

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del
servicio de emergencia del Hospital II- 2 de Tarapoto, 2024**

Trabajo Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería:

Emergencias y Desastres

Autores:

Cristian Garcia Pinedo

Mabel Grey Abanto Arevalo

Asesor:

Mónica Elisa Meneses La Riva

Lima, junio de 2025

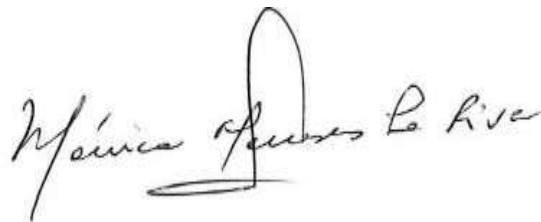
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- 2 TARAPOTO, 2024”** de los autores: Cristian García Pinedo y Mabel Grey Abanto Arévalo, tiene un índice de similitud de 19% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 17 días del mes de junio del año 2025.



Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

**Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del
servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto, 2024**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería:

Emergencia y Desastres



Mg. Ana Fabry Casildo Bedón
Dictaminador

Lima, 17 de junio de 2025

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Capítulo I	8
Planteamiento del problema	8
Identificación del Problema	8
Formulación del Problema	10
Problema general.	10
Problemas específicos:	10
Objetivos de la Investigación	11
Objetivo General:	11
Objetivos Específicos:	11
Justificación teórica.	11
Justificación metodológica.	12
Justificación práctica y social.	12
Capítulo II	13
Desarrollo de las perspectivas teóricas	13
Antecedentes de la investigación	13
Definición conceptual.	39
Capítulo III	41

	5
Metodología	41
Descripción del lugar de ejecución	41
Población y muestra	41
Criterios de inclusión	41
Criterios de exclusión.	42
Tipo y diseño de investigación	42
Identificación de variables	42
Técnica e instrumentos de recolección de datos	45
Capítulo IV	48
Administración del proyecto de investigación	48
Referencias	50
Apéndice	66
Apéndice A. Instrumentos de recolección de datos	66
Apéndice B. Validez de los instrumentos	72
Apéndice C. Confiabilidad de los instrumentos (Incluir matriz de datos)	73
Apéndice D. Consentimiento informado	74
Apéndice E. Matriz de consistencia	75

Resumen

El objetivo del estudio será determinar la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto, 2024. El estudio corresponde al enfoque cuantitativo diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional. La población de estudio estuvo constituida por 162 profesionales de enfermería que trabajan en el Hospital de estudio y que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión. El método de recolección de datos y/o cuestionario se realizó a través de la técnica encuesta . El cuestionario para la carga laboral tiene 24 items, con 6 dimensiones y 12 indicadores las cuales fueron valorizadas desde el 1 al 5. Por otro lado para la variable satisfacción laboral cuenta con 14 items, un total de 4 dimensiones y 7 indicadores. Los datos recolectados serán procesados , codificados e ingresados para su ordenamiento a Excel, luego transferidos a la matriz de datos al programa Spss versión 27.

Palabras clave: Carga laboral, Satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the study will be to determine the relationship between workload and job satisfaction in nursing professionals from the emergency service of Hospital II-2 Tarapoto, 2024. The study corresponds to the quantitative approach, non-experimental, cross-sectional and correlational design. The study population consisted of 162 nursing professionals who work at the study hospital and who meet the inclusion and exclusion criteria. The method of data collection and/or questionnaire was carried out through the survey technique. The questionnaire for workload has 24 items, with 6 dimensions and 12 indicators which were valued from 1 to 5. On the other hand, for the job satisfaction variable it has 14 items, a total of 4 dimensions and 7 indicators. The collected data will be processed, coded and entered for sorting into Excel, then transferred to the data matrix to the Spss version 27 program.

Keywords: Workload, Job satisfaction.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del Problema

En el ámbito global, se ha observado que la carga de trabajo frecuentemente representa el principal factor que impacta negativamente tanto en el bienestar de los trabajadores, quienes experimentan un incremento en sus niveles de estrés, como en la eficiencia operativa de las organizaciones, que se ven desbordadas en sus capacidades productivas. En un campo como el de los servicios médicos, la carga laboral ha sido responsable del 45.1% de los casos de insatisfacción en el trabajo, lo que ha llevado a una tendencia creciente de los profesionales de la salud a tener una visión negativa sobre su futuro laboral (Salsabilla et al., 2022). Esto no solo es causal de un exceso en los esfuerzos físicos de los trabajadores, sino también en las capacidades cognitivas de los mismos, implicando así el 19% de la fatiga mental de los y las trabajadoras de los hospitales (Rostami et al., 2021).

En Arabia Saudita, el fenómeno de la carga laboral se refiere a la cantidad de trabajo que un individuo o un grupo de trabajadores tiene que realizar en un período determinado de tiempo. Esta carga puede medirse en términos de cantidad de trabajo, nivel de dificultad y tiempo necesario para completarlo. Una carga laboral excesiva puede afectar negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores, lo que puede provocar un mayor ausentismo y una disminución en la productividad. Por lo tanto, es importante que los empleadores se aseguren de que la carga laboral de sus trabajadores sea razonable y manejable (Nayagi et al., 2022)

En el Perú, a su vez, en lo que respecta a la carga laboral, el aumento de la misma ha implicado en todos los casos una disminución de las sensaciones que tienen los trabajadores respecto a su situación en la organización. De ese modo, aludiendo al factor felicidad, se ha

reconocido que en el 23.8% de los casos, el aumento de carga laboral ha implicado la sensación de que el trabajador es incapaz de cumplir con sus obligaciones, aumentando la sensación de inutilidad entre estos (Duche-Pérez y Rivera, 2019). A su vez, entre el personal docente, el aumento de carga laboral no solo implica un aumento de alumnos u horario lectivo, sino también la necesidad de alcanzar metas mayores que suelen ser dependientes de las capacidades de los estudiantes, razón por la cual se ha reconocido implicancias de hasta 61.5% para estos casos (Challco-Dávila y Robles-Flores, 2019).

Sin embargo, cuando la carga laboral supera los niveles premeditados y estos contravienen a las expectativas de los trabajadores, implican una afección de la perspectiva del individuo frente a sus obligaciones laborales, pues se ha notado que ha causado el 48% de los casos en los conflictos del personal de salud polaco durante la pandemia por COVID-19 (Zhang et al., 2021).

En cuanto a la satisfacción, se ha enmarcado en las implicancias que tienen los objetivos organizacionales en los beneficios personales, pudiendo ser estas en retribuciones económicas, profesionales, académicos u otros. Es así que en Argentina, Martínez y González (2022) reportó que cuanto mayor era la antigüedad en el puesto laboral, menos satisfechos estaban los encuestados; sin embargo, cuando se prolongaba la antigüedad en la organización, aumentaba el índice de satisfacción y ambos indicadores resultaban fiables.

En el Perú, Millones (2022) refiere que las condiciones de trabajo físicas y psicológicas están negativamente relacionadas con la satisfacción laboral intrínseca, mientras que las condiciones sociales se asocian positivamente con la satisfacción laboral extrínseca.

Así, se ha notado que en el 97% de los casos de altos niveles de satisfacción han estado relacionados con la sensación de logro desde una perspectiva profesional para el trabajador (Minaya et al., 2022). A su vez, es de mencionar que esto no solo responde a una perspectiva

subjetiva de las cualidades propias del individuo en su espacio laboral, sino también a las características externas, estando relacionada en un 29% con el clima organizacional que representan las relaciones interpersonales del trabajo (Coronel et al., 2020). Además, Calderón (2018) reportó que el otro 41,9% enfermeros tenían un nivel de satisfacción bajo.

En el contexto local, es de mencionar que se ha observado en el personal de enfermería del servicio de emergencia Hospital II- 2 Tarapoto, una tendencia general al reconocimiento de que la carga laboral es excesiva, manifestándose esto en la constante ausencia del personal necesario para la atención de todos los casos y en las quejas constantes de los usuarios respecto a la lentitud de los servicios. Asimismo, en un abordaje a los mismos enfermeros y enfermeras, estos refieren que su situación en la organización no es la óptima, con lo que se ha notado, en primera instancia, una visión negativa de sus condiciones laborales. De mantenerse esta situación, es posible que el personal se encuentre imposibilitado de atender a los usuarios con la calidad y velocidad con la que se espera, sobre todo siendo este el servicio de emergencia; ello podría llevar a un aumento en las quejas sobre la institución y en una afección generalizada de la calidad del servicio público de salud.

Formulación del Problema

Problema general.

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 de Tarapoto, 2024 ?

Problemas específicos:

¿Cuál es nivel de carga laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 de Tarapoto, 2024?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 de Tarapoto, 2024 ?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Determinar la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 de Tarapoto, 2024.

Objetivos Específicos:

Determinar el nivel de carga laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 de Tarapoto, 2024.

Establecer el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 de Tarapoto, 2024.

Justificación

Justificación teórica.

El estudio sobre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería es relevante debido a que existen múltiples teorías que sugieren una relación entre estas dos variables. Para la discusión de lo que se obtenga en los resultados se ha considerado la Teoría del Autocuidado (Naranjo, 2019) y la Teoría del Cuidado Transpersonal (Gutiérrez y Gallard, 2019). Estudiar esta relación en el contexto de profesionales de enfermería puede aportar información valiosa para el diseño de políticas y estrategias laborales que promuevan la satisfacción y el bienestar de los trabajadores en este ámbito.

Justificación metodológica.

El presente estudio se basa en el crear un nuevo instrumento que permita medir el carga laboral y satisfacción laboral desde la perspectiva de las enfermeras, si bien es cierto que dicho instrumento será aplicado al personal de enfermería del Hospital II- 2 Tarapoto, este puede ser generalizado a cualquier nivel de educación, o empresas que desean medir estas variables, es por ello que se pretende que el instrumento sea validado de la forma correcta y esta sea empleada por otros investigadores que pretenden realizar estudios similares.

Justificación práctica y social.

Los resultados de esta investigación pueden tener implicaciones prácticas importantes para el diseño de políticas y estrategias laborales que promuevan la satisfacción y el bienestar de los profesionales de enfermería. Por ejemplo, si se encuentra una relación significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral, se podrían implementar medidas para reducir la carga laboral de los profesionales de enfermería y, de esta forma, mejorar su bienestar y satisfacción en el trabajo. Además, los resultados pueden ser utilizados para desarrollar programas de capacitación y formación para los profesionales de enfermería que les permitan manejar de manera más efectiva su carga laboral y mejorar su satisfacción laboral.

