



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Carga laboral y satisfacción laboral del personal de Enfermería
de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión De los servicios de la Salud**

AUTORA:

Velásquez Chávez, Cristina (ORCID: 0000-0003-0852-2906)

ASESOR:

Quinteros Gómez, Yakov Mario (ORCID: 0000-0003-2049-5971)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Aseguramiento de la Calidad de las prestaciones asistenciales

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres por el apoyo constante y amor incondicional, a Diego, mi hijo, por la comprensión, paciencia y ser mi mayor motivo e impulso para la culminación de la tesis.

Agradecimiento

A Dios por el regalo de la vida.

A mis padres por su ejemplo de perseverancia.

A mis asesores por su orientación continua.

Al INSNSB, por las facilidades en el desarrollo del estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	29
3.2. Variables y operacionalización.....	29
3.3. Población, muestra y muestreo.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.5. Procedimientos.....	35
3.6. Método de análisis de datos.....	36
3.7. Aspectos éticos.....	36
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	37
V. DISCUSIÓN.....	49
VI. CONCLUSIONES.....	58
VII. RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencias de la Dimensión carga física.....	44
Tabla 2. Frecuencias de la Dimensión carga mental.....	45
Tabla 3 Frecuencias de la variable carga laboral	46
Tabla 4. Frecuencias de la Dimensión Clima laboral	47
Tabla 5. Frecuencias de la Dimensión Relaciones Personales.....	48
Tabla 6. Frecuencias de la Dimensión Motivación.....	49
Tabla 7. Frecuencias de la Dimensión Reconocimiento.....	50
Tabla 8. Frecuencias de la variable satisfacción laboral.....	51
Tabla 9. Relación entre Carga laboral y Satisfacción laboral en las enfermeras en un Instituto Nacional de Salud en Lima, 2021.....	52
Tabla 10 Relación entre Carga física y Clima laboral en las enfermeras en un Instituto Nacional de Salud en Lima, 2021.....	53
Tabla 11 Relación entre Carga mental y relaciones laborales en las enfermeras en un Instituto Nacional de Salud en Lima, 2021.....	54
Tabla 12 Relación entre Carga mental y motivación en las enfermeras en un Instituto Nacional de Salud en Lima, 2021.....	55

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Distribución de la carga física encontrada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.....	44
Figura 2. Distribución de la carga mental encontrada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.	45
Figura 3. Distribución de la carga laboral encontrada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.....	46
Figura 4. Distribución de la dimensión Clima laboral encontrada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.....	47
Figura 5. Distribución de la dimensión relaciones interpersonales	48
Figura 6. Distribución de la dimensión motivación encontrada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.....	49
Figura 7. Distribución de la dimensión reconocimiento encontrado en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.....	50
Figura 8. Distribución de la variable satisfacción laboral encontrado en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.....	51

Resumen

A nivel mundial se ha evidenciado y más aún desde inicios de la pandemia, la falta de personal de Enfermería en el sector salud, lo que junto a los avances tecnológicos y científicos entre otros factores, pueden originar desequilibrios en la carga laboral tanto a nivel físico como a nivel mental, produciendo efectos negativos no solo en la salud del trabajador (como agotamiento físico y mental, problemas psicosomáticos, estrés, etc.) y para las empresas prestadoras de salud (ausentismo laboral, aumento de costos, etc.) a la satisfacción del usuario interno y externo, si no también puede afectar a la calidad de atención de los pacientes y producir efectos adversos prevenibles afectando así la salud del paciente. El presente estudio titulado “Carga laboral y satisfacción laboral de personal de Enfermería de un Instituto Nacional de Salud Lima 2021”, tiene como objetivo determinar de qué manera se relaciona la carga laboral y la satisfacción laboral en un instituto Nacional de salud, Lima 2021, se trató de una investigación aplicada, descriptivo y correlacional, de diseño no experimental, se aplicaron dos instrumentos para medir las variables los cuales se validaron por tres jueces expertos; la muestra estuvo conformada por 60 licenciadas de Enfermería y se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos generados fueron analizados por el programa SPSS y las figuras fueron creadas con el programa Excel. Se aplicaron estadísticas descriptivas mediante tablas y frecuencias, e inferenciales mediante prueba de hipótesis para ambas variables y sus dimensiones respectivas. Se encontró una relación significativa e inversamente proporcional entre carga laboral y satisfacción laboral ($p < 0.05$). No obstante, no existe relación entre carga física y clima laboral y entre carga mental y relaciones laborales ($p > 0.05$). Concluyendo que existe relación entre ambas variables: carga laboral y satisfacción laboral.

Palabras Clave: carga física, carga mental, reconocimiento, satisfacción laboral.

Abstract

At a global level, and even more since the beginning of the pandemic, the lack of nursing personnel in the health sector has been evidenced, which together with technological and scientific advances among other factors, can cause imbalances in the workload both physically as well as on a mental level, producing negative effects not only on the health of the worker (such as physical and mental exhaustion, psychosomatic problems, stress, etc.) and for health providers (absenteeism from work, increased costs, etc.) to the internal and external user satisfaction, otherwise it can also affect the quality of patient care and produce preventable adverse effects, thus affecting the health of the patient. The present study entitled "Workload and job satisfaction of Nursing personnel of a National Institute of Health Lima 2021", aims to determine how workload and job satisfaction are related in a National Health Institute, Lima 2021, It was an applied, descriptive and correlational research, of non-experimental design, two instruments were applied to measure the variables which were validated by three expert judges; The sample consisted of 60 nursing graduates and a non-probabilistic convenience sampling was carried out. The data generated were analyzed by the SPSS program and the figures were created with the Excel program. Descriptive statistics were applied using tables and frequencies, and inferential statistics using hypothesis testing for both variables and their respective dimensions. A significant and inversely proportional relationship was found between workload and job satisfaction ($p < 0.05$). However, there is no relationship between physical load and work environment and between mental load and work relationships ($p > 0.05$). Concluding that there is a relationship between both variables: workload and job satisfaction.

Keywords: Work load, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La enfermera es considerada como un pilar fundamental en la atención sanitaria, brindando cuidados acordes a los avances tecnológicos y científicos, con una visión integral de la salud, bajo sus principios éticos y morales en todas las etapas de vida tanto a la persona (sana o enferma), como a la familia y entorno; a su vez se desarrolla en diversas áreas como docencia, investigación, administración y atención directa al paciente, todo ello le exige una preparación y actualización constante. Así mismo también se enfrenta a situaciones de dolor, sufrimiento, estrés, muerte, exponiendo su salud y aumentando la carga de trabajo mental.

A nivel mundial, la enfermera representa el mayor grupo ocupacional en las instituciones de salud, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) representan el 59% de las profesiones sanitarias; sin embargo, diversas organizaciones y estudios señalan que actualmente existe un déficit de personal enfermero a nivel mundial, incluso han hecho estimaciones como el Consejo Internacional de Enfermería (CIE, 2020) quien menciona que para el 2030 la mayor escasez de enfermeras se dará en países de renta baja y media. Lo que se confirma al iniciarse la pandemia por el COVID-19, evidenciándose déficit de personal de enfermería a nivel global (CIE, 2021).

Por otro lado, dentro de las principales causas de muerte y discapacidad en el mundo, están las que se originan de los eventos adversos resultantes de una atención poco segura, cerca de la mitad de estos eventos adversos son prevenibles (OMS, 2019). En América Latina ocurren diversos incidentes adversos producto de una atención poco segura, entre ellos la administración errada de medicamentos, lesiones producto de intervenciones, entre otros, incluso llegando hasta la muerte, afectando directamente en la salud de las personas puesto que trae consigo sufrimiento, discapacidades y pérdida de vidas humanas; así mismo implica mayores gastos hospitalarios y afecta la credibilidad del sistema de salud, sin embargo estos incidentes adversos pueden ser prevenibles (OMS, 2010). Estos efectos adversos pueden ser prevenibles mejorando la calidad de atención, distribución de personal (ratio enfermera-paciente) y la seguridad del paciente (Saltos, 2016).

De tal manera, si las condiciones laborales presentes no mantienen armonía con las capacidades, habilidades de cada persona producirá menos satisfacción laboral, generando trastornos emocionales y cambios a nivel bioquímicos y hormonales los que producirán enfermedades físicas y mentales; así mismo, la sobrecarga de trabajo tanto a nivel cualitativo relacionado a la dificultad y el nivel cuantitativo relacionado a la cantidad genera estrés laboral. El estrés puede generar momentos de distracción, errores en el trabajador lo que podría conllevar a producir accidentes laborales y/o afectar de manera negativa la salud, como trastornos mentales, de comportamiento (agotamiento, síndrome de burnout, entre otros), daños físicos (enfermedades cardiovasculares y trastornos musculoesqueléticos, generando en muchas ocasiones comportamientos de afrontamiento no saludables (fumar, problemas en el sueño, dieta desequilibrada, poca actividad física, alto consumo de alcohol y drogas) siendo un factor importante causantes de obesidad y enfermedades no transmisibles (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016). El dolor de espalda (37%) es uno de los problemas musculoesqueléticos más comunes a nivel mundial producto del trabajo, y los problemas de salud ocupacionales producen pérdidas que oscilan entre el 4 al 6 % del PBI (OMS, 2017).

Así mismo, los efectos de la pandemia en el sector salud, entre otros factores, han aumentado la carga laboral y niveles de estrés y ansiedad en los trabajadores; tal es así se demuestra en los resultados de diferentes encuestas realizadas en el 2020 a nivel mundial encontrando que en Estados Unidos el 76% de personas encuestadas presentaban agotamiento y el 93% estrés, en España el 80% presentó síntomas de agotamiento y ansiedad, en Brasil el personal de salud presentaba problemas mentales (50% depresión) (CIT, 2021).

Además, existen diversos factores que afectan directamente en la carga laboral de la enfermera, entre ellas la desigualdad en la distribución de personal en las áreas de cuidados intensivos y de hospitalización, la alta tecnología y avances científicos, los cuidados especializados de acuerdo a las patologías presentes, que también se extienden hacia la familia y/o cuidadores y actividades administrativas hacen que aumente la carga de trabajo, con la posibilidad de presentarse efectos adversos en los pacientes (relacionados a la medicación, desplazamiento accidental de

dispositivos médicos como sondas, drenajes, vías endovenosas, tubos endotraqueal, etc. o presentarse lesiones cutáneas) menor vigilancia y según diversos estudios esto podría generar estrés y repercusiones en la salud de los trabajadores como problemas psicosomáticos en el personal de enfermería, fatiga (mental y crónica) de forma contraria al realizarse una equitativa distribución del personal enfermero y equilibrar la carga laboral de acuerdo a las necesidades de los pacientes, se obtendrían resultados positivos y beneficiosos tanto para el paciente como para la institución (como reducción de costos, etc.) y si a ello le agregamos otros factores como mejorar infraestructura, equipos tecnológicos de vanguardia, entre otros, se mejoraría no sólo la calidad de atención sino también se reforzaría la seguridad del paciente.

Ante esta problemática diversos autores mencionan la importancia de la planificación de los recursos humanos mediante la dotación del personal (herramientas en la gestión del cuidado enfermero) un ítem muy importante que ha llevado a realizar investigaciones en diversos países para poder cuantificar o medir la carga laboral y dimensionar la ratio enfermera paciente de forma proporcional y equitativa, reflejando en muchos de estos estudios la escasez de recursos humanos.

En cuanto a la satisfacción laboral es un indicador para conocer la actitud de las personas en su área laboral, ésta podría influenciar en la calidad y desempeño laboral y la insatisfacción podría generar factores negativos como el absentismo, el abandono laboral, en la calidad de trabajo (Solano-Aguilar, 2010).

El Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja (INSNSB), se encuentra en el nivel III de atención por ser un Instituto especializado, se brinda atención y cuidados especializados con alta tecnología, así mismo se fomenta el cuidado humanizado a los pacientes neonatos y pediátricos con patologías complejas referidos de todo el país, lo que involucra una preparación acorde a los avances científicos y tecnológicos, e implica una alta responsabilidad por parte del personal de enfermería, cabe mencionar que actualmente el personal de enfermería en su mayoría se encuentra inmunizado con las 3 dosis de la vacuna contra el COVID 19. Así mismo el personal de enfermería en estudio perteneciente al eje de Cirugía Neonatal y pediátrica compleja (Unidad de cuidados intensivos neonatales,

cuidados Intermedios Neonatales y Hospitalización de cirugía pediátrica) realiza también actividades administrativas y en algunos servicios acompañamiento al paciente a los exámenes especiales y procedimientos especiales de enfermería como colocación de catéter percutáneo, lo que genera mayor carga laboral, sobre todo en las unidades de cuidados intensivos e intermedios neonatal. Así mismo también brinda educación continua especializada en temas de salud al familiar (madre, padre o cuidador) de acuerdo con la patología específica del paciente para manejo continuo en el hogar. Así mismo se ha observado incremento de renunciaciones o presencia de licencias (por salud, personal vulnerable a infección por COVID, etc.) lo cual genera falta de personal de enfermería en algunos servicios, de tal manera y por razones necesarias, se da el desplazamiento de personal de enfermería (algunas situaciones una enfermera con especialización diferente a la del servicio destinado), manifestando verbalmente sentirse agotadas, enfrentándose a situaciones de estrés e incremento de carga emocional, lo que podría conllevar al agotamiento físico y mental que podría influenciar en la satisfacción del personal y calidad de atención.

En ese sentido el estudio reveló información valiosa acerca de cómo se percibe y presenta la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras y posteriormente brindar la información necesaria a las jefaturas de Enfermería y puedan tomar medidas correctivas, estrategias de mejora para evitar problemas en la salud, mejorar el desempeño y satisfacción laboral con el fin de mejorar la calidad de atención en la institución y servir como referente para otras investigaciones.

Es así que el problema general de nuestra investigación se formuló con la siguiente interrogante ¿Existe relación entre carga laboral y satisfacción laboral en las enfermeras un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021?, del cual se desprenden los siguientes problemas específicos ¿Existe relación entre carga física y clima laboral en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021?, ¿Existe relación entre carga mental y relaciones laborales en un Instituto Nacional de salud, Lima 2021?, ¿Existe relación entre carga mental y motivación en un Instituto Nacional de Salud , Lima 2021?.

Por consiguiente, planteamos el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre carga laboral y satisfacción laboral en las enfermeras de un Instituto Nacional

de Salud, Lima 2021, De aquí se desprenden los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre carga física y clima laboral en un Instituto Nacional de salud, Lima 2021; Determinar la relación entre carga mental y relaciones laborales en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021; Determinar la relación entre carga mental y motivación en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

Así mismo, en el presente estudio se propone la siguiente hipótesis general: Existe relación entre carga laboral y satisfacción laboral en un Instituto Nacional de Salud , lima 2021; de donde se disgregan las siguientes hipótesis específicas : Existe relación entre carga física y clima laboral en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, Existe relación entre carga mental y relaciones laborales en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021; Existe relación entre carga mental y motivación en un Instituto Nacional de Salud , Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo como referencia a investigaciones anteriores y publicaciones de revistas indizadas en el contexto internacional y nacional respecto a las variables carga laboral y satisfacción laboral tenemos que:

Solano-Aguilar (2010) el trabajo ha tomado diferentes concepciones a través del tiempo. La satisfacción laboral es un indicador para conocer la actitud de las personas en su área laboral, ésta podría influenciar en la calidad y desempeño laboral y la insatisfacción podría generar factores negativos como el absentismo el abandono laboral, en la calidad de trabajo etc. Tal es así que surgen diversos estudios sobre el tema, la primera investigación publicada sobre satisfacción fue por Hoppock quien menciona que existen varios factores que influyen en la satisfacción en el trabajo, entre ellos están la fatiga, la monotonía las condiciones laborales y supervisión. Por otro lado Herzberg (1959) menciona que la satisfacción de las personas dependía sobre todo de enriquecer el puesto laboral, lo que conllevaría al crecimiento psicológico y mental del trabajador, así mismo propone la teoría de los dos factores que explican el comportamiento de las personas, los extrínsecos o higiénicos, los cuales no puede modificar o controlar y que están relacionados con la empresa o ambiente laboral, entre ellos el salario, supervisión,

los reglamentos internos y políticas del trabajo, condiciones físicas y ambientales; y los intrínsecos o motivacionales, los cuales están relacionados con sus funciones e involucra sentimientos y satisfacción, encontramos al crecimiento y reconocimiento profesional, sentirse realizado en el trabajo, entre otros. Otras investigaciones refieren también que en el trabajo influyen diferentes elementos que puedan causar satisfacción o no, tales como remuneración, el clima laboral, la posibilidad de superarse y ascender, supervisión, la protección al trabajador, entre otros. Así mismo mencionan que un trabajador satisfecho se relaciona y adapta mucho mejor a las exigencias laborales, enalteciendo su trabajo y sintiéndose personas de éxito. Por ello realizaron un estudio descriptivo multicéntrico en Colombia, para poder identificar los factores que pudieran influir en la satisfacción laboral y poder luego sugerir herramientas para mejorarla, tanto en el ámbito personal como laboral y ello posteriormente se verá reflejado en la atención en salud; la población estuvo conformado por enfermeras de dos instituciones públicas, con una muestra de 218 escogidas al azar, los resultados fueron que el 47% no tienen estudios complementarios, el 25% tiene alguna especialización, el 24% diplomado, solo el 1% maestría y casi la mitad de este doctorado, en cuanto a lo laboral la mayoría es enfermero general con un 67.9%, en relación a la jerarquía solo el 0.9% realiza supervisión, dentro de los factores que influyen en la satisfacción el que genera más inconformidad fue el de prestaciones sociales, concluyendo en este estudio que la mayoría de enfermeras se encuentran satisfechas laboralmente.

