismo, Zapana (2021) en donde la carga laboral y las relaciones interpersonales existe relación directa; asimismo se identificó que la carga tanto física como mental se relacionan directamente con las relaciones interpersonales. Por último, el estudio de Mucha (2020) indicó que la mayoría de las madres sienten un nivel alto de calidad del cuidado, mientras que entre la calidad del cuidado se relaciona de manera positiva y moderada con la satisfacción; mientras que la puntualidad de la atención y el trato humano se relacionan de manera directa y bajo con la satisfacción, asimismo la claridad de la información y los cuidados estandarizados se relacionan de forma positiva y moderada con la satisfacción.

Finalmente, se logró demostrar que existe relación entre la carga laboral y la seguridad del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión en el año 2021 ($r = .721$; sig. $.000 < 0.05$), se acepta la hipótesis planteada, es decir que hay una relación altamente significativa entre la variable carga laboral y la dimensión seguridad. Igualmente, el coeficiente Rho $\rho = 0.721$ el cual determina que la relación es positiva fuerte. La seguridad de acuerdo con Huamani (2021) hace referencia al desenvolvimiento profesional, con respeto, comunicación, cortesía, actitud, asimismo con la disposición para escuchar atentamente para que de esta manera puedan brindar el mejor soporte a los pacientes. Esta afirmación es corroborada en la investigación de García y Carrión (2018) en donde personal de

enfermería desarrollan generalmente horas extras presentan estrés moderado, mientras que el 26.9% tienen un estrés severo; la carga laboral estaba relacionada con las horas de trabajo ya que la mayoría de las enfermeras ingresaban a su hora pero salían pasada su hora de salida, por lo que realizaban horas extras que no eran remuneradas, desarrollan sus tareas de manera rotativa, son multifuncionales, presentan un alto grado de fatiga que es poco frecuente en sus turnos de trabajo. Asimismo, el estudio de García (2020) indicó que las enfermeras consideraron tener una carga laboral muy alta, por otro lado, se demostró que entre la carga laboral y las relaciones interpersonales existen diferencias importantes lo que demuestra que entre las variables sujetas de estudio existe una relación inversa, quiere decir que a mayor carga laboral menores relaciones interpersonales tendrán las enfermeras.

En lo que respecta las fortalezas de la presente investigación que al ser una investigación descriptiva tal como afirma Hernández-Sampieri, et al. (2018) será descriptiva porque tiene como finalidad conocer las características y atributos de la situación real por medio de la recopilación de la información. Además, al ser de tipo cuantitativa tal como lo menciona (Ñaupá et al. 2018) debido a que se procesó la información considerando las particularidades medibles y observables de las variables carga laboral y calidad del cuidado, sosteniéndose en las pruebas estadísticas.

Las debilidades que presenta el estudio es por ser cuantitativa como lo menciona (Ñaupá et al. 2018), ya podría no tener el impacto deseado si hay errores en el análisis. Además, en muchas ocasiones, la información recolectada durante la aplicación del instrumento puede estar incompleta o puede ser difícil de recolectar sobre todo si es información personal, es por ello que se tuvo que hacer un estricto seguimiento a los participantes.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Los resultados permiten concluir con la determinación de una relación directa, fuerte y significativa ($r = .753$; sig. $.000 < 0.05$) entre la carga laboral y la calidad del cuidado de las enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión. En consecuencia, mejorando la carga laboral en las enfermeras mejorara la calidad del cuidado en los pacientes.

Segunda: Los resultados permiten concluir con la determinación de una relación directa, moderada y significativa ($r = .539$; sig. $.000 < 0.05$) entre la carga laboral y los elementos tangibles de las enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión. En consecuencia, mejorando la carga laboral en las enfermeras mejoraran los elementos tangibles del hospital.

Tercera: Los resultados permiten concluir con la determinación de una relación directa, moderada y significativa ($r = .555$; sig. $.000 < 0.05$) entre la carga laboral y la fiabilidad de las enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión. En consecuencia, mejorando la carga laboral en las enfermeras mejorara su fiabilidad bajo la percepción de los pacientes.

Cuarta: Los resultados permiten concluir con la determinación de una relación directa, muy fuerte y significativa ($r = .916$; sig. $.000 < 0.05$) entre la carga laboral y la capacidad de respuesta de las enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión. En consecuencia, mejorando la carga laboral en las enfermeras mejorara su capacidad de respuesta bajo la percepción de los pacientes.

Quinto: Los resultados permiten concluir con la determinación de una relación directa, fuerte y significativa ($r = .721$; sig. $.000 < 0.05$) entre la carga laboral y la seguridad de las enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión. En consecuencia, mejorando la carga laboral en las enfermeras mejorara su seguridad bajo la percepción de los padres de los pacientes.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la dirección del Hospital Daniel Alcides Carrión, desarrollar la eficiente distribución de la carga laboral en las enfermeras, reduciendo la carga tanto física como mental, asimismo estableciendo el trabajo rotativo de manera equitativa y mejorar los factores de la organización con el propósito de mejorar la calidad del cuidado de los pacientes, por medio de la mejora de los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad de las enfermeras y que esta sea percibida de manera apropiado por los pacientes.

Segunda: Se recomienda a la dirección del Hospital Daniel Alcides Carrión, desarrollar la eficiente distribución de la carga física en las enfermeras, que permite la mejora de su postura, un adecuado desplazamiento, menor esfuerzo muscular y mayor atención a los pacientes; para ello se deben mejorar ciertos elementos tangibles como la infraestructura, la limpieza de los ambientes de trabajo, la indumentaria adecuada para su desempeño y permitirá la agilización de la atención.