La investigación sobre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería es relevante desde una perspectiva social debido al papel crítico que desempeñan estos profesionales en el sistema de salud. Los resultados de esta investigación pueden tener implicaciones para la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente, ya que se ha demostrado que los profesionales de enfermería satisfechos y bien capacitados son más propensos a brindar una atención de calidad y reducir los errores médicos. Además, la investigación puede ser utilizada por las autoridades sanitarias y los empleadores para mejorar las condiciones de

trabajo y la calidad de vida de los profesionales de enfermería, lo que podría ayudar a reducir la tasa de rotación en esta profesión y garantizar la continuidad de la atención de calidad.

Presuposición filosófica

No prevalecerá ninguna arma que se forje contra ti; toda lengua que te acuse será refutada.

Esta es la herencia de los siervos del Señor, la justicia que de mí procede afirma el Señor

(Isaías 54:17).

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Internacionales

Martínez y González (2022), en su investigación que tuvo como objetivo de realizar un análisis acerca de la relación existente entre la sobrecarga laboral y la satisfacción de cada uno de los personales de salud un hospital público de Buenos Aires, la metodología empleada fue de corte transversal y descriptivo, donde fueron los 97 enfermeros a quienes se les aplicó el instrumento de Job Content Questionnaire y el Cuestionario Font-Roja. Los principales hallazgos revelaron que los individuos con menor nivel educativo experimentaban más estrés laboral que sus homólogos. Además, cuanto mayor era la antigüedad en el puesto, menos satisfechos estaban los encuestados; sin embargo, cuando se prolongaba la antigüedad en la organización, aumentaba el índice de satisfacción y ambos indicadores resultaban fiables. En la conclusión, muestran que la comparación entre distintos niveles de antigüedad laboral pone de manifiesto la conexión entre las circunstancias laborales y familiares y la cantidad de estrés experimentado en el lugar de trabajo.

Otra de las investigaciones, fue desarrollada por Hellín et al. (2022) quienes tuvieron como finalidad el establecimiento de la relación dada por la carga de trabajo en el área de enfermería junto a su satisfacción laboral; para ello la metodología que utilizaron estuvo enfocado en el alcance descriptivo, con aproximación cuantitativa, y un diseño observacional, que midió a través de cuestionarios a 104 enfermeros. En sus resultados notaron que la satisfacción en su trabajo fue alta cuando se trató de sus interacciones con sus compañeros colegas y lo mismo sucedió con sus relaciones con su jefe; sin embargo, el personal de enfermería mencionó que su satisfacción fue baja cuando se trató de sus interacciones con la alta dirección y el sistema organizativo en su área. La satisfacción laboral tuvo un puntaje de 75.63 (de un rango de 44 a 105), siendo este un nivel regular. Se concluyó que hay un vínculo estrecho entre la carga del trabajo de estos profesionales y su satisfacción laboral, en tanto esto se debió más al reconocimiento profesional y los aspectos organizativos.

Otra de las investigaciones fue de Millones (2022) en su estudio que tuvo como propósito de establecer la conexión entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros que laboran en el Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz, para ello aplicaron una metodología de enfoque cuantitativo, la muestra a quienes se les aplicó el cuestionario fue de 331 enfermeros. Dentro de los principales hallazgos encontrados fue que el 41,1% tienen más de 50 años, el 36,6% se encuentran en el rango de edad de 25 a 39 años y el 22,4% en el rango de edad de 40 a 49 años. Además, el 87,9% de los encuestados son mujeres y el 12,1% son hombres. A través de dos modelos de regresión, se concluyó que las condiciones de trabajo físicas y psicológicas están negativamente relacionadas con la satisfacción laboral intrínseca, mientras que las condiciones sociales se asocian positivamente con la satisfacción laboral extrínseca. Por lo tanto, existe una correlación entre ambas variables de estudio.

Asimismo, Victoria et al. (2022), en su investigación tuvo propósito de adquirir información acerca de los factores psicosociales del trabajo, incluyendo las demandas y recursos, y analizar cómo se relacionan con el nivel de satisfacción laboral en un hospital de emergencia; para ello se aplicó una metodología de observaciones donde la muestra estuvo compuesta por 151 personas. Dentro de los principales hallazgos encontrados fueron que en una escala de 1 a 4, el nivel de satisfacción laboral obtenido fue de 3.46, mientras que la carga de trabajo y el apoyo social se situaron en 1.24 y 3.43, respectivamente. Se observó una correlación negativa y estadísticamente significativa entre los factores de demanda, como conflictos interpersonales, inequidad, conflicto de rol y carga de trabajo, y la satisfacción laboral. Por otro lado, se encontró una relación positiva entre los recursos, como apoyo social, retroalimentación y autonomía, y la satisfacción laboral. En conclusión, la carga de trabajo fue el de mayor incidencia de los factores de demanda, y la ayuda social y organizativa el recurso más apreciado. Hubo un alto grado de satisfacción laboral, que aumentó con la provisión de retroalimentación, ayuda social y la autonomía

Finalmente, Araya y Medina (2019), en su investigación tuvo como finalidad de investigar si hay una conexión entre la satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por los funcionarios de atención primaria de salud en una comuna en Chile; para ello emplearon una metodología de corte transversal y la muestra estuvo compuesta por 110 funcionarios a quienes se les aplicó el instrumento de la encuesta. Los hallazgos encontrados fueron que los dos centros de salud obtuvieron un nivel moderado de satisfacción laboral (con una media de $3,32 \pm 0,93$) y clima organizacional (con una media de $3,45 \pm 0,83$) en una escala de 5 puntos. La dimensión con la media más baja en satisfacción laboral fue el ambiente físico (con una media de $2,80 \pm 0,93$) y para el clima organizacional fue el reconocimiento (con una media de $3,12 \pm 0,77$). Por otro lado,

las medias generales más altas fueron la satisfacción con el trabajo realizado (con una media de $3,56 \pm 0,87$) y la confianza (con una media de $3,66 \pm 0,88$). La correlación entre las puntuaciones globales de ambas escalas fue estadísticamente significativa en $0,636$ ($p \leq 0,001$). En la conclusión, muestran que hay correlación positiva entre la percepción de un clima organizacional positivo y un mayor nivel de satisfacción laboral en los funcionarios de salud que fueron objeto de estudio.

Nacional

Calderón (2018), en su investigación tuvo como principal finalidad de evaluar cómo afecta la carga de trabajo de enfermería a la satisfacción de los pacientes del hospital Referencial de Ferreñafe en 2018, para ello empleó una metodología de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo de corte transversal, para ello emplearon a 277 usuarios y 31 enfermeras con la finalidad de recopilar los datos necesarios, a quienes se les aplicaron la técnica de la encuesta y la entrevista. Dentro de los principales hallazgos encontrados fue que, en el hospital de estudio, el 41,9% de los usuarios tenían un nivel de satisfacción medio respecto a la carga de trabajo de enfermería, mientras que el otro 41,9% tenían un nivel de satisfacción bajo. En conclusión, la cantidad de trabajo encargado al personal de enfermería de la entidad hospitalaria influía en la satisfacción de los usuarios; cuanto mayor era la carga de trabajo, menos probable era que los usuarios estuvieran satisfechos.

Por otro lado, García y Leandres (2018), en su investigación tuvo como principal propósito de investigar la correlación entre la carga de trabajo y la satisfacción de las enfermeras que laboran en un hospital situado en Arequipa, la metodología que emplearon fue de diseño correlacional, donde pretendían dar resultados numéricos; grupo de estudio estuvo conformada por 85 enfermeras a quienes se les aplicó el cuestionario. Dentro de los principales hallazgos, en cuanto a la carga de trabajo, el 44,7% de las enfermeras declararon tener una carga de trabajo excesiva, y

otro 40,0% indicó tener una carga de trabajo pesada. En cuanto a la variable Satisfacción laboral, el 85,9% de las enfermeras estaban regularmente satisfechas, todas las dimensiones de la satisfacción laboral presentaban un mayor porcentaje de satisfacción regular, a excepción de las condiciones físicas y/o materiales, que mostraban una insatisfacción parcial. Por lo tanto, no existe correlación entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de urgencias.

Campos et al. (2018), en su investigación tuvo como finalidad analizar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, centrándose en la importancia de su trabajo, la situación laboral, el reconocimiento individual y/o social y las recompensas económicas, así como en las características más generales de la población, para ello emplearon una metodología donde no se realizan la manipulación de los datos y son evaluados tal y como se muestran; la muestra estuvo constituida por 112 enfermeras. Los principales hallazgos encontrados fueron que los enfermeros que participaron en el estudio tenían una edad media de 41 años, de los cuales el 86% eran mujeres y el 50% estaban casados. La mitad llevaba trabajando en el instituto entre 6 y 15 años. Sólo el 48% indicó un nivel medio de satisfacción con su trabajo, mientras que el 49% se mostró insatisfecho, sobre todo en las áreas de Reconocimiento Personal y/o Social y Condiciones de Trabajo, con un 58% cada una. En conclusión, la satisfacción laboral del personal de enfermería varía en general de media a insatisfactoria, y es especialmente mala en la categoría Condiciones de Trabajo. Por lo tanto, se recomienda poner en marcha medidas para mejorar el entorno de trabajo del personal de enfermería, de modo que puedan garantizar la excelencia en los servicios que prestan a los pacientes del centro.

Por otro lado, Regalado (2022), en su estudio tuvo como finalidad de examinar la correlación entre la carga de trabajo y la satisfacción de las enfermeras empleadas en un centro

sanitario privado de Lima en 2022, para ello empleó una metodología correlacional, además de que no se manipularon los datos; para ello fueron 85 profesionales quienes fueron sometidos al instrumento del cuestionario. Los principales hallazgos fueron que existe una relación entre la carga física y la satisfacción laboral del personal de enfermería, así como entre la carga mental y la satisfacción laboral del mismo personal; además, se ha observado que existe una relación entre el trabajo a turnos y la satisfacción laboral de los enfermeros, así como entre los factores de organización y la satisfacción laboral de los mismos; en todos los casos, se ha determinado una relación directa débil, con valores de p inferiores a 0.05, lo que indica que estas relaciones son estadísticamente significativas. En conclusión, se ha encontrado una relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral del personal enfermero, con un valor de p inferior a 0.05, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa. Además, se ha medido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.427, lo que sugiere que existe una relación directa débil entre estas variables.