Aguilera y Vargas (2012) en su estudio realizado en Argentina mencionan que el cansancio mental puede presentarse por varios factores entre ellos el no llevar estilos de vida saludable, no dormir las horas suficientes, el estrés, estos producen una disminución en la concentración y agotamiento tanto físico como mental; así también menciona que por los años 1974 describieron características en ciertos trabajadores, estos presentaban falta de energía, agotamiento, ansiedad, depresión y se veían desmotivados en el trabajo y que posteriormente lo describieron como síndrome de burnout. Así mismo, refieren que las enfermeras tienen un rol de trabajo distinto a otros trabajadores de otras áreas, su trabajo es de mucha responsabilidad y presión puesto que se relaciona con la salud de las personas aplicando conocimientos científicos y metodológicos, deben poseer

actitudes y habilidades específicas y poseer características o factores personales de riesgo distintos (introversión obsesión, conflictos interpersonales expectativas, etc. ; ellas trabajan en turnos diurnos y turnos nocturnos de forma rutinaria lo que provocan alteraciones socioculturales que podrían ser negativos en cierto modo, es así que motivados en identificar los factores de agotamiento psicofísico relacionado a la sobrecarga laboral y poder luego implementar medidas correctivas en beneficio de la atención y salud de las personas, realizaron un estudio aplicativo , la muestra fue de 17 enfermeras del servicio de adulto del sanatorio y clínica Rivadavia, utilizando un cuestionario como instrumento, resultando 65% trabaja con 13 a 16 pacientes entre otros factores como exceso de horas semanales , poco descanso entre guardias, refieren que sienten sobrecarga laboral lo cual se puede evidenciar en signos durante las horas laborales como dificultad para concentrarse entre otros, entre los factores causantes de la sobrecarga mencionan a exceso de pacientes atendidos, exceso de horas semanales, realizar tareas que no van acorde a su labor, etc.; así mismo no pudieron determinar el nivel de agotamiento psicofísico pero si lo presentan, existiendo sobrecarga laboral en el área de estudio.

Gonzales *et al.* (2009) en su estudio mencionan que, según ciertos autores, la satisfacción, es la percepción subjetiva positiva o negativa que se tiene en función de las experiencias laborales y que además éste es dinámico puesto que al satisfacer una necesidad de inmediato aparecerá otra. Así mismo el estudio de la satisfacción laboral de las enfermeras debería considerarse multidimensional ya que intervienen diversos factores intrínsecos laborales, el entorno, la fatiga, supervisión ,el clima laboral entre otros, así mismo por ser una profesión que esta continuamente expuesta al dolor, sufrimiento e incluso la muerte de pacientes , experimentan elevados niveles de estrés en el área laboral, incluso ciertas situaciones laborales condicionan a la aparición del síndrome de Burnout. Además, indican la relación entre insatisfacción con absentismo laboral. En ese sentido es importante prevenir la condición de insatisfacción del personal enfermero puesto que éste podría reflejarse no sólo en su propia salud si no también en el cuidado al paciente. Por tanto, realizaron un estudio cuantitativo, descriptivo, a un grupo de enfermeras con el objetivo de identificar el grado de satisfacción diferencias y similitudes entre los nosocomios ,con una muestra de 806 enfermeras distribuidas en tres hospitales aplicaron un cuestionario de propia creación por el autor en la

ciudad de Badajoz el cual se divide en tres áreas la primera en información de carácter general, la segunda sobre percepción del ámbito de trabajo el cual contiene 31 ítems divididos en 7 secciones (puesto de trabajo, dirección de la unidad, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, comunicación y coordinación, formación, implicación de mejora, condiciones ambientales e infraestructura), entre los resultados el mayor porcentaje 83% fueron de sexo femenino y de condición laboral fija, los aspectos en relación a la percepción del ámbito de trabajo en el cual incluye a la relación con los compañeros de trabajo obtuvieron una buena valoración (35% de acuerdo) lo cual genera mayor grado de satisfacción en las enfermeras, en referencia a implicación de mejora (64% estuvieron de acuerdo) y los valores más bajos lo obtuvieron en los aspectos de condiciones ambientales e infraestructura; concluyeron que el grado de satisfacción encontrada fue de medio alto.

Bustamante *et al.* (2016) manifiestan que la carga mental se viene estudiando desde varios años y que actualmente está tomando mayor interés puesto que el crecimiento científico y tecnológico es mayor generando altas demandas en las actividades laborales de las personas, lo cual no es ajeno a la labor de los profesionales de Enfermería quienes poseen competencias profesionales (conceptuales, técnicas e interpersonales) y se enfrentan a demandas laborales cada vez mayores lo cual les exige mayor preparación y exigencias en su labor diario, lo que implica una exigencia psicofísica, generando una alta carga de trabajo (física y mental) que podría afectar directamente a su salud. La carga mental puede manifestarse de dos formas: como sobrecarga cuando las exigencias del trabajo son mayores a las capacidades de las personas, esto no sólo afecta la salud del trabajador evidenciándose en fatiga y estrés si no también en problemas en la institución laboral (absentismos, errores, tareas mal ejecutadas) y la subcarga cuando no se requiere mucho esfuerzo mental en la realización del trabajo, lo cual genera monotonía y disminuir la atención del trabajador. Por ello los autores realizaron un estudio en un Hospital público de México con una muestra de 16 enfermeras para conocer si existe carga mental y prevenir riesgos laborales relacionados a la carga mental laboral, aplicaron el cuestionario Escala subjetiva de carga mental (ESCAM) para conocer las percepciones sobre la carga mental laboral, los resultados de puntuación más altos fueron en la dimensión cognitiva y

complejidad de la tarea, concluyendo que las enfermeras en su jornada laboral les exige realizar esfuerzo mental de forma considerable(incluye memorización y toma de decisiones) y además presentan una sobrecarga mental laboral en cuanto a demandas cognitivas y complejidad de las tareas.

Merino-Plaza et al. (2015) comentan que la cultura de seguridad en una empresa sanitaria es de gran consideración en los sistemas de salud y debería ser además un compromiso del personal sanitario, puesto que ello conlleva a implementar y realizar prácticas y atenciones seguras, disminuyendo los riesgos prevenibles; así mismo refiere que es importante evaluar los factores de los usuarios internos que intervienen en las actitudes, expectativas y relaciones interpersonales de las personas; siendo este último , las personas, pieza básica y fundamental; no sólo para lograr la eficiencia y efectividad en las organizaciones, sino también para alcanzar una adecuada calidad de atención y favorecer la seguridad de los pacientes; así mismo también es importante tomar en cuenta la satisfacción laboral referida como la actitud que tiene el empleado respecto a su trabajo; por tanto el ambiente laboral o entorno influye en las actitudes, percepciones de las personas. Por ende es prescindible llevar una adecuada gestión del capital humano, por ello recomiendan brindar herramientas necesarias a los trabajadores dentro de los aspectos físicos mencionan a la ergonomía, aspectos cognitivos y cultura de la organización; puesto que todo ello repercutirá en mantener organizaciones saludables así como mejorar la calidad de atención , empatía en el profesional de salud y por tanto repercutirá directamente de forma positiva en la seguridad del paciente; tal es así que motivados por conocer si existe relación entre la cultura de seguridad y la satisfacción laboral, realizaron un estudio transversal en España, con una población de 185 camas y 206 profesionales de la salud, utilizaron el instrumento *Hospital Survey on Patient Safety* para evaluar la cultura de seguridad y la encuesta corporativa del servicio Vasco para medir la satisfacción laboral, el resultado en cuanto a la satisfacción laboral fue de 7.21 (siendo 10 una puntuación considerada como alta) por tanto presentaron satisfacción laboral media y la seguridad percibida fue de 7.48, (siendo 10 una puntuación considerada como alta), así mismo concluyeron que si existe relación entre ambas variables (cultura de seguridad y satisfacción laboral).

Saltos *et al.* (2016) manifiestan en su estudio realizado en Ecuador, que la atención en salud podría generar riesgos para los pacientes puesto que podrían presentarse efectos adversos producto de ella, produciendo daños en la persona tanto a nivel físico, emocional, social e incluso económico, estos efectos adversos pueden ser prevenibles mejorando la calidad de atención, distribución de personal (ratio enfermera-paciente) y la seguridad del paciente. En las unidades de cuidados intensivos, la carga laboral de las enfermeras es un factor que puede generar menor supervisión a los técnicos de Enfermería y a pacientes con diferente grado de compromiso de su salud, aumento de infecciones intrahospitalarias, entre otros, lo que podría generar la presencia de efectos adversos. Es por ello por lo que por los años 70 con el propósito de medir y cuantificar la carga de trabajo y esfuerzo físico del personal de Enfermería en un servicio, unos autores desarrollaron un sistema de puntuación llamado el *Therapeutic Intervention Scoring System (TISS)* el cual lo evalúa según la gravedad del paciente, luego fue modificada a una escala resumida denominada TISS 28. Por ello realizaron un estudio descriptivo, con el objetivo de analizar la carga laboral de las enfermeras de cuidados intensivos, la población fue de 25 pacientes y de 6 enfermeras, para recolectar la información utilizaron el instrumento TISS 28 (aplicados a pacientes) y una planilla donde anotaba características a estudiar según los autores (aplicados a enfermeras), el 78% de pacientes estaban catalogados con nivel de gravedad III, los cuales requirieron 201 minutos para la atención de Enfermería por cada uno, llegando a la conclusión de que existía una carga laboral elevada según la distribución enfermera paciente afectando la calidad de atención.

Arias *et al.* (2015) mencionan que la carga mental se refiere a las exigencias psíquicas, físicas y cognitivas necesarias para la realización de su labor, puede ser cuantitativa (en relación a la cantidad de trabajo) y cualitativa (en relación a la dificultad de la tarea), se puede producir infra carga cuando las exigencias son menores a las esperadas y de forma contraria la sobrecarga, si ésta última se mantiene constante en el tiempo genera cansancio, el cual provoca la ocurrencia de efectos adversos relacionada a la atención del paciente. Algunos factores que generan estrés en el personal de enfermería de Colombia es la sobrecarga de trabajo, presión por el tiempo, turnos con horarios excesivos mayores a 12 horas, gravedad del paciente, etc. La carga laboral, estrés y el fácil acceso a

medicamentos controlados (opiáceos y barbitúricos) por parte del personal de salud, según un estudio, generaron adicciones (marihuana barbitúricos, opiáceos, anfetaminas) así como el consumo de antidepresivos, alcohol, bebidas energizantes y cigarrillos. La carga laboral (vista desde el aumento de carga física o mental) no solo afecta al personal de salud por el riesgo de desarrollar enfermedades psicofísicas sino también a la salud de las personas, puesto que disminuye la calidad del cuidado, aumentan los índices de mortalidad y la aparición de efectos adversos. Por tal motivo los autores desarrollaron un estudio descriptivo con el objetivo de analizar la carga laboral en el personal de enfermería en un Hospital de Colombia, con una población de 77 enfermeros y una muestra de 54 enfermeros; utilizaron el instrumento *NASA-Task Load Index*, para medir carga mental subjetiva, los resultados fueron el 58% consideraban que la administración de medicamentos generaba mayor carga mental, un 54% las labores administrativas, llegaron a la conclusión de que existen ciertas tareas que provocan mayor carga mental entre ellas labores administrativas y las relacionadas con el paciente (administración de medicamentos, educación paciente-familia, pruebas analíticas, etc.).

Almudéver y Pérez (2019) mencionan que los modelos de producción y prestación de servicios seguidos por las organizaciones en la actualidad hacen necesario que los trabajadores realicen sus actividades en horarios laborales que no van acorde al ritmo natural de la vida, en este caso el turno de las enfermeras es rotativo con jornadas laborales que van hasta las 12 horas, tanto turnos matutinos, vespertinos como nocturnos durante el año. Al realizar turnos que no coinciden con el ritmo circadiano de la persona, esto puede conllevar a un descanso poco saludable trayéndole con el tiempo problemas para su salud (como la calidad del sueño, estrés, fatiga), incluso puede afectar la salud reproductiva femenina; así mismo alterar el ritmo circadiano y aumentar el estrés laboral produciría efectos negativos en la salud laboral trayendo consigo menor concentración, apetito, apatía, irritabilidad. Por otro lado, menciona que en la carga mental influyen tanto en las exigencias propias del trabajo y las características de la persona. En la carga mental del trabajador influyen diversos factores como los horarios de trabajo mencionados anteriormente, las condiciones laborales, los días de descanso entre turnos y durante la semana, las horas extras laboradas, entre otros, lo que

determinara las condiciones favorables o no en su trabajo. En general mantener elevadas cargas mentales en los trabajadores conllevaría a trastornos cardiovasculares, digestivos, neurológicos, entre otros. Por tanto para conocer la carga mental en las enfermeras, realizaron un estudio descriptivo prospectivo de diseño no cuantitativo en el Hospital General universitario de Valencia con una muestra de 40 enfermeras, utilizaron el instrumento NASA-TLX que mide la carga de trabajo de forma subjetiva, resultando que el 72% encuestados fueron mujeres y el 27% hombres, en cuanto a las exigencias mentales obtuvieron nivel medio alto de 77%, en cuanto a las exigencias físicas el 68% de nivel bajo y el 32% de nivel medio alto, en cuanto a la carga mental el 55% de nivel media y el 40% alcanzaron niveles altos . Concluyendo que es importante conocer los factores condicionantes y que ocasionan las cargas mentales elevadas puesto que repercutirían directamente en la salud física del trabajador.

Condori y Ramos (2016) mencionan que el personal de enfermería es considerado un eje crucial en los sistemas de salud, a nivel mundial se percibe una escasez de este valioso personal, esto repercute en la calidad de atención sanitaria que también es percibido por los usuarios, así mismo debe considerarse la desigualdad en cuanto a la demografía. Diversos autores refieren que en los requerimientos del número de personal de enfermería se deberían tomar en cuenta diversos factores como las necesidades del paciente. Así mismo mencionan que este instrumento no evalúa otras actividades que realiza el personal de Enfermería lo cual también demanda tiempo como es la educación, actividades relacionadas a la familia y los temas administrativos como ingresos y egresos, el entorno, la jornada laboral, la complejidad del paciente entre otros, el tiempo requerido para las diferentes actividades directas e indirectas relacionadas con el paciente, la infraestructura de la entidad sanitaria, la tecnología, los servicios e insumos con los que se cuentan, las políticas laborales entre otros. Diversas organizaciones a nivel mundial señalan que el déficit de personal de enfermería es un tema álgido y crítico, el cual repercute en la salud. Además, el autor menciona que el Perú cuenta con una norma nacional de gestión relacionado a la dotación del personal, el cual asigna el trabajo de la enfermera para el cuidado de la persona familia y comunidad de acuerdo con ciertos parámetros como grado de dependencia, área de desempeño, calificación el personal y capacidad resolutive del establecimiento. Inmerso en las

competencias de la administración de enfermería se encuentra la dotación, requerimiento y distribución del personal el cual repercute directamente en la atención y satisfacción de necesidades primordiales del paciente según el autor; lo que le lleva a determinar la relación de dotación del personal de enfermería y la calidad del cuidado, para lo cual realizó un estudio observacional y retrospectivo mediante la revisión bibliográfica de 9 artículos científicos indizados, concluyendo que la enfermera es un recurso fundamental en las entidades sanitarias para brindar un cuidado de calidad así mismo existe relación en entre la dotación del personal y la calidad del cuidado enfermero y la proporcionada dotación del personal de enfermería se relaciona directamente en favorecer la disminución de riesgos prevenibles en el paciente lo que llamamos seguridad del paciente.

Ahumada (2017) en su estudio realizado en Perú, menciona que la carga laboral referida a las exigencias tanto físicas como mentales necesarios para completar y resolver las actividades dentro de la jornada laboral, en ese sentido se observa tanto a nivel mundial como latinoamericano malas condiciones de trabajo en el sector salud lo cual podría generar problemas en la salud del personal (problemas musculoesqueléticos, mentales, fatiga, baja productividad, etc.). Por otro lado la enfermera debe mantener un equilibrio emocional y físico así mismo estar a la vanguardia con los avances técnico científicos para poder brindar cuidados de calidad, tal es así que es muy importante registrar de forma responsable las actividades realizadas en su labor diaria en los registros de enfermería, hecho que se ve afectado y limitado por diferentes factores como el poco personal de enfermería designado. es por ello que realizó su estudio cuantitativo en dos centros asistenciales de primer nivel de atención en el departamento del Callao, con el propósito de determinar la relación entre ambas variables (carga laboral y calidad de registros de enfermería), con una muestra de 78 enfermeras, utilizó un cuestionario estructurado y una lista de cotejo, los resultados obtenidos fueron que el 37% percibió una carga laboral alta y el 46% media y el 16% baja, el nivel de carga física encontró que un 39% era alta, 30% media en cuanto al nivel de carga mental el 50% percibió un nivel alto, el 32% medio y el 17% bajo; en cuanto a los registros de enfermería el 46% evidenció bajo cumplimiento, concluyendo que ambas variables (carga laboral y registros de enfermería) se relacionan.

