

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**“CARGA LABORAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS
MONGE MEDRANO, PERIODO 2023”**

PRESENTADA POR:

YOVANA APAZA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2023



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](http://www.upsc.edu.pe) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



19.2%

SIMILARITY OVERALL

0%

POTENTIALLY AI

SCANNED ON: 9 AUG 2023, 6:48 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

IDENTICAL 2.45%
CHANGED TEXT 16.75%

Most likely AI

Highlighted sentences with the lowest perplexity, most likely generated by AI.

LIKELY AI
0%

HIGHLY LIKELY AI
0%

Report #17868597

YOVANAAPAZA MAMANI “CARGA LABORAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, PERIODO 2023” RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del nivel de carga laboral de enfermería con la satisfacción de los adultos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, Periodo 2023. La muestra para la investigación fueron 20 enfermeras y 275 adultos de 30 a 59 años de edad que acuden al servicio de Emergencia. **64** La investigación fue de tipo

cuantitativa, descriptiva y el diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal. La técnica que se empleó en la

investigación fue la entrevista para conocer los puntos de vista de dos grupos diferentes de personas con respecto a un tema en particular y como instrumento se utilizó el cuestionario de Mily Llully Santillan Rosell (2015) y el cuestionario de CARE-Q de la Dra Patricia Larson (2008). Asimismo, a través de los resultados obtenidos en la investigación se determinó que el 55% de las enfermeras presentan un nivel alto de carga laboral y el 49,45% de los usuarios adultos atendidos en el servicio de emergencia tienen un nivel medio de satisfacción. Por tal razón, concluye que el nivel de carga laboral de enfermería influye significativamente en el nivel

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

“CARGA LABORAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS
MONGE MEDRANO, PERIODO 2023”

PRESENTADA POR:

YOVANA APAZA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:


LICENCIADA EN ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO

PRESIDENTE

: 
Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

PRIMER MIEMBRO

: 
Mg. KATIA ELIZABETH ANDRADE LINAREZ

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. HEBER NEHEMIÁS CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. NOEMI ELIDA MIRANDA TAPIA

Área: Ciencias médicas, ciencias de salud

Sub Área: Ciencias de la salud

Líneas de Investigación: Servicios de Salud

Puno, 14 de setiembre del 2023

DEDICATORIA

A Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres, por ser un pilar importante y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron y por su amor, trabajo, sacrificio y esfuerzo en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí.

A toda mi familia y seres queridos por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater, Universidad Privada San Carlos Puno, por darme la oportunidad de formarme profesionalmente.

A la Escuela Profesional de Enfermería; a toda su plana docente por impartirles conocimientos y experiencias que recordaré toda mi vida. Con mucho cariño, respeto y gratitud.

A mí querida asesora de investigación: Dra. Noemi Elida Miranda Tapia, por sus orientaciones y apoyo incondicional durante el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

A los miembros del jurado calificador: Mg. Maritza Karina Herrera Pereira, Mg. Katia Elizabeth Andrade Linarez y Dr. Heber Nehemías Chui Betancur por sus sugerencias y aportes que nos brindaron para la culminación del presente trabajo de investigación.

Al personal de enfermería y adultos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano por su valiosa colaboración en el llenado de los cuestionarios para la presente investigación.

Gracias a mis padres por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.1.2. PROBLEMA ESPECÍFICO 01	16
1.1.3. PROBLEMA ESPECÍFICO 02	16
1.2. ANTECEDENTES	16
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	16
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	19
1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES	24
1.2.4. ANTECEDENTES LOCALES	25
1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	27
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	27
1.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 01	27

1.3.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 02	27
-------------------------------	----

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	28
2.1.1. CARGA LABORAL O DE TRABAJO	28
2.1.1.1. Dimensiones De La Carga Laboral	29
2.1.1.2. Condiciones De Trabajo	34
2.1.1.3. Factores De Trabajo	35
2.1.1.4. Organización Del Trabajo	36
2.1.1.5. Consecuencias De La Sobrecarga Laboral	36
2.1.2. SATISFACCIÓN	37
2.1.2.1. Satisfacción Del Paciente	37
2.1.2.2. Dimensiones De Satisfacción De Usuarios	39
2.1.2.3. Elementos Que Conforman La Satisfacción Del Paciente.	42
2.1.2.4. Beneficios De Lograr La Satisfacción	43
2.1.2.5. Factores Que Influyen En La Satisfacción	44
2.2. MARCO CONCEPTUAL	45
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	48
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01	48
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02	48

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	49
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	49
3.2.1. POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	49

3.2.2. MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.2.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	51
3.2.3.1. Criterios De Inclusión:	51
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	51
3.3.1. UNIDADES DE ANÁLISIS	52
3.4. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	53
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	56
3.5.1. TÉCNICA	56
3.5.2. INSTRUMENTOS	56
3.5.2.1. Cuestionario De Mily Lluly Santillan Rosell (2015)	56
3.5.2.2. Cuestionario De Care-Q De La Dra Patricia Larson (2008)	57
CAPÍTULO IV EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. RESULTADOS Y ANÁLISIS LA VARIABLE INDEPENDIENTE	59
4.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	63
4.3. CONTRASTACION DE HIPOTESIS	74
4.1.1. HIPÓTESIS GENERAL	74
4.1.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01	77
4.1.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02	79
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	86
ANEXOS	96

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Operacionalización de las variables independiente y dependiente	53
Tabla 02: Nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia; según la dimensión “Carga mental”.	59
Tabla 03: Nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia; según la dimensión “Carga Física”.	61
Tabla 04: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Accesibilidad”.	63
Tabla 05: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Explicación y facilitación”.	65
Tabla 06: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Confrontación”.	67
Tabla 07: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Anticipación”.	69
Tabla 08: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Confianza”.	71
Tabla 09: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Monitoreo y seguimiento”.	73
Tabla 10: Carga laboral de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Carlos Monge Medrano.	75
Tabla 11: Nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Carlos Monge Medrano	77
Tabla 12: Nivel de satisfacción de los usuarios adultos que acuden al Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Carlos Monge Medrano	80

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia; según la dimensión “Carga mental”.	59
Figura 02: Nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia; según la dimensión “Carga Física”.	61
Figura 03: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Accesibilidad”.	63
Figura 04: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Explicación y facilitación”.	65
Figura 05: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Confortación”.	67
Figura 06: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Anticipación”.	69
Figura 07: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Confianza”.	71
Figura 08: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Monitoreo y seguimiento”.	73
Figura 09: Nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Carlos Monge Medrano	77
Figura 10: Nivel de satisfacción de los usuarios adultos que acuden al Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Carlos Monge Medrano	80

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz De Consistencia	97
Anexo 02: Cuestionario 01	99
Anexo 03: Cuestionario 02	102
Anexo 04: Solicitud Presentada Al Hospital Carlos Monge Medrano	105
Anexo 05: Autorización Del Hospital Carlos Monge Medrano	106
Anexo 06: Tabulación De Datos	107
Anexo 07: Cuestionario Resuelto Por Enfermeras Y Usuarios Del Servicio De Emergencia	111

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del nivel de carga laboral de enfermería con la satisfacción de los adultos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, Periodo 2023. La muestra para la investigación fueron 20 enfermeras y 275 adultos de 30 a 59 años de edad que acuden al servicio de Emergencia. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva y el diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal. La técnica que se empleó en la investigación fue la entrevista para conocer los puntos de vista de dos grupos diferentes de personas con respecto a un tema en particular y como instrumento se utilizó el cuestionario de Mily Lluly Santillan Rosell (2015) y el cuestionario de CARE-Q de la Dra Patricia Larson (2008). Asimismo, a través de los resultados obtenidos en la investigación se determinó que el 55% de las enfermeras presentan un nivel alto de carga laboral y el 49,45% de los usuarios adultos atendidos en el servicio de emergencia tienen un nivel medio de satisfacción. Por tal razón, concluye que el nivel de carga laboral de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los adultos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano; es importante considerar cómo las enfermeras tratan a sus pacientes y la satisfacción que esto genera, ya que esto nos permitirá corregir para mejorar la satisfacción de los pacientes que son atendidos todos los días en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca.

Palabras clave: Carga, laboral, enfermería, satisfacción y adultos.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the influence of the level of nursing workload with the satisfaction of the adults treated in the Emergency Service of the Carlos Monge Medrano Hospital in the City of Juliaca, Period 2023. The sample for the investigation was 20 nurses and 275 adults from 30 to 59 years of age who go to the Emergency service. The research was quantitative, descriptive and the research design was non-experimental and cross-sectional. The technique used in the research was the interview to find out the points of view of two different groups of people regarding a particular topic and as an instrument the Mily Lluly Santillan Rosell questionnaire (2015) and the CARE questionnaire were developed. -Q by Dr. Patricia Larson (2008). Likewise, through the results obtained in the investigation, it has been shown that 55% of nurses have a high level of workload and 49.45% of adult users treated in the emergency service have a medium level of satisfaction. . For this reason, it concludes that the level of nursing workload significantly influences the level of satisfaction of the adults treated in the emergency service of the Carlos Monge Medrano Hospital; It is important to consider how nurses treat their patients and the satisfaction that this generates, since this will allow us to correct to improve the satisfaction of patients who are seen every day in the emergency service of the Carlos Monge Medrano Hospital in the City of Juliaca.

Keywords: Burden, labor, nursing, satisfaction and adults

INTRODUCCIÓN

La sobrecarga laboral del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano afecta su desempeño y la calidad de atención. El servicio tiene 20 enfermeras, una para cada turno, y recibe alrededor de 10 a 15 pacientes por turno diariamente con emergencias como accidentes, hipertensión arterial, diabetes, enfermedades diarreicas y respiratorias. La población atendida procede de Juliaca y zonas cercanas.

La mala calidad de atención brindada en el servicio de Emergencia se debe a la irritabilidad, fatiga, apatía, mal humor y estrés que a menudo presentan las enfermeras del mismo. El estudio se realizó para conocer la carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios debido a la preocupación por la proporción entre pacientes y enfermeras, que puede afectar la salud física y mental del personal y la satisfacción de los usuarios.

Por lo tanto, el presente estudio se justifica, porque está orientado a la influencia del nivel de carga laboral del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los adultos que son atendidos en el Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca. La investigación es indispensable, porque la carga laboral en el profesional de enfermería, se ha venido identificando como un factor de interés en la salud y la seguridad del profesional y en el impacto que puede generar en el cuidado y seguridad del paciente (1).

Asimismo, es importante disponer de esta información que constituirá un aporte a la institución para que las autoridades competentes del departamento de enfermería conozcan los resultados y se motiven a involucrar modelos de producción y prestación de servicio orientadas a fortalecer el uso de mecanismos de afrontamiento y manejo de la carga laboral del personal de enfermería, mediante la combinación del ritmo de trabajo,

responsabilidad e intervalos de descanso en la jornada de trabajo favoreciendo así a un óptimo rendimiento de su personal (2).

El estudio también es importante porque los resultados obtenidos servirán como fuente de asesoramiento para garantizar la calidad del servicio prestado a los usuarios y para distribuir mejor la carga de trabajo entre el personal de enfermería. En ese sentido, el presente informe de investigación fue desarrollado en cuatro capítulos principales:

En el primero se hace una exposición detallada a varios niveles del problema de estudio, considerando el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos que guiaron la investigación.

En el segundo capítulo se presenta en forma detallada un amplio número de publicaciones de diverso origen, construyendo un marco teórico, marco conceptual e hipótesis de, la investigación, para ello se ha realizado una revisión exhaustiva de autores nacionales e internacionales, considerando las dos variables de estudio y sus respectivas dimensiones, además de los instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo tercero, se desarrolla la metodología de la investigación, con la cual se trabajó el presente estudio, se especifica la metodología que se siguió, además de detallar los aspectos técnicos de los instrumentos aplicados, tanto en términos de validez de contenido y fiabilidad de los mismos.

En el capítulo cuarto, se realiza la exposición detallada de los resultados de la investigación, presentados en formas de tablas, detallando primero su descripción, su interpretación y su discusión respectiva, siguiendo los objetivos planteados y las hipótesis respectivas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La labor de las enfermeras se destaca como fuente de atención primaria y primordial, por lo que es necesario que la enfermera cuente con una salud física y mental en óptimas condiciones que le permitan el desarrollo efectivo en dicho rol. Los profesionales de la salud son agentes significativos e indispensables para la población mundial, por lo que la atención de calidad que brindan debe ser la principal herramienta para el mantenimiento adecuado de la salud y la recuperación de los pacientes. El miembro del equipo multidisciplinario de salud que ejerce la enfermería se encuentra con una variedad de circunstancias que conducen a la sobrecarga de trabajo.

Según datos de la Organización Panamericana de la Salud de 2013, solo hay una enfermera por cada 10.000 personas en Haití, frente a 97 en Estados Unidos. La profesión de enfermería sigue siendo indispensable, pero en América Latina y el Caribe hay escasez de enfermeras calificadas y una creciente emigración de trabajadores calificados en busca de mejores oportunidades de empleo. La distribución geográfica también es muy desigual. del personal de enfermería, ya que la mayoría se encuentran en hospitales y grandes ciudades (3) (4).

Esta realidad no es ajena a nuestro país; en Lima, el MINSA en 2017 reporta que el profesional de enfermería vive eventos altamente emotivos, los cuales se acentúan con el trabajo a turnos diurnos y turnos nocturnos, así como la responsabilidad que tiene en la eficacia de los resultados de diversas intervenciones, la cantidad de equipos y recursos humanos, lo que puede hacer que desarrolle conductas y respuestas emocionales específicas, lo que se traduce en la presencia de trastornos psicosociales, como agotamiento físico, malestar constante; y cambios de comportamiento. Aunque existen riesgos físicos y biológicos, las investigaciones muestran que las condiciones de trabajo estresantes están asociadas con el ausentismo, la tardanza, el impacto negativo en el desempeño y la calidad de la atención al paciente, el deterioro de la calidad profesional de enfermería, personal y desarrollo social, provoca baja autoestima, rendimiento Bajo rendimiento, falta de satisfacción personal, etc. (5).

Dado que la vida de las personas está en el centro de todos los procesos y cuya salud debe ser promovida y protegida como un deber del Estado, la calidad de los servicios de salud es sin duda una preocupación fundamental en la gestión del sector salud. Esto se aplica no sólo al deseo de mejorar las capacidades institucionales en las agencias y dependencias del sector. La eficacia de las intervenciones y esfuerzos que se realicen depende de la calidad del servicio que se brinde, el cual sirve también como garantía de seguridad y trato humano a los usuarios (5) (6).

Los hallazgos de estudios realizados en Perú sobre las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud muestran una mayor incidencia de estrés por sobrecarga de trabajo en un grupo con tiempo de servicio de 1 a 5 años de trabajo continuo en un 58%; los que laboran el turno matutino en un 84%, y la frecuencia de 6 horas de trabajo continuo presentaron el 58% de los casos respectivamente. Conectando los casos de estrés por sobrecarga de trabajo y morbilidad laboral se realizaron los siguientes

diagnósticos: 0.6% hipertensión arterial, 5% infarto de miocardio, 12% otros trastornos cardiovasculares, 31% gastritis y/o úlcera péptica y 12% fotos de dermatitis (7).

En cuanto al ambiente de trabajo, el 75% dijo tener un ambiente inadecuado para desarrollar sus actividades, de igual forma el 60% dijo que las actividades propias del trabajo le generaban estrés, en cuanto a las relaciones humanas el 60% respondió que eran normales a malas. Asimismo, el 72% considera que su salud actual es de moderada a mala (8) (9).

El Servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano se puede evidenciar que presenta diversas situaciones de sobrecarga laboral en las enfermeras, la cual repercute de gran manera en su accionar que es reflejado en la inadecuada calidad de atención, actualmente con 20 enfermeras, una enfermera por cada turno, diariamente llegan aproximadamente de 10 a 15 pacientes por turno presentando emergencias como accidentes, enfermedades crónicas como hipertensión arterial, complicaciones de diabetes; enfermedades diarreicas y respiratorias, entre otras; la población atendida proviene de Juliaca y sus alrededores y se atienden a adultos, resaltando todo esto, las enfermeras de dicho servicio presentan conductas inadecuadas, tales como irritabilidad, fatiga, apatía, mal humor y estrés, esto es evidenciado en una inadecuada calidad de atención que se brinda a diario en el servicio de Emergencia.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo influye el nivel de carga laboral de enfermería en el nivel de satisfacción de los adultos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, Periodo 2023?

1.1.2. PROBLEMA ESPECÍFICO 01

¿Cuál es el nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano según sus dimensiones; carga mental y carga física?

1.1.3. PROBLEMA ESPECÍFICO 02

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los adultos que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano según sus dimensiones; accesibilidad, explicación y facilitación, confrontación, anticipación, confianza, monitoreo y seguimiento?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Avella y Naranjo realizaron un estudio titulado “Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio - Ecuador, periodo 2021”, Con el objetivo de respaldar la mejora de los planes de bienestar laboral y garantizar el bienestar psicosocial de los profesionales de la salud, en vista de la actual crisis sanitaria mundial, es imprescindible garantizar el óptimo desempeño del personal médico. Se realiza una propuesta para medir la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Villavicencio mediante un diseño no experimental de tipo transversal. Es importante destacar que hay diferentes dimensiones relacionadas con la satisfacción que se tomaron en cuenta al revisar la bibliografía. En resumen, se utilizará un cuestionario llamado Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales de Meliá y Peiró para identificar áreas de intervención futura. Además, cabe señalar que la disponibilidad de información a nivel local es limitada, es decir, no hay investigaciones en Villavicencio ni en la región Orinoquia sobre ese tema, por lo que esto podría ser una ventaja para llevarla a cabo (10).

Martínez y González realizaron un estudio titulado “Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina, periodo 2022”. Para analizar la relación entre la sobrecarga laboral y la satisfacción del personal de enfermería en el turno de tarde de un hospital público en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Resultado: Del total de encuestados, el 73,2% corresponde a personas de sexo femenino. La edad media fue de 44,9 años. Los encuestados con menor nivel de formación experimentan mayor estrés laboral. La antigüedad laboral afectó negativamente la satisfacción, pero la antigüedad en la institución mejoró y ambos resultados fueron significativos. Conclusión: El grupo de profesionales analizado presenta una percepción moderada de estrés laboral. Los auxiliares de enfermería tienen una mayor percepción de demandas psicológicas y de control sobre su trabajo en comparación al personal de enfermería. Las condiciones laborales y socio familiares son importantes para el estrés laboral, como muestra la correlación entre las antigüedades laborales (11).

García, Martínez, Rivera y Gutiérrez realizaron un estudio titulado “Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo - México, periodo 2021”. Evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en Hidalgo, usando el instrumento S20/23, para identificar la relación entre los factores internos y externos y la satisfacción laboral. Se evaluó el personal de enfermería en el hospital A con una muestra de n=59 y en el hospital B con una muestra de n=149. La investigación es de enfoque cuantitativo y tiene un alcance descriptivo y correlacional. El nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones indica cierta satisfacción. Respecto a la satisfacción intrínseca, tienen satisfacción moderada, mientras que en cuanto a la extrínseca, se muestran neutrales. En cuanto a la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el nivel más alto se encuentra en la satisfacción laboral, mientras que el nivel más bajo corresponde al apoyo en las metas y objetivos. El salario

es el aspecto menos satisfactorio en términos extrínsecos, mostrando indiferencia. Se encontró una correlación positiva al relacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos (12).