Asimismo, López y Moreno (2019), en su investigación que tuvo como propósito de determinar la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Essalud durante el año 2019; para ello la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo donde no se realizaron la manipulación de los datos; para ello aplicaron un cuestionario a 100 enfermeros a quienes se les consideró como la muestra de estudio. Los hallazgos encontrados fue que la carga laboral de los enfermeros del servicio de emergencias del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen fue mayormente media (60%) y alta (23%). Además, el 79% de ellos expresó una satisfacción laboral media y el 21% una satisfacción laboral alta. Se encontró que la carga mental y la organización del servicio están relacionadas negativamente con

la satisfacción laboral, mientras que la carga física y el trabajo a turnos no presentaron una relación significativa. Los resultados indican que la carga laboral y la satisfacción laboral están interrelacionadas en el servicio de emergencia del hospital estudiado. En la conclusión muestran que hay una correlación negativa y significativa ($\rho = -0.289$, $p = 0.004$) entre la carga laboral y la satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, esto significa que cuanto mayor sea la carga laboral (ya sea media o alta), menor será la satisfacción laboral (ya sea media).

Marco conceptual

Servicio de emergencia es un amplio sistema que se ocupa de la asistencia médica inmediata desde que se produce un incidente hasta el tratamiento en un centro médico. Esta práctica de asistencia médica de urgencia prehospitalaria existe desde hace siglos, cuando los cazadores y guerreros primitivos ofrecían asistencia a los heridos. Están formados por varios componentes clave que se unen para ofrecer una asistencia médica oportuna y eficaz. Esos elementos incluyen la presencia de personal formado, comunicaciones que funcionen, transporte, instalaciones médicas, unidades de cuidados críticos, cooperación con las autoridades, acceso a la asistencia, traslado de pacientes, mantenimiento organizado de registros, información y educación del público, revisión y evaluación de los servicios, contratos de ayuda mutua entre distintas organizaciones y regiones. Combinados, estos componentes garantizan una respuesta rápida y eficaz a las crisis médicas (Cone et al., 2021).

Los profesionales de enfermería son parte integrante de la comunidad sanitaria y desempeñan un papel diverso, expansivo y culturalmente sensible en este campo, por lo que cumplen un papel fundamental. Constituyen la mayoría del personal sanitario y pasa más tiempo con los pacientes que cualquier otro profesional sanitario. El aprendizaje continuo, la certificación

de cualificaciones y la participación en actividades académicas y prácticas son necesarios para estos profesionales. Cuidar de los demás es una parte fundamental de la enfermería, pero también es importante que den prioridad a su propio bienestar, encontrando un equilibrio entre el autocuidado y el altruismo. El profesionalismo en enfermería combina conocimiento, actitud y adaptabilidad cultural, enfocándose en el compromiso del individuo con valores y comportamientos del campo (Cao et al., 2023).

El personal de enfermería en emergencias se encarga de prestar una atención integral, responder rápidamente a las urgencias y mediar en la comunicación entre pacientes, cuidadores y médicos. Este trabajo es más estresante que otros departamentos debido a la naturaleza impredecible de las situaciones de urgencia, las visitas no urgentes al lugar, la exposición a entornos potencialmente violentos y la necesidad de tomar decisiones rápidamente. Este estrés crónico puede manifestarse en síntomas físicos y mentales como depresión, fatiga, ansiedad, trastornos del sueño y disminución de la satisfacción laboral. También puede provocar una disminución de la eficacia y la autoestima del personal de enfermería, disminuyendo así su eficacia. Por tanto, es esencial identificar el estrés laboral y los factores que contribuyen a él, así como encontrar métodos para gestionarlo (Choi y Bae, 2020).

En cuanto a la **carga laboral** se refiere a la cantidad y complejidad de las tareas, responsabilidades y exigencias físicas y mentales que un trabajador enfrenta en su trabajo. Esta carga puede ser medida en términos de la cantidad de trabajo que se espera que se complete en un período determinado, así como en términos de la dificultad y el nivel de habilidad necesarios para llevar a cabo las tareas asignadas. La carga laboral puede tener un impacto significativo en la salud y el bienestar de los trabajadores, tanto física como psicológicamente, y puede ser un factor importante en la prevención de lesiones, el estrés laboral y la productividad. Por lo tanto,

es importante que las empresas y empleadores tomen en cuenta la carga laboral al diseñar trabajos y asignar tareas para asegurar un ambiente de trabajo seguro, saludable y productivo para sus empleados (Fletcher et al., 2023).

La carga laboral puede definirse como la medida del volumen de trabajo que un empleado debe enfrentar en un período específico, considerando sus habilidades y capacidad para abordarlo. Esta carga abarca no solo las tareas particulares asignadas al trabajador, sino también el tiempo necesario para completarlas, el grado de urgencia y la complejidad de las tareas en cuestión. La carga laboral también considera factores adicionales que influyen en la habilidad del empleado para desempeñarse eficientemente, tales como la disponibilidad de recursos adecuados, apoyo y capacitación, el entorno laboral y las relaciones interpersonales con colegas y superiores jerárquicos. En este sentido, es crucial que las empresas gestionen adecuadamente la carga laboral de sus empleados, ya que un desequilibrio en esta área puede conducir a situaciones de estrés y agotamiento (Nayagi et al., 2022).

Los servicios de urgencias son lugares de trabajo estimulantes y dinámicos donde las enfermeras pueden alcanzar el crecimiento profesional y la excelencia. Sin embargo, se enfrentan a numerosos impedimentos en sus tareas diarias, como tener que tomar decisiones rápidas ante asuntos urgentes. Además, el personal de enfermería está expuesto a tensiones psicológicas debidas a diversos elementos, como el cuidado de pacientes enfermos, el exceso de trabajo, las circunstancias desfavorables, la violencia y la insuficiencia de recursos, que pueden causar estrés laboral y hacer que abandonen su trabajo a pesar de sus atractivos y de su sentido de pertenencia. Los estudios han revelado que estos profesionales son susceptibles a factores como el manejo de pacientes en peligro de muerte, el trabajo excesivo y la existencia en un entorno nocivo, lo que provoca agotamiento mental, físico y emocional (Santos et al., 2022).

El agotamiento profesional debido al exceso de trabajo en atención primaria se ha hecho más frecuente, lo que conlleva un deterioro de la salud de los trabajadores, una peor calidad de la atención y una disminución de la seguridad de los pacientes. La forma de medir la sobrecarga de trabajo puede variar en función de la investigación y de los criterios e instrumentos utilizados; algunos factores que se tienen en cuenta son la menor proporción de enfermeras por paciente y la sensación subjetiva de sobrecarga. El agotamiento y la sobrecarga están relacionados con la satisfacción laboral, la calidad de vida en el trabajo, el riesgo de suicidio, la calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente. La creciente presión asistencial es uno de los principales responsables de este problema en varios estudios. Dado el tipo de pacientes que requieren atención, es probable que la carga de trabajo siga aumentando en el futuro (Pérez et al., 2020).

Para el análisis de esta variable, se toma en consideración un total de 7 dimensiones: demanda mental, demanda física, demanda temporal, rendimiento, esfuerzo y frustración (Lowndes et al., 2020). Se establece dimensiones se detallan a continuación:

Dimensión 1: Demanda mental se refiere a la cantidad de recursos cognitivos necesarios para llevar a cabo una tarea determinada. La demanda mental puede variar dependiendo de la complejidad de la tarea, debido a que la cantidad de información que se hace necesario procesar y la cantidad de decisiones que se deben tomar pueden irse modificando a lo largo de las jornadas laborales. Cuando la demanda mental es alta, puede haber un aumento en el estrés laboral y la fatiga mental, lo que puede afectar negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores. Además, una carga de trabajo mental elevada puede disminuir la capacidad de los trabajadores para concentrarse y prestar atención a la tarea en cuestión, lo que puede aumentar el riesgo de errores y accidentes laborales. Es esencial que las organizaciones gestionen adecuadamente la demanda mental de sus empleados (Mohammadian et al., 2022).

La demanda mental se refiere a la cantidad de recursos cognitivos necesarios para completar un conjunto de tareas a la vez y al esfuerzo total necesario. Esta presión alude al reto mental al que se enfrentan los trabajadores al intentar alcanzar el nivel de competencia que exige el puesto de trabajo. En el caso del personal sanitario, esta exigencia mental pone de manifiesto la magnitud de la carga de trabajo que experimentan, y se considera un signo de vulnerabilidad. Es importante señalar que esta perspectiva enfatiza la interpretación del fenómeno de la carga de trabajo en relación con las condiciones laborales y el entorno familiar como factores causantes de enfermedad en estos profesionales. Una gestión adecuada de la demanda mental es esencial para garantizar un entorno de trabajo seguro y una mayor eficacia, lo que a largo plazo redundará en un mayor éxito tanto de los empleados como de la organización en su conjunto (Cezar et al., 2022).

En esta dimensión, se reconocen dos indicadores: memoria y concentración (Comezaquira et al., 2021). El indicador memoria es crucial puesto que en el centro de labores es necesario procesar y retener una gran cantidad de información, lo que puede ser muy exigente para el cerebro; la memoria de trabajo es la capacidad de mantener temporalmente la información en la mente (Khaksari et al., 2019). El indicador concentración se refiere a la cantidad de atención y esfuerzo cognitivo que se requiere para realizar las tareas y responsabilidades de un trabajo. Esta demanda mental varía según la complejidad de las tareas, la cantidad de información que se debe procesar y la presión de tiempo que se experimenta. Un exceso de concentración puede llevar a la fatiga mental, el estrés y el agotamiento y puede afectar negativamente la calidad del trabajo y aumentar el riesgo de errores y accidentes (Rantanen et al., 2021).

Dimensión 2: demanda física se refiere a las exigencias físicas que se requieren para realizar las tareas y responsabilidades de un trabajo en particular. Esta demanda física puede variar según la naturaleza del trabajo y puede incluir esfuerzos como levantar, cargar, empujar, caminar,

estar de pie por largos períodos de tiempo, entre otros. Es importante que los empleadores reconozcan la importancia de la carga física de trabajo y tomen medidas para reducir la demanda cuando sea posible, por ejemplo, mediante el uso de maquinaria y equipos que reduzcan la necesidad de esfuerzos físicos, la rotación de tareas y la provisión de capacitación y equipo adecuado para el levantamiento de cargas. También es importante que los trabajadores aprendan a usar técnicas seguras para levantar y cargar objetos y a tomar descansos regulares para evitar la fatiga física y mejorar la productividad (Skovlund et al., 2020).