Tercera: Se recomienda a la dirección del Hospital Daniel Alcides Carrión, desarrollar la eficiente distribución de la carga mental en las enfermeras, que permite mejorar las pautas, el ritmo de trabajo, los turnos rotativos y la estabilidad del turno de trabajo con la finalidad de mejorar la fiabilidad del personal a través de la continuidad de las enfermeras, el respeto hacia el paciente y familiares, la claridad en sus respuestas y recomendaciones y la tolerancia en la atención.

Cuarta: Se recomienda a la dirección del Hospital Daniel Alcides Carrión, desarrollar la eficiente distribución del trabajo rotativo en las enfermeras, para mejorar los horarios de refrigerio, permita también la evaluación de su salud, se respete el descanso necesario para optimizar sus labores y puedan realizar sus tareas de manera adecuada con la finalidad de mejorar la capacidad de respuesta de las enfermeras por medio de la disposición para responder las consultas de los pacientes y familiares, que se dé un tiempo de atención de calidad así como individualizada y que sean empáticos con las necesidades de los pacientes.

Quinta: Se recomienda a la dirección del Hospital Daniel Alcides Carrión, evaluar los factores de la organización, para mejorar la preparación de los procesos de atención, permitir la iniciativa de las enfermeras para mejorar estos procesos, capacitar en la elaboración de los informes y participen en la toma de las decisiones que permitan mejorar los procesos de atención con el propósito de mejorar la seguridad por medio de la mejora de los procedimientos, la atención a los pacientes, el manejo eficiente de los conflictos y la rapidez de respuesta ante una emergencia.

REFERENCIAS

- Abd El-Hamid, A., Abd El-Wahab, E. & Aly, S. (2019). The Relationship between the Nursing Work Load and the Quality of Nursing Care at a Selected Hospital in Menofya Governorate. *Med. J. Cairo Univ*, 87(7), 4397-4403.
- Acosta-Romo, M. y Maya-Pantoja, G. (2020). Competencias clínicas y carga laboral de enfermería en Unidades de Cuidado Intensivo Adultos. *Revista Ciencia y Cuidado*, 17(2), 22-32. doi:<https://doi.org/10.22463/17949831.1698>
- Aiken, L., Sloane, D., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*, 1-8.
- Ariyanti, S., Emaliyawati, E. & Mirwanti, R. (2019). Emergency Nurses' Perceptions of Supportive Behaviors and Burdens in Providing End-Of-Life Care. *JNC*, 2(1), 65-71. Obtenido de <http://journal.unpad.ac.id/jnc/article/view/19023>
- Arrieta, A. (2018). Factores del comportamiento del emprendedor social en fundaciones sin fines de lucro en Colombia. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 6(12), 187-199. Obtenido de <https://ojs.asfacop.org.co/index.php/asfacop/article/view/112>
- Barahona, J. (09 de 04 de 2020). *Sobrecarga laboral en Unidades de Salud*. Obtenido de <https://www.laprensagrafica.com/elsalvador/Sobrecarga-laboral-en-Unidades-de-Salud-20200408-0257.html>
- Beni, K., Dewanti, N., Yanriaturi, I., Prakosa, M. & Purwansa, S. (2019). Spiritual Intelligence Roles to Improve the Quality of Nursing Care: A Systematic Review. *Jurnal Ners*, 14(3), 93-97.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrera, F. (2020). *Factores Sociolaborales y Calidad del Cuidado de Enfermería en los Hospitales de Nivel III MINSA Y ESSALUD, 2019*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Cassiani, S., Munar, E., Umpiérrez, A., Peduzzi, M. y Lejía, C. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en

- tiempos de la pandemia de Covid-19. *Revista Panamericana de Salud Pública*(44), 1-2.
- Cofre, I. (2021). *Estrés laboral por pandemia y calidad del cuidado de enfermería en pacientes con covid 19 en un hospital de Guayaquil, 2021*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- El Mostrador. (07 de 04 de 2021). "No somos máquinas, somos personas": enfermeras acusan extensión de jornada laboral por adelanto de toque de queda. Obtenido de <https://www.elmostrador.cl/dia/2021/04/07/no-somos-maquinas-somos-personas-enfermeras-acusan-extension-de-jornada-laboral-por-adelanto-de-toque-de-queda/>
- Gallardo, L. (2021). *Gestión de recursos humanos y sobre carga laboral en el personal de enfermería de un Hospital Nacional de Lima, 2021*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- García, G. (2020). *Carga laboral y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho 2019*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- García, L. y Carrión, K. (2018). Carga laboral y nivel de estrés del personal de enfermería en León, Nicaragua. *Revista Española de Enfermería de Salud Mental*(6), 42-50. doi:<http://doi.org/10.35761/reesme.2018.6.06>
- García, L., Oviedo, D., Carrión, K. y Reyes, K. (2021). Relación entre situación familiar y carga laboral del personal de enfermería de atención primaria en León, Nicaragua. *Relación entre situación familiar y carga laboral del personal de enfermería de atención primaria en León, Nicaragua*(14), 30-38. doi:<http://doi.org/1035761/reesme.2021.14.05>
- Gómez, V., Perilla-Toro, L. y Hermosa, A. (2019). Riesgos para la salud de profesores universitarios derivados de factores psicosociales laborales. *Universitas Psychologica*, 18(3), 1-15. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-3.rspu>
- Gotz, A., Kroner, A., Jenewein, J. & Spirig, R. (2019). Evaluation of the adherence of distress screening with the distress thermometer in cancer patients 4 years after implementation. *Supportive Care in Cancer*(27), 2799-2807. doi:<https://doi.org/10.1007/s00520-018-4579-1>