Soto *et al.* (2015) menciona que las exigencias en el puesto de trabajo, los cambios socioculturales entre otros, causan complicaciones en la salud de los trabajadores, por ello las empresas consideran que para mantener o mejorar los costos socioeconómicos se debe priorizar la salud de los trabajadores, considerada ésta como fundamental, puesto que se evitaría o disminuiría el ausentismo laboral, mejoraría la calidad de vida en el trabajo. Por otro lado Maslach por los años 1981 menciona un síndrome psicológico el cual presenta agotamiento emocional, físico y despersonalización, que podría verse causado por la exposición continua al estrés en el ambiente en el cual se desarrollan laboralmente; así mismo mencionan otros autores que este desgaste emocional y físico, producto del estrés crónico, se verá reflejado en la conducta negativa hacia los servicios prestados y las organizaciones donde laboran, así mismo puede aunarse también el sentimiento de culpa, desinterés profesional; varias investigaciones al respecto muestran relación entre el síndrome de quemarse en el trabajo(SQT) y la satisfacción laboral ,además mencionan que si se presenta insatisfacción laboral, esta podría afectar o implicarse directamente en la calidad de atención por parte de las enfermeras ; por otro lado mencionan que en la satisfacción laboral de los trabajadores influye las expectativas del trabajador y de las características inmersas en los sistemas de salud, siendo considerada también como un buen indicador para medir calidad de atención; por ello su estudio tuvo el objetivo de evidencia si existe relación entre SQT y a satisfacción laboral en un hospital público, realizando un estudio observacional correlacional , con una muestra de 35 enfermeras y 402 pacientes , además utilizaron la encuesta sociodemográfica y laboral, la encuesta de satisfacción laboral hospitalaria de *Font Roja*, el cuestionario de CESQT y la escala multidimensional SERVQUAL, teniendo como resultados que las enfermeras presentaron niveles medios de satisfacción , el resultado del SQT fueron valores bajos la llegando a la conclusión que la relación entre ambas variables no son concluyentes.

Muñoz-Seco *et al.*(2004)en su estudio realizado en España, refiere que existe gran preocupación entre los investigadores de la salud a nivel mundial por conocer el grado de insatisfacción y el síndrome de burnout, que cada vez se presenta de manera más frecuente entre los sanitarios, así mismo diversas investigaciones ya han demostrado que si hay relación entre la satisfacción del usuario interno y el

usuario externo y que además influye en la calidad de atención y de manera inversa o indirecta al ausentismo laboral, rotación de personal y bajo rendimiento, por otro lado la muestra la importancia de la calidad de vida del profesional, el cual lo conceptualiza como el equilibrio existente entre las demandas (referidas a la carga laboral, características del ambiente de trabajo, el clima de la organización, seguridad en el empleo, formación) y los recursos que poseen para poder hacerle frente como factores organizacionales, de relación, psicológicos como la personalidad, satisfacción laboral, autonomía factores económicos entre otros, lo que los incentivo a realizar un estudio transversal con una muestra de 166 médicos que trabajan en atención primaria, utilizaron como instrumento un cuestionario de calidad de vida profesional que consta de 35 ítems y el cuestionario de clima organizacional con 21 ítems, lo resultados de 112 encuestas en relación a la calidad de vida global fue de 5.78 sobre 10, la percepción de demandas es de 5,53 más en personal médico, concluyendo que el clima en la organización es aceptable además influye en la calidad de vida del profesional , teniendo mayor énfasis la motivación.

García y Carrión(2016) en su estudio realizado en Nicaragua, menciona que los cuidados de Enfermería están dirigidos a salvaguardar la vida de las personas en todos sus ámbitos abarcando a la persona familia comunidades sociedades y su relación con el entorno, esto conlleva a generar carga laboral, la cual produce estrés en el personal que podría manifestarse en agotamiento físico y mental, así mismo indican que la jornada de trabajo(donde influyen las responsabilidades asumidas, altos niveles de competencia, los periodos reducidos de descanso, condiciones laborales) es importante cuando se habla de calidad de empleo ya que esta influye en varias dimensiones del personal y en la seguridad del trabajador, así mismo refieren que si el personal está sometido a cargas de estrés estos podrían afectar en la seguridad del paciente, individuo población y si a todo esto se le añade la alta carga horaria podría ocasionar accidentes o enfermedades ocupacionales, absentismos, agotamientos, sobrecarga laboral. Por tanto, los investigadores realizaron un estudio descriptivo para determinar la relación de sus dos variables (carga laboral y estrés) en un centro de salud, con una población de 35 enfermeras, con un instrumento de escala de estrés percibido, en cuanto al instrumento para carga laboral fue de diseño propio el cual contiene preguntas cerradas; encontrando

así que 38% se siente fatigada con frecuencia y la mitad considera inadecuado el clima laboral, el 69% no se siente reconocido en su área laboral, sintiendo un 42% en favoritismo en las asignaciones de labores, el 62% percibe que las relaciones laborales con los compañeros es competitiva. Concluyendo que la mayoría del personal se encuentra bajo niveles de estrés moderados y no se sienten reconocidos en sus labores, así mismo presentan mayor estrés aquellas enfermeras que realizan horas extras (estrés moderado 36.6% y severo 26%); en cuanto a la carga laboral inician labores muy temprano y no cuentan con horario de salida es variable.

Nieto (2018) refiere que actualmente la globalización nos enfrenta a los avances científicos y técnicos, las exigencias propias de las actividades de los profesionales, los modelos de administración y de gestión entre otros, situación que no es ajena al profesional de enfermería. La carga de trabajo puede presentarse en el ámbito físico y en el ámbito mental, en función de las necesidades, exigencias para realizar las actividades laborales. Cuando estas exigencias son mayores, se presenta sobrecarga laboral y fatiga que pueden traer efectos negativos en la persona (pueden disminuir su calidad de vida, presentarse problemas relacionados a la salud como ansiedad, dificultad para concentrarse, desmotivación entre otros) y afectar su desempeño laboral. Según estadísticas mundiales y locales, refieren que el personal de salud presenta problemas mentales (como estrés, depresión, etc.) así como absentismos entre otros, ello producto del estrés laboral. Así mismo, el trabajador invierte gran porcentaje de su tiempo en el ámbito laboral, por tanto es importante que busque o se dirija a alcanzar la satisfacción laboral, por ende debe sentirse a gusto con el área laboral y con las condiciones necesarias para realizar sus actividades a desarrollarse en el área de su agrado lo que le conllevará a sentirse más comprometido laboralmente, de lo contrario la insatisfacción laboral generara trabajadores insatisfechos afectando su rendimiento, motivación, etc. Por consiguiente los autores desarrollaron su trabajo de investigación para correlacionar ambas variables (sobrecarga laboral y satisfacción laboral) en el Hospital de Pacasmayo, con una investigación de tipo descriptivo correlacional, contaron con una muestra de 76 trabajadores, para medir la variable sobrecarga laboral utilizaron el cuestionario elaborado por el Instituto Español de Seguridad e Higiene en el Trabajo y el cuestionario de satisfacción

laboral S21/26 de Meliá y Peiró, obteniendo que el 73% presenta sobrecarga laboral baja, y en cuanto a la satisfacción en su mayoría resultaron muy satisfechos con un 66%. Concluyendo que existe relación significativa (mostrando un valor de p menor a 0.05), entre ambas variables (sobrecarga laboral y satisfacción laboral).

Herrera-Amaya y Manrique-Abril (2018) en su estudio mencionan que según la OMS se necesita formar más personal de Enfermería, puesto que ésta profesión es un pilar fundamental y considerada como el grupo profesional más grande en el área de la salud; así mismo los autores mencionan que se deben desarrollar en un ambiente laboral favorable donde se potencie sus habilidades laborales, así mismo confluyen dos factores: los motivacionales (relación entre sus expectativas con la labor que realiza) y los relacionados al entorno laboral, de lo contrario al presentar desequilibrios en entre estos factores generaría alteraciones en el individuo tales como desmotivación, clima organizacional inadecuado y también se vería reflejada en menos eficiencia en la calidad de atención y por tanto en los servicios que brinda la entidad de salud, cabe mencionar que las enfermeras pueden desarrollarse tanto en el ámbito hospitalario como comunitario con diferentes roles inmersos en su profesión. Por otro lado, se debería catalogar a la satisfacción laboral como un elemento organizacional muy importante, puesto que son personas con características personales y expectativas propias y no un número más que sólo genere costos. Por ello para poder identificar similitudes o diferencias en cuanto a la satisfacción, según el ámbito laboral del profesional de Enfermería, realizaron un estudio descriptivo transversal con una muestra 280 enfermeros (140 enfermeras del área hospitalaria y 140 del área comunitaria), para lo cual utilizaron el instrumento *FONT ROJA* que mide satisfacción laboral, el cual consta de 24 ítems, los resultados fueron que el mayor porcentaje fue de sexo femenino (86%), el 39% se encuentra entre las edades de 20 a 30, en cuanto a la experiencia laboral, en el ámbito hospitalario el mayor porcentaje con 31% con más de 14 años de experiencia frente al mayor porcentaje del área comunitaria con un 39% con menos de 2 años de experiencia , en cuanto a la relación interpersonal con sus jefes el ámbito comunitario presenta mayores medias en comparación con el hospitalario. Existe mayor satisfacción laboral en el área hospitalaria frente a la comunitaria.

Calderón (2018) refiere que el personal sanitario es vital para brindar cuidados relacionados a la recuperación y mantenimiento de la salud, siendo la enfermera un ente principal dentro del equipo multidisciplinario, la cual debe poseer una adecuada salud física y mental para ejercer sus actividades de manera óptima. Por otra parte, en las áreas críticas, por sus características propias, se puede presentar sobrecarga laboral la cual repercutiría en la calidad de atención. También es de gran preocupación en algunas instituciones la mala distribución de pacientes, la carga laboral, la mala dotación de personal según área, puesto que esto generaría desgaste físico y emocional, insatisfacción y repercutiría en la atención, en ese sentido menciona además que en algunos países de Latinoamérica la distribución inequitativa, la migración de personal de enfermería, el reducido número de enfermeras en relación a los habitantes es un problema presente; así mismo en el Perú las enfermeras realizan turnos rotativos diurnos y nocturnos, con responsabilidades inmersas en su labor, por ello decide realizar el estudio descriptivo para proporcionar información a las jefaturas de enfermería y determinar la influencia entre ambas variables (nivel de carga laboral y satisfacción de los usuarios) en un Hospital de Ferreñafe, contó con una muestra de 31 enfermeras, los instrumentos fueron el cuestionario de Mili Lluly Santilla Rosell (para medir carga laboral) y el cuestionario de CARE-Q (para medir satisfacción de los usuarios), los resultados fueron el 51% obtuvieron un nivel bajo y el 6% nivel alto en referencia a la carga laboral y en cuanto a la satisfacción de los usuarios atendidos un 41% presenta niveles bajos de satisfacción mientras que el 17% niveles altos, concluyendo que la carga laboral influye en la satisfacción de los usuarios atendidos.

López y Moreno (2019) mencionan que la atención en salud podría impactar en la seguridad del paciente causando daño físico psicológico y socioeconómico o hasta la muerte; en este contexto el personal de enfermería juega un rol importante, brindando atención especializada, de calidad con calidez en la atención a los pacientes, pero la falta de personal hace que aumente la carga laboral lo que podría conllevar a enfermedades ocupacionales, mentales y afectar en la atención y salud del paciente. Por otro lado, estudiar la satisfacción sirve de fuente de información para la gestión de los recursos humanos, varios estudios demuestran que muchas veces al presentarse carga laboral aumentada también se presenta insatisfacción

en los trabajadores. Por tal motivo realizó un estudio cuantitativo básico correlacional, para determinar la relación entre ambas variables (satisfacción y sobrecarga laboral) con una muestra de 100 enfermeros del Hospital en Lima, utilizó 2 cuestionarios, el Cuestionario del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (para evaluar carga laboral) y el Cuestionario Font Roja (para evaluar satisfacción laboral), teniendo como resultados que la carga laboral media fue de un 60% , mientras que el 23 % presentó una alta carga laboral y el 79% con una satisfacción media, concluyendo que existe relación indirecta entre ambas variables (carga laboral y satisfacción) .

Pujol-Cols y Dabos (2018) en su estudio realizado en Argentina, refieren que la satisfacción laboral es la percepción que tienen los individuos acerca de su trabajo sea positiva o negativa donde podrían influir el área emocional y/o cognitiva .Es así que la satisfacción laboral ha sido muy estudiado desde el siglo pasado , principalmente por dos factores uno es la importancia de la satisfacción laboral, la cual ayuda a explicar ciertos fenómenos presentes en las empresas como ausentismo, compromiso en la organización, rotación los cuales se relacionan con la efectividad organizacional y por otro lado el bienestar del individuo desde las perspectiva de la salud físico mental. Para explicar las determinantes de la satisfacción laboral mencionan tres enfoques, uno habla sobre la fuerza situacional, el cual ha sido estudiado por diferentes autores, en este contexto refieren que las variables organizacionales influyen en el comportamiento, actitud y bienestar de los empleados y por tanto en la satisfacción, mientras que la segunda postura llamados los disposicionalistas refieren que cada persona tiene características mentales inherentes y particulares llamadas disposiciones, las cuales no se pueden observar y que éstas conjuntamente con las características de su personalidad van a influir en las actitudes y comportamientos de acuerdo a como lo perciben en los diferentes contextos organizacionales y el tercero hacer referencia a un enfoque interaccionista, en la cual interactúan el individuo el contexto o situación, resultando las actitudes y el comportamiento; a pesar de ello en estos tiempo aún existen pocas investigaciones que respalden la idea de que la personalidad del individuo y la condiciones laborales tengan efecto sobre la satisfacción laboral. Es por ello por lo que, para conocer las determinantes más relevantes en la satisfacción laboral, realizaron un estudio, mediante las revisiones bibliográficas publicadas en revistas

científicas durante 20 años desde 1996. Entre los resultados mencionan que existen diferentes enfoques empíricos que tratan de explicar las determinantes de la satisfacción laboral, pero que aún existen pocos estudios respecto a las determinantes situacionales y disposicionales.

Puglisevich (2018) en su estudio menciona que el personal de salud designa muchas horas de su vida al área laboral, con el fin de mejorar la salud de las personas; sin embargo actualmente el mundo atraviesa un déficit de personal sanitario; por otro lado diversas investigaciones muestran que la desigualdad entre trabajadores, las malas condiciones laborales, los avances científicos, los niveles de estrés aunado a malos hábitos poco saludables, sobrecarga laboral, inadecuada gestión de recursos humanos estos repercuten directamente en la calidad de vida perjudicando su salud (física y mental) así como también en la productividad de los trabajadores, lo que podría llevar a aumentos de costos en el ámbito laboral a largo plazo y afectar la calidad de atención. Por otro lado mencionan que el personal de enfermería es el personal ocupacional de mayor número en las instituciones de salud, y sus servicios profesionales son vitales, el trabajo prestado también produce satisfacción o insatisfacción de acuerdo a la percepción del trabajador dentro de la organización, es así que realizaron un estudio descriptivo correlacional, no experimental, aplicando 2 instrumentos, el cuestionario del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (para medir sobrecarga laboral) y el cuestionario que mide la Satisfacción Laboral SL-SPC de (Palma, 2005), contaron con una muestra de 93 enfermeras, donde mencionan que la carga laboral en sus dimensiones carga física y carga mental en su estudio resultó ser elevada en ambos con 85% cada uno mientras que un 56% se encuentran insatisfechos, concluyendo que si existe relación entre ambas variables (satisfacción y sobrecarga laboral).

García y Leandres (2017) mencionan que el personal de enfermería es un elemento fundamental en el área hospitalaria, con el propósito de salvaguardar la vida y brindar atención en las necesidades básicas de las personas con frecuencia realizan acciones que demandan gran esfuerzo y dedicación, aunado a ello la avanzada tecnología que va cambiando día a día, el incremento de pacientes, el estado crítico de los mismos, las responsabilidades acordes a sus actividades específicas hacen que incrementen la carga laboral, se presente desgaste físico y

emocional, así mismo hacen referencia a que la carga laboral como requerimientos psicológicos y físicos necesarios en un determinado tiempo de trabajo y la satisfacción laboral como la percepción del trabajador frente a sus funciones laborales, es así que para poder identificar la correlación entre ambas variables (carga laboral, satisfacción laboral), realizaron un estudio descriptivo cuantitativo con diseño correlacional en un hospital de Arequipa, con una muestra de 85 enfermeras, el instrumento aplicado fue un formulario que incluía Datos Generales ,Escala de Evaluación de la Carga de trabajo y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, los resultados fueron que el 44% presentan una excesiva carga laboral y el 40% una gran carga laboral y que el 85% de los encuestados evidenciaron una regular satisfacción laboral; concluyendo además que, las enfermeras presentan una carga laboral excesiva y regular satisfacción laboral.