Mariño realizó un estudio titulado “El Recurso Humano Profesional en el Primer Nivel de Atención de la Salud en Bahía Blanca. Satisfacción Laboral en el Primer Nivel de Atención del Subsector Público Municipal en Argentina, periodo 2023”, Este trabajo de tesis busca caracterizar la satisfacción laboral del personal del Primer Nivel de Atención del Sistema de Salud de la Municipalidad de Bahía Blanca. Se realizó un estudio en 2018 utilizando encuestas y entrevistas a profesionales de la salud y autoridades del primer nivel de atención. Fue un trabajo de corte transversal, descriptivo y exploratorio, tanto cualitativo como cuantitativo. Fue utilizada la encuesta de Satisfacción laboral Font-Roja AP. 57% de los empleados están satisfechos con su trabajo, 7% no tienen opiniones definidas y 36% están insatisfechos. Todos los entrevistados, tanto los que dejaron el PNA como los que siguen allí, manifestaron un nivel de insatisfacción laboral del 100% (13)

Alemán realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr.Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua, 2019”, con el fin de evaluar la satisfacción laboral del personal de enfermería en la sala de Neonatología del hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños. De las 23 encuestas realizadas, el 69.6% del personal de Enfermería encuestado tiene menos de 30 años, siendo en su mayoría mujeres con un 74%. El 69.5% de los técnicos superiores y licenciados tienen un contrato permanente, y la mayoría ha trabajado en el servicio entre 1 y 5 años. El estudio encontró que la satisfacción laboral del personal de Enfermería está relacionada con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño y ambiente de trabajo, pero no con el salario y sistema de incentivos. Las

variables que identifican las actitudes del personal son importantes. El personal de Enfermería en su mayoría tenía menos de 30 años de edad, sus actitudes en general eran buenas y estaban muy satisfechos con los resultados obtenidos, lo cual influye en su percepción del servicio como satisfactoria (14).

1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Velásquez realizó un estudio titulado “Carga laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021”, Para medir las variables se utilizaron dos instrumentos, los cuales fueron validados por tres jueces expertos. Se seleccionaron 60 Licenciados en Enfermería de forma no probabilística por conveniencia. Buscan establecer la conexión entre carga laboral y satisfacción en un Instituto de Salud Nacional en Lima, 2021. Se empleó SPSS para el análisis de los datos y Excel para la elaboración de los gráficos. Se empleó estadística descriptiva y estadística inferencial para analizar ambas variables y sus dimensiones mediante tablas y frecuencias, así como pruebas de hipótesis. La carga de trabajo y la satisfacción laboral tenían una relación inversamente proporcional en el estudio. $< 0,05$). No hay relación entre carga física y ambiente de trabajo y entre carga mental y relaciones laborales ($p > 0,05$) (15).

Calderón realizó su tesis titulada “Relación de la carga laboral del personal de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2019”. El objetivo general fue conocer la relación entre la carga de trabajo de enfermería y el grado de satisfacción de los usuarios del Hospital de Referencia Ferreñafe en 2019. Este estudio utiliza una metodología cuantitativa. Comparable a un estudio transversal descriptivo es el diseño de la investigación. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista. 277 usuarios y 31 enfermeras definieron la muestra. La importancia se deriva del reconocimiento de la carga de trabajo del profesional de enfermería como un factor importante para su salud y seguridad, así como los efectos potenciales que puede tener

en el cuidado y la seguridad del paciente. Los hallazgos: el 41,9% de los resultados muestran un nivel medio de carga de trabajo de enfermería y satisfacción del paciente en este hospital. En la misma línea, el 41,9 por ciento de los pacientes del Hospital Referencial Ferreñafe se ubican en un nivel bajo. La conclusión es que existe una relación entre la carga de trabajo de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes del Hospital de Referencia Ferreñafe; cuanto mayor es la carga de trabajo, menor es el nivel de satisfacción (16).

Rodriguez realizó su tesis titulada “Carga laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2019”. El estudio busca averiguar la carga laboral de los enfermeros en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Sergio E. Nacional Bernales, 2019. Todos los profesionales de enfermería que laboran en la unidad de cuidados intensivos del hospital en mención conformaron la muestra. Se empleó una encuesta contextualizada basada en el Nursing Activities Score (NAS). Los hallazgos indican que el 57,14 por ciento de los profesionales de enfermería tienen cargas de trabajo altas, el 42,86 por ciento tienen cargas de trabajo medias y el 0 por ciento tienen cargas de trabajo bajas. La UCI del Hospital Sergio E. tiene la mayor cantidad de enfermeros. El Hospital Nacional Los Bernales tiene una gran carga de trabajo (17).

Regalado realizó un estudio titulado “Carga laboral y satisfacción laboral del profesional de enfermería de una institución privada de salud, Lima 2022”. El objetivo general del estudio fue conocer la relación entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Lima 2022, un establecimiento de salud privado. 85 profesionales de enfermería conformaron la muestra para el estudio básico cuantitativo, que utilizó como método la encuesta y como instrumento el cuestionario. Fue validado por tres expertos en la materia, quienes le otorgaron la categoría de aplicable. El Kr20 midió

la confiabilidad de la carga de trabajo, obteniendo 0,82. La variable satisfacción laboral se evaluó con el alfa de Cronbach, resultando en un valor. Por los resultados pudimos establecer que existe una relación débil pero directa entre las dos variables (Sig. Spearman's Rho 0.427) entre la variable carga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería (18).

Gil realizó su tesis titulada “Inteligencia emocional y carga laboral en profesionales de enfermería, en tiempos de COVID-19, Lima 2021”. El objetivo es estudiar la relación entre la inteligencia emocional y la carga laboral en enfermeros durante la pandemia. La población estuvo conformada por 197 enfermeras, el estudio fue de enfoque cuantitativo transversal no experimental. La Encuesta Virtual empleó la Escala de Inteligencia Emocional - TMMS 24 y el Cuestionario de Evaluación de la Carga de Trabajo. El 34% de los profesionales presentaba carga de trabajo moderada e inteligencia emocional adecuada, mientras que el 19% presentaba carga de trabajo moderada y margen de mejora en inteligencia emocional. La correlación entre las dos variables es muy baja, con un valor de Rho de Spearman de 0,047. El trabajo está moderadamente cargado y la inteligencia emocional es adecuada. Las variables presentaron correlación positiva baja (19).

Carcausto en su tesis titulada “Sobre carga y riesgo laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público - Lima, 2019”. El objetivo del estudio fue conocer la relación entre la sobrecarga del personal de enfermería y el riesgo laboral en un servicio de urgencias de un hospital público de Lima, 2019. Utilizando un nivel descriptivo transversal y una metodología de tipo simple realizamos nuestro trabajo. una estrategia cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 20 egresados de enfermería de un hospital, y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario con puntaje de confiabilidad de 0 para la variable Sobrecarga y 0 para la variable Riesgo

en el alfa de Cronbach. Mano de obra. Se utilizaron dos cuestionarios, cada uno con 20 ítems, cada uno con tres dimensiones: carga física, carga mental y turnos de trabajo, y el segundo con tres dimensiones: riesgo químico, biológico y ergonómico. Los coeficientes de correlación Rho de Spearman = 0.287 y = 0.000 (0.05) para los hallazgos de la investigación revelaron un vínculo entre el riesgo laboral y la sobrecarga del personal de enfermería en un hospital público de Lima, 2019. Ya que el 90% de los encuestados reporta una sobrecarga media y el 85% de sobrecarga ocupacional. riesgo, existe una correlación moderada entre las variables (20).

Garcia & Leandres realizaron su proyecto de investigación titulado “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa - 2019”. El propósito de la investigación fue establecer la conexión entre la carga laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de urgencias en el hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo-EsSalud de Arequipa. Utilizando un diseño correlacional, se realizó un estudio descriptivo cuantitativo, se utilizó la encuesta como método, el cuestionario como técnica y un formulario que tuvo en cuenta datos generales, como instrumento para la recolección de datos. El análisis hizo uso de la prueba estadística Chi-cuadrado. resultando que la mayoría de las enfermeras son mujeres, entre 28 y 38 años, casadas, con título académico licenciado y segunda especialidad; situación laboral contratada; tiempo de trabajo en el servicio entre 2 y 12 años; y la mayoría de las enfermeras tienen entre uno y dos hijos. Al evaluar la variable carga de trabajo, el 44 punto 7 por ciento muestra una carga de trabajo excesiva, seguida de una gran carga de trabajo con un 40 punto 0 por ciento. El 85,9% de los enfermeros refieren satisfacción laboral regular en relación a la variable satisfacción laboral. Si bien todas las dimensiones de satisfacción laboral mostraron un mayor porcentaje de satisfacción regular, la dimensión condiciones físicas y/o materiales mostró alguna insatisfacción laboral parcial. concluyendo que no hubo correlación

estadísticamente significativa entre la satisfacción de las enfermeras con su carga de trabajo y el servicio de urgencias (21).

Toledo en su tesis titulada “Carga laboral y satisfacción laboral del Profesional de enfermería del Hospital de Chancay, 2022”, El objetivo general fue conocer la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Chancay en el año 2022. Población y muestra: La población será de 91 enfermeras que laboran en el sector de hospitalización, y se utilizará un muestreo probabilístico por conveniencia. El tipo de tesis que se utilizará es un método transversal, deductivo, observacional y descriptivo. Para medir se utilizará como método la variable “Carga Laboral”, que De Arco elaboró en 2005 y Campos adaptó en 2018, así como la Satisfacción Laboral de Font-Roja modificada por Lizarraga y Panez en 2017. Se realizará utilizando técnicas estadísticas de tratamiento y análisis de datos. Para demostrar los hallazgos del estudio y apoyar la hipótesis planteada, se utilizarán tablas y gráficos para presentar los datos. Estos resultados y conclusiones se mostrarán utilizando la Rho de Spearman (22).

Pinto realizó un estudio titulado “Carga laboral en las enfermeras del servicio de oncología del hospital Goyeneche, Arequipa 2019”, Su objetivo fue averiguar si el personal de enfermería del Hospital Goyeneche de Arequipa, Perú, experimentó sobrecarga de trabajo en el 2019. Encontró que hubo carga de trabajo excesiva en el 40% de los casos y sobrecarga de trabajo enorme en el 60% de los casos. La carga de trabajo de la enfermera es causada por la escasez de enfermeras que no pueden satisfacer las necesidades del paciente, la atención del paciente y el cuidado del paciente debido al trabajo administrativo que se requiere. Los problemas de infraestructura y la falta de suministros relacionados con la atención también tienen la culpa. Cada turno de 6 horas solo deja 2 horas para los procedimientos de enfermería y atención integral de

pacientes hospitalizados y ambulatorios, cada enfermera maneja 11 pacientes internados y otros 15 a 20 ambulatorios por la cantidad de trabajo administrativo, diligenciamiento de la historia clínica, diligenciamiento formularios y visitas médicas. atendiendo a un total de 19 pacientes ambulatorios y pacientes en grados II y III. La carga laboral es mayor debido a que se efectúan más procedimientos en pacientes hospitalizados y ambulatorios en los turnos matutinos y vespertinos. La sobrecarga de trabajo causa estrés, malestar y fatiga en los profesionales de la salud, lo que puede llevar al desarrollo del síndrome de Burnout y perjudicar su salud. La prisa y el estrés pueden conducir a accidentes laborales y afectar negativamente la salud física y mental del empleado (23).

1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES

Jinez realizó su estudio titulado “Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno – 2019”. El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de estrés laboral en los enfermeros del Hospital III EsSalud Puno. Fue de tipo descriptivo simple con un diseño no experimental y de corte transversal, y se realizó sobre una muestra de 31 profesionales de enfermería que laboran en los distintos servicios del Hospital III EsSalud Puno. La muestra fue escogida por muestreo no probabilístico y por conveniencia, utilizando criterios de inclusión y exclusión. Los resultados de la investigación mostraron que el 64,52 por ciento de los profesionales de enfermería presentan niveles bajos de estrés laboral y el 25,81 por ciento presentan niveles medios de estrés laboral. En la dimensión despersonalización, el 51,61 por ciento de los profesionales de enfermería presentan niveles bajos de estrés laboral, mientras que el 46,24 por ciento presentan niveles medios de estrés laboral y el 8,60 por ciento presentan niveles altos. La mayoría del personal de enfermería del hospital EsSalud Puno experimenta un nivel medio de estrés laboral, con un porcentaje más alto en la dimensión

de realización personal y un porcentaje bajo en las dimensiones de agotamiento, agotamiento emocional y despersonalización, según el estudio (24).

Alfante realizó un estudio titulado “Calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3, Puno-2019”, El estudio es no experimental, descriptivo y transversal con el objetivo de determinar la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud. 29 profesionales de la salud de ambas organizaciones conformaron la muestra de población para el estudio, que incluyó a todos los profesionales de la salud actualmente empleados. El estudio empleó una metodología de encuesta y un cuestionario validado (CVL-35) con un alfa de Cronbach de 0 punto 84 (confiabilidad comprobada), que consta de 35 preguntas para evaluar tres factores: apoyo gerencial (AD), demanda laboral (DT) y motivación intrínseca (MI). Resultados: En cuanto al apoyo gerencial y la demanda laboral, el 93 por ciento y el 69 por ciento de los profesionales, respectivamente, tienen una percepción media, mientras que el 86 por ciento de los profesionales tiene una percepción alta de la motivación intrínseca. En general, el 79 por ciento de los profesionales de la salud en el Centro de Salud Vallecito y Simón Bolívar cree que la calidad de su trabajo es promedio (25).

1.2.4. ANTECEDENTES LOCALES

Matamet en su proyecto de investigación titulado “Satisfacción laboral del Profesional de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2020”, Su objetivo es evaluar la satisfacción del personal de enfermería con su trabajo en el año 2015 en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca. El estudio tuvo un diseño transversal, descriptivo. Ochenta enfermeras asistenciales de los servicios de hospitalización componían la muestra, que incluía a todos los miembros de la población en su totalidad. El cuestionario y el método de la encuesta se utilizaron como instrumento para la recopilación de datos.

Para el análisis de resultados se aplicó estadística descriptiva por porcentaje. Según los hallazgos, el 25 por ciento de los profesionales de enfermería expresan baja satisfacción laboral, el 56 punto 25 por ciento tienen una satisfacción laboral media (ni satisfacción ni insatisfacción) y el 18 punto 75 por ciento de las enfermeras tienen niveles muy altos de satisfacción laboral. mano de obra. Las dimensiones remuneración (28 por ciento), desarrollo personal (22 punto 5 por ciento) y desempeño de tareas (25 por ciento) presentan una tendencia a un nivel alto, y los factores condiciones físicas (65 por ciento) y relaciones interpersonales (66 punto 25 por ciento) por mostrar niveles significativos de satisfacción media. Se encontró que más del 40% de estos profesionales presentan un nivel medio en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral (26).

Chaiña realizó su tesis titulado “Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2019”, En el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca en 2019, el objetivo fue conocer la percepción de los padres sobre la satisfacción de los pacientes pediátricos con el cuidado de enfermería. La investigación fue descriptiva y transversal con enfoque cuantitativo, y el tamaño de la muestra de 58 padres de familia se determinó por muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se utilizó el método de encuesta, y el instrumento utilizado fue un cuestionario de satisfacción elaborado por Marky y Giuliana con un alfa de Cronbach de 0 punto 60. Para el análisis de los datos se utilizó estadística descriptiva. En cuanto a la dimensión técnico-científica, los resultados fueron: 60,3 por ciento de satisfacción media, 34,5 por ciento de satisfacción alta y solo 2,5 por ciento de satisfacción baja; mientras que, en cuanto a la dimensión humana, fueron: 37,9 por ciento de satisfacción media y 36,2 por ciento de satisfacción alta; y en cuanto al medio ambiente, un 60,3 por ciento de satisfacción alta y un 31 por ciento de satisfacción media. En conclusión, los padres perciben que su

percepción sobre su satisfacción con el cuidado del personal de enfermería hacia sus hijos es media (27).

1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del nivel de carga laboral de enfermería con la satisfacción de los adultos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, Periodo 2023.

1.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 01

Identificar el nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano según sus dimensiones; carga mental y carga física.

1.3.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 02

Identificar el nivel de satisfacción de los adultos que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano según sus dimensiones; accesibilidad, explicación y facilitación, confrontación, anticipación, confianza, monitoreo y seguimiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. CARGA LABORAL O DE TRABAJO

Se denomina carga de trabajo al conjunto de demandas psicofísicas que el trabajador debe cumplir a lo largo de su jornada laboral. El trabajo físico y mental se combinan en cantidades variables, según la tarea, en todas las actividades laborales (28).

La carga de trabajo de las enfermeras ha llegado a ser reconocida como un problema importante en el trabajo de cuidados de enfermería a escala mundial. Según la investigación sobre el tema, es más probable que las enfermeras estén sobrecargadas de trabajo que otros empleados. Además, según algunos estudios, las unidades de cuidados intensivos son las que experimentan la mayor sobrecarga de trabajo porque los miembros de su personal ven el trabajo como físicamente agotador. Como consecuencia del desgaste físico y psíquico de las jornadas excesivas, se reducen las capacidades y el nivel de producción de estas unidades (29) (30).

Es un hecho conocido que los empleados se quejan con frecuencia de su salud física y mental, achacando muchas veces sus problemas a su puesto de trabajo o a los diversos factores de riesgo ocupacional que existen en el lugar de trabajo. Esto es especialmente cierto en el área de la salud. De acuerdo con la literatura sobre el tema, los problemas mencionados incluyen fatiga, tanto física como mental, pérdida de apetito, necesidad de

ansiolíticos y/u otros medicamentos, pérdida y/o ganancia de peso, episodios de llanto, sentimientos de tristeza, dolores de cabeza, dolores en las articulaciones. y otros problemas que pueden estar relacionados con demasiado o muy poco trabajo .

Por otro lado, la teoría del diseño del trabajo equilibrado de Smith, M. en su sistema de trabajo incluye elementos como la persona, la tarea, las herramientas y tecnologías, el entorno físico y la organización que, cuando interactúan, pueden producir una carga. del estrés, teniendo efectos positivos o negativos en el profesional de enfermería. Adicionalmente, las interacciones entre los diversos factores que contribuyen a la generación de la carga de trabajo pueden darse tanto a nivel físico como psicosocial; las características de la carga pueden tener efectos fisiológicos y psicológicos, dependiendo de la capacidad física, el estado de salud y la motivación del individuo, entre otros factores, y a nivel psicológico puede estar determinada por los rasgos de personalidad, las experiencias y el contexto social en que se dedica el profesional (6) (29).

De manera similar, Honaker señala que la sobrecarga de trabajo de los profesionales de enfermería se ha identificado como una fuente importante de estrés en el lugar de trabajo que compromete la seguridad del paciente, particularmente en las unidades de cuidados intensivos. Los cuidadores con exceso de trabajo pueden experimentar complicaciones, resultados deficientes para los pacientes y tasas de mortalidad más altas como resultado directo de no tener suficiente tiempo para completar tareas cruciales.

2.1.1.1. Dimensiones De La Carga Laboral

A) CARGA MENTAL

La cantidad y naturaleza de la información que debe ser procesada mientras se realiza un trabajo determina la carga mental. El trabajo intelectual implica que el cerebro recibe estímulos a los que debe responder, por lo que se refiere a los recursos mentales que debe gastar el trabajador mientras realiza la tarea. La carga mental también depende de

la complejidad del proceso y del tiempo necesario para procesar la información. Las demandas que se imponen al trabajador hoy en día están aumentando, lo que exige los más altos estándares para las habilidades de procesamiento de información. En otras palabras, es necesario que el trabajador a cargo del trabajo cognitivo brinde soluciones y respuestas específicas basadas en datos complejos (31) (32).