- Govindaraju, N. (2019). The impact of job stress, workload and long working hours on the job satisfaction of government doctors at tamil nadu. *J Manager Publications*, 14(1), 25-32. doi:<https://doi.org/10.26634/jmgt.14.1.15207>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Editorial McGraw-Hill.
- Huamani, A. (2021). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Karaca, A. & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 535-545.
- Khademi, E., Abdi, M., Saeidi, M., Piri, S. & Mohammadian, R. (2021). Emotional Intelligence and Quality of Nursing Care: A Need for Continuous Professional Development. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 26, 361-367.
- Lolli, L., Batterham, A., Hawkins, R., Kelly, D., Strudwick, A., Thorpe, R., Gregson, W. & Atkinson, G. (2019). The acute-to-chronic workload ratio: An inaccurate scaling index for an unnecessary normalisation process? *Health and Social Care Institute*, 1-9.
- Magalhaes, A., Kreling, A., Chaves, E., Pasin, S. & Castilho, B. (2019). Medication administration – nursing workload and patient safety in clinical wards. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(1), 183-189. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0618>
- Manrique-Abril, F., Macia-Soler, M., Herrera-Amaya, G., Cifuentes-Rodriguez, J. & González-Chorda, V. (2021). Quality of Nursing Care Questionnaire (CUCACE): Validity and reliability in Colombia. *Rev. Salud Pública*, 23(4), 1-6.
- Moghadam, K., Chehrzad, M., Masouleh, S., Maleki, M., Mardani, A., Atharyan, S. & Harding, C. (2021). Nursing physical workload and mental workload in intensive care units: Are they related? *Nursing Open*, 8(4), 1625-1633. doi:<https://doi.org/10.1002/nop2.785>

- Montoya-Torres, J., Robayo-Barrios, D. y Monroy-Caicedo, S. (2020). Evaluación de la fatiga laboral en conductores de la cooperativa de transporte del Municipio de Planadas. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(1), 143-151. doi:<https://doi.org/10.25214/27114406.1006>
- Morales, B. y Palencia, J. (2020). Reflexiones del cuidado enfermero en tiempos de Covid-19. *Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 5(3), 71-78.
- Morales, O. (2021). *Carga laboral y comunicación organizacional en Tecnólogos médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima - 2021*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Mucha, K. (2020). *Calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción al control de CRED de las madres de niños menores de 5 años en un centro de salud del MINSA 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación. Diseño, ejecución e informe* (2a. ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis* (5a. ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Organización Panamericana de la Salud. (03 de 06 de 2020). *Analizan los desafíos en recursos humanos en salud en el contexto de la pandemia*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/3-6-2020-analizan-desafios-recursos-humanos-salud-contexto-pandemia>
- Orozco-Vásquez, M., Zuluaga-Ramírez, Y. y Pulido-Bello, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), 1-16. doi:<https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>
- Palacio, A. y Villegas, C. (2021). *Lesiones por presión un reto para la calidad del cuidado de enfermería*. (Tesis de maestría), Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín.
- Pimenta, O., Ferreira, M., Ferreira, P., De Lima, L., Novatzki, E. & Almeida, J. (2020). Quality of nursing care: contributions from expert nurses in medical-surgical nursing. *Rev Rene*(21), 1-9.

- Pintanela, D., Pereira, L., Cardia, E., Tomaschewski, J., Devos, E. y Salomao, L. (2019). Workloads and burnout of nursing workers. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(6), 1435-1441. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0659>
- Ramírez, M., Ocampo, K., Ortega, D. y Erazo, N. (2020). Identificación de la carga laboral y su relación con la percepción de salud en cuidadores de la zona 9 del Ecuador. *Revista Psicología UNEMI*, 4(6), 64-74.
- Rojas-Valverde, D., Olcina, G., Gutierrez-Vargas, R. & Crowe, J. (2019). Heat Strain, External Workload, and Chronic Kidney Disease in Tropical Settings: Are Endurance Athletes Exposed? *Front. Physiol*(10), 1-4.
- Ruiz-Centeno, J., Tamariz-López, M., Méndez-González, L., Torre-Hernández, L. y Duran-Bacilio, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*(14), 1-9. doi:<http://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Salazar, E. (17 de 02 de 2021). *Miedo, agotamiento e indignación golpean al personal de salud*. Obtenido de <https://ojo-publico.com/2490/miedo-agotamiento-e-indignacion-cercan-al-personal-de-salud>
- Santiago, A., Jiménez, E., Pérez, M. y Hernández, A. (2020). Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y enfermería*, 26(26), 1-14. doi:<http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
- Souza, P., Cucolo, D. & Perroca, M. (2019). Nursing workload: influence of indirect care interventions. *Revista da Escola de Enfermagem*(53), 1-7. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/S1980-220X2018006503440>
- Stilos, K., Long, A. & Cretu, E. (2020). GRASP Workload Nursing Measurement System. *Reveu Canadiennne de Soins Infirmiers en Oncologie*, 30(4), 317-320. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7597776/pdf/conj-30-4-317.pdf>
- Su'udi, A., Ro, A., Sumiatin, T., Tri, W., Dewi, T. & Nugraheni, W. (2021). Relation between Workload and Level of Complaints in the Musculoskeletal System through Nordic Body Map (NBM) on E.R. Nurses. *Indian Journal of*

Forensic Medicine & Toxicology, 15(3), 4309-4315. Obtenido de <https://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=09739122&AN=151826728&h=ZaEnyQGWQ8Ho2TNZNSgsMGZcBirWe48Bu%2fENMYikt80tV3HhSLmedsUr7OOfLVwMiq1dqMB3AUVYO8CGgSOEnw%3d%3d&crl=f&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=>