Rodríguez (2019) menciona que Enfermería es una ciencia que brinda cuidados humanizados, autónomos, de atención , prevención, recuperación de la salud en todas las etapas de vida tanto en personas sanas como enfermas; es así que, la labor del personal de Enfermería en las unidades críticas es trascendental e importante puesto que requiere mucha preparación y exigencia tanto física como emocional, enfrentándose muchas veces a limitaciones laborales como equipos insuficientes, infraestructura, salarios inequitativos, sobrecarga de pacientes, entre otros; lo que podría conllevar a ciertos problemas psicológicos como estrés, agotamiento, o insatisfacción laboral .Por otro lado los turnos variables no favorecen a mantener hábitos rutinarios saludables y los efectos de realizar turnos nocturnos pueden ocasionar bajo desempeño laboral, algunos estudios vinculan la carga laboral de las enfermeras con la estadística en la mortalidad de pacientes, otros refieren que la sobrecarga laboral, deficiencia de infraestructura, equipos e insumos en unidades críticas provocan agotamiento y estrés en las enfermeras lo que podría desencadenar sufrimiento emocional. Por ello realizó un estudio cuantitativo, descriptiva, la muestra fue de 21 enfermeras de la UCI del Hospital Sergio Bernales en Lima, utilizaron como instrumento la encuesta de autoría propia basada en el *Nursing activities score* del autor Miranda(2003) con 23 ítems, los resultados fueron que el 57% refirió carga laboral alta mientras que el 42% media, en cuanto a la carga afectiva el 57% manifestó ser media mientras que el 42% alta, referente a la carga mental el 52% menciono que es media . Llegando a la

conclusión de que la carga laboral en las dimensiones afectiva, física y mental es alta.

Celis (2021) en su estudio realizado en Lima, menciona que debido a la pandemia ha aumentado la carga laboral, el número de horas laborales, disminuido relaciones amicales y familiares; así mismo ha generado que los servicios de salud se enfoquen en la prevención y recuperación de la salud, tomando mucha importancia la satisfacción de los usuarios, además ha aumentado el número de camas/pacientes con el mismo personal, mayores procedimientos, aumento de demanda de pacientes y con el riesgo de contraer alguna enfermedad, todo ello impacta en el rendimiento físico y mental, generando preocupación y estrés en los tecnólogos médicos, afectando el desempeño. Es por ello que decide realizar un estudio en una entidad de salud del área privada, para relacionar ambas variables (carga laboral y relaciones interpersonales) y buscar mecanismos para disminuir la carga laboral, realizó un estudio básico no experimental aplicado a 80 tecnólogos médicos, para lo cual aplicó el cuestionario Carga laboral con 49 ítems y el cuestionario de relaciones interpersonales con 24 ítems, encontrando que 62% presenta carga laboral de nivel medio el 18.% nivel alto, y el 12% bajo, en cuanto a las relaciones interpersonales el 55% nivel medio y el 32% alto. En cuanto a la correlación entre carga física y relaciones interpersonales encontró que mantiene relación inversa (sig 0.00 y rho de -,637), en ese contexto, concluyeron que existe relación inversa entre Carga laboral y relaciones interpersonales.

Según El Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH), perteneciente al Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades(CDC), en su publicación N.º 2008-136 de julio de 2008, mencionan que el estrés ocupacional es considerado un problema importante en la salud; el cual produce efectos negativos tanto físicos, conductuales como psicológicos; así mismo estadísticamente el personal de salud presenta tasas más altas en suicidios y consumo de estupefacientes, así como ansiedad, depresión, agotamiento, menor satisfacción del paciente, entre otras consecuencias producto del estrés laboral. Diversos estudios han evidenciado los factores relacionados al estrés laboral en las enfermeras entre ellas mencionan como más frecuentes: la inequitativa

dotación de personal , sobrecarga laboral, presión por tiempo, falta de apoyo por parte de supervisoras o enfermeras a cargo y directivos, exposición a accidentes ocupacionales, preocupación por el crecimiento profesional, manejo de pacientes críticamente enfermos .Por tanto sugieren que para prevenir el estrés laboral se deben mejorar las condiciones laborales y realizar cambios organizacionales, para lo cual se debe mejorar la comunicación, mantener la carga laboral equitativa, favorecer el crecimiento profesional, responsabilidades laborales definidas, favorecer participación activa de los trabajadores.

TEORÍAS DE LAS VARIABLES

CARGA DE TRABAJO SEGÚN JAVIER LLANEZA ÁLVAREZ (2009)

La carga de trabajo son las exigencias tanto físicas como no físicas o mentales (perceptivas cognitivas, etc.) necesarias para la realización de una tarea, requerimiento y/o trabajo en el cual influyen características propias de la persona como sus capacidades, aptitudes y competencias, cuando se produce desequilibrios entre ellas puede ser perjudicial para la persona. Actualmente los avances tecnológicos, científicos, la automatización a través del tiempo ha requerido un aumento en la exigencia tanto física como mental (intelectual y cognitiva).

El trabajo productivo, es cuando las exigencias no causan situaciones de errores en el ámbito laboral o situaciones negativas en el individuo como agotamiento cansancio lo cual también beneficia a la empresa al aumentar la productividad

El Trabajo seguro, es el equilibrio entre la carga tanto físico como mental, la cultura de seguridad, donde se busca proteger la salud del trabajador (previniendo riesgos y eliminar enfermedades ocupacionales) .

CARGA MENTAL

Carga mental es una serie de procesos (intelectuales y cognitivos) necesarios para cubrir la demanda laboral y conseguir un resultado.

El proceso del trabajo mental pasa por tres situaciones, la primera es la percepción de la información, aquí se percibe la indicación/información verbal o no verbal de trabajo mediante los sentidos, la segunda es la Interpretación de la información, la

información percibida anteriormente se transmite al cerebro y mediante una serie de procesos e interpretación se transmite la reacción determinada, la tercera y última es la toma de decisiones donde se elige la alternativa más adecuada. (Llaneza 2009).

FATIGA MENTAL

Ocurre cuando se mantiene una atención elevada por un rango de tiempo determinado, sobre todo en trabajadores que mantienen turnos de trabajo nocturno donde la concentración es importante en sus labores o que mantengan una frecuencia de horarios que no permitan descansos oportunos. Esto genera efectos negativos en el trabajador, como disminución de la sensibilidad (general y táctil), también aumenta el tiempo de reacción de la persona y debilita las habilidades en el trabajo, entre otros. Así tenemos si la fatiga mental cesa con el descanso se refiere a una “fatiga normal”, la cual también produce efectos negativos en la persona como poca atención, cansancio, bajo rendimiento; sin embargo, si la fatiga se mantiene por largos periodos de tiempo y se conserva a pesar del descanso hablamos de una fatiga crónica la cual repercute en la salud con mayores consecuencias negativas pudiendo presentarse irritabilidad, ansiedad, insomnio, mareos, incluso absentismos laborales, lo que podría generar también errores de percepción (como mala vigilancia, etc.) de codificación de la información y de decisión (decisiones inexactas, con criterios bajos, ausentes o poco estructurados, etc.)(Llaneza 2009).

CARGA FÍSICA

Para Llaneza (2009) la carga física requiere movimientos musculares para la realización de una tarea.

Encontramos dos tipos de esfuerzo muscular:

Esfuerzo muscular estático aquí se presentan las contracciones musculares isométricas las cuales se mantiene por un tiempo determinado o prolongado lo cual produce una mala oxigenación e inadecuada alimentación muscular produciendo además concentraciones altas de residuos metabólicos producto del esfuerzo (CO₂ y el ácido láctico) por su lenta eliminación y por tanto falta de oxígeno (Llaneza 2009).

Esfuerzo muscular Dinámico, como consecuencia de las contracciones musculares isotónicas, quiere decir cuando hay periodos de tiempo cortos pero continuos tanto de contracción como relajación muscular, por tanto, se produce la irrigación sanguínea del musculo de forma continua y constante (Llaneza 2009).

FATIGA FISICA

Se produce cuando la carga de trabajo realizada en un determinado tiempo es excesiva y mayor a las capacidades físicas de la persona, percibiendo cansancio, malestar, insatisfacción, torpeza en los movimientos, menos rendimiento laboral. Así mismo, existe mayor requerimiento y consumo de energía, obtenida por diferentes procesos (los procesos aerobios disminuyen y los procesos anaerobios aumentan) lo que conlleva a un incremento tanto en la producción como en la concentración del ácido láctico, el cual provoca dolores musculares propios de la fatiga muscular obstaculizando el trabajo. Por tanto, la fatiga normal es aquella que desaparece luego del descanso físico pero que tiene repercusiones pasajeras como disminuciones de las capacidades; mientras que si se mantiene por periodos de tiempo prolongados y no cesa con el descanso se convierte en fatiga crónica la cual no solo produce dolores musculares, sino que también tiene repercusiones negativas en el sistema nervioso pudiendo ser muchas veces irreversibles y perjudiciales (Llaneza 2009).

LEY DEL TRABAJO ENFERMERO (Ley N°27669) 15 febrero del 2002

En su artículo 9° menciona los derechos de la enfermera, entre ellos refieren que debe contar con un ambiente saludable y seguro, tanto para su seguridad física, mental e integridad personal; así mismo la infraestructura, equipamiento e insumos laborales deben ser óptimos los cuales brinden oportunidades necesarias que le faciliten brindar una atención de calidad oportuna y eficaz.

Así mismo en su artículo 11°, inciso f, menciona que distribución de guardias del personal de enfermería se dará de forma equitativa en función de la necesidad del servicio y en el artículo 17° hace referencia a la jornada laboral de la enfermera que será de 36 horas a la semana como máximo, con una totalidad de 150 horas mensuales, distribuidas entre guardias diurnas y nocturnas.

TEORÍAS PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN

TEORÍA BIFACTORIAL DE HERZBERG (1959)

La satisfacción como insatisfacción son situaciones distintas; es así que la falta de satisfacción no provoca insatisfacción y viceversa; en ambas situaciones influyen factores distintos; es así que luego de haber realizado estudios sobre motivación y los factores que puedan causar satisfacción o insatisfacción, concluyo que existen dos tipos de factores que explican el comportamiento de las personas, tenemos a:

* **Factores motivacionales o intrínsecos**, como su nombre nos hace referencia, son aquellos factores motivadores del comportamiento de los empleados, los cuales están relacionadas con las actividades que realiza el individuo, a su trabajo en sí; podemos mencionar al reconocimiento, desarrollo personal y laboral estos factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción de las personas.

* **Factores higiénicos o extrínsecos**, estos no son controlados por la persona; están relacionados con el entorno, con el ambiente laboral, salario, seguridad del trabajador, entre otros; además no están relacionados con la motivación del trabajador, pero en mayor o menor grado si están relacionados directamente con la insatisfacción, mas no puede mejorar la satisfacción, tal es así, si no son usados de forma adecuada pueden causar insatisfacción.

El autor menciona además que fortaleciendo la satisfacción no se elimina la insatisfacción o viceversa porque son elementos distintos que abarcan diferentes dimensiones; por otro lado, para poder alcanzar satisfacción laboral se debe enriquecer las tareas que realiza la persona en el ámbito laboral, enriquecer el trabajo, de tal manera que se exprese como un desafío alcanzable mediante: la potenciación de sus habilidades, libertad en su accionar con responsabilidad, valore su trabajo y permita crecimiento personal y profesional.

OTRAS TEORÍAS SOBRE SATISFACCIÓN

TEORÍA DE EQUIDAD DE ADAMS (1963)

La satisfacción se presenta mediante nuestras percepciones entre la relación equidad o no de nuestro trabajo (que engloba esfuerzo, habilidades, experiencia,

preparación) y además las ganancias o recompensas producto de ello, con las de los otros integrantes de la organización.

HACKMAN Y LAWLER (1971)

Existe una correlación entre los atributos de un trabajo y la satisfacción, quiere decir que existirá mayor satisfacción si el individuo valora en mayor grado los atributos del trabajo y viceversa. Tal es así que se percibe satisfacción laboral, si las actividades que realiza en el trabajo están acordes con satisfacer sus propias necesidades.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

SALUD

Para la OMS (1946) no es solamente considerada como la ausencia de enfermedades o dolencias, si no, es el equilibrio y bienestar en las áreas biopsicosocial del individuo o persona.

ENFERMERA

La Ley N°27669 (2002), Ley del trabajo enfermero, menciona que es el profesional de la salud que cuenta con grado y título a nivel universitario a nombre de la Nación peruana, y se encuentra colegiado por el colegio de enfermeros del Perú. Es quien brinda cuidado integral, humanizado aplicando el método científico mediante la aplicación del proceso de atención de enfermería (PAE), tanto a la persona, familia y comunidad en todas las etapas de vida, ejerciendo sus funciones en todos los niveles de atención, tanto en los sectores públicos como privados.

CARGA LABORAL

La carga laboral es el grado de resistencia o dificultad, el cual puede ser transmitida por las influencias de distinto tipo que actúan sobre el hombre, como cargas físicas, cognitivas, psíquicas y sociales (Rivas 2007).

TRABAJO

Organización Internacional del Trabajo (OIT) 2004, define al trabajo decente como las actividades realizadas por las personas independientemente de la relación laboral (empleado o independiente) a cambio de una retribución equitativa y justa en función al trabajo realizado, permitiendo el desarrollo de las capacidades personales y respetando los derechos y principios laborales.

JORNADA LABORAL DE LA ENFERMERA PERUANA

La Ley N°27669 (2002), Ley del trabajo enfermero, la jornada laboral de la enfermera consta de 36 horas semanales y con un máximo de 150 horas al mes, incluyendo las guardias diurnas y nocturnas.

SATISFACCIÓN LABORAL

Gonzales (2006) son las actitudes que tiene el trabajador frente a las actividades que realiza dentro del ámbito laboral.

SOBRECARGA LABORAL

La sobrecarga laboral son los requerimientos tanto físico como mentales requeridos para la realización de un trabajo (Sipion 2019); por tanto, ya sea de forma cuantitativa o cualitativa repercute tanto en las personas como en su labor, puesto que afecta de manera negativa en sus capacidades para hacerle frente a las exigencias laborales (Tejada y Gómez 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue aplicada, según Baena (2014) esta metodología estudia un problema, que luego de poner en práctica las teorías generales permita aportar nuevas acciones o nuevos conocimientos.

Diseño de investigación

En cuanto al diseño de investigación este fue no experimental puesto que no se busca generar cambio en los participantes del estudio, según Jaramillo *et al.* (2010) es el diseño en el cual no se busca modificar las variables, por el contrario, se busca observar y analizar el comportamiento de las variables de estudio.

En cuanto al nivel de estudio este fue correlacional, ya que permitió que dos o más variables puedan ser medidas para posteriormente analizar su correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman. Según Gómez (2014) este tipo de estudios evalúa la relación entre 2 o más variables, donde se miden las variables de forma particular y luego se analiza mediante técnicas estadísticas y se busca su correlación.

Es transversal porque se desarrolló y analizó en un periodo determinado de tiempo, mediante dos encuestas aplicadas a las enfermeras.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable independiente: carga laboral

Definición conceptual

La carga laboral es una serie de requerimientos tanto físicos como mentales requeridos y necesarios para realizar una determinada tarea o actividad laboral en un tiempo determinado, si estos requerimientos mencionados anteriormente son mayores a las capacidades del trabajador estaremos frente a una sobrecarga ya sea física, mental o ambas (INSHT 2002).

Definición operacional

La variable carga laboral en las enfermeras del INSNSB durante su jornada de trabajo, en esta investigación se obtuvo mediante el análisis de las dimensiones: carga física, carga mental.

Dimensiones de la variable carga laboral

Tiene 2 dimensiones:

- 1) **Carga física**, exigencias físicas requeridas en un tiempo determinado en el cual se desarrolla las actividades laborales.

Para realizar un determinado trabajo se requiere esfuerzo físico, es aquí cuando se producen gastos energéticos que van a estar relacionados directamente proporcional con el grado de esfuerzo necesarios para realizar la función en el trabajo (INSHT 2002).

- 2) **Carga mental**, concerniente a los requerimientos psíquicos, se refiere a la carga mental y cognitivas necesarias y requeridas para realizar su labor dentro de la jornada laboral (INSHT 2002).

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL

Definición conceptual

La satisfacción laboral como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización y está relacionado con el clima de la organización; por otra parte, Herzberg afirma que el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral (Gonzales 2006).

Definición operacional

La satisfacción laboral de las enfermeras del INSNSB presenta cuatro dimensiones entre ellas el clima laboral, las relaciones laborales, la motivación y el reconocimiento.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

- 1) Clima laboral, características del ambiente de trabajo y de los procesos percibidos por las personas dentro de la organización y que influyen en su conducta, donde también influyen las características personales. (Gonçalves 2000)
- 2) Relaciones laborales, es donde los integrantes de una organización interactúan para establecer normas de trabajo (Trebilcock 2012).
- 3) Motivación, es la fuerza que posee cada persona lo cual le permite satisfacer sus necesidades (Maslow 1943).
- 4) Reconocimiento, RAE “Sentimiento que expresa la persona que reconoce o agradece un favor o bien recibidos”.