CARACTERÍSTICAS DE LA CARGA MENTAL

A. **Presión de tiempos:** La capacidad de respuesta a los estímulos puede saturarse si el proceso es continuo. Sin embargo, si hay períodos de descanso o respuesta reducida, se puede recuperar la capacidad y evitar sobrecarga mental. Un trabajo con un tiempo de descanso de más de dos horas se considera suficientemente flexible y no genera estrés para el trabajador. La presión del tiempo surge de la necesidad del trabajador de seguir un ritmo impuesto, para lograr un desempeño determinado, o de la imposibilidad de detener una máquina o una cadena de trabajo. Su finalidad es conocer el tiempo de pausa (33).

B. **Atención:** orientación mental selectiva, que implica mejorar la eficiencia de una actividad a expensas de otras actividades en curso.

C. **Complejidad:** considerado como la cantidad y variedad de varios componentes que juntos forman una tarea. Este factor pretende establecer una relación entre la necesidad de educación y preparación y la probabilidad de error. El potencial para automatizar las respuestas dependerá de cuán compleja sea la información una vez finalizado el período de aprendizaje, sea compleja o no (34).

D. **Monotonía:** mantenimiento no disruptivo de un proceso, circunstancia o tarea. Se entiende que significa, más específicamente, la falta de una variedad de movimientos, ritmos, señales ambientales o contenido relacionado con el trabajo al realizar la tarea.

E. **Iniciativa:** Para cumplir o mejorar el tiempo de ciclo, se debe poder actuar o intervenir independientemente de la planificación rutinaria del trabajo, lo que implica tomar decisiones con base en los recursos disponibles. También incluye la libertad del trabajador de elegir su propio método de trabajo y la no limitación de su autonomía.

F. **Aislamiento:** se refiere a estar aislado de los compañeros de trabajo o tener dificultad para contactarlos (35).

G. **Horario de trabajo:** Es bien sabido que los turnos de noche sobrecargan la mente de los trabajadores. También es bien sabido que ciertas tareas, como el trabajo con la computadora, los puestos de control de calidad, el trato con los clientes, etc., tienen más probabilidades de causar tensión mental en el trabajador. Uno de los elementos más cruciales es cómo se estructuran las horas de trabajo. Este aspecto tiene el mayor potencial para afectar directamente la cantidad y calidad del trabajo producido, así como el nivel de fatiga del trabajador e incluso su capacidad para mantener una vida privada.

H. **Relaciones dependientes del trabajo:** Este factor evalúa el nivel de interacción interpersonal y comunicación personal que requiere o permite el puesto. Las relaciones verbales verticales con los gerentes o las relaciones verbales horizontales con los compañeros de trabajo generalmente dependen de la naturaleza de esas relaciones.

I. **Procesos centrales:** Este factor evalúa el nivel de interacción interpersonal y comunicación personal que requiere o permite el puesto. Las relaciones verbales verticales con los gerentes o las relaciones verbales horizontales con los compañeros de trabajo generalmente dependen de la naturaleza de esas relaciones (36).

J. **Demandas generales:** Habla del grado de responsabilidad y control que los gerentes tienen sobre los demás. Los gerentes directos e intermedios de las empresas asumen responsabilidades cada vez mayores y, con frecuencia, se sienten impotentes a

medida que se desarrolla una brecha notable entre sus objetivos y logros. Sus demandas son distintas de las experimentadas por otros trabajos (37).

B) CARGA FÍSICA

En el año 2022, Alfonte lo define como el conjunto de demandas físicas que debe cumplir un individuo a lo largo de una jornada típica de trabajo. Esto incluye tanto las posturas estáticas que adopta un individuo y los movimientos que realiza, como las fuerzas que aplica y las cargas o desplazamientos que maneja (9) (25).

Cuando se evalúan las exigencias físicas de un puesto de trabajo, se puede determinar si se encuentran dentro del rango de los límites fisiológicos y biomecánicos o, por el contrario, si pueden exceder las capacidades físicas de un individuo y suponer un riesgo para su salud.

Los tipos de trabajo muscular estático y dinámico son fundamentales para analizar la carga física. La carga dinámica se determina mediante el esfuerzo muscular, desplazamientos y manejo de cargas, mientras que la carga estática se determina mediante las posturas.

CARACTERÍSTICAS DE LA CARGA FÍSICA

A. **Esfuerzo muscular estático o trabajo estático:** Ocurre cuando un músculo se contrae continuamente y por un período prolongado de tiempo. Ciertos músculos se demandan estáticamente cuando el cuerpo debe mantener una postura o, más importante aún, cuando se debe sostener una carga; como resultado, la carga estática se evalúa mediante.

a. **Las posturas:** (de pie y sentada) evitando la fatiga producida por la tensión estática prolongada.

b. **El espacio de trabajo:** suficiente para facilitar el movimiento del cuerpo y del asiento (38).

B. **El esfuerzo muscular dinámico:** Ocurre cuando los músculos que se usan activamente se tensan y relajan alternativamente. "Manipulación manual de cargas y tareas con movimientos repetitivos" es una definición de "trabajo muscular de naturaleza dinámica que requiere la realización de una tarea específica". Levantar una carga y colocarla en el suelo o en un estante es un ejemplo de trabajo dinámico; como resultado, la carga dinámica se evalúa utilizando.

a. **El esfuerzo muscular:** Mide el diseño de la tarea, la tensión ejercida sobre los músculos, ligamentos y articulaciones del trabajador, así como la cantidad de esfuerzo necesario. La anatomía funcional de la mano se tuvo en cuenta al diseñar herramientas y equipos.

b. **Manejo de las cargas:** Piense en mover manualmente cargas a partir de tres kilogramos. El sexo y la edad del trabajador se tienen en cuenta a la hora de establecer los límites de manipulación de cargas, que no pueden ser superados.

c. **Condiciones de manejo:** Consisten en agarre, distancia vertical y horizontal, desplazamiento de carga horizontal, torsión del tronco y frecuencia de manejo.

d. **Repetibilidad:** Es necesario reestructurar la repetibilidad de la tarea utilizando nuevas técnicas de trabajo para que se alternan diferentes grupos musculares, introduciendo la rotación de tareas, etc (39).

2.1.1.2. Condiciones De Trabajo

La importancia de buenas condiciones físicas es evidente al crear un ambiente propicio para la percepción y atención, facilitando la realización de tareas mentales y la detección

de señales necesarias para el trabajo. Se necesita un entorno acústico controlado para concentración, comunicación verbal, etc. Es importante considerar los efectos del uso de equipos de protección individual al realizar la tarea. Por ejemplo, se debe utilizar regularmente equipos como gafas, guantes, mascarilla, y ropas especiales. No debe afectar la percepción o la capacidad motora requerida para la tarea.

A) CONDICIONES DE ILUMINACIÓN

Niveles adecuados de iluminación y contraste en el lugar de trabajo, así como la medida en que no se requieren esfuerzos visuales adicionales para el nivel de percepción que requiere la tarea. Además, el tipo de iluminación puede afectar la sensación de bienestar de las personas. Es preferible la iluminación natural frente a la iluminación artificial porque reduce el deslumbramiento y favorece el bienestar en el trabajo (40).

B) CONDICIONES TÉRMICAS

El confort térmico se ve afectado por el tipo e intensidad de trabajo realizado. El frío, el calor, los cambios de temperatura, la humedad y la circulación del aire afectan la percepción de carga del trabajo mental y pueden dificultar o favorecer la atención y el estado de vigilia.

C) CONDICIONES ACÚSTICAS

El sonido del ambiente tiene impacto en la carga mental al afectar la concentración y el esfuerzo necesarios para mantener la atención durante la tarea. La presencia constante de ruido del tráfico, conversaciones, equipos, etc. La molestia se debe a ruidos inoportunos y evitables de teléfonos, puertas y equipos (41).

D) CALIDAD DE AIRE

La existencia de olores, humos, vapores, etc., irrelevantes impide la concentración. Es necesario asegurar una buena calidad del aire con una renovación suficiente (42).

2.1.1.3. Factores De Trabajo

A) FACTORES DE LA TAREA

El trabajo en hospitales implica la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, en condiciones que pueden causar sobrecarga y alteraciones patológicas. Realizar esta tarea requiere mantener constantemente un nivel de atención alto.

B) EL HORARIO DE TRABAJO

La Enfermera(o) trabaja durante las 24 horas del día y todos los días del año, con un máximo de treinta y seis horas semanales o ciento cincuenta horas mensuales, incluyendo la jornada de guardia diurna y nocturna (43).

C) MODIFICACIÓN DEL RITMO CIRCADIANOS

El organismo sigue ciclos establecidos en su actividad fisiológica. Los ritmos circadianos, que se corresponden con los estados naturales de vigilia y sueño, son ciclos de activación y desactivación de alrededor de 24 horas. Podemos mencionar la liberación de adrenalina, ritmo cardíaco, presión arterial, capacidad pulmonar y temperatura como ejemplos. Etc. Trabajar a turnos causa una contradicción entre los ritmos sociales y el cuerpo, lo que produce la "patología de la turnicidad" con síntomas de astenia, nerviosismo y dispepsia (44).

2.1.1.4. Organización Del Trabajo

Podemos clasificar los factores que afectan la salud de los trabajadores en relación a la distribución del tiempo laboral en los siguientes apartados:

- La jornada de trabajo.
- Los ritmos de trabajo.

Factores psicosociales de organización:

- Comunicación y relaciones
- Estilo de mando.
- Contenido de trabajo (variedad, riqueza, estímulos, creatividad, iniciativa, etc.).
- Estatus socio laboral y expectativas, etc (45).

2.1.1.5. Consecuencias De La Sobrecarga Laboral

A) EL ESTRÉS

Es la respuesta a demandas ambientales que requiere el individuo, usando recursos de afrontamiento. Cuando se enfrenta una alta demanda en el ambiente y se cuenta con limitados recursos de afrontamiento, se desencadenan reacciones adaptativas y una activación fisiológica. Las principales reacciones emocionales negativas (desagradables) incluidas en esta respuesta de estrés son: ansiedad, irritación y depresión (46).

El estrés se aplica a las presiones diarias que enfrentan las personas. Es una reacción a la tensión física o psicológica acumulada. Es la reacción del cuerpo para adaptarse a una nueva situación. Participan casi todos los sistemas del cuerpo, como el sistema nervioso, circulatorio, digestivo y musculoesquelético. El estrés puede tener consecuencias positivas o negativas, el positivo motiva y el negativo daña (47).

2.1.2. SATISFACCIÓN

Bárbara (2021) vincula la satisfacción con deseos, expectativas y resultados; la satisfacción está ligada a un fenómeno fundamentalmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medida e interpretación de su presencia o ausencia.

Comparativamente, Fry et al. La prestación de asistencia sanitaria se ve dificultada por los tiempos de espera, que también han elevado los niveles de insatisfacción de los pacientes y elevado el porcentaje de pacientes desatendidos. También descubrieron que los niveles de frustración y ansiedad de los pacientes aumentan como resultado de no entender cómo los servicios de emergencia priorizan a los pacientes, lo que lleva a que algunos de ellos opten por no esperar a recibir atención médica (48).

El CARE Q es un instrumento que permite, a través de sus 6 categorías, conocer la expectativa que tiene el paciente con respecto al cuidado recibido por la enfermera, permitiendo evaluar el cuidado a través de la satisfacción del paciente (49).

2.1.2.1. Satisfacción Del Paciente

Los autores sostienen que la satisfacción no se limita a ser una sensación o estado individual, sino que también es producto de un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo, que incluye la evaluación personal y social, así como la interacción con otros individuos pertenecientes a determinados grupos sociales. La satisfacción proviene de cumplir o superar las expectativas, mientras que la insatisfacción surge de no cumplir con las expectativas. La satisfacción depende del tipo de prestación y está relacionada con la actitud afectiva hacia el sistema sanitario, y se explica por la diferencia entre las expectativas y las percepciones.

Uno de los resultados humanísticos es la satisfacción del paciente, que Donabedian ve como el sello de aprobación del estándar de atención y que demuestra la capacidad del proveedor para satisfacer las necesidades de los usuarios y pacientes. En este sentido, se supone que los pacientes satisfechos seguirán utilizando los servicios de salud, mantendrán relaciones específicas con los proveedores, se apegan a los regímenes de

atención y cooperarán compartiendo información vital con los profesionales de la salud (50).

La satisfacción del usuario es vital para evaluar la calidad de atención, ya que refleja el grado de éxito del proveedor en satisfacer sus valores y expectativas. La satisfacción del usuario se basa tanto en la calidad de los servicios como en sus expectativas. Cuando los servicios cumplen o superan las expectativas del usuario, este está satisfecho. Si las expectativas del usuario son bajas o tiene acceso limitado a los servicios, puede satisfacerse con servicios deficientes. Debe informarse sobre sus derechos para recibir un cuidado de calidad y cubrir sus necesidades de salud.

Si el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden afectar el comportamiento de los prestadores de servicios y reducir la calidad de atención. Guiar a los usuarios e informar al público sobre la atención adecuada son aspectos clave en la prestación de servicios de calidad. Mellado C. La satisfacción del paciente está ligada al desempeño de la enfermera en su trabajo, conocido técnicamente como eficiencia o productividad. La actitud de satisfacción o insatisfacción depende en gran medida de la calidad de atención que brinda la enfermera a sus pacientes (51).

2.1.2.2. Dimensiones De Satisfacción De Usuarios

A) ACCESIBILIDAD

Una referencia a comportamientos de cuidado como el acercamiento al paciente y la dedicación de tiempo que son cruciales para la relación de apoyo y asistencia prestada con prontitud.

El paciente que ingresa a un servicio de emergencia tiene miedo de morir, y cuando la situación es más grave y está consciente, la demanda urgente es la que se hace necesaria dado su sentido de dependencia, ansiedad para afrontar el momento vivido, el

nivel de interacción y la comunicación que se da entre el paciente y la enfermera, que atiende en una situación de emergencia, para atender aquellas expectativas que surgen para contribuir no solo al manejo de la historia física sino también mental (52).

B) EXPLICA Y FACILITA

Son los servicios que ofrece el profesional de enfermería para ayudar al paciente a comprender aspectos de su enfermedad, tratamiento o recuperación que le son desconocidos o difíciles de comprender. Al brindarles la información necesaria de manera clara, hacen que sea simple o posible que el paciente complete las tareas. cuidar de su salud o curación.

La conexión entre el entorno, el personal médico, los horarios, etc., y el paciente se establece durante la orientación. ; a quien pueda reconocer para solicitar cualquier aspecto que considere necesario para su atención. Es fundamental mejorar la comunicación entre el personal médico y los pacientes para fomentar un entorno y una cultura en los que se valore la seguridad del paciente. Estar informado puede ayudar a las personas que brindan atención al paciente a adaptarse, aceptar y trabajar juntos. Como resultado, todos los miembros del equipo de atención médica deben preocuparse por la seguridad del paciente además de por la suya propia. El deber del sistema de salud es garantizar que los servicios se presten con un bajo nivel de riesgo, asegurando un equilibrio favorable en la relación riesgo/beneficio (53).

C) CONFORTA

Las sensaciones del cuerpo humano, ya sean agradables o desagradables, interfieren con su capacidad para concentrarse en sus tareas. La mejor sensación general durante

una actividad es sentir nada más que indiferencia hacia el entorno; para sentirse cómodo en esta situación, el ser humano debe ignorar el entorno.

Debido a la gran demanda y cantidad de tareas que debe realizar el enfermero, se ve imposibilitado de brindar al paciente los cuidados de enfermería de calidad que le permitan satisfacer sus necesidades. El paciente que está recibiendo atención de emergencia espera una atención adecuada, comodidad y confort para la recuperación de su salud.

Cuando se trata de dar comodidad, motivación y buen trato, el cuidado que brinda el profesional de enfermería al paciente que está siendo atendido en el Servicio de Emergencia se siente cómodo; con la participación de la familia en todo momento y en las actividades que mejoren el estado de salud para lograr satisfacción y favorecer un ambiente que pueda incidir en su bienestar.

D) SE ANTICIPA

La enfermera valora los cuidados que ha planificado con antelación, teniendo en cuenta las necesidades del usuario para evitar complicaciones. describiendo los pasos a seguir, creando un plan de atención rápidamente, identificando problemas reales y proponiendo soluciones.

La enfermera debe tener en cuenta las condiciones a las que puede estar sometido el paciente por el estado de salud al que se atiende para poder ser consciente de su estado y poder prever cualquier incidencia que pueda afectar a su salud. Los pacientes que son atendidos en un servicio de urgencias tienen una mayor demanda. La enfermera debe estar preparada para cualquier emergencia que pueda surgir y poner en peligro la vida del paciente. En una crisis, la enfermera reconoce los problemas y toma medidas inmediatas para satisfacer las necesidades de los pacientes.

E) MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA

El cuidado de enfermería implica la cercanía y presencia física del personal de enfermería hacia el usuario, a pesar de que esto sea un desafío dada la alta demanda de trabajo en el servicio. Esto se hace con el objetivo de fomentar la empatía del usuario con él, lo que pretende acelerar su recuperación y hacerlo sentir como una persona única, segura, serena y segura.

Cuando un paciente busca atención de emergencia, carece de seguridad y seguridad en sí mismo; si experimenta ansiedad u otras emociones negativas, vaya a la sala de emergencias. Debido a su salud, la enfermera debe fomentar un ambiente seguro, tranquilo e infundir confianza construyendo una relación enfermera-paciente, involucrando a la familia y fomentando cambios de comportamiento que aseguren la recuperación del paciente. A través de esta relación de confianza entre la enfermera, el paciente y la familia, la enfermera puede mejorar la calidad de vida del paciente y ayudarlo a comprender sus necesidades, lo que beneficia su salud.

García asevera que la seguridad es una cualidad, así como una habilidad y aptitud de conocimientos, que deben poseer las personas, especialmente aquellas que tienen el deber de informar sobre el servicio que se ofrece de manera práctica, sencilla y precisa, así como infundir confianza en la gente para que nos cuenten sus problemas y necesidades para que podamos brindarles la ayuda que sea necesaria.

F) MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO

Esto incluye los planes y acciones de seguimiento que se realizan para enseñar a su grupo de enfermería y a la familia, asegurando que todo se haga bien y en el tiempo requerido para lograr una óptima recuperación del paciente. Actividades de enfermería

que impliquen conocimientos científicos en la realización de los procedimientos en el servicio de urgencias.

La enfermera debe actuar profesionalmente al realizar un procedimiento para generar seguridad y respeto al paciente. Según García, la fiabilidad es la capacidad de reconocer los problemas de los pacientes, minimizar los errores que puedan perjudicarlos y buscar soluciones rápidamente. El paciente en situación de incertidumbre sobre su estado de salud necesita mantener un contacto constante para la recuperación de su salud y el desarrollo de sus necesidades.

En consecuencia, se refiere a la capacidad de los profesionales de la salud para cumplir con sus compromisos de forma rápida y segura. Además, al brindar intervenciones seguras, elevaremos el estándar de atención en el servicio de emergencia y con ello incidiremos positivamente en las ideas que se han distorsionado a raíz de los resultados, en esta dimensión.

2.1.2.3. Elementos Que Conforman La Satisfacción Del Paciente.

A) EL RENDIMIENTO PERCIBIDO

Consiste en la evaluación que el paciente hace después de recibir un servicio de atención. En resumen, es la percepción del resultado del servicio adquirido por el paciente. Las características del rendimiento percibido son las siguientes:

- Depende de los resultados de los servicios recibidos por la persona hospitalizada.
- Se basa en las percepciones subjetivas de los pacientes, no siempre en la realidad objetiva.
- La persona hospitalizada es afectada por las opiniones de los demás.
- El estado emocional, la situación de salud y los razonamientos influyen (54).