- Tamilselvi, A. (2019). A study to measure the quality of nursing care in a medical ward at selected hospital. *International Journal of Science and Research*, 8(11), 1896-1898.
- Valderrama, L. y Rojas, J. (2019). Enfermería eje central de la seguridad del paciente: desde los indicadores de calidad del cuidado. *Revista Cultura del Cuidado Enfermería*, 16(2), 19-31.
- Vázquez, O. (2018). *Consecuencias del trabajo por turnos sobre la salud y la calidad de vida del personal de enfermería*. (Tesis de maestría), Universitas Miguel Hernández, Elche.
- Zapana, R. (2021). *Carga laboral y relaciones interpersonales en el personal del servicio de Obstetricia y Neonatología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable carga laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos según las dimensiones	Niveles y rangos según la variable
X= Carga laboral	La carga laboral según el Instituto Nacional de Salud Higiene y Trabajo (INSHT) citado en García (2020) es la agrupación de demandas tanto físicas como mentales a las que están sometidas el personal de salud en todas sus jornadas laborales; sin dejar de tomar en consideración que las variables tanto físicas como mentales son diferentes y su perspectiva debe desarrollarse de manera particular.	La carga laboral también consiste en la cantidad de tiempo que se dedica a la atención de los cuidados a los pacientes, por lo tanto, varía de acuerdo al grado de dependencia del paciente, que involucra horas de atención y el número de pacientes atendidos por cada enfermera (Magalhaes et al. 2019). Las dimensiones de la carga laboral apropiadas para la presente investigación fueron: carga física, carga mental, trabajo rotativo y factores de la organización, con 34 ítems, con una escala polítomica y de nivel ordinal.	X1=Carga física	Postura	01 - 10		(1) Bajo (10 - 23) (2) Medio (23 - 37) (3) Alto (37 - 50)	(1) Bajo (34 - 79) (2) Medio (79 - 125) (3) Alto (125 - 170)
				Desplazamiento				
				Esfuerzo muscular				
			X2=Carga mental	Atención	11 - 15	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Bajo (5 - 12) (2) Medio (12 - 18) (3) Alto (18 - 25)	
				Pausas				
				Ritmo de trabajo				
			X3=Trabajo rotativo	Turnos rotativos	16 - 20		(1) Bajo (5 - 12) (2) Medio (12 - 18) (3) Alto (18 - 25)	
				Estabilidad de turno				
				Refrigerio adecuado				
			X4=Factores de la organización	Evaluación de la salud	21 - 34		(1) Bajo (14 - 33) (2) Medio (33 - 51) (3) Alto (51 - 70)	
				Respeto del ciclo del sueño				
				Tareas				
				Preparación				
				Iniciativa				
				Informes				
				Toma de decisiones				

Fuente: Elaboración propia

Matriz de operacionalización de la variable calidad del cuidado

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos según las dimensiones	Niveles y rangos según la variable		
Y=Calidad de cuidado	La Organización Mundial de la Salud la define como el más elevado nivel profesional, en el cual se presentan niveles adecuados de satisfacción de los pacientes y con pequeño efecto definitivo sobre la salud. No obstante, la calidad no puede apreciarse de forma absoluta, en vista que puede ser tomada tanto como buena o mala, conforme a la práctica de la enfermera (Mucha, 2020)	Es un predictor muy importante de la satisfacción del paciente con relación a la atención; pero la falta de responsabilidad, autoconciencia, sinceridad y profesionalismo ha repercutido en la calidad del cuidado (Beni et al. 2019) se divide en 4 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, con 18 ítems, con una escala polítomica y de nivel ordinal	Y1=Elementos tangibles	Infraestructura	1 - 4		(1) Malo (4 - 9) (2) Regular (9 - 15) (3) Bueno(15 - 20)	(1) Malo (18 - 42) (2) Regular (42 - 66) (3) Bueno (66 - 90)		
				infraestructura						
				Limpieza						
				Presentación personal						
			Y2=Fiabilidad	Agilización de tramites	5 - 7	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Tolerancia		8 - 13	(1) Malo (6 - 14) (2) Regular (14 - 22) (3) Bueno (22 - 30)
				Continuidad						
				Respeto						
				Claridad						
				Disposición						
			Y3=Capacidad de respuesta	Tiempo de atención	14 - 18		Atención			(1) Malo (5 - 12) (2) Regular (12 - 18) (3) Bueno (18 - 25)
				Atención individualizada						
				Empatía						
				Procedimientos						
			Y4=Seguridad	Atención	14 - 18		Manejo			(1) Malo (5 - 12) (2) Regular (12 - 18) (3) Bueno (18 - 25)
				Manejo						
				Rapidez						

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Carga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021

Autora: Estefany Paola Espindola Salvador

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021?	Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.	La carga laboral se relaciona significativamente con la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.	Variable X: Carga laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
			X1=Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular Atención Pausas	01 - 10		
			X2=Carga mental	Ritmo de trabajo Turnos rotativos Estabilidad de turno Refrigerio adecuado	11 - 15	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Bajo (34 - 79) (2) Medio (79 - 125) (3) Alto (125 - 170)
¿Cuál es la relación entre la carga laboral y los elementos tangibles del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021?	Determinar la relación entre la carga laboral y los elementos tangibles del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.	La carga laboral se relaciona significativamente con los elementos tangibles del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.	X3=Trabajo rotativo	Evaluación de la salud Respeto del ciclo del sueño Tareas Preparación	16 - 20		
			X4=Factores de la organización	Iniciativa Informes Toma de decisiones	21 - 34		
			Variable Y: Calidad del cuidado				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021?	Determinar la relación entre la carga laboral y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.	La carga laboral se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.	Y1=Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación personal Agilización de tramites Continuidad	1 - 4	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Malo (18 - 42) (2) Regular (42 - 66) (3) Bueno (66 - 90)
			Y2=Fiabilidad	Respeto Claridad Tolerancia	5 - 7		