Las organizaciones deben ser conscientes del esfuerzo físico que conlleva el desempeño de determinadas responsabilidades laborales. Puede tratarse de levantar objetos pesados, mantener posturas incómodas o ejecutar repetidamente los mismos movimientos. Estos tipos de exigencia pueden tener un efecto adverso en la salud y el bienestar general de una persona, ya que un esfuerzo excesivo o insuficiente puede provocar dolor musculoesquelético, agotamiento y tensión emocional. Para garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable, las empresas deben fomentar las pausas regulares y modificar el lugar de trabajo para reducir los peligros relacionados. Gestionar con precisión las exigencias físicas en el trabajo es esencial para mantener un espacio de trabajo ideal, lo que a su vez redundará en una mayor satisfacción y moral de los empleados, así como en una mayor productividad (Cezar et al., 2022).

En esa se reconoce como único indicador el esfuerzo físico (Comezaquira et al., 2021). El indicador esfuerzo físico se refiere al nivel en que se lleva a cabo actividad física que se requiere para realizar las tareas y responsabilidades de un trabajo en particular. Es posible que esta carga sea de alta intensidad, para ejemplificar aquello, se pueden observar los trabajos que implican levantamiento de cargas pesadas o de larga duración, además de que hay otros en los que debe trabajarse de pie durante muchas horas consecutivas. Vale señalar que los altos niveles de esfuerzo

físico en la carga del trabajo pueden llevar a que el empleado sienta fatiga física, estrés y el agotamiento. Las consecuencias de lo que se menciona se relacionan con la afectación negativa de la manera en que se desempeñan en su centro de labores y, a su vez, hará que disminuyan su satisfacción (Manjarres et al., 2020).

Dimensión 3: Demanda temporal se refiere a la cantidad de tiempo y la presión de tiempo que se requiere para realizar las tareas y responsabilidades de un trabajo en particular. Esta demanda puede variar según la complejidad y la cantidad de tareas que se deben realizar en un plazo determinado. Una alta demanda temporal en la carga laboral puede llevar a la fatiga mental, el estrés y el agotamiento, especialmente si no se proporcionan suficientes oportunidades para descansar y recuperarse. Además, puede afectar negativamente la calidad del trabajo y aumentar el riesgo de errores y accidentes. Una carga de trabajo elevada puede afectar negativamente a la calidad del trabajo, ya que se puede presionar a los empleados para que terminen sus tareas rápidamente, aumentando así la probabilidad de cometer errores y accidentes en el entorno laboral (Sato y Costa, 2022).

La demanda temporal es un término utilizado para describir la falta de tiempo para cumplir las tareas asignadas. Se trata de un reto habitual en muchos lugares de trabajo, incluidas las clínicas de hematología-oncología pediátrica. Los profesionales sanitarios se enfrentan a dificultades para gestionar las tareas clínicas, de investigación y administrativas, como asistir a numerosas reuniones, tener escasez de personal de apoyo y ver interrumpido el tiempo de investigación debido a las necesidades de atención al paciente. Estas restricciones de tiempo repercuten considerablemente en el agotamiento de los médicos que tratan a estos pacientes. También el personal de enfermería experimenta los efectos de la demanda temporal. Al igual que los médicos,

los enfermeros deben encontrar la manera de hacer esfuerzos con numerosas responsabilidades y tareas en un entorno sanitario frecuentemente estresante (Blazin et al., 2021).

En esta dimensión, se reconocen dos indicadores: tiempo requerido y tiempo disponible (Comezaquira et al., 2021). El indicador tiempo requerido se refiere a la cantidad de tiempo que se espera que los trabajadores dediquen a realizar las tareas y responsabilidades de un trabajo en particular. Esta demanda puede variar según la complejidad y la cantidad de tareas que se deben realizar, y puede ser influenciada por factores como los plazos de entrega y la disponibilidad de recursos (Fishbein et al., 2020). El indicador tiempo disponible se refiere a la cantidad de tiempo que los trabajadores tienen para completar las tareas y responsabilidades de un trabajo en particular. Esta demanda puede variar según la complejidad y la cantidad de tareas que se deben realizar, y puede ser influenciada por factores como los plazos de entrega y la disponibilidad de recursos (Finco et al., 2020).

Dimensión 4: rendimiento se refiere a la capacidad de los trabajadores para realizar sus tareas y responsabilidades de manera efectiva y eficiente. La carga laboral puede influir en el rendimiento de los trabajadores de varias maneras, incluyendo la demanda mental, física y temporal. Una carga laboral alta o mal administrada puede afectar negativamente el rendimiento de los trabajadores, ya que puede llevar a la fatiga mental y física, el estrés y el agotamiento. Estos factores pueden reducir la motivación, la concentración y la capacidad de los trabajadores para completar sus tareas de manera efectiva, lo que puede resultar en un menor rendimiento. Las organizaciones también pueden tender a pedir resultados a sus empleados, ya sea para que lleguen a cumplir un indicador o disminuir sus tiempos en alguna labor, esto incrementa la presión sobre ellos (Spagnoli et al., 2020).

Evalúa la destreza y productividad con que un individuo o grupo completa una actividad o trabajo. Puede juzgarse en función de la corrección, rapidez, calidad y constancia en la realización de la tarea. Además, tiene en cuenta la aptitud de un individuo para adaptarse a distintas circunstancias y para utilizar eficazmente los recursos de que dispone. En general, un buen rendimiento implica la realización con éxito de una tarea dentro de unos parámetros de tiempo, recursos y calidad establecidos. El rendimiento es un elemento importante en la evaluación de la carga mental, ya que puede verse influido por la complejidad del trabajo, la cantidad de datos que hay que manejar, el nivel de capacidad y experiencia de la persona, y otros componentes ambientales e individuales. Un nivel elevado de trabajo mental puede provocar una disminución del rendimiento debido al agotamiento (Beena y Sony, 2022).

En esta dimensión se reconocen dos indicadores: presión por cumplimiento y estándares que demanda la tarea (Comezaquira et al., 2021). El indicador presión por cumplimiento se refiere a la demanda que se impone a los trabajadores para cumplir con los objetivos, plazos o estándares de calidad establecidos por la organización o por los superiores jerárquicos. Esta demanda puede ser influenciada por factores como la cultura organizacional, las políticas y los procedimientos de la empresa, las expectativas de los clientes y los objetivos de la entidad (Jung et al., 2020). El indicador estándares que demanda la tarea son medidas que se utilizan para evaluar el rendimiento y la eficiencia de los trabajadores en relación con la producción o el trabajo realizado. Pueden estar influenciados por factores como la cultura organizacional, los procedimientos y objetivos de la empresa, las expectativas de los clientes (Asamani et al., 2021).

Dimensión 5: Esfuerzo se refiere al nivel de energía y dedicación que un trabajador necesita para ejecutar y finalizar las tareas y responsabilidades que le fueron asignadas. Este esfuerzo puede modificarse debido a factores como la cantidad y complejidad de las tareas, el

ambiente de trabajo, la presión por el cumplimiento de los plazos y los objetivos de la organización, entre otros. Cuando el esfuerzo requerido en la carga laboral es alto, puede llevar a la sobrecarga mental y física, el estrés y el agotamiento, lo que, a su vez, tiene la capacidad de afectar negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores, así como su rendimiento en su lugar de trabajo. Por otro lado, los altos niveles de esfuerzo pueden incrementar los riesgos de cometer errores e incluso accidentes en el trabajo, lo que puede afectar la reputación y la rentabilidad de la empresa (Leppinks y Pérez-Fuster, 2019).

El esfuerzo puede describirse como un aumento consciente de la energía mental y/o física utilizada para lograr un resultado deseado. Es el intermediario entre la capacidad de un individuo para llevar a cabo una tarea concreta y su realización real. Aunque están relacionados, el esfuerzo no debe confundirse con la motivación. Se cree que el esfuerzo es costoso, lo que significa que la gente tiende a evitarlo porque lo considera aversivo. Hay muchas pruebas que respaldan esta afirmación. Las tareas que requieren esfuerzo suelen desencadenar un aumento de la actividad del sistema nervioso simpático, como el aumento de la tensión arterial, la respiración, la transpiración, la dilatación de las pupilas y la liberación de norepinefrina plasmática. Esta actividad del sistema nervioso simpático es indicativa de una respuesta adversa. Las tareas que requieren esfuerzo activan una respuesta afectiva desagradable (Inzlicht et al., 2018).

En esta se reconoce un total de tres indicadores: recursos intelectuales, recursos físicos y recursos emocionales (Comezaquira et al., 2021). El indicador recursos intelectuales se refiere a las habilidades y capacidades mentales que un trabajador necesita para realizar las tareas y responsabilidades asignadas. Estos recursos pueden incluir habilidades cognitivas (Spagnoli et al., 2020). El indicador recursos físicos se refiere a las habilidades y capacidades físicas que un trabajador necesita para realizar las tareas y responsabilidades asignadas. Estos recursos pueden

incluir habilidades como la fuerza, la resistencia, la flexibilidad y la destreza manual (Bagherifard et al., 2022). El indicador recursos emocionales se refieren a la capacidad de un trabajador para regular y manejar sus propias emociones y las emociones de los demás en el lugar de trabajo (Pace y Sciotto, 2021).

Dimensión 6: frustración alude a la sensación de insatisfacción, decepción o desilusión que puede experimentar un trabajador cuando se encuentra con obstáculos, problemas o limitaciones en su centro de labores que le impiden alcanzar sus objetivos o metas laborales. La frustración puede ser causada por una variedad de factores en la carga laboral, como la falta de recursos, la falta de capacitación o apoyo adecuado por parte de sus superiores y colegas, la falta de claridad en las expectativas y objetivos laborales, la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento o recompensas por el trabajo bien hecho, los conflictos interpersonales, un entorno de trabajo poco agradable, procedimientos lentos y burocráticos, y la falta de oportunidades de ascenso, pueden contribuir a la insatisfacción laboral. Juntos, estos factores pueden provocar sentimientos de frustración y desmotivación (Zhang et al., 2021).