3.3. Población, Muestra y muestreo

POBLACIÓN

Según Ñaupas *et al.*(2014) la población es el universo, estas pueden ser individuos, eventos, hechos, objetos, las cuales se estudian mediante técnicas estadísticas.

La población estuvo constituida por las enfermeras que laboran en el INSNSB que cumplan los criterios de inclusión y exclusión, con un total de 75 enfermeras pertenecientes a los servicios de Unidad de Cuidados intensivos neonatales (UCI Neo), intermedios neonatal y hospitalización de cirugía pediátrica; los tres servicios pertenecen al mismo eje de atención denominado Cirugía neonatal y pediátrica compleja.

El Nosocomio está categorizado como un establecimiento de salud de nivel III-2 por ser un Instituto especializado, ubicado en el departamento de Lima, en el distrito de San Borja.

Criterios de selección

Criterios de Inclusión

- Ser mayor de edad
- Enfermeras que laboren en los servicios de Uci Neo, Intermedios Neonatales y Hospitalización de cirugía pediátrica del INSNSB.
- Haber aceptado el consentimiento informado de forma voluntaria.
- Contar con tecnología informática con acceso al servicio de internet, para poder desarrollar el cuestionario de forma virtual mediante Google forms.

Criterios de Exclusión

- Enfermeras que se encuentre con licencia de trabajo, salud.

MUESTRA

Para Ñaupas *et al.* (2014) la muestra es una parte del universo, quienes mantienen las mismas características.

La muestra estuvo conformada por 60 enfermeras de los servicios de UCI Neo, intermedios neonatal y hospitalización de cirugía pediátrica, se consideró además a profesionales de ambos sexos y con diferente condición laboral: Nombrados y modalidad Contrato Administrativo de servicios (CAS).

MUESTREO

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, orientado a seleccionarlo de acuerdo con las características de nuestra población de estudio, para Grande y Abascal (2005) este tipo de muestra no es una elección al azar, si no es cuando el investigador selecciona a los participantes de la muestra utilizando métodos de selección sencillos de acuerdo con su conveniencia y conociendo su población de estudio; sin embargo, por sus características no se puede medir el error de muestreo.

UNIDAD DE ANÁLISIS

Una enfermera de un Instituto Nacional de Salud.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La técnica de recolección de datos empleada en este estudio fue la encuesta en ambas variables. Para Grande y Abascal (2011) la encuesta es la técnica cualitativa más usada, en la cual se obtiene información de los individuos mediante un formulario, puede ser por medio de cuestionarios o entrevistas aplicados a los individuos de estudio, las partes que deben incluir son el título del estudio, instrucciones, identificación del investigador y encuestado y el cuestionario.

Variable 1 Independiente Carga laboral

Para medir la variable independiente carga laboral, se utilizó un cuestionario estructurado propuesto por Llaneza (2009), el cual mide la carga laboral, posteriormente fue validado mediante juicio de expertos por Ahumada (2009) en Lima, se trata de un cuestionario dicotómico (para responder SI o NO) y consta de 20 ítems divididos en dos dimensiones: carga física con 10 ítems y carga mental con 10 ítems, se otorgó un puntaje de 0 si la respuesta es NO y un puntaje de 1 si la respuesta es SI. Los resultados según la puntuación obtenida se categorizaron en 3 niveles, obteniendo:

Para Carga laboral

- Alta : 0 – 7 puntos.
- Media : 8 – 14 puntos.
- Baja : 15- 20 puntos.

De lo cual se disgrega la puntuación según sus dimensiones obteniendo:

Para Carga Física

- Alta 0 a 3 puntos
- media 4 a 6 puntos
- Baja 7 a 10 puntos.

Para Carga Mental

- Alta 0 a 3 puntos
- Media 4 a 6 puntos
- Baja 7 a 10 puntos

Variable 2 Satisfacción laboral

Para medir la variable dependiente, se utilizó el instrumento *Laboral G Clinic* para medir la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de las unidades de Gestión Clínica, el cual fue desarrollado y validado por Porcel-Gálvez *et al.* (2014) en España, quienes luego de analizar el cuestionario de *Font Roja*, lo resumieron de 24 ítems iniciales a solo 10 ítems; estos a su vez se catalogan en 4 dimensiones (clima laboral, relaciones laborales, motivación y reconocimiento); este instrumento utilizó una escala de Likert con 5 opciones de respuesta que va desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo, posteriormente a los parámetros de medición del valor del enunciado se le asignó un símbolo numérico, los cuales se detallan a continuación:

- 1: Muy de acuerdo.
- 2: De acuerdo.
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 4: En desacuerdo.
- 5: Muy en desacuerdo.

El puntaje va desde el valor mínimo 5 y el máximo valor 50.

Los resultados según la puntuación obtenida se categorizaron en 3 niveles, mientras mayor sea el puntaje mayor será la satisfacción, obteniendo:

Satisfacción Alta: 44 a 50 puntos.

Satisfacción Media: 36 a 43 puntos,

Satisfacción baja 15 a 35 puntos.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que un instrumento para poder ser aplicable debe contar con la validez, entendida como la capacidad y eficacia del instrumento de medir lo que se desea estudiar.

Los instrumentos presentados tanto para la variable dependiente como independiente responden a las variables que deseamos estudiar. Cada uno pasó la validación mediante juicio de expertos (anexo1) considerando 3 aspectos

fundamentales: claridad, pertinencia y relevancia, indicando que cumplen con el propósito previsto.

De acuerdo con las calificaciones se obtuvo que la V de Aiken para el instrumento de cada variable, lo cual nos indica que ambos instrumentos fueron válidos y aplicables.

CONFIABILIDAD

La confiabilidad en este caso se obtuvo mediante una prueba piloto aplicada a 5 enfermeras del Instituto de salud no pertenecientes a la muestra de estudio, quienes aceptaron su participación en el presente estudio de forma voluntaria.

Para el instrumento que mide la Carga laboral, por ser dicotómico, se le aplicó el Kr20 (Kuder Richardson) resultando 0,92, lo cual indica que es un instrumento válido. Para el Instrumento que mide Satisfacción laboral por utilizar la escala de Likert se le aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, el resultado fue de 0.92 ,lo cual indica que es altamente confiable.

VALIDEZ

La validez de ambos instrumentos, tanto de la variable Carga laboral como la variable satisfacción laboral pasaron por una evaluación mediante juicio de expertos, y posteriormente se obtuvo el análisis mediante la V de Aiken obteniendo que los ítems de cada instrumento eran válidos.

3.5 Procedimientos

- a. Se creó un formulario virtual a través de Google Forms.
- b. Los formularios fueron enviados por medios electrónicos a los participantes de nuestra población objetivo, para el desarrollo del cuestionario.
- c. Los participantes debieron dar su consentimiento informado para iniciar con el desarrollo el cuestionario.
- d. Se aseguró la confidencialidad de los datos a los participantes, ya que estos solo fueron usados para fines de investigación.
- e. Una vez completados los formularios, se procedió a crear una base de datos con la información recogida.

3.6. Método de análisis de datos

Procesamiento de Datos

Análisis descriptivo

Corresponde a la descripción de los datos obtenidos en el presente estudio.

La estadística descriptiva muestra los resultados de la investigación de forma clara, puntual y resumida mediante cuadros tablas o figuras y la elección de estas deber estar acorde a los objetivos de estudio (Rendon-Macias et al. 2016). El análisis descriptivo se realiza luego de haber recabado, codificado y organizado la información según categorías que luego proporcionarán información acerca de las preguntas de estudio (Toro y Parra 2006).

Los datos numéricos obtenidos mediante las encuestas se procesaron mediante el programa SPSS obteniendo las frecuencias y porcentajes para cada dimensión tanto de la variable dependiente como independiente, posteriormente los datos se procesaron y presentaron en tablas y figuras mediante el programa Excel.

Análisis Inferencial

Es donde se contrastan los resultados obtenidos con las hipótesis presentadas en el estudio, basadas en cálculos probabilísticos, para lo cual se pueden utilizar diversas pruebas estadísticas inferenciales las cuales realizan predicciones comparaciones y generalizaciones (Sampieri y Mendoza 2018).

Los resultados inferenciales se obtuvieron mediante el procesamiento de datos en el programa SPSS, para ambas variables cualitativas se le aplicó la correlación de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis; así mismo, se obtuvo la significancia estadística (p valor o sig) y el grado de correlación de las variables.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio tiene en cuenta los principios bioéticos como beneficencia, no maleficencia y respeto. Además, se garantizó la voluntariedad mediante la aceptación del consentimiento informado de los participantes, así como confidencialidad de los datos con fines netamente destinados a la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE CARGA LABORAL

DIMENSION 1 CARGA FISICA

Tabla 1

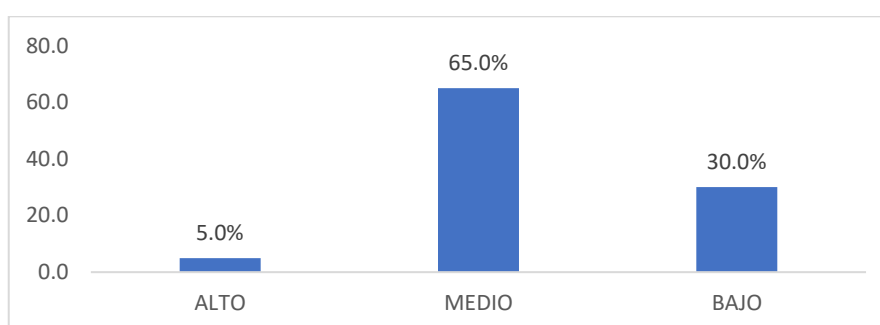
Frecuencias de la Dimensión Carga Física

	Frecuencia	Porcentajes
ALTO	3	5.0 %
MEDIO	39	65.0 %
BAJO	18	30.0 %
Total	60	100.0 %

Fuente: Elaboración propia.

Figura1.

Distribución de la carga física encontrada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021



En la tabla 1 y figura 1 se apreció la carga física hallada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud; se destaca que un 65% afirmó presentar carga física media mientras que el 30% señaló sentir una carga física baja y solo un 5% carga física alta.

DIMENSIÓN 2 CARGA MENTAL

Tabla 2

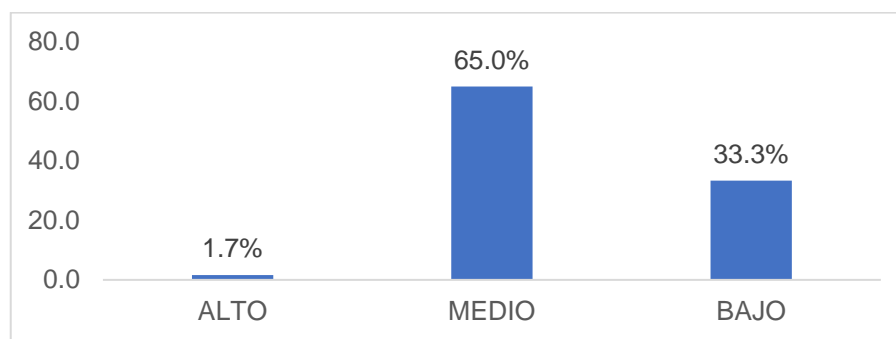
Frecuencias de la Dimensión Carga mental

	Frecuencia	Porcentajes
ALTO	1	1.7%
MEDIO	39	65.0%
BAJO	20	33.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura2

Distribución de la carga mental encontrada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 y figura 2 se aprecia la carga mental de trabajo hallada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud; se destaca que un 65% presenta carga mental de nivel medio mientras que el 33,3% baja y el 1,7% percibió carga física alta.

VARIABLE CARGA LABORAL

Tabla 3

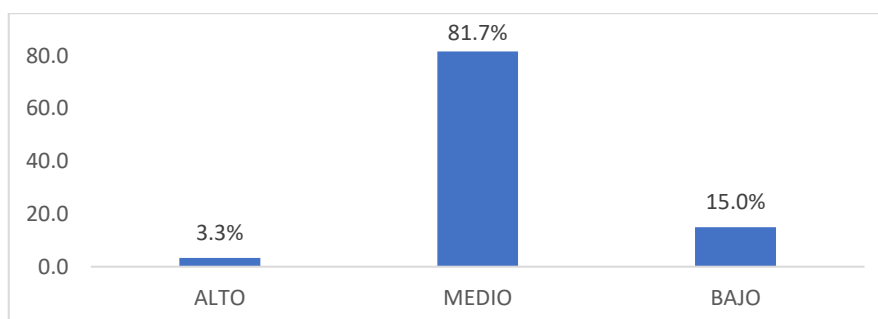
Frecuencias de la variable carga laboral

	Frecuencia	PORCENTAJES
ALTO	2	3.3%
MEDIO	49	81.7%
BAJO	9	15.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Data de elaboración propia.

Figura 3

Distribución de la carga laboral encontrada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.



Fuente: Data de elaboración propia.

En la tabla 3 y figura 3 se aprecia la carga laboral hallada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud; se destaca que un 81,7% presenta carga laboral de nivel medio mientras que el 15% baja y el 3.3% percibió carga laboral alta.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIÓN 1 CLIMA LABORAL

Tabla 4

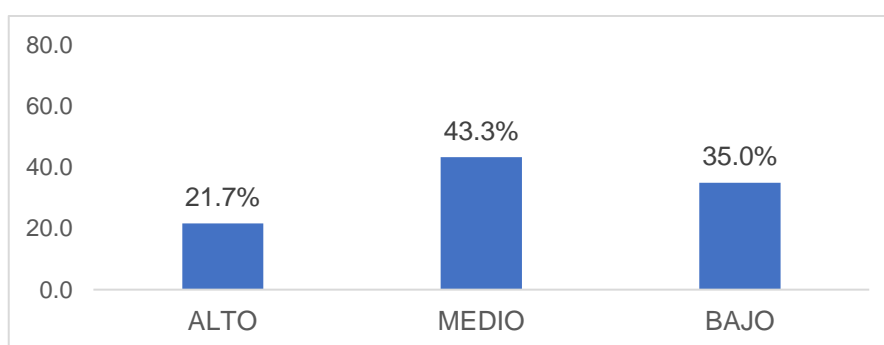
Frecuencias de la Dimensión Clima laboral

	Frecuencia	Porcentajes
ALTO	13	21.7%
MEDIO	26	43.3%
BAJO	21	35.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Data de elaboración propia.

Figura 4

Distribución de la dimensión Clima laboral encontrada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021



Fuente: Data de elaboración propia

En la tabla 4 y figura 4 se aprecia el clima laboral percibido por las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud; se destaca que un 43,3% percibió un clima laboral de nivel medio, el 35% nivel bajo y un 21.7% alto.

DIMENSION 2 RELACIONES PERSONALES

Tabla 5

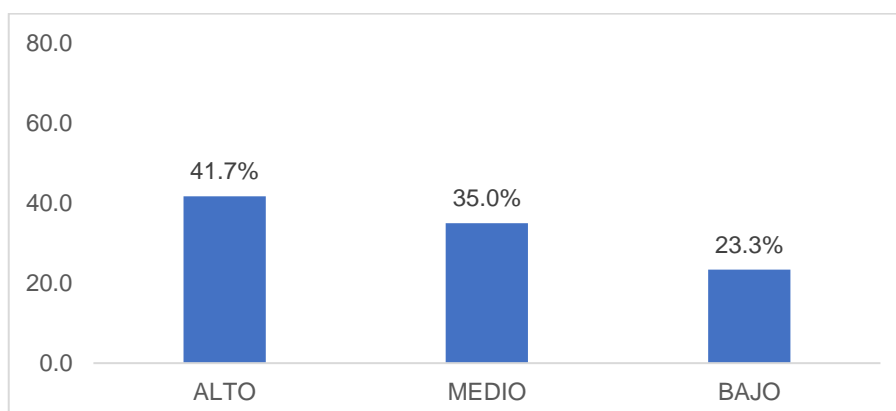
Frecuencias de la Dimensión Relaciones Personales

	Frecuencia	PORCENTAJES
ALTO	25	41.7%
MEDIO	21	35.0%
BAJO	14	23.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Data de elaboración propia

Figura 5

Distribución de la dimensión relaciones laborales encontrada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.



Fuente: Data de elaboración propia

En la tabla 5 y figura 5 se aprecia la percepción sobre las relaciones laborales en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud; se destaca que un 41,7% presenta alto nivel, el 35% medianamente y el 23.3% bajo.