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la seguridad del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021?	Determinar la relación entre la carga laboral y la seguridad del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.	La carga laboral se relaciona significativamente con la seguridad del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.	Y3=Capacidad de respuesta	Disposición Tiempo de atención Atención individualizada Empatía Procedimientos	8 – 13
			Y4=Seguridad	Atención Manejo Rapidez	14 – 18

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Estimado Sr(a): Muy Buenos días, soy **Estefany Paola Espindola Salvador** estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la **carga laboral**. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

Agradezco la atención y colaboración, respondiendo los enunciados con veracidad.

A continuación, se presenta una serie de Preguntas, léalos determinadamente y según sea su opinión marque con un aspa (X) en el casillero según sea su caso, de acuerdo a la escala y valor correspondiente.

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

VARIABLE X: CARGA LABORAL							
DIMENSIONES	INDICADORES		N	CN	AV	CS	S
Carga física	1	Durante las horas de trabajo su permanencia es de pie o sentado					
	2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.					
	3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.					
	4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.					
	5	Se realizan desplazamientos con cargas mayores a 2 kg.					
	6	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.					
	7	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.					
	8	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.					
	9	El entorno de trabajo se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.					
	10	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.					
Carga mental	11	La atención requerida para la ejecución de la tarea es elevada.					
	12	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.					
	13	El ritmo de trabajo excesivo es por la demanda de pacientes.					
	14	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por el personal con experiencia.					
	15	El horario de turnos se conoce con anticipación.					
Trabajo rotativo	16	Los equipos de trabajo son estables.					
	17	Se facilita el horario determinado para la ingesta de alimentos.					
	18	El trabajo implica los turnos nocturnos.					
	19	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.					
	20	Los turnos nocturno y diurno son rotativos.					
factores de la organización	21	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.					
	22	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.					
	23	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).					
	24	Usted conoce con la totalidad los procesos					
	25	Usted tiene iniciativa de resolver algunas incidencias.					
	26	El personal puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.					
	27	El personal de enfermería puede elegir el método de trabajo.					
	28	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.					
	29	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.					
	30	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer al personal de enfermería.					
	31	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.					

32	Generalmente se toman decisiones sin consultar al personal de enfermería.					
33	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.					
34	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.					

Estimado Sr(a): Muy Buenos días, soy **Estefany Paola Espindola Salvador** estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la **calidad del cuidado**. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

Agradezco la atención y colaboración, respondiendo los enunciados con veracidad.

A continuación, se presenta una serie de Preguntas, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con un aspa (X) en el casillero según sea su caso, de acuerdo a la escala y valor correspondiente.

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

VARIABLE Y: CALIDAD DEL CUIDADO							
DIMENSIONES	PREGUNTAS		N	CN	AV	CS	S
Elementos tangibles	1	El mobiliario donde se atiende al RN es cómodo y confortable.					
	2	El acceso a hospitalización es el adecuado en referencia a la entrada y pasadizos.					
	3	Muestra limpieza y orden en la atención del RN.					
	4	Observa una adecuada iluminación y ventilación del área donde atiende al RN					
Fiabilidad	5	Los padres del RN muestran confianza en su atención.					
	6	Usted atiende con respeto y amabilidad.					
	7	Usted está informada de la evolución clínica del RN.					
Capacidad de respuesta	8	Usted le explica los padres del RN lo que desconocen sobre el estado de salud de su bebe.					
	9	Informa adecuadamente sobre los cuidados que los padres deben de tener con su bebe para su recuperación.					
	10	Utiliza un lenguaje sencillo al explicarle a los padres de los RN los procedimientos realizados.					
	11	Brinda una atención oportuna cuando el RN lo necesita.					
	12	Suele atenderlo con rapidez al RN.					
	13	Considera que hay suficiente personal de enfermería para poder brindar una buena atención.					
Seguridad	14	Usted se muestra segura en el cuidado del RN					
	15	Explica con pleno conocimiento sobre los medicamentos que se le administra a los RN.					
	16	Es honesta con los padres de los RN					
	17	Maneja los instrumentos y equipos de manera eficiente.					
	18	Brinda un servicio acorde a las expectativas.					

Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CARGA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	CARGA FÍSICA							
1	Durante las horas de trabajo su permanencia es de pie o sentado	X		X		X		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
5	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.	X		X		X		
6	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		
7	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		
8	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	x		X		X		
9	El entorno de trabajo se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		
10	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.	X		X		X		
	CARGA MENTAL							
11	La atención requerida para la ejecución de la tarea es elevado.	X		X		X		
12	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		
13	El ritmo de trabajo excesivo es por la demanda de pacientes.	X		X		X		
14	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por el personal con experiencia.	X		X		X		
15	El horario de turnos se conoce con anticipación.	X		X		X		
	TRABAJO ROTATIVO							
16	Los equipos de trabajo son estables.	X		X		X		
17	Se facilita el horario determinado para la ingesta de alimentos.	X		X		X		
18	El trabajo implica los turnos nocturnos	X		X		X		
19	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	X		X		X		
20	Los turnos nocturno y diurno son rotativos.	X		X		X		

FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN							
21	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	X		X		X	
22	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.	X		X		X	
23	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).	X		X		X	
24	Usted conoce la totalidad del proceso.	X		X		X	
25	Usted tiene iniciativa de resolver algunas incidencias.	X		X		X	
26	El personal puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	X		X		X	
27	El personal de enfermería puede elegir el método de trabajo.	X		X		X	
28	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	X		X		X	
29	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	X		X		X	
30	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer al personal de enfermería.	X		X		X	
31	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	X		X		X	
32	Generalmente se toman decisiones sin consultar al personal de enfermería.	X		X		X	
33	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	X		X		X	
34	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	X		X		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador *Mg: CUNGIARACHE CAMASCA MARIBEL* **DNI: 10723816**

Especialidad del validador: *ENFERMERA ESPECIALISTA EN NEONATOLOGIA Y MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA*

23 de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Mg. Maribel Cunglarache Camasca
DOCENCIA UNIVERSITARIA
C.E.P. 36812 R.E.M. 470

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL CUIDADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	ELEMENTOS TANGIBLES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El mobiliario donde se atiende al RN es cómodo y confortable.							
2	El acceso a hospitalización es el adecuado en referencia a la entrada y pasadizos.							
3	Muestra limpieza y orden en la atención del RN.							
4	Observa una adecuada iluminación y ventilación del área donde atiende al RN							
FIABILIDAD								
5	Los padres del RN muestran confianza en su atención.							
6	Usted atiende con respeto y amabilidad.							
7	Usted está informada de la evolución clínica del RN.							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
8	Usted le explica los padres del RN lo que desconocen sobre el estado de salud de su bebe.							
9	Informa adecuadamente sobre los cuidados que los padres deben de tener con su bebe para su recuperación.							
10	Utiliza un lenguaje sencillo al explicarle a los padres de los RN los procedimientos realizados.							
11	Brinda una atención oportuna cuando el RN lo necesita.							
12	Suele atenderlo con rapidez al RN.							
13	Considera que hay suficiente personal de enfermería para poder brindar una buena atención.							
SEGURIDAD								
14	Usted se muestra segura en el cuidado del RN							
15	Explica con pleno conocimiento sobre los medicamentos que se le administra a los RN.							
16	Es honesta con los padres de los RN							
17	Maneja los instrumentos y equipos de manera eficiente.							
18	Brinda un servicio acorde a las expectativas.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador *Mg: CUNGIARACHE CAMASCA MARIBEL* **DNI: 10723816**

Especialidad del validador: **ENFERMERA ESPECIALISTA EN NEONATOLOGIA Y MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

23 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Maribel Cungiache Camasca
DOCENCIA UNIVERSITARIA
C.E.P. 36012 R.E.M. 470

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CARGA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	CARGA FÍSICA							
1	Durante las horas de trabajo su permanencia es de pie o sentado	X		X		X		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
5	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.	X		X		X		
6	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		
7	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		
8	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	x		X		X		
9	El entorno de trabajo se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		
10	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.	X		X		X		
	CARGA MENTAL							
11	La atención requerida para la ejecución de la tarea es elevada.	X		X		X		
12	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		
13	El ritmo de trabajo excesivo es por la demanda de pacientes.	X		X		X		
14	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por el personal con experiencia.	X		X		X		
15	El horario de turnos se conoce con anticipación.	X		X		X		
	TRABAJO ROTATIVO							
16	Los equipos de trabajo son estables.	X		X		X		
17	Se facilita el horario determinado para la ingesta de alimentos.	X		X		X		
18	El trabajo implica los turnos nocturnos	X		X		X		
19	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	X		X		X		
20	Los turnos nocturno y diurno son rotativos.	X		X		X		
	FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN							
21	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	X		X		X		
22	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.	X		X		X		

23	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión.	X		X		X		
24	Usted conoce la totalidad del proceso.	X		X		X		
25	Usted tiene iniciativa de resolver algunas incidencias.	X		X		X		
26	El personal puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	X		X		X		
27	El personal de enfermería puede elegir el método de trabajo.	X		X		X		
28	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	X		X		X		
29	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	X		X		X		
30	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer al personal de enfermería.	X		X		X		
31	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	X		X		X		
32	Generalmente se toman decisiones sin consultar al personal de enfermería.	X		X		X		
33	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	X		X		X		
34	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	X		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Gladys Maritza Cruz Sumarriva DNI: 09631229

Especialidad del validador: ENFERMERA ESPECIALISTA EN UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES Y MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

24 de octubre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL CUIDADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El mobiliario de la habitación de su bebe es cómodo y confortable.	X		x		X		
2	El acceso a hospitalización es el adecuado en referencia a la entrada y pasadizos.	X		X		X		
3	Usted observa a la enfermera limpia y ordenada.	X		X		X		
4	Usted observa una adecuada iluminación y ventilación de la habitación de su bebe.	X		X		X		
FIABILIDAD								
5	Usted confía en lo que la enfermera le dice o indica.	x		X		x		
6	La enfermera le atiende con respeto y amabilidad.	X		X		X		
7	La enfermera siempre está informada de su evolución clínica de su bebe.	X		X		x		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
8	La enfermera le explica lo que usted desconoce sobre el estado de salud de su bebe.	X		X		X		
9	La enfermera le orienta adecuadamente sobre los cuidados que debe tener para la recuperación de su bebe.	X		X		X		
10	La enfermera utiliza un lenguaje sencillo al explicarle los procedimientos.	X		X		X		
11	La enfermera brinda una atención oportuna cuando usted lo necesita.	X		x		X		
12	La enfermera suele atenderlo con rapidez.	X		x		X		
13	Considera que hay suficiente personal de enfermería para poder brindar una buena atención.	X		x		x		
SEGURIDAD								
14	Usted confía en la enfermera.	X		x		X		
15	La enfermera le explica con pleno conocimiento sobre los medicamentos que se le administra a su bebe.	X		x		X		
16	La enfermera es honesta con usted.	X		x		X		
17	La enfermera maneja los instrumentos y equipos de manera eficiente.	X		x		X		
18	La enfermera brinda un servicio acorde a sus expectativas.	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Gladys Maritza Cruz Sumarriva DNI: 09631229