B) LAS EXPECTATIVAS:

Las expectativas son generadas por una o más de estas cuatro situaciones: esperanzas de los pacientes por lograr algo.

- La institución promete beneficios por el servicio que ofrece.
- Opiniones de conocidos, amigos y familiares sobre el servicio recibido.
- Promesas hechas por empresas rivales.

2.1.2.4. Beneficios De Lograr La Satisfacción

Los beneficios de lograr la satisfacción de las personas en una Institución de salud se resumen en tres grandes beneficios que destacan su importancia.

- **Primer beneficio:** La persona satisfecha regresa y la institución obtiene su lealtad y confianza.
- **Segundo beneficio:** Un cliente satisfecho les cuenta a otros acerca de sus interacciones positivas con el servicio. Como resultado, la institución se beneficia de la promoción gratuita que la persona complacida le da a su familia, amigos y conocidos, y de esta manera gana una reputación positiva.
- **Tercer beneficio:** La persona contenta ignora la rivalidad. En consecuencia, la institución gana una posición específica (participación) a nivel social como un beneficio (55).

2.1.2.5. Factores Que Influyen En La Satisfacción

La satisfacción de las personas con los servicios de salud está influenciada por una serie de factores. Estos elementos se clasifican en:

A) FACTORES INDIVIDUALES

Demográficas (edad, sexo, raza), sociales (estado civil, grupo social, nivel educativo, dinámicas organizacionales comunitarias, redes de participación social), económicas (nivel de ingresos, gastos), culturales (etnia, expectativas), concepciones culturales de los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad y la experiencia con el servicio (resultado del contacto previo entre la persona hospitalizada y el servicio) son factores que intervienen en la evolución de estos factores (56).

B) FACTORES FAMILIARES/SOCIALES

Esta interacción es complicada porque estamos ante un elemento subjetivo que se basa en percepciones y vivencias, conductas y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad. Las experiencias con el servicio de amigos, familiares y la red social local también son importantes.

C) FACTORES DEL SERVICIO DE SALUD

Accesibilidad geográfica así como otros factores relacionados con el servicio de salud (como privacidad, comodidad del establecimiento, disponibilidad de medicamentos, efectividad de las intervenciones y tiempos de espera para la atención). El grado de aceptabilidad y satisfacción es el resultado de la interacción entre estas variables; esta interacción es complicada porque involucra una base subjetiva basada en percepciones y experiencias (57).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Accesibilidad:** Alude a conductas de cuidado de acción rápida que son cruciales en la relación de apoyo y asistencia, como visitar a la persona hospitalizada y pasar tiempo con ella (58).

- **Anticipa:** Describe la preparación realizada con anticipación a los requerimientos de la persona hospitalizada para evitar complicaciones. describiendo los pasos a seguir, creando rápidamente un plan de atención, identificando problemas actuales o potenciales y proponiendo soluciones (59).
- **Calidad de atención:** De acuerdo con los conocimientos médicos y las normas éticas más recientes, implica "brindar al usuario atención médica lo antes posible" (58).
- **Capacidad de respuesta:** La disposición a ayudar a los demás y la rapidez con que se hace. Por lo tanto, es importante tener en cuenta no solo el proceso de compra, sino también el proceso de servicio, que incluye la respuesta a consultas, la demora entre respuestas o la solución de un problema (60).
- **Calidad:** El paciente hospitalizado se ha convertido en el principal impulsor y punto focal de la atención médica, y el grado de satisfacción que presenta se considera el determinante clave del calibre del tratamiento.
- **Carga laboral o de trabajo:** Se denomina carga de trabajo al conjunto de exigencias psicofísicas que el trabajador debe cumplir a lo largo de su jornada laboral. Según la tarea, el trabajo físico y el trabajo mental coexisten en cantidades variables en todas las actividades laborales.
- **Carga Mental:** Describe los pasos que se deben seguir en un orden específico para que una acción o requerimiento se complete correctamente, tomando en cuenta la cantidad de tiempo requerido para completar la acción y el hecho de que una persona debe elaborar la acción en su memoria antes procesarlo y traducirlo en respuestas basadas en los datos recopilados (61).

- **Carga Física:** La ergonomía abarca los requisitos físicos del trabajo, incluyendo posturas, movimientos, fuerzas, manipulación de cargas y desplazamientos.
- **Confortabilidad:** Los cuidados de enfermería buscan brindar confort y motivación a pacientes hospitalizados, involucrando a la familia y promoviendo un entorno saludable para su bienestar.
- **Empatía:** La parte emocional de la empatía es un sentimiento compartido hacia las emociones de los demás, que puede resultar en compasión y altruismo, o en angustia y aversión.
- **Insatisfacción:** Ocurre cuando el rendimiento del enfermero no cumple las expectativas del paciente (62).
- **Explica:** El profesional de enfermería proporciona información clara y ayuda a la persona hospitalizada a entender su enfermedad, tratamiento y recuperación, facilitando la ejecución de los cuidados necesarios para su bienestar.
- **Mediante relaciones de confianza:** Los cuidados brindados por el profesional de enfermería promueven una relación cercana y confiable con el paciente, permitiéndole expresar sus problemas y necesidades para que se le pueda proporcionar la ayuda necesaria.
- **Monitorea y hace seguimiento:** Las actividades de enfermería incluyen el conocimiento científico en procedimientos, mostrando organización y dominio en el cuidado. Esto implica planes y acciones de seguimiento para garantizar una recuperación óptima (63).
- **Nivel de Satisfacción:** Se evalúa según las expectativas en relación al servicio recibido, agrupando como insatisfactorio, en proceso y satisfactorio.

- **Satisfacción:** La satisfacción ha sido objeto de debate en las ciencias psicológicas. El avance de las ciencias médicas y la importancia de evaluar la calidad de la atención médica han llevado a la necesidad de considerar la satisfacción como un indicador de excelencia en los servicios de salud (64).
- **Satisfacción del paciente:** La satisfacción del paciente se basa en cómo el servicio cumple con las expectativas del paciente y le entrega valor. Si el servicio de atención no cumple las expectativas, el paciente estará insatisfecho. Si cumple expectativas, el paciente se satisface. La satisfacción del paciente está determinada por la calidad de los servicios y las expectativas del paciente.
- **Servicio de Emergencia:** Es un lugar en un hospital que brinda atención médica las 24 horas a pacientes que necesitan ser atendidos de inmediato. Pueden resolver distintas categorías de daños según su nivel de complejidad. Este servicio tiene Triage, sala de shock trauma, tópico de emergencia, sala de observación (65).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

El nivel de carga laboral de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los adultos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, Periodo 2023.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

El nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano es alto según sus dimensiones; carga mental y carga física.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

El nivel de satisfacción de los adultos que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano según sus dimensiones es medio; accesibilidad, explicación y facilitación, confrontación, anticipación, confianza, monitoreo y seguimiento.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el Servicio de Urgencias del Hospital Carlos Monge Medrano de Redess San Román. AV. 20145686548, se encuentra. En la provincia de San Román y el departamento de Puno, Huancane 507 está ubicado en la ciudad de Juliaca.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La población para la presente investigación fueron las enfermeras y los adultos de 30 a 59 años de edad que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano.

Fueron 20 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia y se tomó como población a 960 adultos atendidos en el servicio de Emergencia.

3.2.2. MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

La muestra estuvo conformada por 295 personas; 275 usuarios del servicio de emergencia y 20 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia.

La muestra del personal de enfermería se determinó mediante un muestreo no probabilístico, por lo que se incluyeron a las 20 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia.

No obstante, para recoger la muestra de adultos atendidos en el servicio de emergencia entre 30 y 59 años se utilizó un muestreo probabilístico para poblaciones finitas, considerando 275 enfermeras. Podemos determinar el tamaño de la muestra tomando como guía el tamaño de la población:.

$$n = \frac{Z^2(N)(p)(q)}{Z^2(p)(q) + e^2(N-1)}$$

En donde:

N = tamaño de la población = 960 adultos de 30 a 59 años de edad.

Z = 1.96 nivel de confianza

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada, en este caso es el 0.5

q = probabilidad de fracaso = 1 - P = En este caso 1 - 0.5 = 0.5

e = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = En este caso es un 5%

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (960) (0.5) (0.5)}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (960-1) (0.05)^2} = 274.57$$

Por ende, la muestra fue de 275 adultos de 30 a 59 años de edad atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano.

3.2.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

3.2.3.1. Criterios De Inclusión:

- Enfermeros(as) que trabajen en el Servicio de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano.
- Enfermeros(as) que deseen participar en la investigación firmando el consentimiento informado.
- Adultos de 30 a 59 años de edad que deseen participar en la investigación firmando el consentimiento informado.

3.2.3.2. Criterios De Exclusión:

- Enfermeras que no trabajen en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano.
- Enfermeras que no deseen participar en la investigación y no firmen el consentimiento informado.
- Adultos de 30 a 59 años de edad que no deseen participar en la investigación y no firmen el consentimiento informado.
- Adultos Mayores de 60 años a más atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

La presente investigación fue de enfoque cuantitativa, el enfoque de investigación cuantitativo se caracteriza porque permitirá ordenar los resultados de las observaciones

de las conductas, las características, los factores, los procedimientos de fenómenos y hechos.

El tipo de investigación fue descriptivo porque tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos. El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal.

3.3.1. UNIDADES DE ANÁLISIS

A. **Credibilidad:** Este criterio nos permitió considerar si la investigación cumple con los requisitos de rigor y veracidad de los hallazgos. Esto significa que para que un estudio se considere creíble, sus hallazgos y las percepciones de los participantes sobre las realidades investigadas deben ser isomorfas.

B. **Confiabilidad:** Al igual que la validez, son constructos que se incorporan a la investigación desde una perspectiva positivista para dotar a las herramientas ya los datos recogidos de la precisión y consistencia necesarias para generalizar los hallazgos, derivados del análisis de las variables objeto de estudio.

C. **Transferibilidad o Aplicabilidad:** Es el estándar por el cual se debe evaluar el rigor metodológico de la investigación. Esto significa que se refiere al potencial para aplicar los hallazgos del estudio a otras poblaciones.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 01: Operacionalización de las variables independiente y dependiente

VARIABLE	INSTRUMENTO	DIMENSIONES	INDICADORES	CALIFICACIÓN	NIVEL DE MEDICIÓN
Variable Independiente e: Carga laboral del profesional de enfermería	Cuestionario de Carga Laboral Autor: Mily Llully Santillan Rosell (2015)	Carga Mental	Presión de tiempos	a) Nunca - 1 punto	a) Carga laboral alta: de 97 a 144 puntos.
			Atención	b) A veces - 2 puntos	b) Carga laboral media: de 49 a 96 puntos.
			Complejidad	c) Casi siempre - 3 puntos	c) Carga laboral baja: menor o igual a 48 puntos.
			Monotonía	d) Siempre - 4 puntos	
			Iniciativa		
			Aislamiento		
			Horario de trabajo		
			Relaciones dependientes de trabajo		
			Demandas generales		
			Carga estática		
Carga dinámica					
Variable Dependiente: Satisfacción de los adultos de 30 a 59 años de edad	Cuestionario de CARE-Q de la Dra Patricia Larson (2008)	Accesibilidad	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizar procedimientos	a) Nunca - 1 punto	a) Satisfacción Alta: de 84 a 112 puntos
			La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	b) A veces - 2 puntos	b) Satisfacción Media: de 56 a 83 puntos
			La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	c) Casi siempre - 3 puntos	c) Satisfacción Baja: de 0 a 55 puntos
			La enfermera responde rápidamente a su llamado	d) Siempre - 4 puntos	
			La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal		
			La enfermera le informa sobre los "grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad."		
			La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.		
			La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.		
			Explica y Facilita		

- La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.
- La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.
- La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente
- La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles
- La enfermera es alegre
- Conforta
- La enfermera se sienta con usted para entablar conversación
- La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo
- La enfermera lo escucha con atención
- La enfermera habla con usted amablemente
- La enfermera involucra a su familia en su cuidado
- La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud
- La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud
- Se anticipa
- Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted
- La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención
- La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación
- Mediante
- La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud
- relaciones
- La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar de confianza que pase a su alrededor

La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados

La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual

La enfermera se identifica y se presenta ante usted

La enfermera es organizada en la realización de su trabajo

La enfermera realiza los procedimientos con seguridad

La enfermera le proporciona un cuidado físico

Monitorea y hace seguimiento

La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted

La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. TÉCNICA

La técnica de la entrevista se empleó en la investigación para conocer los puntos de vista de dos grupos diferentes de personas con respecto a un tema en particular. Esta táctica se utilizó para establecer contacto directo con quienes se consideran fuentes de información.

3.5.2. INSTRUMENTOS

En la presente investigación se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios; La aplicación de los cuestionarios se estructuró en 5 aspectos:

- Datos generales
- Objetivo
- Instrucciones
- Datos sociodemográficos
- Los ítems

A las enfermeras del servicio de urgencias del Hospital Carlos Monge Medrano se les solicitó el diligenciamiento de cuestionarios para brindar información sobre su carga laboral. Adicionalmente, permitió recabar datos sobre las expectativas del usuario en cuanto a su nivel de satisfacción con el servicio.

3.5.2.1. Cuestionario De Mily Lluly Santillan Rosell (2015)

Para medir la variable carga de trabajo se utilizó el instrumento de carga de trabajo, que consta de 36 preguntas y fue desarrollado en el año 2015 por Mily Lluly Santillan Rosell. De las 36 preguntas, 27 se dividieron en categorías de carga mental y 09 de carga física.

El total de todos los elementos resueltos se utilizaron para determinar la medición de la variable como carga de trabajo alta, media o baja.

- Carga laboral alta: de 97 a 144 puntos.
- Carga laboral media: de 49 a 96 puntos.
- Carga laboral baja: menor o igual a 48 puntos.

Según las dimensiones de Carga Mental fueron:

- Alta: de 73 a 108 puntos.
- Media: de 37 a 72 puntos.
- Baja: menor o igual a 36 puntos.

Según las dimensiones de Carga Física fueron:

- Alta: de 25 a 36 puntos.
- Media: de 13 a 24 puntos.
- Baja: menor o igual a 12 puntos.

3.5.2.2. Cuestionario De Care-Q De La Dra Patricia Larson (2008)

El cuestionario CARE-Q o escala de satisfacción en la atención, que fue creado por la Dra. Patricia Larson, se utilizó como herramienta para medir el grado de satisfacción de los adultos entre 30 y 59 años con la atención en el Hospital Carlos Monge Medrano. En abril de 2008, estudiantes de la Universidad del Bosque validaron esta escala en su versión en español para la población colombiana. Hay un total de 28 preguntas en la encuesta que están relacionadas con los cuidados de enfermería. Las seis dimensiones de este cuestionario son las siguientes:

- Accesibilidad

- Explica y Facilita
- Conforta
- Se anticipa
- Mediante relaciones de confianza
- Monitorea y hace seguimiento

Cada categoría tuvo un determinado número de preguntas y cada una de ellas tiene cuatro posibles respuestas.

- Nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Para determinar el valor de cada categoría se sumó el total de las respuestas de cada ítem que evaluaron la categoría y se multiplicó por el valor asignado a cada una para determinar cuántos adultos de 30 a 59 años de edad tienen un nivel bajo, un nivel medio y un nivel alto de satisfacción con la atención recibida.

- Satisfacción Alta 84 a 112 puntos
- Satisfacción Media 56 a 83 puntos
- Satisfacción Baja 0 a 55 puntos

CAPÍTULO IV EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS Y ANÁLISIS LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Tabla 02: Nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia; según la dimensión “Carga mental”.

Carga Laboral de Enfermería		
Carga Mental	Fr.	%
Alta	12	60,00%
Media	6	30,00%
Baja	2	10,00%
Total	20	100,00%

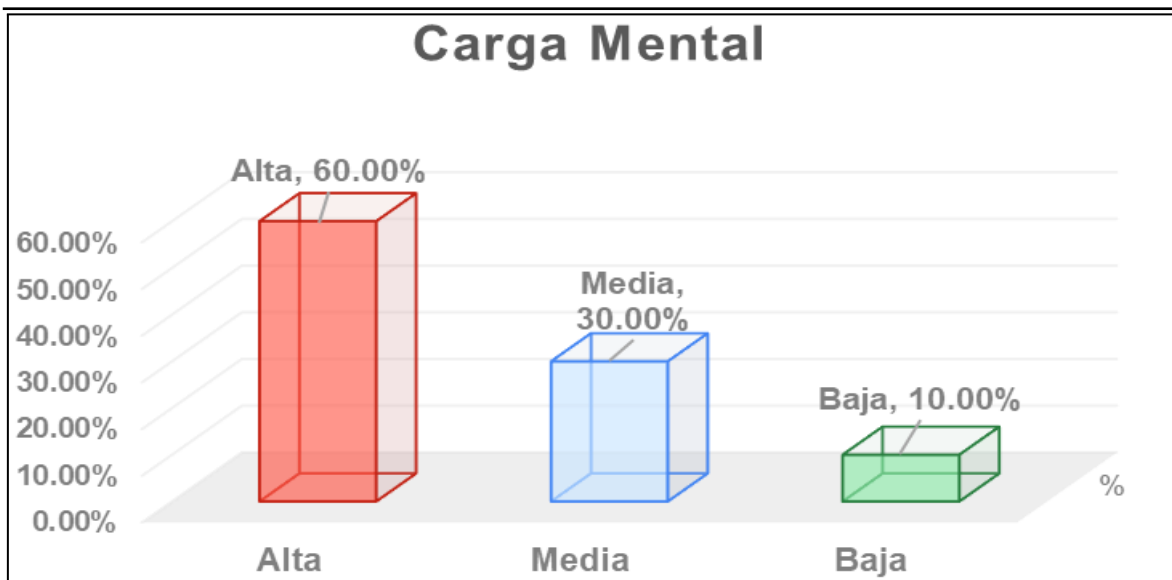


Figura 01: Nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia; según la dimensión “Carga mental”.

Interpretación y análisis:

En la tabla 02 se evidencia los resultados sobre carga mental percibida por los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, en el servicio de emergencia el 60% presenta carga mental alta, seguido por el 30% de los profesionales en enfermería que presentan un nivel medio y el 10% presentan carga mental baja.

Entre los hallazgos asociados a la carga mental se demuestra que más del 50% de las enfermeras del servicio de emergencia presentan un nivel alto de carga laboral mental, debido a que sus trabajos en el servicio de emergencia implican múltiples actividades y diversas situaciones estresantes que pueden impactar en la salud mental. Por ende, las enfermeras necesitan habilidades de afrontamiento, inteligencia emocional y resiliencia para navegar en diferentes contextos y niveles de estrés. La naturaleza exigente del trabajo puede provocar agotamiento emocional, fatiga mental y efectos psicológicos negativos. Así como, Velásquez (15) en su estudio descriptivo con el personal de enfermería de un Instituto Nacional de Salud en el año 2019 concluyó que el 65 por ciento de las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud reporta un nivel medio de carga mental, mientras que el 33 punto tres por ciento reporta alta y el uno punto siete por ciento reporta carga mental baja. Estos resultados también guardan relación con el estudio realizado por Toledo (22) quien demuestra que el 69% de los profesionales en enfermería del Hospital de Chancay correspondiente al año 2022 presentan un nivel alto de carga mental, también concluye que la escasez global actual de profesionales de la salud, cuando se combina con otros factores como niveles desiguales de personal, avances científicos y tecnológicos y la globalización, entre otros, tiene un impacto negativo en la carga de trabajo, lo que a su vez tiene un impacto adverso en el estándar de atención y la seguridad del paciente. De la misma manera, Rodríguez (17) expresa

que el 57.14% de los profesionales de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2019 manifestaron que la carga mental en el trabajo es alta y el 42,86 % de las encuestadas manifestaron que la carga mental es media. Este problema se destaca en el estudio actual, debido a que encontró que los profesionales presentan carga de trabajo alta, en comparación con otros profesionales que informaron tener una carga de trabajo media. Asimismo, las diferencias en los estudios pueden deberse a distintos marcos temporales, entornos de atención médica o características personales y relacionadas con la tarea. Es necesario investigar más los factores que influyen en la carga mental de las enfermeras.