DIMENSIÓN 3 MOTIVACIÓN

Tabla 6

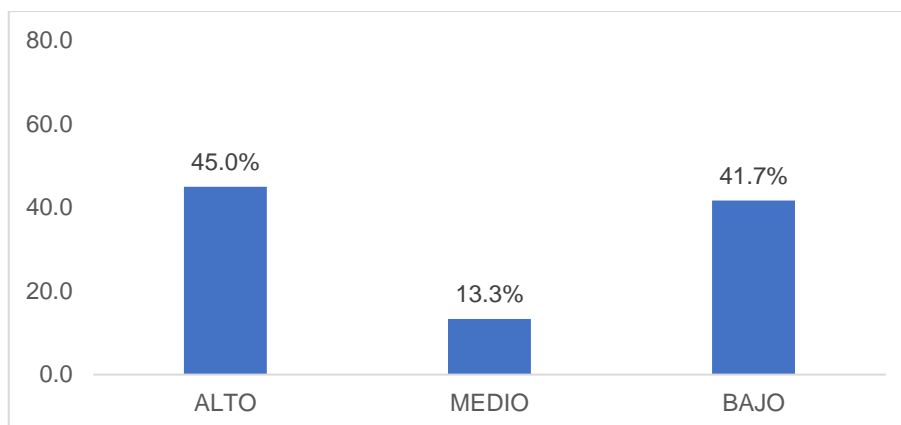
Frecuencias de la Dimensión Motivación

	Frecuencia	PORCENTAJES
ALTO	27	45.0%
MEDIO	8	13.3%
BAJO	25	41.7%
Total	60	100.0 %

Fuente: Data de elaboración propia

Figura 6

Distribución de la dimensión motivación encontrada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.



Fuente: Data de elaboración propia

En la tabla 6 y figura 6 se aprecia la motivación hallada en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud; se destaca que un 45% presentar alta motivación, el 41,7% bajo y el 13,3% percibió nivel medio de motivación.

DIMENSIÓN 4 RECONOCIMIENTO

Tabla 7

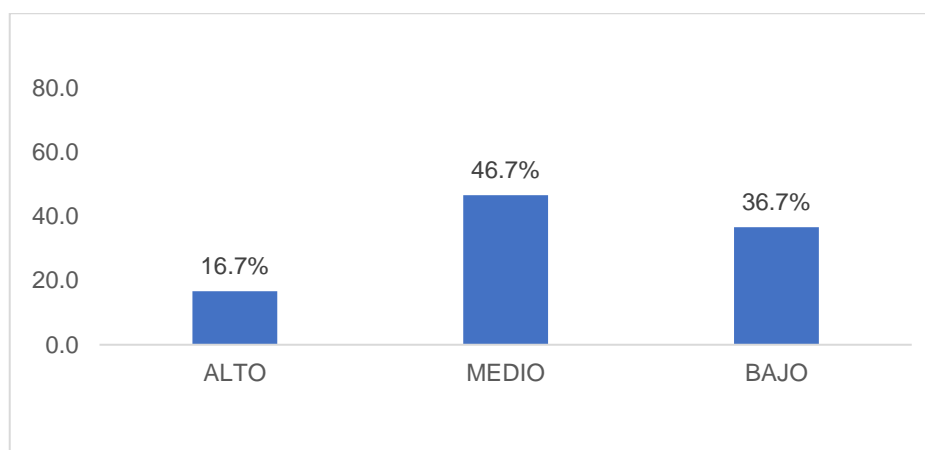
Frecuencias de la Dimensión Reconocimiento

	Frecuencia	PORCENTAJES
ALTO	10	16.7 %
MEDIO	28	46.7 %
BAJO	22	36.7 %
Total	60	100.0 %

Fuente: Data de elaboración propia

Figura7

Distribución de la dimensión reconocimiento encontrado en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.



Fuente: Data de elaboración propia

En la tabla 7 y figura 7 se aprecia el reconocimiento percibido por las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud; se destaca que un 46,7% encuentra el reconocimiento en nivel medio, un 36,7% percibió que el reconocimiento laboral era bajo, y el 16,7 alto.

VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 8

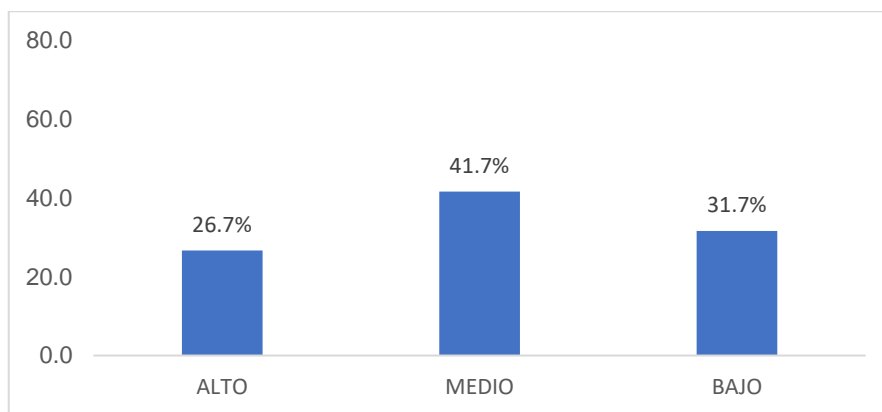
Frecuencias de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	PORCENTAJES
ALTO	16	26.7%
MEDIO	25	41.7%
BAJO	19	31.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Data de elaboración propia

Figura 8

Distribución de la variable satisfacción laboral encontrado en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud Lima, 2021.



Fuente: Data de elaboración propia

En la tabla 8 y figura 8 se aprecia la satisfacción percibida por las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud; se destaca que un 41,7% presenta nivel medio de satisfacción, el 31,7% niveles bajos y un 26,7% niveles altos de satisfacción laboral.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre carga laboral y satisfacción laboral en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021

Ho: No existe relación entre carga laboral y satisfacción laboral en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021

Tabla 9

Relación entre Carga laboral y Satisfacción laboral en las enfermeras en un Instituto Nacional de Salud en Lima, 2021.

			CARGA_LABORAL	SATISFACCION
Rho de Spearman	CARGA_LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	<u>-.457**</u>
		Sig. (bilateral)	.	<.001
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	-.457**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.

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

b. N por lista = 60

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS

Regla de decisión

Se rechaza Ho Sí y solo sí Sig. < 0.05

Conclusión de la prueba

Como se detalla en la tabla 9, el sig. bilateral o p valor es 0.001 (menor que 0.05), por tanto, según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula Ho, lo que indica que existe relación entre carga laboral y satisfacción laboral. Del mismo modo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman se muestra con un valor de -0.457, lo cual indica que existe una relación inversamente proporcional y moderada entre carga laboral y satisfacción laboral.

Hipótesis Específica 1

Hi : Existe relación entre carga física y clima laboral en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021

Ho: No existe relación entre carga física y clima laboral en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021

Tabla 10

Relación entre Carga física y Clima laboral en las enfermeras en un Instituto Nacional de Salud en Lima, 2021.

			CAR_FISICA	CLIMA
Rho de Spearman	CAR_FISICA	Coefficiente de correlación	1.000	<u>-.138</u>
		Sig. (bilateral)	.	.293
	CLIMA	Coefficiente de correlación	-.138	1.000
		Sig. (bilateral)	<u>.293</u>	.

a. N por lista = 60

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS

Regla de decisión

Se rechaza la Hipótesis Nula Sí y solo sí Sig. < 0.05

No se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) Sí y solo sí Sig. > 0.05

Conclusión de la prueba

En la tabla 10 se observa que el sig. bilateral o p valor es 0.293 (p mayor que 0.05), entonces no se rechaza la hipótesis nula, de manera que no existe relación entre Carga física y clima laboral en las enfermeras en un Instituto Nacional de Salud en Lima, 2021.

Hipótesis Específica 2

Hi : Existe relación entre carga mental y relaciones laborales en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021

Ho: No existe relación entre carga mental y relaciones laborales en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021

Tabla 11

Relación entre Carga mental y relaciones laborales en las enfermeras en un Instituto Nacional de Salud en Lima, 2021.

Correlaciones^a

		CAR_MENTAL	RELAC
Rho de Spearman	CAR_MENTAL	1.000	-.218
			.095
	RELAC	-.218	1.000
		.095	.

a. N por lista = 60

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS

Regla de decisión

Se rechaza la Hipótesis Nula Sí y solo sí Sig. < 0.05

No se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) Sí y solo sí Sig. > 0.05

Conclusión de la prueba

En la tabla 11 se observa que el valor sig bilateral o p valor es 0.095 (mayor que 0.05) , por lo tanto no se rechaza la hipótesis nula, entonces no existe relación entre carga mental y relaciones laborales.

Hipótesis Específica 3

Hi: Existe relación entre carga mental y motivación en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021

Ho: No existe relación entre carga mental motivación en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021

Tabla 12

Relación entre Carga mental y motivación en las enfermeras en un Instituto Nacional de Salud en Lima, 2021.

Correlaciones^b

			CAR_MENTAL	MOTIVAC
			L	
Rho de Spearman	CAR_MENTAL	Coefficiente de correlación	1.000	-.358**
		Sig. (bilateral)	.	.005
	MOTIVAC	Coefficiente de correlación	-.358**	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	.

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

b. N por lista = 60

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS

Conclusión de la prueba

Como se detalla en la tabla 9 el sig. bilateral o p valor es 0.005 (menor que 0.05), por tanto según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula Ho, lo que indica que existe relación entre carga mental y motivación. Así mismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman en este caso es -0.358, lo cual indica que existe una relación inversamente proporcional y moderada entre carga mental y motivación.

V. DISCUSIÓN

Actualmente se ha evidenciado la falta de personal de salud a nivel mundial, lo que sumado a otros factores como mala distribución de personal, avances tecnológicos, científicos, globalización, entre otros repercuten en la carga laboral (carga mental y carga física) y la satisfacción lo que produciría efectos perjudiciales tanto para la persona, paciente y para la entidad prestadora de salud afectando la calidad de atención y seguridad del paciente. En ese sentido el presente estudio se propuso determinar la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

La variable independiente carga laboral contiene dos dimensiones: carga física y carga mental; entre los hallazgos de la estadística descriptiva se obtuvo en la primera dimensión carga física, que de las 60 personas encuestadas, la mayoría percibió carga física de nivel medio (65%) mientras que el 30% señaló sentir una carga física de nivel bajo y en menor cantidad de encuestados (5%) carga física de nivel alto, estos resultados son similares a los presentados por Almudéver y Pérez (2019) en su estudio realizado a enfermeras de centros de hospitalización en Valencia quienes encontraron que el 68% de los encuestados percibió nivel bajo y el 32% de nivel medio alto en su dimensión exigencias físicas; de forma contraria Ahumada (2017) en su estudio aplicado a enfermeras de centros de salud del primer nivel de atención encontró que el 39.7% percibía carga física alta, 30.8% medio y 29.5 % nivel bajo. Estas diferencias pueden presentarse debido a que los estudios se realizaron en diferentes escenarios y las instituciones de salud a diferentes niveles de atención, la mayoría de enfermeras de nuestro estudio refieren percibir frecuentemente de dolor y fatiga muscular, ello puede estar relacionado a que realizan varias tareas o funciones durante el turno, así mismo en la carga física influyen diferentes factores como las características físicas de las personas, las responsabilidades asumidas, periodos de descanso, la gravedad del paciente, las características estructurales, tecnológicas y de equipamiento entre otros, sin embargo se debería incluir en el estudio si el personal realizan horas laborales adicionales o trabajan en más de una institución, puesto que ello disminuye el tiempo de descanso.

En la dimensión carga mental, se aprecian que los resultados de los encuestados, evidencia que la mayoría (con un 65%) presenta carga mental de nivel medio mientras que el 33,3% nivel bajo y el 1,7% percibió carga mental alta, lo cual se contrasta con Rodríguez (2019) quien también encontró en su estudio realizado a enfermeras de unidad de cuidados intensivos en un hospital el 52% presentó carga mental de nivel medio. Así mismo Almudéver y Pérez (2019) en su estudio descriptivo prospectivo realizado a enfermeras de un hospital de Valencia encontraron que el 55% de sus encuestados obtuvieron carga mental de nivel medio y el 40% alcanzaron niveles altos a diferencia de Ahumada (2017) encontró en su estudio en centros de salud, en cuanto al nivel de carga mental el 50% percibió un nivel alto. Arias (2015) en su estudio aplicado a enfermeras de un hospital de Colombia también encontró niveles altos de carga mental 54%, este mayor porcentaje hace referencia a las labores administrativas. Esto se debe a que la enfermera dentro de sus actividades laborales diarias realiza múltiples actividades y enfrenta diferentes situaciones que peligran la salud, para lo cual debe poseer capacidades y habilidades de afrontamiento e inteligencia emocional para afrontar los diferentes contextos y por el área en la cual se desarrolla enfrenta diferentes niveles de estrés, por lo cual perciben el trabajo como emocionalmente agotador, lo que puede condicionar a que se presente cansancio o fatiga mental y otros efectos negativos a nivel psicológico, producto de la carga laboral, sin embargo las diferencias entre los estudios puede deberse a que se desarrollaron en tiempos, contextos y servicios hospitalarios o comunitarios diferentes en los cuales influyen también las características de cada persona y las características propias de la tarea designada, por ello es importante seguir estudiando e investigando los factores que condicionan el aumento o disminución de la carga mental en los profesionales de enfermería.

En relación con la variable carga laboral, se destaca que la mayoría de los encuestados percibe carga laboral de nivel medio con un 81,7%; mientras que en menor proporción con un 15% de nivel bajo y el 3.3% percibió carga laboral alta, lo que se contrasta con Ahumada (2017) quienes encontraron en su estudio realizado en Perú que el 46% de enfermeras percibió carga laboral media, el 37% percibió una carga laboral alta y el 16% baja, al igual que López y Moreno (2019) en su estudio aplicado a enfermeras de un hospital de Lima encontrando que el 60%

presentó carga laboral media y el 23 % alta , a diferencia de Calderón (2018) en su estudio descriptivo realizado a enfermeras de un hospital de Ferreñafe- Perú quien encontró que el 51% presentó niveles bajos de carga laboral y 6% niveles altos, así mismo Nieto (2019) en su estudio encontró que el 73% de sus encuestados presentó sobrecarga laboral baja. Por el contrario Rodríguez (2019) en su estudio encontró niveles altos de carga laboral (57%) frente al 42% presentaron carga laboral media. Estas diferencias suelen ocurrir debido a que los estudios se utilizaron diferentes instrumentos de medición de la variable de estudio carga laboral (cualitativos y cuantitativos), así mismo también influyen diferentes factores ya sean relacionados con el paciente, el trabajador, el servicio o la entidad; todo ello va a repercutir en presentar mayor o menor carga laboral en el profesional , todo ello repercute en el desempeño y desarrollo de las actividades laborales, afectando no solo la calidad de atención sino que también pone en riesgo la seguridad del paciente.

En cuanto a la variable dependiente satisfacción laboral, presenta cuatro dimensiones clima laboral, relaciones laborales, motivación y reconocimiento; en su primera dimensión clima laboral, se evidencia que la mayoría de los encuestados presentan niveles medio bajos, tal es así que el 43,3% percibió clima laboral de nivel medio, el 35% percibió nivel bajo y un 21.7% alto. Lo que se contrasta con Muñoz-Seco *et al.* (2004) quienes concluyeron que el clima en la organización es aceptable, a diferencia de García y Carrión (2016) en su estudio aplicado a enfermeras de un centro de salud donde el 50% de sus encuestados consideró inadecuado el clima laboral. Estos hallazgos se deben a que muchas veces perciben que les falta tiempo para realizar su trabajo, la enfermera no sólo realiza actividades asistenciales, si no también administrativas y educación al familiar; a pesar de contar con tecnología avanzada, en ocasiones se presentan recursos materiales insuficientes o equipos biomédicos deficientes o deteriorados lo que dificulta el trabajo diario y afecta la calidad de atención y la satisfacción del personal.

En la dimensión relaciones laborales se observa que la mayoría percibe adecuadas relaciones laborales con tendencia a resultados de niveles medio alto, tal es así que se obtuvo que el 41,7% de los encuestados percibió relaciones laborales de niveles altos, el 35% de niveles medios y el 23.3% niveles bajos. Lo que contrasta

con el estudio de García y Carrión (2016) realizado en Nicaragua aplicado a enfermeras donde obtiene que el 62% de los encuestados refieren que las relaciones laborales entre los compañeros son competitivas. Los resultados pueden deberse a que las enfermeras en el Instituto, en su mayoría comparten el mismo grupo etario y los grupos de rotaciones de servicio permanecen alrededor de 4 a 6 meses, manteniendo y formando por lo general adecuadas relaciones de confraternidad, cordialidad y compañerismo para un trabajo óptimo y viable, lo que no se percibe en las relaciones con los supervisores.

Así mismo, en la tercera dimensión de la variable dependiente, encontramos a la dimensión motivación, y según nuestra investigación, la mayoría de los encuestados percibió una motivación de niveles alto con un 45%, el 41,7% niveles bajos y el 13,3% niveles medios. En ese sentido, a pesar de encontrar mayoritariamente valores altos de motivación, también se encontraron gran número de encuestados quienes se encuentran desmotivados, esto puede deberse a que no sienten satisfacción en todas las áreas laborales o falta de estímulos y reconocimientos, lo que podría influir en el desempeño laboral. En ese sentido el gran porcentaje de enfermeras que sienten motivación de niveles altos puede contrastarse porque también perciben un clima laboral adecuado con relación a sus compañeros de trabajo, a pesar de la carga laboral, así mismo por ser una Institución del tercer nivel y las patologías abordadas, ello influye a incentivar y motivar al personal para una continua y constante preparación.