Especialidad del validador: ENFERMERA ESPECIALISTA EN UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES Y MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

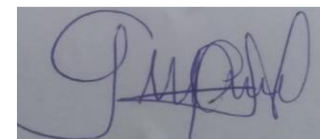
24 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CARGA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	CARGA FÍSICA							
1	Durante las horas de trabajo su permanencia es de pie o sentado	X		X		X		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
5	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.	X		X		X		
6	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		
7	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		
8	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	x		X		X		
9	El entorno de trabajo se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		
10	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.	X		X		X		
	CARGA MENTAL							
11	La atención requerida para la ejecución de la tarea es elevada.	X		X		X		
12	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		
13	El ritmo de trabajo excesivo es por la demanda de pacientes.	X		X		X		
14	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por el personal con experiencia.	X		X		X		
15	El horario de turnos se conoce con anticipación.	X		X		X		
	TRABAJO ROTATIVO							
16	Los equipos de trabajo son estables.	X		X		X		
17	Se facilita el horario determinado para la ingesta de alimentos.	X		X		X		
18	El trabajo implica los turnos nocturnos	X		X		X		
19	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	X		X		X		
20	Los turnos nocturno y diurno son rotativos.	X		X		X		
	FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN							
21	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	X		X		X		

22	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.	X		X		X			
23	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).	X		X		X			
24	Usted conoce la totalidad del proceso.	X		X		X			
25	Usted tiene iniciativa de resolver algunas incidencias.	X		X		X			
26	El personal puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	X		X		X			
27	El personal de enfermería puede elegir el método de trabajo.	X		X		X			
28	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	X		X		X			
29	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	X		X		X			
30	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer al personal de enfermería.	X		X		X			
31	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	X		X		X			
32	Generalmente se toman decisiones sin consultar al personal de enfermería.	X		X		X			
33	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	X		X		X			
34	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	X		X		x			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: RODRIGUEZ MENDOZA WILSA **DNI: 10502253**

Especialidad del validador: ENFERMERA ESPECIALISTA EN NEONATOLOGÍA y MAGISTER EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

23 de Octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL CUIDADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El mobiliario de la habitación de su bebe es cómodo y confortable.	X		x		X		
2	El acceso a hospitalización es el adecuado en referencia a la entrada y pasadizos.	X		X		X		
3	Usted observa a la enfermera limpia y ordenada.	X		X		X		
4	Usted observa una adecuada iluminación y ventilación de la habitación de su bebe.	X		X		X		
FIABILIDAD								
5	Usted confía en lo que la enfermera le dice o indica.	x		X		x		
6	La enfermera le atiende con respeto y amabilidad.	X		X		X		
7	La enfermera siempre está informada de su evolución clínica de su bebe.	X		X		x		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
8	La enfermera le explica lo que usted desconoce sobre el estado de salud de su bebe.	X		X		X		
9	La enfermera le orienta adecuadamente sobre los cuidados que debe tener para la recuperación de su bebe.	X		X		X		
10	La enfermera utiliza un lenguaje sencillo al explicarle los procedimientos.	X		X		X		
11	La enfermera brinda una atención oportuna cuando usted lo necesita.	X		x		X		
12	La enfermera suele atenderlo con rapidez.	X		x		X		
13	Considera que hay suficiente personal de enfermería para poder brindar una buena atención.	X		x		x		
SEGURIDAD								
14	Usted confía en la enfermera.	X		x		X		
15	La enfermera le explica con pleno conocimiento sobre los medicamentos que se le administra a su bebe.	X		x		X		
16	La enfermera es honesta con usted.	X		x		X		
17	La enfermera maneja los instrumentos y equipos de manera eficiente.	X		x		X		
18	La enfermera brinda un servicio acorde a sus expectativas.	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: RODRIGUEZ MENDOZA WILSA DNI: 10502253

Especialidad del validador: ENFERMERA ESPECIALISTA EN NEONATOLOGÍA y MAGISTER EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

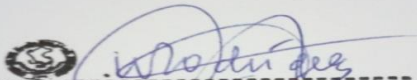
23 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Wilsa Donatilde Rodriguez Mendoza
Magister en Gerencia en Salud
C E P 45631 Mg 595

Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Prueba de fiabilidad

Prueba de fiabilidad de la variable: Carga laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	34

Prueba de fiabilidad de la variable: Calidad del cuidado

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	18

Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento



Hospital Nacional
Daniel Alcides Carrión

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Callao 01 de noviembre del 2021

Yo, MARÍA ELENA LAZÓN SIFUENTES, jefa del servicio de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, con CEP N° 5669, **AUTORIZO LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN** en el servicio a mi cargo a la Lic. ESPINDOLA SALVADOR ESTEFANY PAOLA; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, que en el marco de obtener el grado de maestro(a), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Carga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión, 2021

Se expide el siguiente documento para fines consiguientes

ATENTAMENTE

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
Maria Elena Lazón Sifuentes
Lic. María Elena Lazón Sifuentes
Enfermera Jefe de Neonatología
UCI - UCIN
CEP: 5669

Anexo 7: Consentimiento informado

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por ESTEFANY PAOLA ESPINDOLA SALVADOR estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es: Determinar la relación entre la carga laboral y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.

Si ud. Accede a participar del este estudio se le pedirá responder unos cuestionarios de CARGA LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO, esto le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a ESTEFANY PAOLA ESPINDOLA SALVADOR al teléfono 96888496.