Tabla 03: Nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia; según la dimensión "Carga Física".

Carga Laboral de Enfermería		
Carga Física	Fr.	%
Alta	10	50,00%
Media	6	30,00%
Baja	4	20,00%
Total	20	100,00%

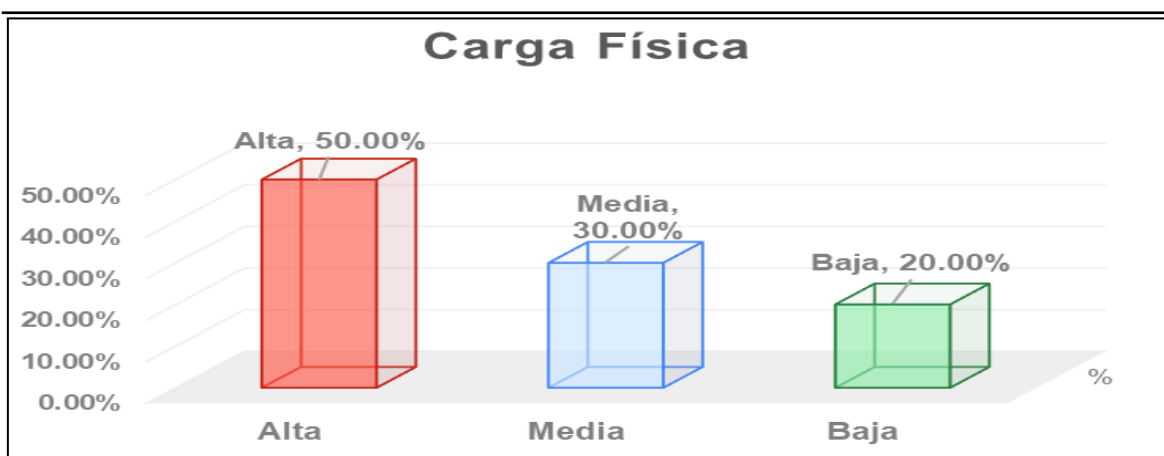


Figura 02: Nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia; según la dimensión "Carga Física".

Interpretación y análisis:

En la tabla 03 se evidencia los resultados sobre carga física percibida por los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, en el servicio de emergencia el 50% presentan carga física alta, seguida por el 30% quienes presentan un nivel medio y el 20% de las enfermeras presentan carga física baja.

Los hallazgos de la presente investigación evidencian que el 50% de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia presentan un nivel alto de carga laboral física, debido a que manifiestan que el agotamiento es rápido cuando realizan trabajos de esfuerzo muscular y pasan más de 4 horas de pie; estos resultados son sumamente alarmantes puesto que la carga laboral afecta al profesional de enfermería con agotamiento, motivación débil, estrés y la incapacidad de aplicar sus conocimientos adquiridos. Además, esto se agrava con el tiempo y la edad. Por otro lado, Regalado (18) desarrolló un estudio con los profesionales de enfermería de una institución privada de salud, Lima 2022 y concluyó que el 71% de la población, mientras que en carga física media se evidencia el 27% de la muestra, en carga baja se aprecia el 2%. Asimismo, Garcia y Leandres (21) realizaron un estudio con las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa - 2019, donde determinó que el 55% de las enfermeras presentan un nivel alto de carga laboral física y el 23% presenta un nivel bajo de carga laboral física. Estos resultados también son similares al estudio de Vasquez (15) expresa que la carga física de los enfermeros de un Instituto Nacional de Salud se muestra en la Tabla 1 y la Figura 1. El 65% de los enfermeros informó una carga física media, mientras que el 30% informó una carga física baja y solo el 5% informó una carga física alta. Estos resultados evidencian que las enfermeras sienten que no tienen suficiente tiempo para completar su trabajo

debido a que también realizan tareas administrativas, y a veces carecen de recursos materiales adecuados, lo que afecta su nivel de atención y satisfacción.

4.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla 04: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Accesibilidad”.

Satisfacción de los Usuarios		
Accesibilidad	Fr.	%
Alta	78	28,36%
Media	146	53,09%
Baja	51	18,55%
Total	275	100,00%

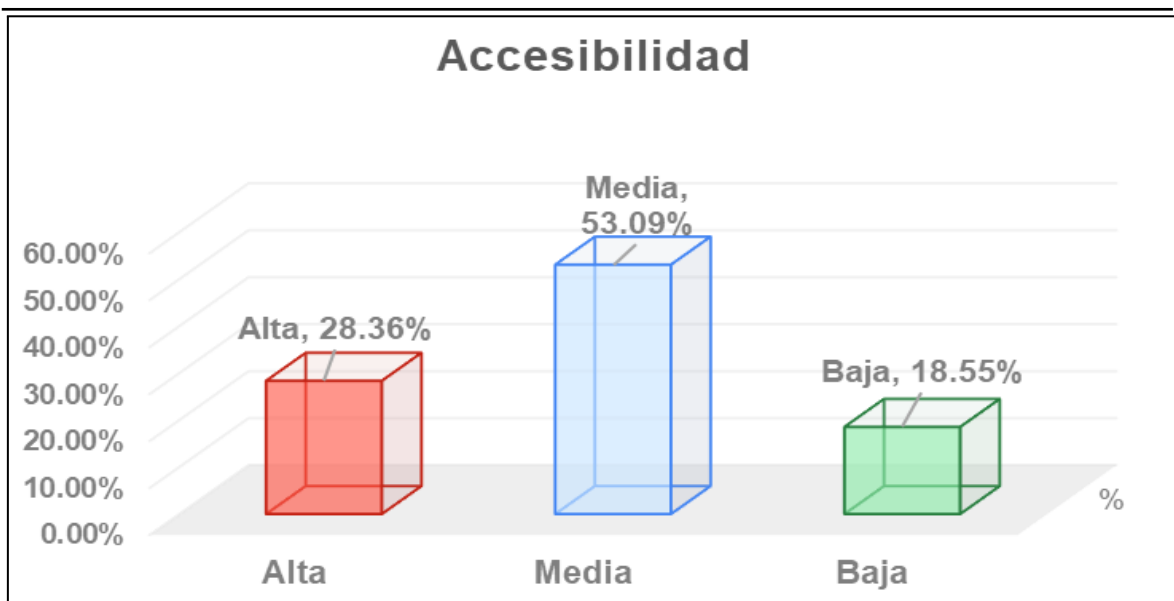


Figura 03: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Accesibilidad”.

Interpretación y análisis:

En la tabla 04 se evidencia los resultados sobre el nivel de accesibilidad percibida por los adultos que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, en el

servicio de emergencia el 53,09% presentan un nivel medio de satisfacción en la dimensión accesibilidad por parte de las enfermeras, seguida por el 28,36% que presentan un nivel alto de accesibilidad y el 18,55% presentan un nivel bajo de accesibilidad percibido por parte de las enfermeras del servicio de emergencia.

Los resultados evidencian que el 53,09% de los adultos atendidos en el servicio de emergencia presentan un nivel medio de satisfacción, debido a que los pacientes del Hospital Carlos Monge Medrano no están de acuerdo tanto con la atención inmediata como con la atención de acuerdo a la gravedad del paciente. Esto puede deberse a que se les brinda poca información y orientación cuando llegan por primera vez al servicio de emergencia, lo que provoca que estén desinformados sobre la atención de emergencia y la urgencia. Por último, pero no menos importante, existe un descontento generalizado con la farmacia del Hospital Carlos Monge Medrano, que no cumple con las expectativas de los usuarios y presenta desabastecimiento de medicamentos esenciales, lo que obliga a los usuarios a adquirir dichos medicamentos en otras farmacias. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Castillo y Quiroz (30) donde demuestra que de los 97 encuestados, que representan a la totalidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Limatambo, el 89,69 por ciento está completamente de acuerdo en este tema, mientras que el 8,25 por ciento también lo reconoce y el 2,06 por ciento no expresa ningún desacuerdo. Otro resultado encontrado que es oportuno compararlo con los obtenidos en la presente investigación, es el de Cuito (6) donde se observa que el 45 ciento de los usuarios no está satisfecho con la dimensión de accesibilidad, mientras que el 34 por ciento de los usuarios está satisfecho. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por León (31) donde observa que el 37% no está de acuerdo con la atención inmediata en la emergencia, el 40% no está de acuerdo con la atención según gravedad,

el 68,1% está de acuerdo con atención médica, 49% está de acuerdo con comunicación médico paciente y el 62,9% no está de acuerdo con abastecimiento en farmacia.

Tabla 05: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Explicación y facilitación”.

Satisfacción de los Usuarios		
Explicación y Facilitación	Fr.	%
Alta	82	29,82%
Media	132	48,00%
Baja	61	22,18%
Total	275	100,00%

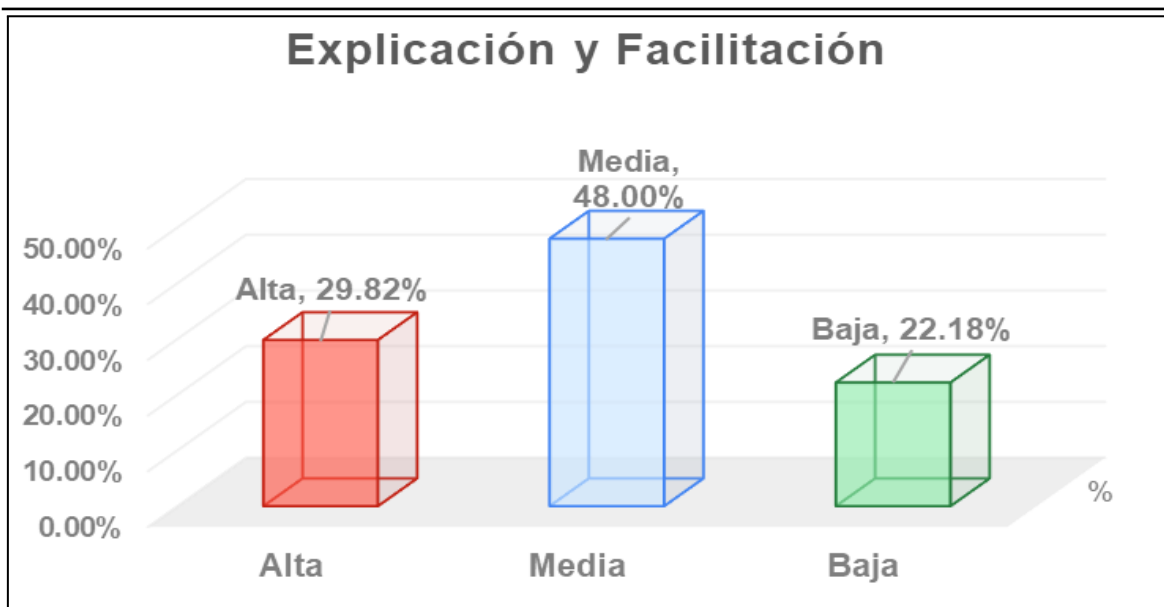


Figura 04: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Explicación y facilitación”.

Interpretación y análisis:

En la tabla 05 se evidencia los resultados sobre el nivel de explicación y facilitación percibido por los adultos que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, en el servicio de emergencia el 48% presentan un nivel medio de

satisfacción en la dimensión explicación y facilitación por parte de las enfermeras, seguida por el 29,82% que presentan un nivel alto de explicación y facilitación y el 22,18% presentan un nivel bajo de explicación y facilitación percibido por parte de las enfermeras del servicio de emergencia.

Los resultados muestran que el 48% de los usuarios adultos atendidos en el servicio de emergencia tiene una satisfacción regular, esto debido a que los usuarios adultos afirman que la enfermera ocasionalmente les proporciona información clara y precisa sobre su situación actual; en el caso de exámenes de laboratorio o radiológicos, esto sería causado por miembros del personal que no están dispuestos a operar los equipos radiológicos, lo que genera ansiedad por la urgencia de la información; por último, los tiempos de espera en el hospital son largos debido a la alta demanda, personal insuficiente, equipos y procesos administrativos lentos. Asimismo, los resultados de León (31) contrastan con la investigación, puesto que el 59,5% de usuarios están en desacuerdo con la explicación de las enfermeras sobre la salud del paciente, 33,6% está en desacuerdo con la explicación del personal de enfermería. El 33,6% están en desacuerdo con rapidez en exámenes radiológicos, y el 40,6% está en desacuerdo con el tiempo de respuesta de farmacia. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Llanos (9) donde se observa que la explicación y facilitación mostró correlación estadística con el tiempo de espera percibido ($p < 0.002$) en todos los casos. En todos los casos, los usuarios externos tuvieron un tiempo de espera notoriamente largo. El servicio con el mayor porcentaje de insatisfacción fue la atención por exámenes radiológicos, con un 91,2%. De igual modo, Sánchez (1) realizó un estudio donde se observa que el 45% de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del centro de salud Quilmaná presentan un nivel medio de satisfacción de las enfermeras en la dimensión de

explicación, seguido por el 31% de los usuarios quienes presentan un nivel alto de satisfacción y el 24% presenta un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 06: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Confrontación”.

Satisfacción de los Usuarios		
Confortación	Fr.	%
Alta	70	25,45%
Media	157	57,09%
Baja	48	17,45%
Total	275	100,00%

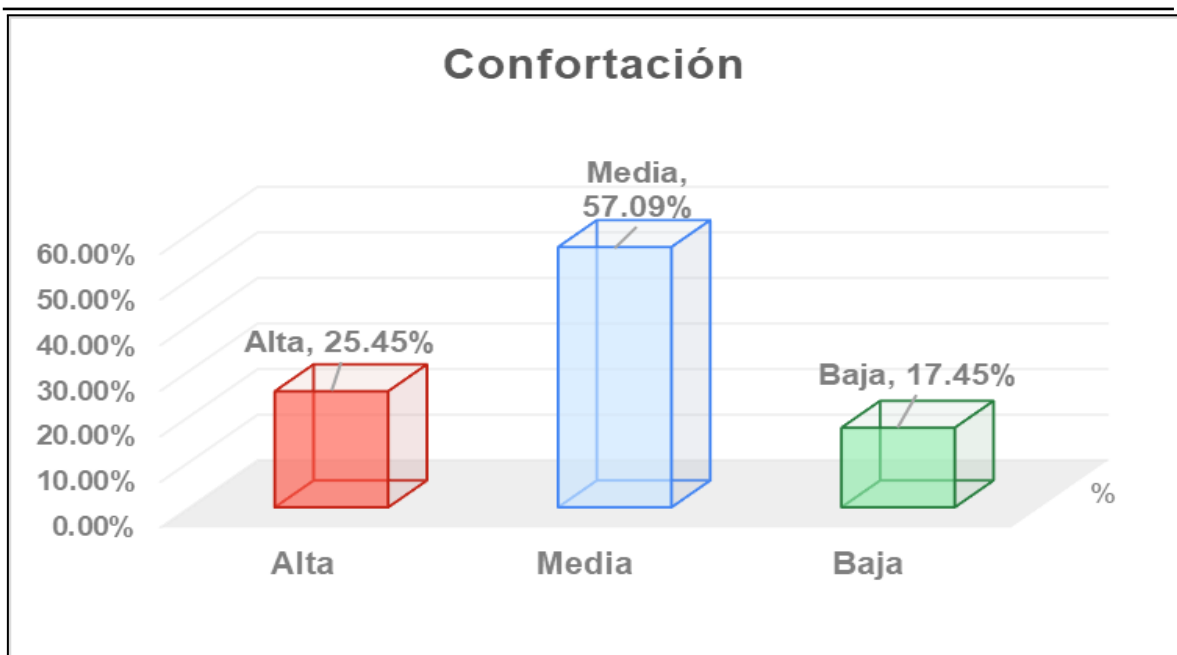


Figura 05: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Confortación”.

Interpretación y análisis:

En la tabla 06 se evidencia los resultados sobre el nivel de confrontación percibido por los adultos que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, en el

servicio de emergencia el 57,09% presentan un nivel medio de satisfacción en la dimensión confrontación por parte de las enfermeras, seguida por el 25,45% que presentan un nivel alto de confrontación y el 17,45% presentan un nivel bajo de confrontación percibido por parte de las enfermeras del servicio de emergencia.

Al evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios adultos que acuden al servicio de Emergencia se encontró que el 57,09% de ellos presenta un nivel regular o medio de satisfacción por la atención brindada por las enfermeras. Los usuarios se mostraron indiferentes debido a la atención tardía y la falta de comunicación de los profesionales de salud. Asimismo, reflejaron falta de empatía y atención adecuada en el servicio de emergencia, posiblemente debido al trato poco amable y desinteresado del personal de enfermería hacia los problemas de salud de los pacientes, así como a la falta de información y explicación sobre los procedimientos pre-atención, lo que causa desorientación y preocupación. Sin embargo, algunos usuarios consideraron que la enfermera es amable a pesar de tener situaciones difíciles. Otro resultado encontrado que es oportuno compararlo con los obtenidos en la presente investigación, es el de Torres (2) quien realizó un estudio y concluye que el 87% de los usuarios atendidos en el tópico de cirugía del servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista presentan una insatisfacción leve en la dimensión empatía, seguido por el 8% de los usuarios que tienen una insatisfacción severa y el 4% de los usuarios presentan una satisfacción amplia. Asimismo, los resultados de Zuñiga (4) se asemejan a los resultados de la presente investigación, ya que en su estudio se evidencia que el 55% de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital II 2 Sullana presentan un nivel medio de satisfacción, seguido por el 37% de los usuarios del hospital que presentan un nivel alto y el 15% de los usuarios atendidos en Hospital II 2 de Sullana presentan un nivel severo de insatisfacción.

Tabla 07: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Anticipación”.

Satisfacción de los Usuarios		
Anticipación	Fr.	%
Alta	69	25,09%
Media	172	62,55%
Baja	34	12,36%
Total	275	100,00%

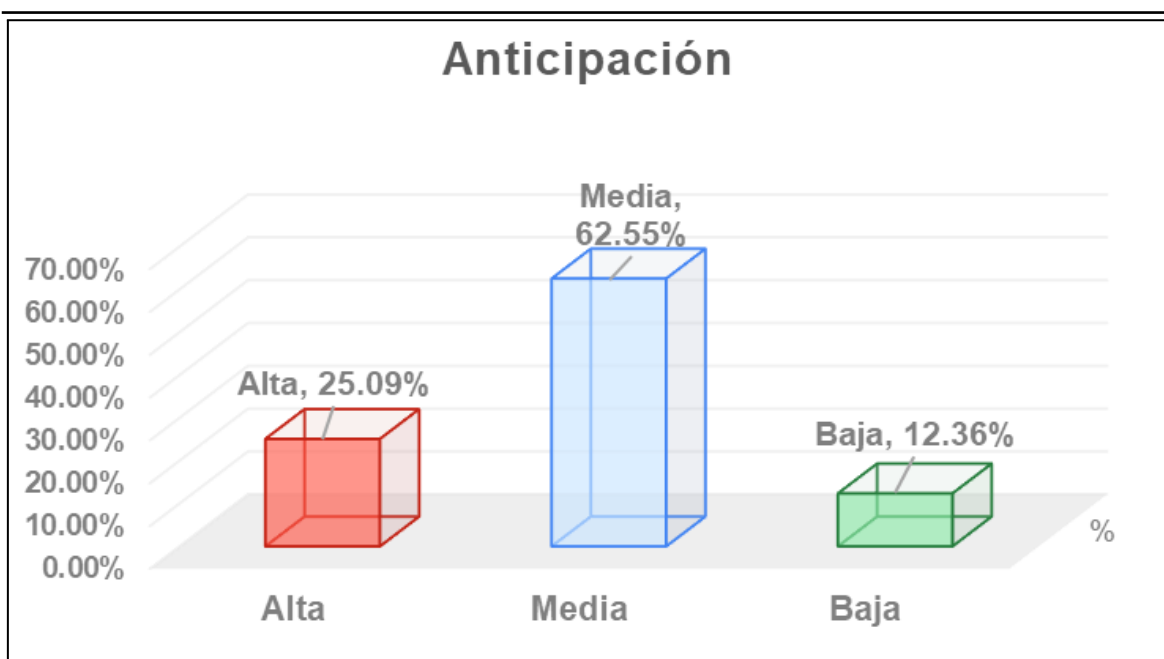


Figura 06: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Anticipación”.