La frustración laboral es una emoción perjudicial que se siente en el lugar de trabajo y que surge de la falta de motivación y de la insatisfacción de las necesidades debido a los obstáculos y trabas que se experimentan en el trabajo. Está catalogada como una de las exigencias del trabajo y se considera un factor desencadenante del agotamiento laboral. Numerosos estudios han indicado que la frustración laboral es una experiencia común entre las enfermeras, debido a la sensación de no ser apreciadas, los horarios prolongados, el equilibrio desigual entre esfuerzo y recompensa, y los problemas con el trabajo en equipo. Además, se ha descubierto que este sentimiento negativo tiene una relación positiva con el agotamiento emocional de las enfermeras, la intención de

abandonar el trabajo y la lealtad a la profesión. Sin embargo, poco se ha estudiado la relación entre la frustración laboral y el agotamiento (Yanbei, 2023).

En esta dimensión, se reconocen dos indicadores: realizar tareas inadecuadas e incumplimiento de exigencias (Comezaquira et al., 2021). El indicador realizar tareas inadecuadas hace alusión a las actividades que pueden afectar negativamente la satisfacción laboral y aumentar la probabilidad de que un trabajador se sienta frustrado o insatisfecho con su trabajo. Es importante que los empleadores asignen tareas adecuadas y desafiantes a sus empleados, y que también se les brinde la capacitación y los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva (Bennet y Fowler, 2022). El indicador incumplimiento de exigencias sucede cuando los empleados tienen expectativas claras y realistas sobre lo que se espera de ellos en el trabajo, pero no pueden cumplir con esas demandas debido a factores externos, como la falta de recursos, la falta de capacitación o la sobrecarga de trabajo (Yu et al., 2022).

En cuanto a la **satisfacción laboral**, es un término que se refiere a la medida en que un trabajador se siente contento y feliz con su trabajo y las condiciones en las que lo realiza. Esta evaluación subjetiva puede estar influenciada por diversos factores, como el ambiente laboral, la remuneración, las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, la relación con los compañeros y supervisores, la cantidad y calidad del trabajo, entre otros. Para el trabajador, una mayor satisfacción laboral se relaciona con un mejor bienestar psicológico, una mayor motivación, un mayor compromiso con la organización, y una menor probabilidad de ausentismo y rotación laboral. Por otro lado, una mayor satisfacción de los empleados se relaciona con una mayor productividad, una menor tasa de rotación y absentismo, una mejor reputación de la empresa, y una mayor capacidad para atraer y retener a los mejores talentos (Liang et al., 2021).

A su vez, la satisfacción laboral se refiere al grado en que los trabajadores se sienten contentos, felices y motivados con su trabajo. Esto incluye su satisfacción con el ambiente laboral, sus tareas y responsabilidades, la remuneración, el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Es responsabilidad de los empleadores crear un ambiente laboral que promueva la satisfacción laboral. Esto puede incluir ofrecer salarios y beneficios justos, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, un ambiente de trabajo seguro y saludable, y un buen equilibrio entre la vida laboral y personal. También es importante que los empleadores escuchen las preocupaciones y sugerencias de los trabajadores y tomen medidas para abordar cualquier problema que pueda afectar su satisfacción laboral (Eliyana et al., 2019).

La satisfacción laboral es un estado psicológico positivo que experimentan los trabajadores en relación con su trabajo y su entorno laboral. Esta percepción relaciona con el sentimiento de felicidad y satisfacción que el trabajador experimenta al realizar su trabajo. Cuando un trabajador está satisfecho, se siente valorado y apreciado por la organización, lo que a su vez aumenta su motivación y compromiso con el trabajo. Esta percepción positiva también está relacionada con la sensación de que sus necesidades y expectativas laborales están siendo satisfechas. Es decir, se siente cómodo con las condiciones laborales, como el horario, la remuneración, el ambiente de trabajo, las relaciones laborales y el reconocimiento, y que estas condiciones se ajustan a sus necesidades y expectativas. Es una señal importante del bienestar psicológico y puede influir en su desempeño y productividad en el trabajo (Van der Voordt, et al., 2023).

Diversos estudios indican que la insatisfacción laboral y la falta de motivación son las principales razones de la rotación y la intención de abandonar el trabajo entre los enfermeros. Una nueva revisión sistemática internacional observó que hay varios elementos que afectan a la satisfacción laboral, el entusiasmo y su retención, entre los que se incluyen la en el lugar de trabajo,

las circunstancias laborales, la promoción profesional, el salario y otros alicientes monetarios y no monetarios. Otra revisión concluyó que mejorar la satisfacción laboral, el impulso y su retención tiene un efecto favorable en la calidad de los servicios sanitarios, fortalece el ambiente de trabajo y reduce los costes organizativos asociados a la contratación y el reclutamiento de nuevo personal para sustituir a quienes se fueron. También se ha revelado que las propiedades socioeconómicas se relacionan con la satisfacción laboral (Ayalew et al., 2019).

El servicio de emergencias constituye una parte fundamental del sistema médico, pero también se enfrenta a problemas que pueden influir en la calidad de vida, la satisfacción y la alegría del personal de enfermería. Ciertas investigaciones indican una falta de felicidad debido a situaciones difíciles, obligaciones excesivas, normas de gestión inadecuadas, ausencia de refuerzos, salarios injustos y escasas posibilidades de progresión profesional. La alegría puede influir en la satisfacción laboral, ya que las personas felices suelen considerar favorablemente sus capacidades, recordar experiencias positivas y mejorar sus relaciones laborales; en este punto, se ha reportado niveles moderados a bajos. Dichos profesionales no tienen una calidad de vida ideal en su trabajo, lo que sugiere la necesidad de modificaciones en el ámbito de salud. En una variedad de estudios, este personal declaró un bajo grado de satisfacción (Javanmardnejad et al., 2021).

Satisfacción es así que se desprenden un total de 4 dimensiones: relación con la supervisión, espacio físico laboral, realización profesional y oportunidades para formación y toma de decisiones (Budie et al., 2019).

Dimensión 1 Relación con la supervisión es un factor clave que influye en la satisfacción laboral de los trabajadores. Los supervisores tienen la responsabilidad de proporcionar una dirección clara y generar un clima de apoyo a sus subordinados, y de asegurarse de que tengan las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva. Si los supervisores

son competentes y proporcionan un liderazgo efectivo, es más probable que los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo y que muestren una mayor voluntad para concretar cada actividad que se les es asignada. Un supervisor adecuado será aquel que retroalimente a sus subordinados, les provea de consejos y lo enseñe para que no cometa los mismos errores, además, él es el primer ejemplo del resto de trabajadores para ayudarse y cooperar con sus compañeros (Mesfin et al., 2020).

Los estudios han demostrado que una dirección eficaz permite que los subordinados vean sus obligaciones de forma positiva. Esto se consigue comprometiéndose con el personal, demostrándole la importancia de su trabajo y haciéndole sentir que su función es parte integrante de su identidad. En consecuencia, la actitud del supervisor influye sustancialmente en la forma en que los empleados perciben su trabajo, sobre todo cuando el líder es justo, fiable y fomenta la sensación de seguridad. Sin embargo, se ha observado que este tipo de liderazgo negativo -la supervisión abusiva- tiene un efecto adverso sobre el compromiso laboral. Se ha observado que está inversamente asociado al comportamiento de ciudadanía organizativa orientado al cliente, al disminuir el compromiso de los trabajadores. Además, se ha descubierto que la supervisión abusiva diaria disminuye el compromiso a nivel del trabajo diario (Yu et al., 2023).

En esta se encuentran, dos indicadores: ayuda en el trabajo y control sobre el trabajo realizado (Budie et al., 2019). El indicador ayuda en el trabajo implica que los empleados reciben ayuda de sus compañeros o superiores, se sienten más apoyados y valorados en su trabajo. Esto puede llevar a una mayor sensación de pertenencia y compromiso con la organización. Cuando ello sucede, pueden realizar su trabajo de manera más eficiente y efectiva (Morianio et al., 2021). El indicador control sobre el trabajo realizado incluye tener autonomía en la toma de decisiones, ser capaz de elegir cómo se realizan las tareas y tener la oportunidad de aprender y mejorar en el

trabajo. Cuando los empleados tienen la capacidad de controlar su trabajo de esta manera, pueden sentir que tienen un mayor sentido de propósito y significado en su trabajo, lo que aumenta su motivación y su compromiso con la organización (Padmanabhan, 2021).

Dimensión 2 Espacio físico laboral cabe precisar que la satisfacción laboral está ligada al espacio físico de trabajo en la medida en que satisface las necesidades del personal. Para ello, es esencial contemplar el valor que los empleados atribuyen a determinadas necesidades, como el ansia de intimidad o el deseo de personalización, que afecta al contento con el entorno laboral. Las necesidades de comodidad física están relacionadas con factores ambientales, como la temperatura y la calidad del aire. La falta de confort climático también puede repercutir negativamente en ellos. Al evaluar la importancia de un inmenso número de elementos, se ha comprobado que los relacionados con el confort visual (iluminación) son de gran importancia, pero la temperatura también figura entre los elementos más esenciales. Además, tener control sobre el clima interior es una necesidad importante (Budie et al., 2019).

Los estudios han establecido repetidamente la importancia del entorno físico para las personas empleadas en una empresa, como su iluminación, diseño interior y niveles de ruido. Unas malas condiciones en el lugar de trabajo resultan caras e impiden el rendimiento de la organización, lo que provoca una caída de la producción. Además, estas circunstancias insatisfactorias provocan tensiones en la oficina, con el consiguiente exceso de trabajo y un alto índice de transición de personal. Asimismo, un entorno laboral inadecuado no sólo disminuye la satisfacción laboral y la productividad, sino que también fomenta el absentismo, el desánimo, el agotamiento, los trastornos musculoesqueléticos y otros problemas. La distracción en el lugar de trabajo es un factor importante para la productividad de una persona. Concentrarse sin distracciones conduce a una colaboración y un rendimiento fructíferos (Shobe, 2018).