Referente a la dimensión reconocimiento de la variable dependiente satisfacción laboral, los resultados de nuestro estudio muestran que la mayoría percibe reconocimiento de niveles medio-bajos, así tenemos en el nivel medio con un 46,7%; el 36,7% percibió que el reconocimiento laboral era bajo, y el 16,7% alto, lo que se contrasta con García y Carrión (2016) en su estudio realizado en Nicaragua aplicado a enfermeras de un centro de salud donde el 69% no se siente reconocido en su centro laboral. Estos resultados se deben a que los jefes, directivos institucionales no demuestran reconocimiento a las labores realizadas por el personal de salud en su mayoría, pasando muchas veces desapercibidos, esto afecta no sólo en la motivación si no también en la satisfacción del personal, lo que podría influenciar en su compromiso con la institución.

La variable independiente satisfacción laboral resultante de nuestro estudio obtuvo niveles medio-bajos en su mayoría, así tenemos que el 41.7% de las enfermeras encuestadas presenta niveles medios de satisfacción, 31,7% niveles bajos y un 26,7% niveles altos de satisfacción laboral. Estos resultados son similares a lo reportado por Merino-Plaza *et al.* (2015) en su estudio realizado en España, donde las personas encuestadas percibieron una satisfacción laboral media, así mismo López y Moreno (2018) en su estudio aplicado a enfermeras de un hospital de Lima encontraron que el 79% presentó satisfacción laboral de nivel medio. Soto *et al* (2015) también encontró niveles medios de satisfacción en las enfermeras de un hospital público. A diferencia de Solano-Aguilar (2010) quien en su estudio aplicado a enfermeras en Colombia encontró que la mayoría de las enfermeras se encuentran satisfechas laboralmente. Sin embargo Calderón (2018) en su estudio encontró que el 41% de sus encuestados presenta niveles bajos de satisfacción. Estas diferencias se deben a que los instrumentos para evaluar la variable y los escenarios de estudio fueron distintos; sin embargo también influyen diferentes factores en la satisfacción laboral tanto los factores motivacionales y los higiénicos, así mismo la fatiga, la monotonía, las condiciones laborales y la supervisión (Solano-Aguilar, 2010) también influyen en la satisfacción, en ese contexto podemos mencionar que si existe menor satisfacción o insatisfacción laboral, ello va a condicionar a que se presenten absentismos y falta de compromiso del trabajador con la institución, entre otros efectos negativos.

En cuanto a la estadística inferencial, la hipótesis general de nuestro trabajo se propuso identificar la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud, lima 2021, se encontró que el sig. bilateral o p valor es 0.001 (menor que 0.05), analizando éste valor, se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que nos indica que existe relación entre carga laboral y satisfacción laboral y el coeficiente de correlación Rho de Spearman resultante fue de -0.457; esto quiere decir que existe una relación inversamente proporcional y moderada entre ambas variables, quiere decir que a mayor carga laboral se presentará menor satisfacción laboral en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud; lo que se contrasta con López y Moreno(2018) quienes en su estudio entre ambas variables en enfermeras de un hospital público encontraron que el p valor era de 0.004 y el coeficiente de correlación -0.289 lo cual indicó que existe relación

indirecta entre satisfacción laboral y carga laboral. Así mismo Nieto (2018) en su estudio concluyó con un $p < 0.05$ que existe relación significativa entre sobrecarga laboral y satisfacción laboral con Rho de Spearman -0.454 . En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados se confirma que mientras exista mayor carga laboral tanto física como mental, habrá menor satisfacción laboral de la enfermera y esto repercute en la calidad de atención y según Saltos(2016) la atención en salud podría generar riesgos para los pacientes puesto que podrían presentarse efectos adversos y estos pueden ser prevenibles mejorando la calidad de atención, seguridad del paciente y distribución del personal; esto concuerda con lo mencionado por algunos autores quienes refieren que si las condiciones laborales presentes no mantienen armonía con las capacidades, habilidades de cada persona esto producirá menos satisfacción laboral, generando trastornos emocionales. Por tanto los resultados encontrados podrían repercutir en la calidad de atención y generar eventos adversos con consecuencias negativas tanto para el paciente como para el instituto que pueden ser prevenibles mediante una adecuada y equitativa dotación de personal, donde las características del servicio estén acorde a la especialidad del personal de enfermería.

La hipótesis específica 1 se propuso determinar la relación entre carga física y clima laboral, encontrándose el valor de p o sig. Valor de 0.293 , el valor de p es mayor a 0.05 , por tanto se acepta la hipótesis nula, lo cual indica que no existe relación entre carga física y clima laboral en las enfermeras de un Instituto Nacional de salud, estas dimensiones no se lograron comparar con otros autores puesto que no se encontraron la relación entre las dimensiones mencionadas en trabajos anteriores; sin embargo analizando sus ítems, podría deberse a que la dimensión carga física se refiere a las exigencias físicas, musculares propias de la tarea en el centro laboral y se evaluaron con instrumentos de medida tanto a nivel cuantitativo el cual mide además la ratio enfermera paciente según gravedad, o a nivel cualitativo donde se evalúan las percepciones de la enfermera, por tanto se obtuvieron diferentes resultados; así mismo se aplicaron en diferentes contextos tanto a nivel primario (centros de salud) como hospitalarios, donde el nivel de equipamiento y tecnológico es diferente, también influyen diferentes factores de acuerdo al contexto, factores individuales e institucionales, y la satisfacción en su dimensión clima laboral, en este contexto se refiere a las percepciones de las enfermeras en

relación al ambiente laboral lo que concuerda con Gonçalves (2000) que el clima laboral son las características del ambiente de trabajo y de los procesos percibidos y estos influyen en la conducta.

En la Hipótesis Específica 2, se busca identificar la relación entre carga mental y la dimensión relaciones laborales, encontrándose que el valor de p o sig. Valor obtenido es 0.095, el valor de p es mayor a 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis nula, lo cual indica que no existe relación entre carga mental y relaciones laborales, a diferencia de Celis (2021) en su estudio realizado en el área privada en Lima aplicado a tecnólogos médicos, encontró que existe relación inversa entre carga mental y relaciones interpersonales con un sig. de 0,000 y $\rho = -0,653$, estas diferencias pueden presentarse debido a las unidades de estudios si bien es cierto forman parte del equipo de salud, sin embargo pertenecen a diferente grupo ocupacional y por tanto realizan diferentes actividades profesionales.

La hipótesis específica 3 se propuso determinar la relación entre carga mental y motivación, en los resultados inferenciales observamos que el p valor o sig. Valor obtenido es 0.005, menor a 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula, lo que demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre carga mental y motivación. Además el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de -0.358, lo que indica que existe una relación inversamente proporcional, es decir, si la carga mental aumenta la motivación disminuye. En tal sentido, esto se debe a que las enfermeras realizan diferentes actividades laborales y se enfrentan a diferentes condiciones de la salud como dolor, sufrimiento e incluso la muerte y el trabajar con niños y neonatos, en un inicio de la pandemia se restringía el ingreso de familiares, por tanto los pacientes permanecían solos en los momentos de tratamiento o recuperación hospitalaria, manifestando soledad, tristeza, llanto, lo que aumentó la carga emocional del personal enfermero, así mismo el ambiente laboral y la exposición al estrés, niveles de afrontamiento e inteligencia emocional, generan agotamiento mental, disminuyendo el rendimiento laboral, en ese sentido Almudéver y Pérez (2019) mencionan que al mantener elevadas cargas mentales en los trabajadores conllevaría a trastornos cardiovasculares, digestivos, neurológicos, entre otros, lo que repercute en diferente grado en la atención de salud; situación que generarse en el personal enfermero a corto, mediano o largo

plazo; sin embargo los altos niveles de competencia, la tecnología, aunado a otros factores personales genera motivación y mantener interés por sus actividades y seguir preparándose de manera constante.

Sin embargo se presentaron ciertas limitaciones en la elaboración de la tesis, entre ellas la disponibilidad por parte de las enfermeras para completar los instrumentos, así mismo solamente se han estudiado a un grupo de enfermeras pertenecientes a un solo eje institucional y no se evidenciaron estudios anteriores que correlacionen las dimensiones de nuestro estudio para su posterior comparación.

VI CONCLUSIONES

1. Existe relación inversamente proporcional y moderada entre carga laboral y satisfacción laboral en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021. (con un p valor de 0.001 y $R = -0.457$)
2. No existe relación entre carga física y clima laboral en un Instituto Nacional de salud, Lima 2021 (p valor es 0.293).
3. No existe relación entre carga mental y relaciones laborales en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021 (p valor es 0.095).
4. Existe relación inversamente proporcional y moderada entre carga mental y motivación en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021 (p valor es 0.005, $R = -0.358$).

VII RECOMENDACIONES

Se recomienda de acuerdo con los resultados:

1. Implementar y validar instrumentos de valoración cuantitativa de carga laboral para las áreas de atención al paciente el cual incluyan el tiempo invertido en la atención, actividades de educación, actividades administrativas y en función de ello valorar la dotación de personal (*Nursing activities score NAS, etc*)
2. Realizar periódicamente tamizajes mentales al personal de enfermería, dentro de las actividades de seguridad y salud en el trabajo.
3. Incluir talleres de afrontamiento a situaciones de estrés e inteligencia emocional de forma periódica en el personal de enfermería.
4. Continuar con estudios relacionados a medir la carga laboral y satisfacción laboral de manera individualizada de acuerdo con los servicios UCI, Hospitalización, Emergencia, etc.) y abarcar el total de la población.

Referencias

Arias,K., Niño,C., Sanjuanelo,D. Carga mental en enfermeros(as) que laboran en diferentes unidades de un hospital. Revista Cubana de Enfermería, Vol. 34, No. 1 (2018).

<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/rt/printerFriendly/842/321>

Acosta, J. (2011) *Dirigir, liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones*. ESIC.

https://books.google.com.pe/books?id=mjk0NxvF2_EC&pg=PA106&dq=teoria+bifactorial&hl=es-

[419&sa=X&ved=2ahUKEwiG97n6pfv0AhVjrZUCHQtgAeAQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=teoria%20bifactorial&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=mjk0NxvF2_EC&pg=PA106&dq=teoria+bifactorial&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiG97n6pfv0AhVjrZUCHQtgAeAQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=teoria%20bifactorial&f=false)

Aguilera C.,Vargas C. , 2012 Sobrecarga Laboral en el personal de enfermería”.

<https://bdigital.uncu.edu.ar/5863>

Ahumada,L. (2018).Carga laboral y la calidad de los registros de enfermería en los Centros de Salud Villa los Reyes y Mi Perú, Ventanilla-2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16998>

Almudéver, L. y Pérez, I (2019). La carga mental de los profesionales de Enfermería en relación con su turno laboral. Ene, 13(1), 1315.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000100005&lng=es&tlng=es.

Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Patria. [https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=baena+paz+g.++\(2017\).+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.+grupo+editorial+patria&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=baena+paz+g.++(2017).+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.+grupo+editorial+patria&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Barrera, K., Cardozo, C., y Sanjuanelo, D. (2018). Carga mental en enfermeros(as) que laboran en diferentes unidades de un hospital. *Revista Cubana de Enfermería*, 34.

Brito, A. y Guirardello, E. de B. (2011). Carga de trabajo de la enfermería en una unidad de hospitalización. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 19, 1139-1145.

<https://doi.org/10.1590/S0104-11692011000500011>

Bustamante , M., Maldonado, A., García, J., Hernández, J., Trillo, V. y Loreto Quintana, N. (2016). Evaluación de carga mental de trabajo en profesionales de enfermería del turno vespertino de un hospital público de Ciudad Juárez, Chihuahua. *Cultura Científica Y Tecnológica*, (56). <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/815>

Calderón F. (2018). *Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del hospital referencial de Ferreñafe, 2018* [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_d45d1ea2b47b9c0e1918505ee
eac2b5b](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_d45d1ea2b47b9c0e1918505ee
eac2b5b)

CDC - Publicaciones de NIOSH. (2008). Exposición al estrés: riesgos ocupacionales en los hospitales. CDC.
https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2008-136_sp/default.html

Celis,K. (2021). Carga Laboral y Relaciones Interpersonales de Tecnólogos Médicos en el Sector Privado de Salud de Lima, 2021. .[Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75041>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw Hill.
https://books.google.com.pe/books?id=kmFOtwAACAAJ&dq=Comportamiento+Organizacional:+la+din%C3%A1mica+del+%C3%A9xito+en+las+organizaciones&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y

Condori,K. y Ramos, M.,(2016) Dotación de personal de Enfermería y Calidad del Cuidado Enfermero en Servicios De salud.[Tesis de posgrado, Universidad Norbert Wiener].
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE_fd0fb78dd9ee756e7a3940d14a
cac787/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE_fd0fb78dd9ee756e7a3940d14a
cac787/Details)

Consejo internacional de enfermeras. 2020. Proteger las enfermas del COVID-19, una prioridad máxima: Una encuesta de las ANE del CIE.
https://www.icn.ch/system/files/documents/2020-09/Analysis_COVID-19%20survey%20FINAL_SP_0.pdf

Consejo internacional de enfermeras.2021.Resumen de evidencia para políticas del consejo internación de enfermeras. Escasez mundial de enfermería y retención de enfermeras. *Consejo Internacional de Enfermeras*.
https://www.icn.ch/system/files/2021-07/ICN%20Policy%20Brief_Nurse%20Shortage%20and%20Retention_SP.pdf

Consejo internacional de enfermeras. 2021.ACTUALIZACIÓN DEL CONSEJO INTERNACIONAL DE ENFERMERAS SOBRE LA COVID-19 enero 2021. *Consejo Internacional de Enfermeras*.
https://www.icn.ch/system/files/2021-07/ICN%20COVID-19%20update%20report%20FINAL_SP.pdf

García, K., y Leandres, S.2018. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-ESSALUD, Arequipa-2017,[tesis pregrado, Universidad nacional de San Agustín de Arequipa].Repositorio Institucional.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332>

Garcia,L. Carrión,K. (2016).Carga laboral y nivel de estrés del personal de Enfermeria en León,Nicaragua. *Revista Española de Enfermería en de Salud Mental*.
DOI:10.35761/reesme.2018.6.06

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.

Editorial

Brujas.

<https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Grande, I. y Abascal, E. (2011). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. ESIC.

Fundamentos y técnicas de investigación comercial - Ildelfonso Grande Esteban, Elena Abascal Fernández - Google Libros

Hernández, R., Fernández, R., Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*.

McGraw-Hill

Education.

<https://books.google.com.pe/books?id=oLbjoQEACAAJ>

Instituto Nacional de Seguridad e higiene el trabajo (2007). NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación. Año 198.

https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_177.pdf/83584437-a435-4f77-b708-b63aa80931d2

Ley 27669. Ley del trabajo de la enfermera. (2002).

http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf

Llaneza, F. (2009) *Ergonomía y psicología aplicada*. Lex-Nova.

https://books.google.com.pe/books?id=BnCtJjxWTL0C&printsec=frontcover&dq=llaneza+2009&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=llaneza%202009&f=false

Moreno, E. y López, C. (2019). *Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia*. Hospital Nacional Guillermo

Almenara Irigoyen – ESSALUD, 2019 [Trabajo de grado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Digital UWIENER.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3222>

Merino-Plaza, M., Carrera-Hueso, F., Roca-Castelló, M., Morro-Martín, M., Martínez-Asensi, A. y Fikri-Benbrahim, N. *Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente*. Gaceta sanitaria. Vol. 32. Núm. 4. páginas 352-361. DOI: 10.1016/j.gaceta.2017.02.009

Mohamadi, M., Namnabati, M., & Aarabi, A. (2019). Reduced Mental Workload of Neonatal Intensive Care Unit Nurses through a Self-designed Education Class: A Randomized Controlled Trial. *Iranian journal of nursing and midwifery research*, 24(1), 50–55.

Muñoz-Seco, E., Coll-Benejam, J., Torrent-Quetglas, M., & Linares-Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 37(4), 209-214. <https://doi.org/10.1157/13085951>

Nieto, M. (2018). *Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. La referencia.

http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_8ada0fec0cfe156f2f368e1c67f1a4d4

Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud (2014) Ginebra Manual operativo de HealthWISE. OMS

https://www.ilo.org/global/docs/WCMS_604886/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la salud(2010). *IBEAS: red pionera en la seguridad del paciente en Latinoamérica. Hacia una atención hospitalaria segura.*

https://www.who.int/patientsafety/research/ibeas_report_es.pdf

Organización Mundial de la Salud. 2020. Situación de la Enfermería en el mundo.

Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331675>

Organización Panamericana de la Salud. (2020) Proteger la salud mental de los trabajadores de la salud. 2020.

<https://www.paho.org/es/proteger-salud-mental-trabajadores-salud>

Pablos-González, M.^a del Mar, & Cubo-Delgado, Sixto. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(239), 195-206.

<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006>

Porcel-Gálvez, A. M., Martínez-Lara, C., Gil-García, E., & Grao-Cruces, A. (2014). Construcción y validación del cuestionario G_Clinic para medir la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de las unidades de gestión clínica. *Revista Española de Salud Pública*, 88(3), 419-428.