Interpretación y análisis:

En la tabla 07 se evidencia los resultados sobre el nivel de anticipación percibido por los adultos que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, en el servicio de emergencia el 62,55% presentan un nivel medio de satisfacción en la dimensión anticipación por parte de las enfermeras, seguida por el 25,09% que presentan

un nivel alto de anticipación y el 12,36% presentan un nivel bajo de anticipación percibido por parte de las enfermeras del servicio de emergencia.

Los hallazgos permiten concluir que los usuarios de los servicios de emergencia son poco cuidadosos, posiblemente como resultado de la atención deficiente que reciben al ingreso, atención de farmacia, exámenes de laboratorio y radiológicos, falta de atención inmediata en las cajas de admisión, falta o equipo deficiente que retrasa la atención inmediata y otros factores. Asimismo, los resultados de Castillo y Quiroz (30) evidencian que el 87.63% de las 97 personas atendidas en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo presentan una satisfacción media, ya que manifiestan que el personal de enfermería rara vez se anticipan a sus necesidades. Además, el 9.09% tienen un nivel alto y el 3.28% presenta un nivel bajo de satisfacción por la calidad de servicio de las enfermeras. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Cuito (6) en el cual detalla que el 85% se siente poco satisfecho con las respuestas de las enfermeras. Los hallazgos permiten concluir que los usuarios de los servicios de emergencia son poco cuidadosos, posiblemente como consecuencia de la mala calidad de la atención que reciben al ingreso, atención de farmacia, atención de laboratorio y exámenes radiológicos, así como la falta de atención inmediata que se brinda en los cajas de admisión y la falta o mal estado del equipo, lo que retrasa la atención inmediata. De igual modo, Sánchez (1) realizó un estudio donde concluye que el 51% de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del centro de salud Quilmaná presentan un nivel regular de satisfacción, debido a que los usuarios expresaron que las enfermeras no se anticipan a las necesidades de los pacientes; así como, el 35% de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia se sienten completamente satisfechos.

Tabla 08: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Confianza”.

Satisfacción de los Usuarios		
Confianza	Fr.	%
Alta	119	43,27%
Media	124	45,09%
Baja	32	11,64%
Total	275	100,00%

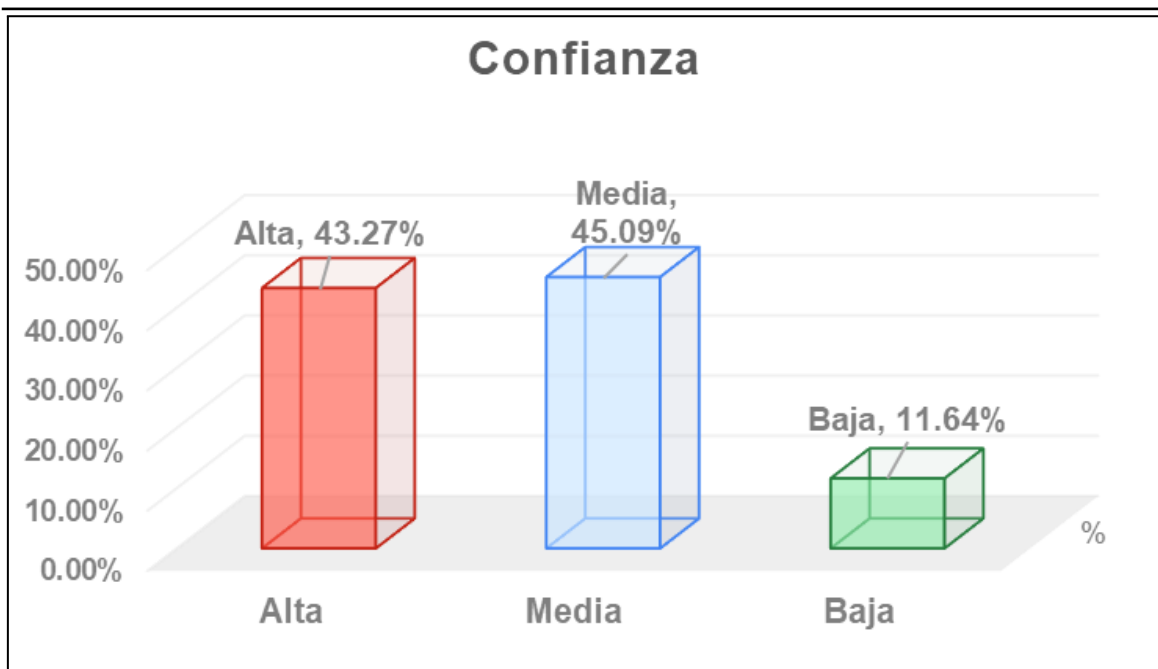


Figura 07: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Confianza”.

Interpretación y análisis:

En la tabla 08 se evidencia los resultados sobre el nivel de confianza percibido por los adultos que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, en el servicio de emergencia el 45,09% presentan un nivel medio de satisfacción en la dimensión confianza por parte de las enfermeras, seguida por el 43,27% que presentan

un nivel alto de confianza y el 11,64% presentan un nivel bajo de confianza percibido por parte de las enfermeras del servicio de emergencia.

Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios adultos del servicio de emergencia tienen un nivel medio a alto de satisfacción, lo que probablemente se deba a que fueron atendidos de inmediato, también se debe a que hubo una buena comunicación con los familiares explicando la situación de salud del paciente, y que el personal de dicho servicio de salud brinda atención con trato humano. Por otra parte, una parte importante se encuentra insatisfecha con el servicio que recibe, lo cual se debe a que no fueron atendidos en forma oportuna, donde tal vez hubo buena comunicación con los familiares. Asimismo, otra investigación que corrobora los resultados obtenidos en la presente investigación, es el de Torres (2) quien afirma que el 45% de los usuarios atendidos en el tópico de cirugía del servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista presentan insatisfacción leve-moderado, seguido por el 36% de los usuarios quienes presentan buena satisfacción y el 20% de los usuarios presentan una insatisfacción severa. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por León (31) donde se observa que el 46% de los usuarios está medio satisfecho con el tiempo necesario para atender el problema de salud, el 49% manifiestan que las enfermeras no se preocupan por la privacidad durante la atención de emergencia y el 45% expresa que no se preocupan por un examen físico completo durante la atención de emergencia. Por otro lado, Llanos (9) concluyó que la mayoría de los usuarios externos atendidos en el tópico de medicina de emergencia del Hospital Vitarte presentan una confianza moderada en las enfermeras del hospital. No obstante, poco menos de la mitad de los usuarios expresan amplia confianza en los profesionales de enfermería del Hospital Vitarte.

Tabla 09: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Monitoreo y seguimiento”.

Satisfacción de los Usuarios		
Monitoreo y Seguimiento	Fr.	%
Alta	116	42,18%
Media	121	44,00%
Baja	38	13,82%
Total	275	100,00%

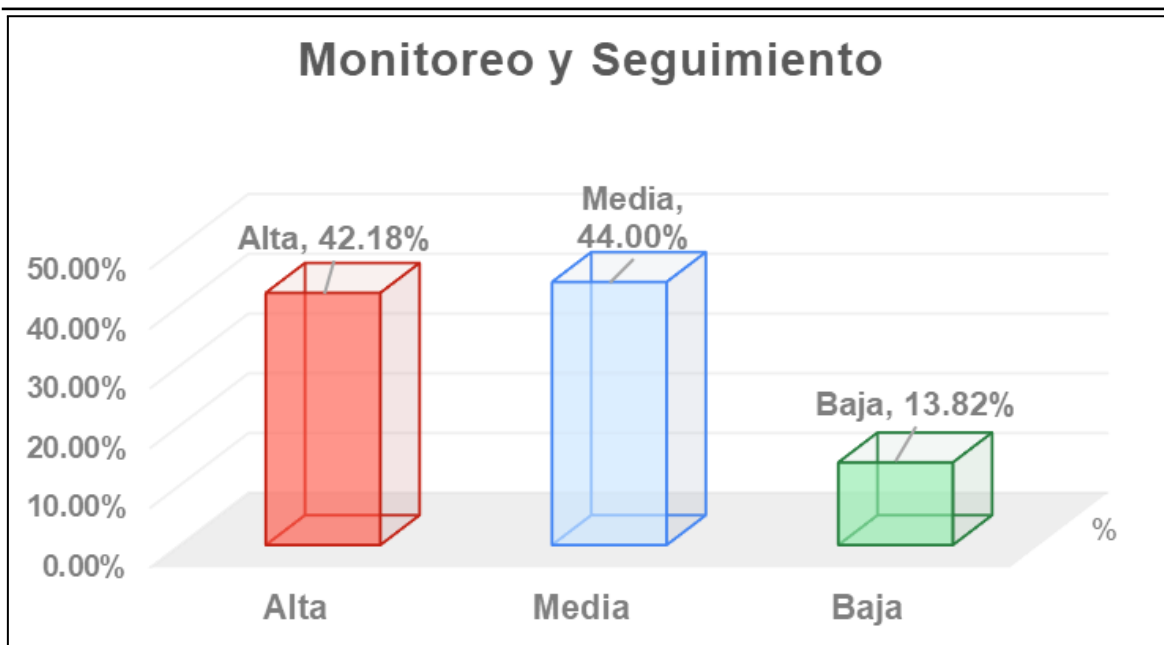


Figura 08: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia; según la dimensión “Monitoreo y seguimiento”.

Interpretación y análisis:

En la tabla 09 se evidencia los resultados sobre el nivel de monitoreo y seguimiento percibido por los adultos que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, en el servicio de emergencia el 44% presentan un nivel medio de satisfacción en la dimensión monitoreo y seguimiento por parte de las enfermeras, seguida por el 42,18% que presentan un nivel alto de monitoreo y seguimiento y el

13,82% presentan un nivel bajo de monitoreo y seguimiento percibido por parte de las enfermeras del servicio de emergencia.

En relación a la dimensión monitoreo y seguimiento, los resultados muestran que la mayoría de los usuarios adultos presentan un nivel medio a alto de satisfacción por la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, por lo tanto es necesario capacitar al personal de salud que atiende en dicho servicio sobre las habilidades de comunicación, ejercicio de la autonomía de pacientes, el trato amable, sobre calidad de atención que se le tiene que brindar al paciente al momento de su ingreso. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Cuito (6) quien demuestra que el 49% de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco expresaron que no se sienten completamente satisfechos con el monitoreo que realiza el personal de enfermería en el servicio de emergencia y el 31% de los pacientes expresan que se sienten completamente satisfechos con el monitoreo de las enfermeras. Otro resultado encontrado que es oportuno compararlo con los obtenidos en la presente investigación, es el de Castillo y Quiroz (30) donde determinó que de las 97 personas atendidas en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo, el 89.69% está totalmente de acuerdo con la dimensión monitoreo y seguimiento, el 9.78% está de acuerdo y el 1.03% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo.

4.3. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

4.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 10: Carga laboral de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Carlos Monge Medrano.

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO (agrupado)				
		ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL	
CARGA LABOR AL (agrupado o)	ALTO					
		Recuento	109	136	41	286
		% dentro de				
		SATISFACCIÓN DEL	92%	100%	100%	97%
		USUARIO (agrupado)				
		Recuento	6	0	0	6
		% dentro de				
		SATISFACCIÓN DEL	5%	0%	0%	2%
		USUARIO (agrupado)				
		Recuento	3	0	0	3
		% dentro de				
		SATISFACCIÓN DEL	3%	0%	0%	1%
	USUARIO (agrupado)					
	TOTAL					
	Recuento	118	136	41	295	
	% dentro de					
	SATISFACCIÓN DEL	100%	100%	100%	100%	
	USUARIO (agrupado)					

Interpretación y análisis:

En la tabla 10, se puede observar que, el nivel de carga laboral de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los adultos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, Periodo 2023. Por ende, es importante considerar cómo las enfermeras tratan a sus pacientes y la

satisfacción que esto genera, ya que esto nos permitirá corregir para mejorar la satisfacción de los pacientes que son atendidos todos los días en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca.

En la presente investigación se halló que existe influencia de la carga laboral de enfermería en el nivel de satisfacción de los adultos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca; ya que mientras más carga laboral exista, se va ver reflejado en forma negativa en la atención al usuario; debemos evitar que la carga de trabajo de enfermería afecte la satisfacción del paciente en el Hospital Carlos Monge Medrano. Es crucial tomar medidas preventivas para evitar sobrecargar a los profesionales médicos y no afectar la satisfacción del usuario. Frente a estos resultados se encuentra similitud con Calderón (16) se evidencia que existe influencia de la carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe, ya que mientras más carga laboral exista, se va ver reflejado en forma negativa en la atención al usuario. Se tiene también los resultados obtenidos por Rodríguez (17) quien afirma que la carga laboral de los profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2019 es alta, por tanto determina que si existe relación significativa entre carga laboral y calidad de atención a los pacientes hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2019. Otro resultado encontrado que es oportuno compararlo con los obtenidos en la presente investigación, es el de Toledo (22) quien llevó a cabo una tesis titulada “Carga laboral y satisfacción laboral del Profesional de enfermería del Hospital de Chancay, 2022” indicó que la carga laboral se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral, de acuerdo a Chi cuadrada = 0.732 y p valor= 0,045 > $\alpha = ,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que la variable carga laboral se relaciona en un 45% sobre la carga laboral. Frente a estos resultados se encuentra similitud con Carcausto (20), en

donde se confirma la relación entre la carga mental y física y la satisfacción de los pacientes Según la correlación de Pearson $r = 0.678$ y $p = 0.001 < 0.05$ lo que significa Existe una correlación positiva entre las variables que se pueden probar. Para Velásquez (15) indica que si 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 $R = -0.457$)

4.1.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

Tabla 11: Nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Carlos Monge Medrano

Carga Laboral de Enfermería		
	Fr.	%
Alta	11	55.00%
Media	6	30.00%
Baja	3	15.00%
Total	20	100.00%

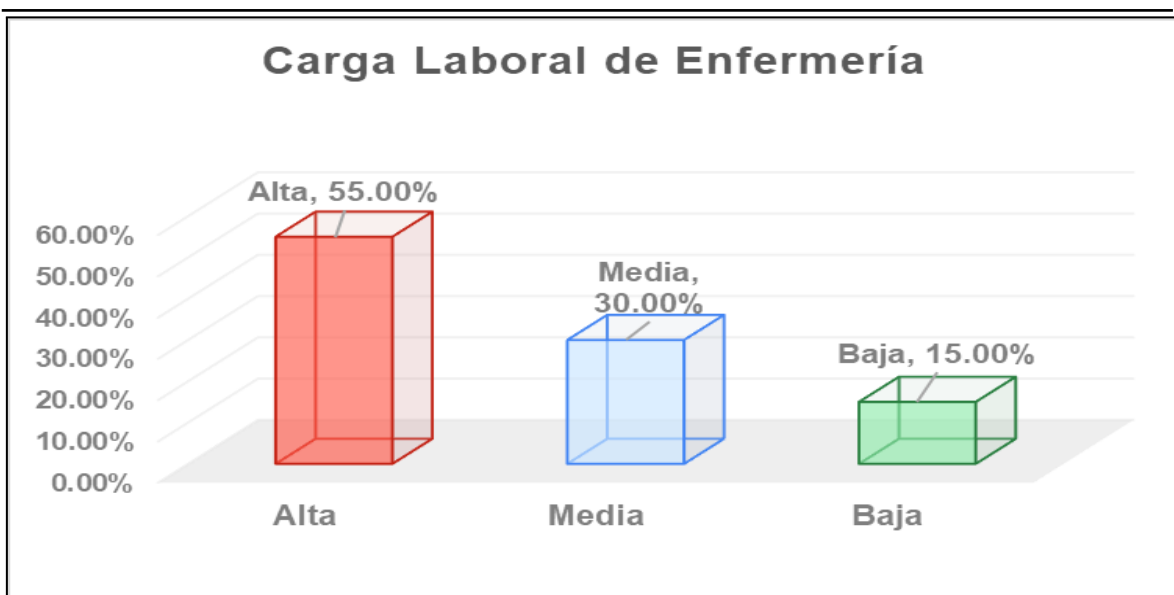


Figura 09: Nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Carlos Monge Medrano

Interpretación y análisis:

En la tabla 11 se puede observar que el 55% de las enfermeras presentan un nivel alto de carga laboral, seguido por el 30% de las enfermeras quienes presentan un nivel medio de carga laboral y el 15% presenta un nivel bajo de carga laboral. Por ende, los efectos de la sobrecarga de trabajo afectan el desempeño laboral, reducen la productividad y perjudican la salud física y mental del personal de enfermería, disminuyendo así su eficiencia y calidad de vida.

Los hallazgos presentados en la investigación indican que el 55% de las enfermeras presentan un nivel alto de carga laboral, debido a que los pacientes en el servicio de emergencia requieren cuidados complejos, los profesionales de enfermería les brindan una atención personalizada las 24 horas del día. Asimismo, los hospitales deben contar con personal especializado y rotaciones adecuadas para evitar una alta carga laboral en los enfermeros y garantizar su rendimiento con pacientes críticos. Las diferencias ocurren por el uso de diferentes instrumentos para medir la carga laboral, así como por diversos factores relacionados con el paciente, el trabajador, el servicio o la entidad, lo cual afecta el desempeño y desarrollo laboral, poniendo en riesgo la seguridad del paciente y la calidad de atención. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Pinto (23) donde se puede observar que el personal de enfermería del servicio de oncología del hospital Goyeneche, Arequipa tiene una carga laboral del 60%, lo cual indica que sí presenta una carga laboral enorme, en línea con la hipótesis de un alto porcentaje de carga laboral; las condiciones laborales de las enfermeras, caracterizadas por la falta de materiales, el elevado nivel de demanda y los recursos limitados, afectan la calidad de la atención a los pacientes. Otro resultado encontrado que es oportuno compararlo con los obtenidos en la presente investigación, es el de Velásquez (15) en su estudio muestra la carga laboral encontrada en enfermeras de un Instituto Nacional de Salud: 81,7% nivel

alto , 15% medio, 3,3% alto. Los estudios se llevaron a cabo en diferentes escenarios y niveles de atención, la mayoría de las enfermeras experimentaron dolor y fatiga muscular con frecuencia, posiblemente debido a sus múltiples tareas durante el turno. Por otro lado, Toledo (22) concluye que el 57% del Profesional de enfermería del Hospital de Chancay presenta un nivel alto de carga laboral, a diferencia del 33% de las enfermeras que tienen un nivel de carga laboral medio y el 10% de las enfermeras presentan un nivel bajo, se aprecia la importancia de los factores que generan satisfacción laboral, especialmente en el ámbito de la salud donde la relación entre el proveedor de servicios y el paciente es crucial para su recuperación. Por lo tanto, es esencial administrar de manera eficiente los períodos de descanso del personal. Asimismo, los resultados de Rodríguez (17) muestran que el 57.14% manifestaron que la carga laboral es alta y el 42,86 % de las encuestadas manifestaron que la carga laboral es media; la carga laboral provoca agotamiento, falta de motivación, estrés y dificulta aplicar los conocimientos adquiridos por el profesional de enfermería. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Regalado (18) donde se evidencia que el 70,6% del personal enfermero tiene una alta carga laboral, el 27.1% tiene carga laboral media y solo el 2.4% tiene carga laboral baja en una clínica de salud privada en Lima, 2022; el agotamiento laboral afecta el rendimiento de los enfermeros, reduciendo su productividad, dañando su salud y disminuyendo su calidad de vida en el trabajo.