En esta se reconoce un único indicador: percepción del ambiente. El indicador percepción del ambiente puede afectar la forma en que los empleados se sienten acerca de su trabajo y su entorno laboral. La percepción del ambiente se refiere a cómo los empleados perciben el ambiente laboral en términos de clima organizacional, cultura laboral, relaciones interpersonales, entre otros aspectos. Es una métrica empleada para medir la forma en que el personal experimenta y aprecia su espacio físico de trabajo. Este indicador hace hincapié en la apreciación que tiene el individuo de los factores ambientales, como la iluminación, la temperatura, el sonido, la ergonomía y la disposición del mobiliario en el lugar de trabajo, sumado a sus relaciones interpersonales. La comprensión del entorno es un factor clave para calibrar la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores, ya que un entorno laboral cómodo y adecuado puede aumentar la productividad (Mehmeti y Telaku, 2020).

Dimensión 3 realización profesional refiere a la forma en la que las personas tienden a sentirse más satisfechas en su trabajo cuando consideran que están haciendo una contribución significativa y que se encuentran progresando en su carrera. La realización profesional también puede estar relacionada con el sentido de propósito que una persona siente en su trabajo. Si un individuo siente que su trabajo tiene un propósito significativo, es más probable que se sienta satisfecho en su trabajo. Además, la realización profesional puede estar relacionada con la percepción de las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en el trabajo. Si un individuo siente que se le están presentando oportunidades para avanzar en su carrera y que su empleador lo valora brindándole opciones para su desarrollo profesional, es más probable que se sienta satisfecho en su trabajo (Aparicio, 2018).

La realización profesional se traduce en mayor satisfacción laboral a través de la conexión entre el trabajo y el sentido de identidad, autenticidad y autoexpresión del individuo, lo que se

conoce como realización profesional. Se refiere al grado en que el trabajo se ajusta a las características del individuo. El trabajo con sentido consiste en utilizar el potencial y el propósito de cada uno mediante la combinación de pasiones, capacidades y valores fundamentales. Quienes investigan el trabajo significativo desde un punto de vista ético hacen especial hincapié en las nociones de autonomía y satisfacción personal. Si a los trabajadores se les da autonomía y la posibilidad de aprender y progresar, suelen tener un mayor sentimiento de satisfacción y compromiso con su trabajo. Los trabajadores sienten que están contribuyendo con su trabajo y que sus acciones tienen valor para la empresa (Martela y Pessi, 2018).

En esta se reconocen, dos indicadores: satisfacción y cumplimiento de metas y capacidad de enfrentar desafíos (Budie et al., 2019). El indicador satisfacción y cumplimiento de metas refiere a la percepción de las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en el trabajo. Si un individuo siente que hay oportunidades y que su empleador valora su desarrollo profesional, se sentirá satisfecho en su trabajo. Además, el cumplimiento de metas personales también puede estar relacionado con la percepción de la autonomía y el control que una persona tiene en su trabajo (Eckhaus, 2021). El indicador capacidad de enfrentar desafíos alude a momentos clave en los que el personal es capaz de desarrollar nuevas habilidades en el trabajo para que puedan seguir creciendo profesionalmente. Por esa razón, se debe fomentar un ambiente donde se aprecia y se premia el aprendizaje y la innovación (Rozman y Cancer, 2022).

Dimensión 4: Oportunidades para formación y toma de decisiones refiere a que empleados valoran tener la oportunidad de aprender nuevas habilidades y adquirir conocimientos relevantes para su trabajo, lo que les permite sentir que están avanzando en su carrera y mejorando sus habilidades. Los empleados pueden sentirse más realizados en su trabajo cuando se les da la oportunidad de tomar decisiones y recibir formación, ya que esto les permite perseguir sus

objetivos profesionales en un entorno que respeta sus ambiciones. La formación también puede proporcionar a los empleados un mayor control sobre su trabajo y les permite tomar decisiones informadas. Cuando los empleados tienen la capacidad de tomar decisiones en su trabajo, se sienten más involucrados y comprometidos con su trabajo. También pueden sentir que sus contribuciones son valoradas y que tienen un impacto real en el éxito de la organización (Gazi et al., 2022).

En el pasado, el éxito profesional solía juzgarse en función de factores externos, como el salario y los ascensos. Ahora, sin embargo, las motivaciones y valores internos de las personas también desempeñan un papel. Esta idea de éxito subjetivo implica la comprensión por parte del individuo de lo que valora en su carrera, si puede alcanzar sus objetivos en su entorno laboral y si puede encontrar un equilibrio entre trabajo y vida, junto con el acceso al aprendizaje. Tener una orientación profesional específica, aspirar a determinados objetivos profesionales y ser autodirigido se han relacionado con la planificación del aprendizaje y la participación en actividades de aprendizaje. Aunque la mayoría de los lugares de trabajo no están diseñados pensando en el aprendizaje, es beneficioso para las compañías generar un ambiente que sea favorable para el aprendizaje (Lehtonen et al., 2022).

En esta dimensión, se reconocen dos indicadores: crecimiento personal y desarrollo profesional (Budie et al., 2019). El indicador crecimiento personal refiere a la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades y conocimientos, se sienten más valorados y comprometidos con su trabajo. Además, el crecimiento personal puede proporcionar una mayor sensación de logro y contribuir a una mayor autoestima. Las oportunidades de crecimiento personal pueden incluir capacitación y desarrollo de habilidades, programas de mentoría y coaching, oportunidades de liderazgo y participación en proyectos desafiantes (Chavadi y Sirothiya, 2022). El indicador

desarrollo profesional se refiere a la posibilidad de los trabajadores de adquirir nuevas habilidades, conocimientos y experiencias que les permitan avanzar en su carrera y aumentar su empleabilidad. Es un aspecto importante de la satisfacción laboral, ya que la mayoría de las personas desean tener la oportunidad de crecer y desarrollarse en su trabajo. El desarrollo profesional puede manifestarse de diversas maneras, como la posibilidad de asistir a cursos de formación, tener acceso a mentores o entrenadores, recibir retroalimentación y oportunidades de mejora en el trabajo, participar en proyectos especiales, entre otros. También puede incluir la posibilidad de ascenso y de adquirir nuevas responsabilidades en el trabajo (Topino et al., 2022).

Bases teóricas

Desarrollada por la enfermera y teórica Jean Watson en 1979. Watson afirma que la función central y la importancia de la enfermería radican en que se centra en los cuidados. Los cuidados son una práctica polifacética que incluye la comprensión, la simpatía, la amabilidad y el apoyo a una persona durante su enfermedad. La teoría hace hincapié en el elemento transpersonal de los cuidados, que describe la capacidad de la enfermera para vincularse con el paciente en un sentido espiritual y mental, superando el propio yo individual de la persona y ayudando en el bienestar del paciente. Se basa en la idea de que el cuidado enfermero debe ser una expresión de amor y compasión, y se enfoca en la importancia del toque humano, la empatía y la conexión emocional entre el enfermero y el paciente. La teoría es ampliamente reconocida como una de las teorías más influyentes en la enfermería moderna (Gutiérrez y Gallard, 2019).

La idea de los cuidados transpersonales en la teoría sugiere que los enfermeros establecen relaciones sólidas y significativas con sus pacientes, que van más allá de su estado individual de existencia. En relación con la investigación actual, existe una inversión emocional en la teoría, según la cual la naturaleza transpersonal de los cuidados requiere una inversión emocional

sustancial por parte del profesional. Al establecer lazos profundos con los pacientes y comprender sus situaciones; al aumentar la responsabilidad, pueden asumir una mayor responsabilidad por el bienestar emocional y espiritual de sus pacientes. Esta responsabilidad adicional puede aumentar el estrés y la presión que sienten las enfermeras en su trabajo diario. También se menciona el cambio de roles; los cuidados exigen que se asuman múltiples papeles, como cuidadores, educadores, facilitadores y defensores (Clark, 2016).

Es una teoría de autocuidado se enfoca en la capacidad del individuo para cuidar de sí mismo y de sus necesidades de cuidado. Según esta teoría, el ser humano tiene la capacidad y responsabilidad de cuidar de sí mismo y de sus dependientes. Si esta capacidad se ve comprometida por algún tipo de limitación o dificultad, entonces se requiere la intervención de enfermería para ayudar a la persona a satisfacer sus necesidades de cuidado. Dorothea Orem desarrolló su teoría basada en la observación y experiencia en su práctica clínica y educativa. Su teoría se considera una de las teorías más influyentes en la enfermería contemporánea, especialmente en la práctica del cuidado personalizado y el autocuidado. Orem subraya la importancia de cuidar de uno mismo para mantener y reforzar la salud. Las enfermeras también pueden poner en práctica este principio por sí mismas, ya que el autocuidado es esencial para hacer frente a la carga laboral (Naranjo, 2019)

Definición conceptual.

Carga laboral se refiere a la cantidad de trabajo que un individuo o un equipo tiene asignada dentro de un período de tiempo determinado. Esta carga puede medirse en términos de horas de trabajo, proyectos a completar, tareas a realizar o cualquier otra métrica relevante para la naturaleza del trabajo (Minaya, et al., 2022).

Satisfacción laboral se refiere al grado de contento, felicidad o satisfacción que experimenta un empleado con su trabajo y con diversos aspectos relacionados con él, como el ambiente laboral, la remuneración, las oportunidades de crecimiento, el equilibrio entre vida laboral y personal, entre otros (Topino et al., 2022).

Los enfermeros son profesionales de la salud que se dedican al cuidado y la atención de pacientes en diversos entornos, como hospitales, clínicas, centros de atención primaria, hogares de ancianos y otros establecimientos de salud (Martinez,2022).

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

La investigación se realizará en el servicio de emergencia, que fue creado el 6 de enero de 1986, Hospital Nacional de Tarapoto forma parte de la Red Nacional de Atención en Salud y es administrado por la Dirección Regional de Salud de San Martín (DIRES). Como hospital regional por su categorización, tiene asignada la población de Tarapoto para brindar servicios preventivos y promocionales fuera del hospital. Está ubicado en Jr. Angel Delgado Morey Nro 503 - Tarapoto que cuenta con 16 departamentos como Medicina, Cirugía, UCI Neonatal, Inmunizaciones, Pediatría, Atención Inmediata, Emergencia, Gineco Obstetricia, Alojamiento Conjunto, etc., brindando servicios a aproximadamente 180,073 personas de la región San Martín, incluyendo a los de los diferentes distritos. Este proyecto 2023-2024.

Población y muestra

Es considerado un conjunto concreto de personas, parejas, escuadrones, empresas u otras entidades que necesitan comprensión y a las que se pueden aplicar los resultados de la investigación. Las poblaciones determinan los límites de un estudio y dan pistas al lector sobre el entorno y las condiciones (Majid, 2018). Como se define, correspondió a incluir en este grupo a los 55 profesionales de enfermería.