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente Nombre del auto: ESTEFANY PAOLA ESPINDOLA SALVADOR

Firma del autor:

Yo acepto preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación Acepto mi participación en la investigación científica referida

Firma y nombre del participante

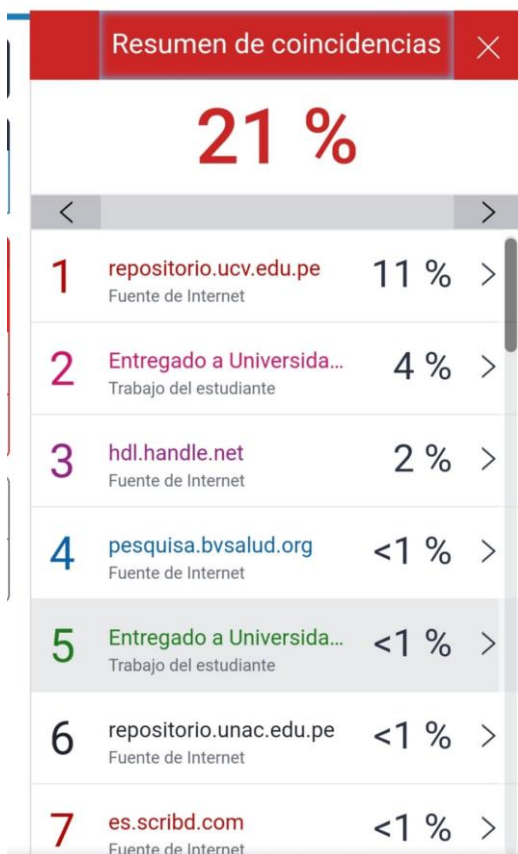
CALIDAD DEL CUIDADO																		
DIMENSIÓN 01					DIMENSIÓN 02				DIMENSIÓN 03					DIMENSIÓN 04				
Elementos tangibles					Fiabilidad				Capacidad de respuesta					Seguridad				
Enc	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	1	2	1	1	1	2	5	1	2	1	5	1	2	1	1	5	1	2
2	4	1	4	4	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4
3	5	5	1	4	5	1	5	4	5	5	4	4	5	1	5	1	5	1
4	3	4	2	1	3	4	1	1	3	2	3	2	3	5	3	3	3	1
5	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
6	5	1	3	1	2	1	3	1	1	3	3	3	2	2	2	5	3	2
7	3	1	1	2	2	4	1	2	3	1	3	2	3	4	1	1	5	1
8	2	4	1	1	2	4	3	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	5
9	1	2	1	1	1	2	5	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	2
10	1	5	1	5	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	2
11	5	5	5	4	5	1	1	4	5	5	1	4	4	1	1	5	5	1
12	1	2	1	5	1	2	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	1	2
13	4	5	4	4	4	4	1	1	1	4	4	5	1	1	5	1	5	4
14	1	5	5	4	5	5	5	4	1	1	4	4	4	1	5	5	1	5
15	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
16	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	1	4	5	5	1	5	5
17	3	4	2	2	3	1	3	1	3	2	3	1	1	3	3	3	1	1
18	1	5	1	5	1	2	5	1	2	5	1	1	1	1	5	5	5	1
19	2	5	3	1	2	1	3	1	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2
20	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2
21	3	4	2	1	3	4	1	1	3	2	3	2	3	5	3	3	3	1
22	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
23	5	1	3	1	2	1	3	1	1	3	3	3	2	2	2	5	3	2
24	3	1	1	2	2	4	1	2	3	1	3	2	3	4	1	1	5	1
25	2	4	1	1	2	4	3	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	5
26	1	2	1	1	1	2	5	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	2
27	1	5	1	5	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	2
28	5	5	5	4	5	1	1	4	5	5	1	4	4	1	1	5	5	1
29	1	2	1	5	1	2	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	1	2
30	4	5	4	4	4	4	1	1	1	4	4	5	1	1	5	1	5	4
31	1	5	5	4	5	5	5	4	1	1	4	4	4	1	5	5	1	5
32	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
33	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	1	4	5	5	1	5	5
34	3	4	2	2	3	1	3	1	3	2	3	1	1	3	3	3	1	1
35	1	5	1	5	1	2	5	1	2	5	1	1	1	1	5	5	5	1
36	2	5	3	1	2	1	3	1	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2
37	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2
38	3	4	2	1	3	4	1	1	3	2	3	2	3	5	3	3	3	1
39	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
40	5	1	3	1	2	1	3	1	1	3	3	3	2	2	2	5	3	2
41	3	1	1	2	2	4	1	2	3	1	3	2	3	4	1	1	5	1
42	2	4	1	1	2	4	3	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	5
43	1	2	1	1	1	2	5	1	2	1	5	1	2	1	1	5	1	2
44	4	1	4	4	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4
45	5	5	1	4	5	1	5	4	5	5	4	4	5	1	5	1	5	1
46	3	4	2	1	3	4	1	1	3	2	3	2	3	5	3	3	3	1
47	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
48	5	1	3	1	2	1	3	1	1	3	3	3	2	2	2	5	3	2
49	3	1	1	2	2	4	1	2	3	1	3	2	3	4	1	1	5	1
50	2	4	1	1	2	4	3	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	5

Anexo 9: Prueba de normalidad.

Prueba de normalidad de carga laboral y calidad del cuidado

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		gl	Sig.	P valor
Carga laboral	,165	50	,000	No normal
Calidad del cuidado	,115	50	,048	No normal

Anexo 10: Turnitin



Anexo 10: Gráficos y barras