4.1.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

Tabla 12: Nivel de satisfacción de los usuarios adultos que acuden al Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Carlos Monge Medrano

Satisfacción de los Usuarios		
	Fr.	%
Alta	98	35.64%
Media	136	49.45%
Baja	41	14.91%
Total	275	100.00%

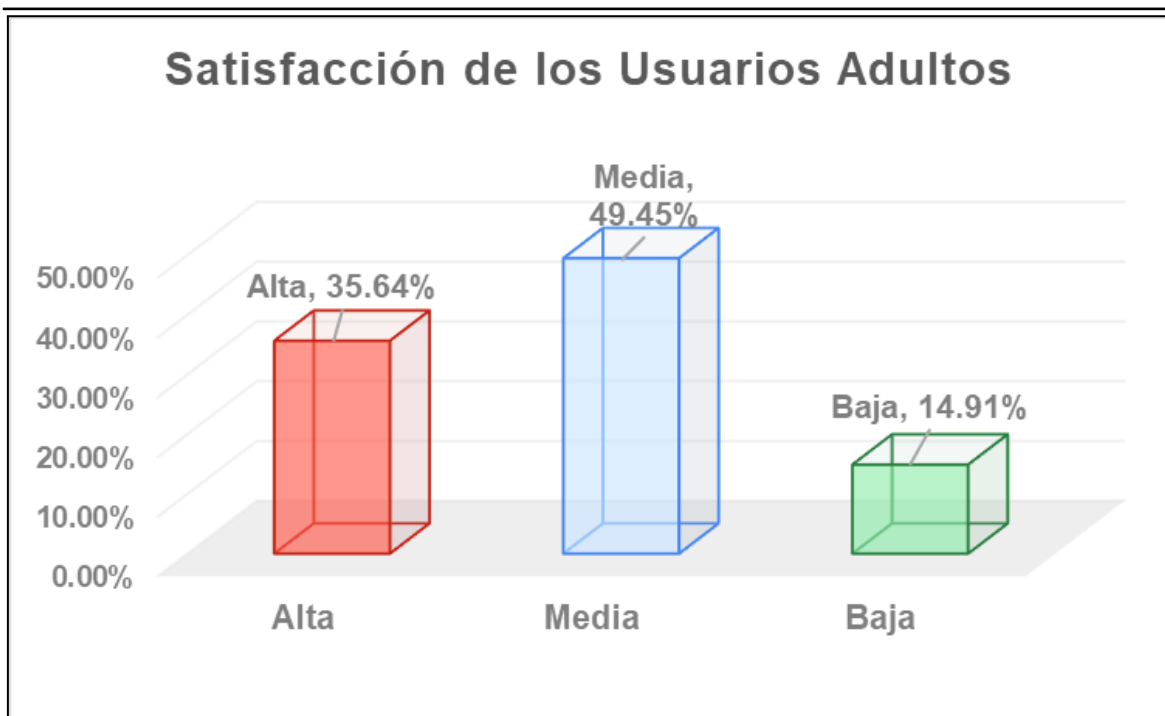


Figura 10: Nivel de satisfacción de los usuarios adultos que acuden al Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Carlos Monge Medrano

Interpretación y análisis:

En la tabla 12 se puede observar que el 49,45% de los adultos atendidos en el servicio de emergencia presentan un nivel medio de satisfacción, seguido por el 35,64% de los

usuarios quienes presentan un nivel alto de satisfacción y el 14,91% de los usuarios presentan un nivel bajo de satisfacción.

Los hallazgos indican que los usuarios adultos están poco satisfechos con el servicio de emergencia en términos de sus diversas dimensiones, que incluyen accesibilidad, explicación y facilitación, confrontación, anticipación, confianza, monitoreo y seguimiento. Esto puede deberse a que existe una organización insuficiente dentro del servicio de emergencia desde el momento de la llegada del usuario hasta la atención en el consultorio. Estos problemas estarían relacionados con la falta de información brindada en la operación del servicio, las aparentes demoras en la atención durante el check-out e ingreso, la inadecuada realización de los exámenes necesarios, la limitada capacidad y cobertura del área de farmacia, y la limitada voluntad de brindar el servicio por parte de las enfermeras quienes frecuentemente muestran indiferencia y dan escasas o nulas explicaciones sobre los procedimientos utilizados en la atención al usuario. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Calderón (16) en la investigación se evidencia que el 41,9% se ubica en un nivel bajo de satisfacción en los usuarios atendidos del Hospital Referencial de Ferreñafe. A diferencia del 17,7% que se encuentra en un nivel alto. Otro resultado encontrado que es oportuno compararlo con los obtenidos en la presente investigación, es el de Castillo y Quiroz (30) quien demostró que el 57% de los usuarios del servicio de Urgencias de Clínica Limatambo Cajamarca tienen un regular nivel de satisfacción y el 36.6% de los 97 encuestados tienen un nivel alto de satisfacción. Asimismo, los resultados de Cuito (6) revelan que el 47% de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco tienen un nivel regular de satisfacción, seguido por el 45% de los usuarios tienen nivel alto de satisfacción y el 8% se sienten totalmente insatisfechos. De los resultados se desprende que los usuarios que acuden a los servicios de urgencias del Hospital Antonio Lorena tienen un nivel de atención en las categorías de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad,

compasión y cosas materiales, por lo que es necesario capacitar al personal médico para su participación. Por otro lado, Zuñiga (4) desarrolló un estudio donde concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios el 46,3% muy satisfecho, el 24,4% muy insatisfecho, el 12,2% extremadamente muy insatisfecho, el 9,8% extremadamente muy satisfecho y el 7,3% muy satisfecho. Estos servicios se relacionan con las habilidades de comunicación, la autonomía del paciente, la atención compasiva y la calidad de la atención al paciente durante el tratamiento.

CONCLUSIONES

Primera: A través de los resultados obtenidos en la presente investigación se determinó que el nivel de carga laboral de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los adultos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, Periodo 2023; ya que mientras más carga laboral exista, se va ver reflejado en forma negativa en la atención al usuario. Asimismo, como profesionales de la salud no debemos permitir que la carga laboral influya en nuestro actuar frente a los usuarios. Pero también, es necesario que se tomen las medidas preventivas del caso, para que los profesionales de salud no estemos expuestos a una sobrecarga laboral, la cual va influir negativamente en la satisfacción de los usuarios.

Segunda: Mediante los resultados obtenidos de las encuestas se determinó que el nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, es alto con el 55%, seguido del nivel medio con el 30% y solo el 15% se encuentra en el nivel bajo. Asimismo, una vez identificado el nivel de carga laboral del personal de enfermería, se podrá tomar las mejores medidas para poder prevenir que este nivel de sobrecarga laboral no se siga incrementando más, sino por el contrario, se apliquen estrategias que permitan disminuir estos episodios críticos.

Tercera: Mediante los resultados obtenidos de las encuestas se determinó que el nivel de satisfacción de los adultos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos

Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, Periodo 2023, es medio con el 49,45%, seguido del nivel alto con el 35,64% y solo el 14,91% se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, es necesario tomar conciencia sobre la atención y satisfacción de los pacientes por parte de las enfermeras, es crucial para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, gestionar y solicitar más profesionales de enfermería con especialidad. Asimismo, establecer el número apropiado de pacientes asignados a las enfermeras y contratar el personal adicional necesario basado en la disponibilidad y demandas específicas del servicio.

Segunda: Mantener un ambiente de trabajo bien organizado es tan importante que debe coordinarse y gestionarse con los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de emergencia, programando el tiempo durante los turnos cuando sea posible y realizando ejercicios de relajación. Asimismo, es importante habilitar un espacio de descanso para enfermería, puesto que ayudaría a reducir la carga laboral de los profesionales asistenciales en los servicios de emergencia mejorando sus condiciones de trabajo y proporcionando formación para reducir su carga de trabajo.

Tercera: Continuar con las investigaciones enfocadas en este tipo de variables y problemáticas, con la finalidad de sensibilizar los profesionales de enfermería que labora en el servicio de emergencia a que brinden al paciente o usuario un buen cuidado con un trato humanizado.

BIBLIOGRAFÍA

1. Sánchez C. Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del centro de salud Quilmaná 2020. Repos Inst-Wien [Internet]. 28 de marzo de 2021 [citado 19 de julio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4785>
2. Torres JE. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de cirugía del servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Univ Peru Los Andes [Internet]. 2018 [citado 19 de julio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/644>
3. Organización Panamericana de la Salud. Buscar - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2020 [citado 28 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/search/r?keys=I+%20+Bolivia#gsc.tab=0&gsc.q=I%20%20%20Bolivia>
4. Zuñiga EM. Nivel de satisfacción de los usuarios y familiares acompañantes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-2 Sullana, julio - diciembre 2015. Univ San Pedro [Internet]. 2019 [citado 19 de julio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe//handle/USANPEDRO/2380>
5. UFGCS. Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud (UFGCS) [Internet]. 2022 [citado 28 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/23048-ministerio-de-salud-unidad-funcional-de-gestion-de-la-calidad-en-salud-ufgcs>
6. Cuito D. Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022. 4 de octubre de 2022 [citado 19 de julio de 2023].

- 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4985>
7. Coronado LK. Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los Servicios de Areas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2006 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1011>
 8. Sauñe W, Bendezù CE, Oscoco O. CONDICIONES LABORALES Y NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMEROS DE UN HOSPITAL PÚBLICO PERUANO. Rev Médica Panacea [Internet]. 2012 [citado 28 de enero de 2023];2(3). Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/139>
 9. Llanos MA. Asociación del tiempo de espera percibido con la satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina de emergencia del Hospital Vitarte-Agosto 2017. Univ Ricardo Palma [Internet]. 2018 [citado 19 de julio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1402>
 10. Avella PA, Naranjo HV. Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio. Univ Coop Colomb Campus Villavicencio. 2021;
 11. Martínez SM, González J. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. Rev Inf Científica Para Dir En Salud INFODIR [Internet]. 2022 [citado 19 de junio de 2023];(38). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1226>
 12. García Y, Martínez MD, Rivera MI, Gutiérrez G. SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN DOS INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICAS: CASO HIDALGO, MÉXICO [Internet]. 2021 [citado 19 de junio de 2023]. Disponible en:

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>

13. Mariño AI. El Recurso Humano Profesional en el Primer Nivel de Atención de la Salud en Bahía Blanca. Satisfacción Laboral en el Primer Nivel de Atención del Subsector Público Municipal. Univ Nac SUR. 2021;
14. Alemán JC. Maestría en Administración en Salud. 2021 [citado 19 de junio de 2023]. SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA SALA DE NEONATOLOGIA, HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR.ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS. MANAGUA, NICARAGUA JUNIO 2017. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>
15. Velásquez C. Carga laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021. Repos Inst - UCV [Internet]. 2022 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84432>
16. Calderón F. CARGA LABORAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2019. Repos Inst - USS [Internet]. 2019 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/5623>
17. Rodríguez CY. Carga laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2019. Repos Inst - UCV [Internet]. 2019 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46318>
18. Regalado ME. Carga laboral y satisfacción laboral del profesional de enfermería de una institución privada de salud, Lima 2022. Repos Inst - UCV [Internet]. 2022 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97714>

19. Gil CM. Inteligencia emocional y carga laboral en profesionales de enfermería, en tiempos de COVID-19, Lima 2021. 2022 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5706>
20. Carcausto AM. Sobrecarga y riesgo laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público - Lima, 2019. Repos Inst - UCV [Internet]. 2019 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94796>
21. Garcia KH, Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa - 2019. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2019 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332>
22. Toledo RDP. Carga laboral y satisfacción laboral del Profesional de enfermería del Hospital de Chancay, 2022. Repos Inst-Wien [Internet]. 2022 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6714>
23. Pinto SF. Carga laboral en las enfermeras del servicio de oncología del hospital Goyeneche, Arequipa 2019. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2019 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2768>
24. Jinez RN. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno – 2019. Univ Nac Altiplano [Internet]. 2020 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/13390>
25. Alfonte M. Calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simon Bolivar I-3, Puno-2019. Univ

- Nac Altiplano [Internet]. 2020 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/13935>
26. Matamet TY. Satisfacción laboral del Profesional de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2020. Univ Nac Altiplano [Internet]. 2020 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/2252>
27. Chaiña D. Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2019. Univ Nac Altiplano [Internet]. 2020 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15049>
28. Mejía DDS, Rivera OS. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016. Repos Inst - USS [Internet]. 2016 [citado 28 de enero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/128>
29. Parra M. Conceptos basicos en salud laboral [Internet]. 2019 [citado 28 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.studocu.com/co/document/universidad-mariana/desarrollo-regional-y-local/conceptos-basicos-en-salud-laboral-conce/16342891>
30. Castillo JE, Quiroz NL. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018. Univ César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 19 de julio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27803>
31. León E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru, Cusco 2021. 18 de mayo de 2022 [citado

- 19 de julio de 2023]; Disponible en:
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4896>
32. Universidad Internacional de La Rioja. UNIR. 2022 [citado 19 de junio de 2023]. La carga mental en el trabajo: qué es y cómo prevenirla. Disponible en:
<https://www.unir.net/ingenieria/revista/carga-mental-trabajo/>
33. Cáceres LA. Carga mental de trabajo. 2021;
34. Ros JA. Análisis de roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos. Univ AUTÓNOMA Barc. 2006;
35. Salud Laboral. FETE-UGT Secretaría de Formación Sindical. 2008 [citado 8 de agosto de 2023]. Situaciones de violencia en centros escolares. Disponible en:
https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2019/04/VIOLENCIA_educ.pdf
36. Rodríguez R, Rivas S de. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Med Segur Trab. 2011;57:72-88.
37. Ministerio de sanidad servicios sociales e igualdad. Discapacidad Intelectual y Salud Mental: Evaluación e intervención psicológica. Análisis de casos. [Internet]. 2022 [citado 19 de junio de 2023]. Disponible en:
<https://plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2017/12/Discapacidad-Intelectual-y-Salud-Mental-Evaluacion-e-intervencion-psicologica-An-lisis-de-casos.pdf>
38. Prado JD. Blog de PRL - IMF Smart Education. 2014 [citado 8 de agosto de 2023]. Carga física de trabajo. Disponible en:
<https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/carga-fisica-de-trabajo/>

39. Prevención de riesgos ergonómicos. CARGA DE TRABAJO: DEFINICIÓN DE CARGA FÍSICA Y MENTAL [Internet]. 2021 [citado 19 de junio de 2023]. Disponible en: <https://portal.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
40. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. STR Sindicato de Trabajadores [Internet]. 2021 [citado 19 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.str.es/legislacion/la-carga-mental-del-trabajo>
41. Neffa JC. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. Cent Estud E Investig Laborales CEIL-CONICET. 2015;
42. Rodríguez Á. Prevención de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales Asociados a Becarios de Investigación [Internet]. 2020 [citado 19 de junio de 2023]. Disponible en: <https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/5403/fichero/2.+Factores+Ergonomicos.pdf>
43. Carrillo C, Ríos MI, Escudero L, Martínez ME. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. Enferm Glob. 2018;17(50):304-24.
44. Roberto JM. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y CARGA MENTAL DE TRABAJO EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN EL HOSPITAL DE APOYO DE PALPA, MAYO 2017. 2017;
45. Organización Internacional del Trabajo. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género [Internet]. 2021 [citado 19 de junio de 2023]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

46. Barrio JA, García M, Ruiz I, Arce A. Universidad de Cantabria. 2006 [citado 8 de agosto de 2023]. EL ESTRÉS COMO RESPUESTA. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
47. Espinosa JF, Hernández J, Rodríguez JE, Chacín M, Bermúdez V. Influencia del estrés sobre el rendimiento académico. Arch Venez Farmacol Ter. 2020;39(1):63-9.
48. Mira JJ, Aranz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. 2004;
49. Velandia F, Ardón N, Jara MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc Políticas Salud. 2007;6(13):139-68.
50. Ledesma RM. Calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central, 2017. Univ César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 8 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12922>
51. Cubas M. Lo Saludable: Una Propuesta para la Comprensión de la Salud Mental desde el Psicoanálisis. 2006;
52. Soler W, Gómez Muñoz M, Bragulat E, Álvarez A. El triaje: herramienta fundamental en urgencias y emergencias. An Sist Sanit Navar. 2010;33:55-68.
53. Segura LM, Suxe KN. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO, HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES – 2017 [Internet]. 2018 [citado 8 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5049/Segura%20Olano%20%26%20Suxe%20Suxe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

54. Orlando R. COMPORTAMIENTOS DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS RECIBIDOS [Internet]. 2020 [citado 8 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/comportamientos-de-los-usuarios-frente-servicios-recibidos-mendez>
55. Massip C, Ortiz RM, Llantá M del C, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cuba Salud Pública. 2008;34(4):0-0.
56. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. An Fac Med. 2005;66(2):127-41.
57. Núñez MDL, Batista MA. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Saluta. 2020;(2):71-88.
58. Sánchez DA. Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud*. Rev Médica Inst Mex Seguro Soc. 2017;55(1):82-9.
59. Ministerio de Salud. PLANEAMIENTO HOSPITALARIO ANTE DESASTRES GUÍA PARA EL DISEÑO DE PLANES [Internet]. 2014 [citado 8 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/33812/PlanHospitalario.pdf>
60. Vergara AA. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). 2023 [citado 8 de agosto de 2023]. "Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente en el canal de ventanilla en una agencia bancaria.". Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621717/VERGARAL_A.pdf?sequence=11

61. Almudéver L, Pérez I, Almudéver Campo L, Pérez I. La carga mental de los profesionales de Enfermería en relación con su turno laboral. Ene [Internet]. 2019 [citado 8 de agosto de 2023];13(1). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1988-348X2019000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
62. Carneiro F, Santana K, Almeida MD. Prácticas del cuidar en Enfermería para la promoción del confort. Index Enferm. 2014;23(1-2):65-9.
63. Grajales R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index Enferm. 2004;13(44-45):42-6.
64. Mora CE. La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Rev Bras Mark. 2011;10(2):146-62.
65. Ríos JL, Ávila TL. Investigación y Educación en Enfermería. 2014 [citado 8 de agosto de 2023]. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz De Consistencia

	Problema		Objetivo		Hipótesis		Variable		Método	
	Problema General		Objetivo General		Hipótesis General		Variable Independiente		La presente investigación será	
<p>“CARGA LABORAL DE ENFERMERÍA A Y SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, PERIODO 2023”</p>	<p>¿Cómo influye el nivel de carga laboral de enfermería en el nivel de satisfacción de los adultos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, Periodo 2023?</p>		<p>Determinar la influencia del nivel de carga laboral de enfermería con la satisfacción de los adultos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, Periodo 2023.</p>		<p>El nivel de carga laboral de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los adultos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, Periodo 2023.</p>		<p>CARGA LABORAL DE ENFERMERÍA</p>		<p>de enfoque cuantitativo, se caracteriza porque permitirá ordenar los resultados de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos de fenómenos y hechos. El tipo de investigación será descriptivo porque tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos. El diseño de la investigación será no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. Por su alcance</p>	
	<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano según sus dimensiones; carga mental y carga física?</p>		<p>Objetivo Específicos</p> <p>Identificar el nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano según sus dimensiones; carga mental y carga física.</p>		<p>Hipótesis Específicas</p> <p>El nivel de carga laboral de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano es alto según sus dimensiones; carga mental y carga física.</p>		<p>Variable Dependiente</p> <p>SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS</p>			

	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los adultos que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano según sus dimensiones; accesibilidad, explicación y facilitación, confrontación, confianza, anticipación, monitoreo y seguimiento?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los adultos que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano según sus dimensiones; accesibilidad, explicación y facilitación, confrontación, anticipación, confianza, monitoreo y seguimiento.</p>	<p>El nivel de satisfacción de los adultos que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano según sus dimensiones es medio; accesibilidad, explicación y facilitación, confrontación, anticipación, confianza, monitoreo y seguimiento.</p>		<p>temporal el corte de la metodología de recolección de datos será transversal</p>
--	---	---	---	--	---

Anexo 02: Cuestionario 01



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CUESTIONARIO DE MILY LLULY SANTILLAN ROSELL (2015)

I. DATOS GENERALES

Entidad Hospitalaria:

II. OBJETIVO

Recopilar información sobre la carga laboral que experimenta la enfermera en servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano.

III. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Edad:

2. Sexo:

3. Ocupación:

4. Estado Civil:

IV. INSTRUCCIONES

Sr.(ta), licenciada a continuación le presentamos un conjunto de preguntas, orientadas a conocer el nivel de carga laboral que Ud. Experimenta diariamente en el área donde se desempeña. Para lo cual Ud. responderá marcando con un aspa (X) una sola alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo, motivo por lo cual le solicito que responda con sinceridad.

V. ÍTEMS

CARGA MENTAL		Nunca	A Vece s	Casi Siem pre	Sie mpr e
Presión de tiempos		1	2	3	4
1	¿Necesita un tiempo de descanso durante tu jornada laboral?				
2	¿Al interrumpir su trabajo genera problemas?				
3	¿Existen fases durante el trabajo que se pueden calificar como agobiantes?				
Atención					
4	¿En su trabajo maneja máquinas o elementos que requieren gran atención?				
5	¿En su trabajo requiere precisión y minuciosidad?				
6	¿Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración?				
Complejidad					
7	¿Su trabajo requiere la utilización frecuente de documentos y/o manuales?				
8	¿Su trabajo precisa de múltiples habilidades?				
9	¿Los errores en su trabajo tienen gran repercusión en su trabajo?				
Monotonía					
10	¿Realiza en su trabajo varias funciones y/ o tareas?				
11	¿Las tareas repetitivas, desearías intercambiarlas con tus compañeros de trabajo?				
12	¿Aparecen con frecuencia cambios en su trabajo?				
Iniciativa					
13	¿Te esmeras para hacer bien y más rápido tú trabajo?				
14	¿Tienes que resolver las incidencias en tu trabajo por tus propios medios?				
15	¿Tu trabajo requiere de creatividad e iniciativa?				
Aislamiento					
16	¿Su ambiente de trabajo es aislado?				
17	¿Cómo trabajador está constantemente vigilado en tu trabajo?				
18	¿Con qué frecuencia es imposible ponerse en contacto con tu empleador o un compañero cuando surge un problema?				
Horario de trabajo					
19	¿Tu horario de trabajo depende de tus empleadores?				
20	¿Prolongas habitualmente tu horario de trabajo?				
21	¿Realizas horas extras para mantener tu trabajo?				

Relaciones dependientes de trabajo					
22	¿Se siente comprometido con su trabajo?				
23	¿Debe relacionarse con personas, tanto internas como externas de su trabajo para realizar sus actividades?				
24	¿Su trabajo requiere muchas y variadas formas de manejarlos?				
Demandas Generales					
25	¿Debe supervisar la labor de otras personas?				
26	¿En su trabajo tienen que hacer más de una tarea a la vez?				
27	¿Debe informar sobre sus labores realizadas a sus superiores?				
CARGA FÍSICA					
Carga estática					
28	¿Pasa más de 4 horas de pie en su trabajo?				
29	¿Trabaja continuamente inclinado o en una postura forzada				
30	¿Su columna se ha afectado por una mala postura al realizar su trabajo?				
31	¿Los brazos soportan cargas mayores de 5 kg por espacios de tiempo largos?				
Carga dinámica					
32	¿Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral?				
33	¿Realiza desplazamientos con cargas mayores de 5 kg?				
34	¿El Trabajo le exige esfuerzo muscular?				
35	¿Para realizar las tareas utiliza sólo la fuerza de las manos?				
36	¿El agotamiento es rápido cuando realizas trabajos de esfuerzo muscular?				

Anexo 03: Cuestionario 02



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CUESTIONARIO ESCALA DE CARE-Q



I. DATOS GENERALES

Entidad Hospitalaria:.....

II. OBJETIVO

Recopilar información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Carlos Monge Medrano, en relación a cuidados de enfermería

III. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Edad:
2. Sexo:
3. Ocupación:
4. Estado Civil:

IV. INSTRUCCIONES

Sr.(a), a continuación, le haré lectura de un conjunto de preguntas, orientadas a conocer el nivel de su satisfacción en relación al cuidado de enfermería. Para lo cual Ud. responderá una sola alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo, motivo por lo cual le solicito que responda con sinceridad.

V. ÍTEMS

N°	ÍTEMS	Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Accesibilidad		1	2	3	4
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizar procedimientos				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo				
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5	La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal				
Explica y Facilita					
6	La enfermera le informa sobre los "grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad."				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
Conforta					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente				
12	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
13	La enfermera es alegre				
14	La enfermera se sienta con usted para entablar conversación				
15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
16	La enfermera lo escucha con atención				
17	La enfermera habla con usted amablemente				
18	La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
Se anticipa					

19	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud				
20	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud				
21	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted				
22	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
Mantiene Relación de confianza					
23	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
24	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud				
25	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
26	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados				
27	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual				
28	La enfermera se identifica y se presenta ante usted				
Monitorea y hace seguimiento					
29	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
30	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad				
31	La enfermera le proporciona un cuidado físico				
32	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted				
33	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico				

Anexo 04: Solicitud Presentada Al Hospital Carlos Monge Medrano

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

SOLICITO: Autorización para Ejecutar Proyecto de Tesis

M.C. VICTOR A. CANDIA MENGUA

DIRECTOR DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA

Yo Yovana Apaza Mamani identificada con DNI N° 47518556, con domicilio legal en el Jr. Maytacapac # 214 de la ciudad de Juliaca, provincia de San Román, departamento de Puno; bachiller en enfermería de la Universidad Privada San Carlos - Puno. Ante usted. Respetuosamente me presento y expongo:

Que, para efectos de recopilar datos para mi trabajo de investigación titulado "CARGA LABORAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, PERIODO 2023". Para ello, requiero autorización para realizar encuestas a las enfermeras y a los adultos de 30 a 59 años de edad que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted señor director, Acceder a mi solicitud por ser justa y legal.

Juliaca, 11 de mayo del 2023



YOVANA APAZA MAMANI
DNI N° 47518556



Anexo 05: Autorización Del Hospital Carlos Monge Medrano

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Juliaca, 16 de Mayo del 2023

PROVEIDO N° 187 -2023 -JUAD-HCMM-RED-S-SR/J

Señor(es):

LIC. ELIBETH VILAFUERTE BERNEDO

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSP. CARLOS MONGE MEDRANO-RSSR.

PRESENTE.-

ASUNTO : PRESENTA A BACHILLER EN ENFERMERÍA PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

SOLICITANTE : Srta. YOVANA APAZA MAMANI

REGISTRO No 09746 – 2023

Mediante el presente me dirijo a Ud. para saludarla cordialmente, así mismo presentarle a la Bachiller de la Escuela Profesional de ENFERMERÍA de la **UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS S.A.C. SRTA. YOVANA APAZA MAMANI**; quien ejecutará el Proyecto de Investigación titulado "**CARGA LABORAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, PERIODO-2023, DE LA CIUDAD DE JULIACA**", contando con la opinión favorable de las instancias correspondientes, considera procedente para que la interesada obtenga información para el proyecto de investigación, solicito les brinde las facilidades para recabar información.

La Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación de la Red de Salud San Román otorga el presente **PROVEÍDO FAVORABLE** para que la interesada realice la solicitud dentro de la Institución a partir de la fecha, al concluir el proyecto deberá dejar un ejemplar para la biblioteca de hospital.

Atentamente,

SBGA/

Cc. Interesado



Anexo 06: Tabulación De Datos

CARGA MENTAL		Nunca	A Vece s	Casi Siem pre	Sie mpr e
Presión de tiempos		1	2	3	4
1	¿Necesita un tiempo de descanso durante tu jornada laboral?	2	5	6	7
2	¿Al interrumpir su trabajo genera problemas?	1	4	8	7
3	¿Existen fases durante el trabajo que se pueden calificar como agobiantes?	2	3	11	4
Atención					
4	¿En su trabajo maneja máquinas o elementos que requieren gran atención?	3	3	6	8
5	¿En su trabajo requiere precisión y minuciosidad?	2	4	5	9
6	¿Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración?	1	4	6	9
Complejidad					
7	¿Su trabajo requiere la utilización frecuente de documentos y/o manuales?	2	5	7	6
8	¿Su trabajo precisa de múltiples habilidades?	1	4	6	9
9	¿Los errores en su trabajo tienen gran repercusión en su trabajo?	0	2	8	10
Monotonía					
10	¿Realiza en su trabajo varias funciones y/ o tareas?	1	4	8	7
11	¿Las tareas repetitivas, desearías intercambiarlas con tus compañeros de trabajo?	2	5	8	5
12	¿Aparecen con frecuencia cambios en su trabajo?	4	3	9	4
Iniciativa					
13	¿Te esmeras para hacer bien y más rápido tú trabajo?	0	2	5	13
14	¿Tienes que resolver las incidencias en tu trabajo por tus propios medios?	3	4	7	6
15	¿Tu trabajo requiere de creatividad e iniciativa?	1	4	9	6
Aislamiento					
16	¿Su ambiente de trabajo es aislado?	5	8	4	3
17	¿Cómo el trabajador está constantemente vigilado en tu trabajo?	4	7	5	4
18	¿Con frecuencia es imposible ponerse en contacto ¿Puedes hablar con tu empleador o un compañero cuando surge un problema?	3	5	8	4
Horario de trabajo					
19	¿Tu horario de trabajo depende de tus empleadores?	2	3	9	6
20	¿Prolongas habitualmente tu horario de trabajo?	1	3	10	6
21	¿Realizar horas extras para mantener tu trabajo?	2	4	5	9
Relaciones dependientes de trabajo					

22	¿Se siente comprometido con su trabajo?	0	3	8	9
23	¿Debe relacionarse con personas, tanto internas como externas de su trabajo para realizar sus actividades?	1	3	8	8
24	¿Su trabajo requiere muchas y variadas formas de manejarlos?	2	5	7	6
Demandas Generales					
25	¿Debe supervisar la labor de otras personas?	2	2	8	8
26	¿En su trabajo tienen que hacer más de una tarea a la vez?	1	3	9	7
27	¿Debe informar sobre sus labores realizadas a sus superiores?	3	4	8	5
CARGA FÍSICA					
Carga estática					
28	¿Pasa más de 4 horas de pie en su trabajo?	1	3	6	10
29	¿Trabaja continuamente inclinado o en una postura forzada	1	4	7	8
30	¿Su columna se ha afectado por una mala postura al realizar su trabajo?	2	5	8	5
31	¿Los brazos soportan cargas mayores de 5 kg por espacios de tiempo largos?	4	4	7	5
Carga dinámica					
32	¿Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral?	3	2	8	7
33	¿Realiza desplazamientos con cargas mayores de 5 kg?	2	4	7	7
34	¿El Trabajo le exige esfuerzo muscular?	4	3	8	5
35	¿Para realizar las tareas utiliza sólo la fuerza de las manos?	2	1	5	12
36	¿El agotamiento es rápido cuando realizas trabajos de esfuerzo muscular?	1	2	7	10

N°	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS	Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Accesibilidad		1	2	3	4
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizar procedimientos	58	97	87	33
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	40	110	90	35
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	34	76	111	54
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado	30	98	107	40
5	La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal	56	109	75	35

Explica y Facilita					
6	La enfermera le informa sobre los "grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad."	31	82	128	34
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.	31	97	82	65
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	33	85	96	61
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	31	98	76	70
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	21	111	80	63
Conforta					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente	25	127	75	48
12	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	18	102	128	27
13	La enfermera es alegre	55	139	45	36
14	La enfermera se sienta con usted para entablar conversación	48	128	65	34
15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	21	89	95	70
16	La enfermera lo escucha con atención	23	98	93	61
17	La enfermera habla con usted amablemente	19	116	96	44
18	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	17	78	126	54
Se anticipa					
19	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	25	110	87	53
20	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud	16	87	137	35
21	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted	48	145	33	49
22	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	26	109	106	34
Mantiene Relación de confianza					
23	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	32	121	87	35
24	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud	43	98	87	47
25	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor	58	98	76	43

26	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados	41	73	94	67
27	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	39	124	78	34
28	La enfermera se identifica y se presenta ante usted	26	94	75	80
Monitorea y hace seguimiento					
29	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	31	98	83	63
30	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad	17	98	95	65
31	La enfermera le proporciona un cuidado físico	28	110	106	31
32	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted	18	70	126	61
33	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico	16	59	146	54

Anexo 07: Cuestionario Resuelto Por Enfermeras Y Usuarios Del Servicio De Emergencia



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CUESTIONARIO DE MILY LLULY SANTILLAN ROSELL (2015)

I. DATOS GENERALES
Entidad Hospitalaria: Hospital Carlos Monge Medrano

II. OBJETIVO
Recopilar información sobre la carga laboral que experimenta la enfermera en servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano.

III. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS
1. Edad: 30
2. Sexo: Femenino
3. Ocupación: ENFERMERA
4. Estado Civil: soltera

IV. INSTRUCCIONES
Sr.(ta), licenciada a continuación le presentamos un conjunto de preguntas, orientadas a conocer el nivel de carga laboral que Ud. Experimenta diariamente en el área donde se desempeña. Para lo cual Ud. responderá marcando con un aspa (X) una sola alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo, motivo por lo cual le solicito que responda con sinceridad.

V. ÍTEMS

CARGA MENTAL		Nunca	A Vece s	Casi Siem pre	Sie mpr e
Presión de tiempos		1	2	3	4
1	¿Necesita un tiempo de descanso durante tu jornada laboral?			X	
2	¿Al interrumpir su trabajo genera problemas?			X	
3	¿Existen fases durante el trabajo que se pueden calificar como agobiantes?		X		
Atención					

4	¿En su trabajo maneja máquinas o elementos que requieren gran atención?				X
5	¿En su trabajo requiere precisión y minuciosidad?			X	
6	¿Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración?				X
Complejidad					
7	¿Su trabajo requiere la utilización frecuente de documentos y/o manuales?			X	
8	¿Su trabajo precisa de múltiples habilidades?				X
9	¿Los errores en su trabajo tienen gran repercusión en su trabajo?			X	
Monotonía					
10	¿Realiza en su trabajo varias funciones y/ o tareas?				X
11	¿Las tareas repetitivas, desearías intercambiarlas con tus compañeros de trabajo?			X	
12	¿Aparecen con frecuencia cambios en su trabajo?				X
Iniciativa					
13	¿Te esmeras para hacer bien y más rápido tú trabajo?				X
14	¿Tienes que resolver las incidencias en tu trabajo por tus propios medios?				X
15	¿Tu trabajo requiere de creatividad e iniciativa?				X
Aislamiento					
16	¿Su ambiente de trabajo es aislado?			X	
17	¿Cómo trabajador está constantemente vigilado en tu trabajo?			X	
18	¿Con qué frecuencia es imposible ponerse en contacto con tu empleador o un compañero cuando surge un problema?			X	
Horario de trabajo					
19	¿Tu horario de trabajo depende de tus empleadores?				X
20	¿Prolongas habitualmente tu horario de trabajo?				X
21	¿Realizas horas extras para mantener tu trabajo?			X	
Relaciones dependientes de trabajo					
22	¿Se siente comprometido con su trabajo?				X

Escaneado con CamScanner

23	¿Debe relacionarse con personas, tanto internas como externas de su trabajo para realizar sus actividades?				X
24	¿Su trabajo requiere muchas y variadas formas de manejarlos?			X	
Demandas Generales					
25	¿Debe supervisar la labor de otras personas?		X		
26	¿En su trabajo tienen que hacer más de una tarea a la vez?				X
27	¿Debe informar sobre sus labores realizadas sus superiores?				X
CARGA FÍSICA					
Carga estática					
28	¿Pasa más de 4 horas de pie en su trabajo?				X
29	¿Trabaja continuamente inclinado o en una postura forzada				X
30	¿Su columna se ha afectado por una mala postura al realizar su trabajo?				X
31	¿Los brazos soportan cargas mayores de 5 kg por espacios de tiempo largos?			X	
Carga dinámica					
32	¿Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral?				X
33	¿Realiza desplazamientos con cargas mayores de 5 kg?		X		
34	¿El Trabajo le exige esfuerzo muscular?			X	
35	¿Para realizar las tareas utiliza sólo la fuerza de las manos?				X
36	¿El agotamiento es rápido cuando realizas trabajos de esfuerzo muscular?		X		

Escaneado con CamScanner



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CUESTIONARIO ESCALA DE CARE-Q



I. DATOS GENERALES

Entidad Hospitalaria: Hospital Carlos Monge Medrano

II. OBJETIVO

Recopilar información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Carlos Monge Medrano, en relación a cuidados de enfermería

III. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Edad: 38 años
2. Sexo: Femenino
3. Ocupación: comerciante
4. Estado Civil: Casada

IV. INSTRUCCIONES

Sr.(a), a continuación, le haré lectura de un conjunto de preguntas, orientadas a conocer el nivel de su satisfacción en relación al cuidado de enfermería. Para lo cual Ud. responderá una sola alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo, motivo por lo cual le solicito que responda con sinceridad.

V. ÍTEMS

Nº	ÍTEMS	Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Accesibilidad		1	2	3	4
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizar procedimientos		X		
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo		X		
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.			X	
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado		X		

Escaneado con CamScanner

5	La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal			X	
Explica y Facilita					
6	La enfermera le informa sobre los "grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad."		X		
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.		X		
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.			X	
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.		X		
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.		X		
Conforta					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente			X	
12	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles			X	
13	La enfermera es alegre		X		
14	La enfermera se sienta con usted para entablar conversación		X		
15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo			X	
16	La enfermera lo escucha con atención		X		
17	La enfermera habla con usted amablemente			X	
18	La enfermera involucra a su familia en su cuidado			X	
Se anticipa					
19	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud			X	
20	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de		X		

Escaneado con CamScanner

	salud				
21	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted	X			
22	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	X			
Mantiene Relación de confianza					
23	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación			X	
24	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud			X	
25	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor	X			
26	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados	X			
27	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual			X	
28	La enfermera se identifica y se presenta ante usted			X	
Monitorea y hace seguimiento					
29	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo			X	
30	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad			X	
31	La enfermera le proporciona un cuidado físico	X			
32	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted			X	
33	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico			X	