La muestra no está considerada porque trabajaran con toda la población. El muestreo será no probabilístico por conveniencia (Sánchez et al., 2018).

Criterios de inclusión

- Profesional de enfermería que laboren emergencia del hospital de Tarapoto.

- Que deseen que participar voluntariamente del estudio.

Criterios de exclusión.

- Enfermeros que estén en el servicio de Emergencia realizando pasantías.

Que no deseen participar en el estudio

Tipo y diseño de investigación

La investigación será de enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo correlacional, con un enfoque transversal. En este estudio, las variables de interés no fueron manipuladas mediante estímulos experimentales, lo que lo hace no experimental según Arias y Covinos (2021). La observación se realizó en el contexto natural de las situaciones, tal como lo sugiere Iglesias (2021) y se analizaron en este contexto. El diseño del estudio fue transversal, ya que se midieron las variables en un momento específico, siguiendo el enfoque propuesto por Manterola (Salazar & García, 2019). Además, el estudio fue de tipo correlacional, según Guillen, Sánchez & Begazo (2020), ya que evaluó la asociación entre las variables al medirlas por separado y luego analizar su relación; se realizaron pruebas estadísticas para demostrar esta correlación.

Identificación de variables

Variable 1. Carga laboral

Variable 2. Satisfacción laboral

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Carga laboral	Se refiere a la cantidad y complejidad de las tareas, responsabilidades y exigencias físicas y mentales que un trabajador enfrenta en su trabajo. Esta carga puede ser medida en términos de la cantidad de trabajo que se espera que se complete en un período determinado, así como en términos de la dificultad y el nivel de habilidad necesarios para llevar a cabo las tareas asignadas	La variable carga laboral, puede medirse a través de la demanda mental, física y temporal; así como también con el rendimiento y el esfuerzo. Baremos: Baja (24-56) Media (57-89) Alta (90-120)	Demanda mental	Memoria	Ordinal
				Concentración	
			Demanda física	Esfuerzo físico	
			Demanda temporal	Tiempo requerido	
				Tiempo disponible	
			Rendimiento	Presión por cumplimiento	
				Estándares que demanda la tarea	
			Esfuerzo	Recursos intelectuales	
				Recursos físicos	
				Recursos emocionales	
Frustración	Realizar tareas inadecuadas				
	Incumplimiento de exigencias				
Satisfacción laboral	Es un término que se refiere a la medida en que un trabajador se siente contento y feliz con su trabajo y las	La variable puede medirse a través de cuatro dimensiones Baremos: Baja (14-33) Media (34-52) Alta (53-70)	Relación con la supervisión	Ayuda en el trabajo	Ordinal
				Control sobre el trabajo realizado	
			Espacio físico laboral	Percepción del ambiente	
			Realización profesional	Satisfacción y cumplimiento de metas	

	condiciones en las que lo realiza.		Capacidad de enfrentar desafíos	
		Oportunidades para formación y toma de decisiones	Crecimiento personal	
			Desarrollo profesional	

Técnica e instrumentos de recolección de datos

En la técnica de la encuesta, la recogida de datos se llevará a cabo empleando un conjunto de preguntas o reactivos cuya finalidad es adquirir datos objetivos de una muestra específica. Este método también se conoce como survey, y cuando el cuestionario se difunde a toda la población, se denomina censo (Sánchez et al., 2018). Para el caso particular se usarán dos cuestionarios para la evaluación de las dos variables que se abordarán.

El cuestionario para la carga laboral tiene 24 ítems, que tienen por función la medición de 6 dimensiones y 12 indicadores. Las posibles respuestas de los profesionales de enfermería se valorizaron desde el 1 al 5, con significados de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, será indiferente si el encuestado marca tres, estará de acuerdo si marca el número cuatro, y finalmente, estará totalmente de acuerdo con el número cinco. El cuestionario de la variable de satisfacción laboral cuenta con 14 ítems, un total de 4 dimensiones, las cuales contaron con 7 indicadores. En cuanto a sus opciones de respuestas, el personal de enfermería podrá marcar en el mismo rango de valores que el cuestionario anterior y con los mismos significados por cada valor.

La eficacia de un método o técnica viene indicada por la precisión con que mide lo que se supone que debe medir, a esto se le llama validez de un instrumento. Esto se demuestra mediante el resultado de la utilización del instrumento, que muestra si realmente está midiendo lo que se pretende (Sánchez et al., 2018). La validación de los cuestionarios será demostrada mediante la opinión de expertos.

La fiabilidad de las encuestas realizadas se mide por la coherencia de los resultados que arrojan, aunque las condiciones sean comparables o idénticas. Esta evaluación debe realizarse una vez finalizada la encuesta, a diferencia de la evaluación de su exactitud (Sürücü y Maslakçı,

2020). Para evaluar la fiabilidad, se utilizará el alfa de Cronbach; cuanto más se acerque a uno, más fiable será el instrumento

Para fines de la investigación se realiza la validación y la confiabilidad de los instrumentos, para la validación se ha realizado por 5 jueces expertos en el tema y metodología de investigación, se aplica la formula estadística de V de Aiken, teniendo un valor de 0.99 para el cuestionario de carga laboral y 0.98 para el cuestionario de satisfacción laboral, lo que nos indica que el nivel de concordancia de parte de los jueces es alto; para la confiabilidad se aplicó los instrumentos a una muestra piloto, y se usa como estadístico el Alfa de Cronbach, teniendo como resultado de 0.972 para la variable carga laboral y 0.943 para la variable satisfacción laboral, lo cual nos muestra que los instrumentos son confiables estadísticamente.

Proceso de recolección de datos

Los cuestionarios fueron requeridos para medir las variables con sus respectivas dimensiones, para ello se necesitó definir cada una de ellas mediante una profunda revisión de fuentes tales como artículos, informes y libros. Debido a que los cuestionarios ya se han generado, se buscará la evaluación de validez de un grupo de expertos, de manera que se pueda proceder a solicitar el permiso a la gerencia del Hospital Tarapoto II-2 para iniciar con la entrega de los cuestionarios a 162 profesionales de enfermería que laboren en el lugar. A ellos se les explicará el propósito del cuestionario y se preguntará por su predisposición en respeto de su autonomía.

Procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron recogidos con el apoyo de los cuestionarios que previamente, se hayan validado, luego de administrados, serán llevados para su ordenamiento a Excel, donde se pueden formar tablas y gráficos con base en ellas con el objeto de diagnosticar la manera en que se

encuentran las variables. Después de lo anterior, se realizará la transferencia de la matriz de datos al programa Spss, donde se podrá comprobar si esta información tiene la forma de una distribución normal a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov. El paso mencionado permitirá conocer si se requerirá de una prueba de correlación de Pearson o Spearman para dar respuesta a las preguntas del estudio.

Consideraciones éticas

En toda investigación, existen tres principios básicos que deben ser respetados: el principio de respeto, el principio de justicia y el principio de beneficencia. A partir de ellos, se deduce que los participantes deben tener el derecho de decidir si desean o no formar parte del estudio y deben estar debidamente informados sobre los riesgos y beneficios del mismo. Además, no debe haber discriminación alguna hacia ningún participante, y la selección de los mismos debe ser justa (Favaretto et al., 2020); es así que, se garantizará el cumplimiento de estos principios en esta investigación, lo que implica el respeto absoluto a la decisión de cada persona de participar o no en el estudio, además de brindarles información detallada sobre el proceso. Se justifica que los beneficios de obtener los resultados son mayores que los riesgos, ya que la comunidad en cuestión conocerá su diagnóstico sobre el sector artesanal. Asimismo, se ha citado a todos los autores revisados en el documento, siguiendo las normas APA 7, para reconocer adecuadamente su trabajo, sin que esto afecte su contenido.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma de ejecución

Actividad	Mes1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes6	Mes7	Mes8
Aprobación del título del proyecto		■						
Análisis de la realidad problemática del proyecto		■						
Redacción del marco teórico y metodología del proyecto			■					
Aprobación del proyecto			■					
Evaluación por jurados del Test				■				
Procesamiento de datos				■				
Redacción del informe de tesis					■			
Aplicación del Test					■			
Procesamiento de datos						■		
Elaboración de resultados						■		
Discusión de resultados							■	
Conclusiones y recomendaciones								■
Sustentación de tesis								■

Presupuesto

Tabla 5

Presupuesto para los bienes y servicios

Partida	Descripción	Precio unitario	Cantidad	Valor total S/
2.3 Bienes				
2.3.1	Laptop	S/ 1,500.00	1	S/ 1,500.00
2.3.1	Impresora	S/ 400.00	1	S/ 400.00
2.3.1	Grabadora digital	S/ 40.00	1	S/ 40.00
	Sub Total			S/ 1,940.00
2.3.22 Servicios				
2.3.22.23	Internet	S/ 50	3	S/ 150.50
2.3.21.21	Transporte	S/ 5.00	30	S/ 150.00
2.3.27.11.6	Fotocopias	S/ 0.10	384	S/ 38.40
2.3.22.11	Servicio de Energía	S/ 55.00	3	S/ 165.00
2.3.22.21	Teléfono	S/ 145	1	S/ 145.0
2.3.27.32	Servicio de Estadística	S/ 1,000.00	1	S/ 1,000.00
	Servicios diversos de aplicación de encuesta	S/ 40.00	2	S/ 80.00
2.3.27.11.6	Anillado	S/ 3.00	10	S/ 30.00

2.3.27.11.6	Impresión	S/ 0.20	200	S/ 40.00
2.3.15.99	Otros gastos			S/ 100.00
	Sub Total			S/ 1,898.90
TOTAL				S/ 3,838.90

a) Equipamiento

Tabla 6

Presupuesto en equipamiento

Partida	Descripción	Precio unitario	Cantidad	Valor total S/
2.3.15	Materiales y útiles			
2.3.15.12	Papel Boom A4	S/ 40.00	2	S/ 80.00
2.3.15.12	Lapiceros	S/ 1.00	25	S/ 25.00
2.3.15.12	Lápices	S/ 1.00	25	S/ 25.00
2.3.15.12	Borrador	S/ 0.50	15	S/ 7.50
2.3.15.12	Corrector	S/ 2.50	6	S/ 15.00
2.3.15.12	Engrapador	S/ 4.50	3	S/ 13.50
2.3.15.12	Perforador	S/ 5.00	3	S/ 15.00
2.3.15.12	USB	S/ 32.00	2	S/ 64.00
2.3.15.12	Folder Manila	S/ 1.50	3	S/ 4.50
2.3.15.12	Resaltador	S/ 3.00	6	S/ 18.00
	Sub Total			S/ 273.50