<https://doi.org/10.4321/S1135-57272014000300011>

Puglisevich, S. (2018) *Sobrecarga y satisfacción laboral en el personal de*

enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2018 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31077>

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146),3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Rendón-Macías, M., Villasís-Keeve, M.,Miranda-Novales, M.(2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4),397-407. ISSN: 0002-5151.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755026009>

Rivas,R.(2007) *Ergonomía en el diseño y la producción industrial*. Nobuko.
Ergonomía en el diseño y la producción industrial - Roque Ricardo Rivas - Google Libros

Rodríguez , C. (2019). *Carga laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2019*. [trabajo de pregrado, Universidad César Vallejo].Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46318>

Saltos,M., Perez,C., Mella,R., Linares,S.(2018), Análisis de la carga laboral de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista cubana de enfermería* 34 - 2.

https://www.researchgate.net/publication/328475350_Analisis_de_la_carga_laboral_del_personal_de_enfermeria_segun_gravedad_del_paciente_Analysis_of_the_workload_of_nursing_staff_according_to_the_severity_of_the_patient

Solano, S. (2010). Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería. *Revista CUIDARTE*, 1.

<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v1i1.74>

Tejada, P. & Gómez, V. (2012). Prevalencia y factores demográficos y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia. *Universitas Psychologica*.V. 11 No. 3 PP. 863-873

DOI: 10.11144/Javeriana.upsy11-3.pfdl

Toro, I.y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: Metodología de la investigación: investigación cualitativa/investigación cuantitativa*. Universidad Eafit.

[https://books.google.es/books?id=4Y-](https://books.google.es/books?id=4Y-kHGjEjy0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

[kHGjEjy0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=4Y-kHGjEjy0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

ANEXOS

ANEXO 1

ALFA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

➔ Fiabilidad

[ConjuntoDatos2] C:\Users\cris\OneDrive\E

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	5	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.918	10

Fuente : SPSS data personal.

Anexo 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO **PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

- Título “Carga laboral y satisfacción laboral de las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021”
 - Investigador Cristina Velásquez Chávez.
-

Lo estamos invitando a participar del estudio de investigación titulado: “Carga laboral y satisfacción laboral de las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021”, conducido por Cristina Velásquez Chávez, bajo la dirección de Yakov Mario Quintero Gómez, asesor de ésta investigación.

Se trata de un estudio diseño descriptivo, no experimental, cuyo objetivo es el de Determinar la relación entre la Carga laboral y satisfacción laboral de las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021. El cual creemos necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Se crearán los cuestionarios mediante Google forms.
2. Se enviarán los cuestionarios a los participantes por medios electrónicos.
3. Los participantes darán su consentimiento informado y se protegerá su privacidad, es anónimo y confidencial.
4. Se procederá a crear una base de datos con la información recogida para su procesamiento estadístico.

Para ello deseo contar con su valiosa participación en el llenado de dos cuestionarios con un total de 30 ítems sobre el tema de estudio, el cual deberá marcar en el casillero el cual crea conveniente.

Cabe mencionar que no existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar. No existe beneficio directo para usted y su participación no le generará ningún costo. Se registrará su información con códigos y no con nombres protegiendo su privacidad. Si los resultados de este seguimiento son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de las personas que participan

en este estudio. Su participación será ANONIMA y la información recabada será netamente con fines del estudio.

Si tiene alguna duda o requiere más información, puede contactar a Cristina Velásquez Chávez, investigador principal del estudio, al teléfono 940407209 o al correo cristinave85@hotmail.com.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

- ACEPTO**
- NO ACEPTO**

Firma

**CUESTIONARIO PARA MEDIR CARGA LABORAL EN EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

INTRODUCCIÓN: Estimado Licenciado(a), el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la carga laboral de enfermería en su institución, la información brindada es de carácter confidencial, anónimo y sólo con fines estrictos de la investigación, por lo que pedimos que sea lo más sincero(a) posible. Agradezco anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta una serie de proposiciones, marque con un aspa (x) en los espacios según corresponda.

N°	ITEMS	SI	NO
1	Durante el turno de trabajo, normalmente hay un periodo de descanso o pausa.		
2	El esfuerzo realizado en el desarrollo del trabajo es adecuado a su capacidad física.		
3	El tiempo para realizar su trabajo es suficiente.		
4	El trabajo le permite alternar la posición de pie y sentado.		
5	El trabajo le permite realizar varias tareas o funciones y/o operación.		
6	Trabaja continuamente en una postura forzada.		
7	Usualmente el trabajo causa fatiga muscular.		
8	Frecuentemente sufre de dolor muscular.		
9	Frecuentemente al trasladar un objeto su peso excede los 15 kg.		
10	Ha disminuido el rendimiento en el trabajo.		

11	La información que se maneja en el trabajo es sencilla.		
12	El trabajo genera satisfacción laboral.		
13	El trabajo es equilibrado y armonioso.		
14	Cuenta con experiencia para desempeñar el trabajo.		
15	Emocionalmente es agotador el trabajo.		
16	Durante el trabajo hay dificultad de concentración.		
17	Genera frustración el trabajo.		
18	Después de la jornada laboral causa sueño.		
19	El trabajo requiere de llenado de documentos engorrosos.		
20	La información que se maneja en el trabajo es engorrosa.		

Gracias

ANEXO 5

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

INTRODUCCIÓN: Estimado Licenciado(a), el presente instrumento forma parte del estudio de Investigación titulado “*Carga laboral y satisfacción laboral del personal de Enfermería de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021*”, la información brindada es de carácter confidencial, anónimo y sólo con fines estrictos de la investigación, por lo que pedimos que sea lo más sincero(a) posible. Agradezco anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta una serie de ítems, marque con un aspa (x) en los espacios según corresponda.

MA	DA	N	ED	MD
Muy de acuerdo	de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

	Ítems	MA	DA	N	ED	MD
1	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
2	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.					
3	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.					
4	Muchas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud, o a mis horas de sueño					
5	La relación con mis jefes/as es poco cordial.					
6	Las relaciones con mis compañeros/as son poco cordiales.					
7	En mi trabajo me encuentro muy poco satisfecho.					

8	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
9	Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es poco reconfortante.					
10	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					

Juez Experto N°2

Juez experto N°3

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CARGA LABORAL
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA PARA MEDIR LA CARGA LABORAL**

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA ¹				RELEVANCIA ²				CLARIDAD ³				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN 1: CARGA FÍSICA														
DEMANDA FÍSICA														
1	Durante el turno de trabajo, normalmente hay un periodo de descanso o pausa.				X				X				X	
2	El esfuerzo realizado en el desarrollo del trabajo es adecuado a su capacidad física.				X				X				X	
3	El tiempo para realizar su trabajo es suficiente.				X				X				X	
4	El trabajo le permite alternar la posición de pie y sentado.				X				X				X	
5	El trabajo le permite realizar varias tareas o funciones y/o operación.			X					X				X	
FATIGA FÍSICA														
6	Trabaja continuamente en una postura forzada.				X				X				X	
7	Usualmente el trabajo causa fatiga muscular.				X				X				X	
8	Frecuentemente sufre de dolor muscular.				X			X					X	
9	Frecuentemente al trasladar un objeto su peso excede los 15 kg.				X				X				X	
10	Ha disminuido el rendimiento en el trabajo.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: CARGA MENTAL														
DEMANDA MENTAL														
11	La información que se maneja en el trabajo es sencilla.			X					X				X	
12	El trabajo genera satisfacción laboral.				X				X				X	
13	El trabajo es equilibrado y armonioso.				X				X				X	
14	Cuenta con experiencia para desempeñar el trabajo.				X				X				X	
FATIGA MENTAL														
15	Emocionalmente es agotador el trabajo.				X				X				X	
16	Durante el trabajo hay dificultad de concentración.				X				X				X	
17	Genera frustración el trabajo.				X				X				X	
18	Después de la jornada laboral causa sueño.				X				X				X	
19	El trabajo requiere de llenado de documentos engorrosos.				X				X				X	
20	La información que se maneja en el trabajo es engorrosa.				X				X				X	

Valoración :

- 1= Muy en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= De acuerdo
- 4= Muy de acuerdo

Observaciones

(precisar si hay Suficiencia): _____

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

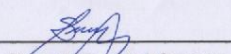
Apellidos y nombres del juez validador: CRUZ BETANZO SEGUNDO ROBELLO DNI: 17839912

*PEDIATRIA. MAESTRIA EN PEDIATRIA. DOCTORANDO EN MEDICINA. ESPECIALIDAD MAESTRIA EN EDUCACION > DOCENCIA VIRTUAL
INVESTIGADOR INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA.
DOCENTE FACULTAD DE CIENCIAS Y FILOSOFIA - UPCH. DPTO INGENIERIA.*

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


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CARGA LABORAL
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA ¹				RELEVANCIA ²				CLARIDAD ³				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN 1: CARGA FÍSICA														
DEMANDA FÍSICA														
1	Durante el turno de trabajo, normalmente hay un periodo de descanso o pausa.			X				X	X			X		
2	El esfuerzo realizado en el desarrollo del trabajo es adecuado a su capacidad física.			X				X				X		
3	El tiempo para realizar su trabajo es suficiente.			X				X				X		
4	El trabajo le permite alternar la posición de pie y sentado.			X				X				X		
5	El trabajo le permite realizar varias tareas o funciones y/o operación.			X				X				X		
FATIGA FÍSICA														
6	Trabaja continuamente en una postura forzada.			X				X				X		
7	Usualmente el trabajo causa fatiga muscular.			X				X				X		
8	Frecuentemente sufre de dolor muscular.			X				X				X		
9	Frecuentemente al trasladar un objeto su peso excede los 15 kg.			X				X				X		
10	Ha disminuido el rendimiento en el trabajo.			X				X				X		
DIMENSIÓN 2: CARGA MENTAL														
DEMANDA MENTAL														
11	La información que se maneja en el trabajo es sencilla.			X				X				X		
12	El trabajo genera satisfacción laboral.			X				X				X		
13	El trabajo es equilibrado y armonioso.			X				X				X		
14	Cuenta con experiencia para desempeñar el trabajo.			X				X				X		
FATIGA MENTAL														
15	Emocionalmente es agotador el trabajo.			X				X				X		
16	Durante el trabajo hay dificultad de concentración.			X				X				X		
17	Genera frustración el trabajo.			X				X				X		
18	Después de la jornada laboral causa sueño.			X				X				X		
19	El trabajo requiere de llenado de documentos engorrosos.			X				X				X		
20	La información que se maneja en el trabajo es engorrosa.			X				X				X		

Valoración:

- 1= Muy en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= De acuerdo
- 4= Muy de acuerdo

Observaciones

(precisar si hay Suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **DR JAIME MUNDACA ARAUJO** ... DNI 27734600

Especialidad: Metodólogo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad: Metodólogo

Juez Experto N° 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA ¹				RELEVANCIA ²				CLARIDAD ³				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: CLIMA LABORAL														
1	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo			X				X				X		
2	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.			X			X				X			
3	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.			X			X				X			
4	Muchas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud, o a mis horas de sueño			X			X				X			
DIMENSIÓN: RELACIONES LABORALES														
5	La relación con mis jefes/as es poco cordial.			X			X				X			
6	Las relaciones con mis compañeros/as son poco cordiales.			X			X				X			
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN														
7	En mi trabajo me encuentro muy poco satisfecho.			X			X				X			
8	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.			X			X				X			
DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO														
9	Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es poco reconfortante.			X			X				X			
10	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena			X			X				X			

Valoración :

- 1= Muy en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= De acuerdo
- 4= Muy de acuerdo

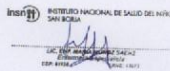
Observaciones

(precisar si hay Suficiencia): _____

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


Apellidos y nombres del juez validador: *Muñoz, Susana María Fierro* DNI: *4.506.380*
 Especialidad: *Cuidados Intensivos Neonatales*
 Matrícula: *Gestión de los Servicios de la Salud*

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



Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Juez experto N°2

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA ¹				RELEVANCIA ²				CLARIDAD ³				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: CLIMA LABORAL														
1	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo				X				X				X	
2	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.				X				X				X	
3	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.				X				X				X	
4	Muchas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud, o a mis horas de sueño				X				X				X	
DIMENSIÓN: RELACIONES LABORALES														
5	La relación con mis jefes/as es poco cordial.				X				X				X	
6	Las relaciones con mis compañeros/as son poco cordiales.				X				X				X	
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN														
7	En mi trabajo me encuentro muy poco satisfecho.				X				X				X	
8	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.				X				X				X	
DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO														
9	Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es poco reconfortante.				X				X				X	
10	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena				X				X				X	

Valoración :

1= Muy en desacuerdo
2= En desacuerdo
3= De acuerdo
4= Muy de acuerdo


Observaciones
(precisar si hay Suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: CRUZ BUSTARANO SEGUINDO ROBELLO DNI: 17839912

PEDIATRA. MAESTRÍA EN PEDIATRÍA. DOCTORANDO EN MEDICINA. EGRESADO MAESTRÍA EN EDUCACIÓN > DOCENCIA VIRTUAL INVESTIGADOR INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA. DOCENTE FACULTAD DE CIENCIAS Y FILOSOFÍA - UPCA. DPTO INGENIERÍA.

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Juez Experto N° 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA ¹				RELEVANCIA ²				CLARIDAD ³				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: CLIMA LABORAL														
1	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo			X				X				X		
2	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.			X				X				X		
3	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.			X				X				X		
4	Muchas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud, o a mis horas de sueño			X				X				X		
DIMENSIÓN: RELACIONES LABORALES														
5	La relación con mis jefes/as es poco cordial.			X				X				X		
6	Las relaciones con mis compañeros/as son poco cordiales.			X				X				X		
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN														
7	En mi trabajo me encuentro muy poco satisfecho.			X				X				X		
8	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.			X				X				X		
DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO														
9	Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es poco reconfortante.			X				X				X		
10	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena			X				X				X		

Valoración:

- 1= Muy en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= De acuerdo
- 4= Muy de acuerdo

Observaciones

(precisar si hay Suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **DR JAIME MUNDACA ARAUJO ...** DNI 27734600

Especialidad: Metodólogo

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad: Metodólogo

Anexo 7

V de Aiken

V DE AIKEN PARA LA VARIABLE CARGA LABORAL

		J1	J2	J3	Media	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
	Pertinencia	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
	Claridad	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
	Claridad	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
	Pertinencia	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
	Claridad	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 13	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 14	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 16	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 17	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 18	Relevancia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	Claridad	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
ITEM 19	Relevancia	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
	Pertinencia	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
	Claridad	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
ITEM 20	Relevancia	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
	Pertinencia	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
	Claridad	4	3	3	3.3333	0.78	Valido

V DE AIKEN PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>J3</i>	<i>Media</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.78	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.89	Valido

ANEXO 8. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Carga laboral y satisfacción laboral del personal de Enfermería en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021

Autora: Cristina Velásquez Chávez

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Carga Laboral	La carga laboral es una serie de requerimientos tanto físicos como mentales requeridos y necesarios para realizar una determinada tarea o actividad laboral en un tiempo determinado, si estos requerimientos mencionados anteriormente son mayores a las capacidades del trabajador estaremos frente a una sobrecarga ya sea física, mental o ambas (INSHT 2002).	La variable carga laboral en las enfermeras del INSNSB durante su jornada de trabajo, en esta investigación se obtuvo mediante el análisis de dos dimensiones: carga física y carga mental.	1. Carga física , exigencias físicas requeridas en un tiempo determinado en el cual se desarrolla las actividades laborales. (INSHT 2002).	1. Demanda física 2. Fatiga física	1,2,3,4,5 6.7.8.9,10	Ordinal Nivel de carga laboral Alto 0 - 7 Medio 8-14 Bajo 15 -20 Nivel de carga física Alto 0-3 Medio 4- 6 Bajo 7-10
			2. Carga mental , concierne a los requerimientos psíquicos, se refiere a la carga mental y cognitivas necesarias y requeridas para realizar su labor dentro de la jornada laboral (INSHT 2002).	1. Demanda mental. 2. Fatiga mental.	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	Alto 0-3 Medio 4- 6 Bajo 7-10 Nivel de carga mental Alto 0 - 3 Medio 4 - 6 Bajo 7-10
	La satisfacción laboral es el conjunto de	La satisfacción laboral de las enfermeras del	1. Clima laboral , características del ambiente de trabajo percibidas por las personas que laboran en la	1. Tiempo para realizar las actividades 2.Presión de trabajo	1 2 3	Nominal

Variables Dependiente: Satisfacción laboral.	actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización y está relacionado con el clima de la organización; por otra parte, Herzberg afirma que el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral (Gonzales 2006).	INSNSB presenta cuatro dimensiones entre ellas el clima laboral, las relaciones laborales, la motivación y el reconocimiento.	institución y que influyen en su conducta (Gonçalves 2000).	3. Recursos para la realización de las actividades 4. Estado de ánimo.	4	Satisfacción Alta: 44 a 50. Media 36 a 43, Baja 15 a 35
			2. Relaciones laborales , es donde los integrantes de una organización interactúan para establecer normas de trabajo (Trebilcock 2012).	1. Relaciones cordiales con compañeros y jefes	5,6	
			3. Motivación , es la fuerza que posee cada persona lo cual le permite satisfacer sus necesidades (Maslow 1943).	1 Interés por el trabajo	7,8	
			4 reconocimiento , RAE “Sentimiento que expresa la persona que reconoce o agradece un favor o bien recibidos”.	1 Reconocimiento	9, 10	