Referencias

- Acosta, M., Castro, D., & Bravo, D. (2022). Carga laboral en personal de salud asistencial y administrativo en una institución de II nivel en Colombia. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 24, 1-9. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie24.clps>
- Agudelo, M., Berbes, D., & Salazar, Á. (2022). Construcción de una escala para la valoración de necesidades de cuidado de enfermería en personas dependientes. *Aquichan*, 22(3). <https://doi.org/10.5294/aqui.2022.22.3.5>
- Ahmad, M., & Raja, R. (2021). Employee Job Satisfaction and Business Performance: The Mediating Role of Organizational Commitment. *Vision*, 25(2), 168-179. <https://doi.org/10.1177/0972262920985949>
- Aparicio, M. (2018). Satisfaction, Resilience and Achievement. Towards a Change in Priorities Within the Framework of New Sociocultural and Educational Paradigms. *European Journal of Social Science Education and Research*, 5(2), 116-127. <https://doi.org/10.26417/ejser.v5i2.p116-127>
- Araya, M., & Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2), 1-13. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157
- Asamani, J., Christmals, C., & Reitsma, G. (2021). Health Service Activity Standards and Standard Workloads for Primary Healthcare in Ghana: A Cross-Sectional Survey of Health Professionals. *Healthcare*, 9(3), 332. <https://doi.org/10.3390%2Fhealthcare9030332>

- Avella, P., & Naranjo, H. (2021). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio*. [Programa de Psicología, Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/388d4c3e-a891-40c7-8600-46018279b051/content>
- Ayalew, F., Kibwana, S., Shawula, S., Misganaw, E., Abosse, Z., Van Roosmalen, J., . . . Mariam, D. W. (2019). Understanding job satisfaction and motivation among nurses in public health facilities of Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Nursing, 18*(46), 1-13. <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0373-8>
- Bagherifard, F., Daneshmandi, H., Ziaei, M., Ghaem, H., Khoshbakht, R., Jaber, O., & Choobineh, A. (2022). Comparison of physical workload and physical work capacity among municipality cleaners in Shiraz to determine number of workers needed to counterbalance physical workload. *BMC Sports Science, Medicine and Rehabilitation, 14*, 85. <https://doi.org/10.1186/s13102-022-00476-4>
- Beena, K. K., & Sony, M. (2022). Student workload assessment for online learning: An empirical analysis during Covid-19. *Cogent Engineering, 9*(1), 1-18.
<https://doi.org/10.1080/23311916.2021.2010509>
- Bennet, R., & Fowler, G. (2022). Out-of-hours task allocation: implications for foundation training and practice. *Future Healthcare Journal, 9*(3), 1-6.
<https://doi.org/10.7861/fhj.2022-0040>
- Blanco, F., León, E., & Acosta, A. (2020). Toma de Decisiones Estratégicas en Entornos Inciertos. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa, 30*, 79–96. <https://doi.org/https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3845>

- Blazin, L. J., Terao, M. A., Spraker, H., Baker, J. N., McLaughlin, V., Mandrell, B. N., . . .
Burlison, J. (2021). Never Enough Time: Mixed Methods Study Identifies Drivers of
Temporal Demand That Contribute to Burnout Among Physicians Who Care for
Pediatric Hematology-Oncology Patients. *JCO Oncology Practice*, 17(7), 958-971.
<http://ascopubs.org/doi/full/10.1200/OP.20.00754>
- Bores, D., Marín, A., & Polo, B. (2020). La influencia del espacio físico en el proceso de
enseñanza-aprendizaje de la Educación Física. *Revista De Estilos De Aprendizaje*,
13(25). <https://doi.org/https://doi.org/10.55777/rea.v13i25.1490>
- Budie, B., Appel-Meulenbroek, R., Kemperman, A., & Weijts-Perree, M. (2019). Employee
satisfaction with the physical work environment: The importance of a need based
approach. *International Journal of Strategic Property Management*, 23(1), 36-49.
<https://doi.org/10.3846/ijspm.2019.6372>
- Buruck, G., Pfarr, A., Penz, M., Wekenborg, M., Rothe, N., & Walther, A. (2020). The
Influence of Workload and Work Flexibility on Work-Life Conflict and the Role of
Emotional Exhaustion. *Behavioral Sciences*, 10(11), 174.
<https://doi.org/10.3390/bs10110174>
- Calderón, F. (2018). *Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del
hospital Referencial de Ferreñafe, 2018*. [Tesis de Bachiller, Universidad Señor de
Sipán].
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5623/Calder%C3%B3n%
20Carrasco%2C%20Fiorela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5623/Calder%C3%B3n%20Carrasco%2C%20Fiorela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Campos, G., Nolberto, V., & Coras, D. (2018). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Rev enferm Herediana*, *11*(1), 11-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>
- Cao, H., Song, Y., Wu, Y., Du, Y., He, X., Chen, Y., . . . Yang, H. (2023). What is nursing professionalism? a concept analysis. *BMC nursing*, *22*(1), 1-14. <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-01161-0>
- Carranza, R., Mamani, O., Quinteros, D., & Farfán, R. (2021). Preocupación por el contagio de la COVID-19 y carga laboral como predictores del malestar psicológico durante la emergencia sanitaria en personal de salud de Perú. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, *1*-7. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2021.06.005>
- Cezar, M. R., Modernel, D., Alves, C., Cezar, J., Silveira, L., Fontella, C., & da Costa, V. (2022). Domains of physical and mental workload in health work and unpaid domestic work by gender division: A study with primary health care workers in Brazil. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(16), 1-23. <https://doi.org/10.3390/ijerph19169816>
- Challco-Dávila, L., & Robles-Flores, H. (2019). Satisfacción laboral en docentes de medicina de una universidad peruana. *Revista Peruana de Investigación en Salud*, *3*(3), 123-126. <https://doi.org/10.35839/repis.3.3.334>
- Chavadi, C., & Sirathiya, M. (2022). Mediating Role of Job Satisfaction on Turnover Intentions and Job Mismatch Among Millennial Employees in Bengaluru. *Business Perspectives and Research*, *10*(1), 79-100. <https://doi.org/10.1177/2278533721994712>

- Choi, E. M., & Bae, S. H. (2020). Nursing Performance, Compassion Fatigue, and Job Stress in Emergency Room Nurses. *Journal of muscle and joint health*, 27(1), 41-49.
<https://koreascience.kr/article/JAKO202013562119263.page>
- Clark, C. S. (2016). Watson's Human Caring Theory: Pertinent Transpersonal and Humanities Concepts for Educators. *Humanities*, 5(2), 1-12. <https://www.mdpi.com/2076-0787/5/2/21>
- Comezaguira, A., Terán, G., & Quijada, P. (2021). Carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), e3942. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v37n4/1561-2961-enf-37-04-e3942.pdf>
- Cone, D., Brice, J., Delbridge, T., & Myers, B. (2021). *Emergency Medical Services: Clinical Practice and Systems Oversight*. Wiley.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/9781119756279.fmatter1>
- Coronel, J., Arista, G., & Milla, M. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31), 52-70. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.05>
- De Sousa, M., Ledimo, O., & Martins, N. (2018). Predicting staff retention from employee motivation and job satisfaction. *Journal of Psychology in Africa*, 8(2), 136-140.
<https://doi.org/10.1080/14330237.2018.1454578>
- Duche-Pérez, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*(54), 353-363.
<http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>

- Eckhaus, E. (2021). The Fourth Dimension of Happiness and Work Satisfaction. *Sciendo*, 16(2), 118-133. <https://doi.org/10.2478/mmcks-2021-0008>
- Eliyana, A., Ma'rif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144-150. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Finco, S., Battini, D., Delorme, X., Persona, A., & Sgarbossa, F. (2020). Workers' rest allowance and smoothing of the workload in assembly lines. *International Journal of Production Research*, 58(4), 1255-1270. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1616847>
- Fishbein, D., Nambiar, S., McKenzie, K., Mayorga, M., Miller, K., Tran, K., . . . Capan, M. (2020). Objective measures of workload in healthcare: a narrative review. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 33(1), 1-17. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-12-2018-0288>
- Fletcher, E., Burns, A., Wiering, B., Lavu, D., Shephard, E., Hamilton, W., . . . Abel, G. (2023). Workload and workflow implications associated with the use of electronic clinical decision support tools used by health professionals in general practice: a scoping review. *BMC Primary Care*, 24, 23. <https://doi.org/10.1186/s12875-023-01973-2>
- García, K., & Leandres, S. (2018). *Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - ESSALUD, Arequipa - 2017*. [Tesis de bachiller, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5332/ENgaorkh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gazi, A., Islam, A., Sobhani, F., & Dhar, B. (2022). Does Job Satisfaction Differ at Different Levels of Employees? Measurement of Job Satisfaction among the Levels of Sugar Industrial Employees. *Sustainability*, *14*(6), 3564. <https://doi.org/10.3390/su14063564>
- Gutiérrez, Z., & Gallard, I. (2019). El Cuidado Humano y el aporte de las Teorías de Enfermería a la Práctica Enfermera. *Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad"*, *4*(2), 127-135.
- Hassanie, S., Olugbade, O., Karadas, G., & Altun, Ö. (2022). The Impact of Workload on Workers' Traumatic Stress and Mental Health Mediated by Career Adaptability during COVID-19. *Sustainability*, *14*(19), 12010. <https://doi.org/10.3390/su141912010>
- Hernández, M., Elgier, A., Gago, L., & Mustaca, A. (2021). Frustración, temperamento y vulnerabilidad social en bebés: estudio comparativo. *Liberabit*, *27*(1). <https://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2021.v27n1.06>
- Idrus, N., Hashim, N., Rahman, N., & Pisal, N. (2022). The Impact of Employees' Motivation Factors toward Job Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *12*(3), 660-672. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v12-i3/13006>
- Inzlicht, M., Shenhav, A., & Olivola, C. Y. (2018). The Effort Paradox: Effort Is Both Costly and Valued. *Trends in cognitive sciences*, *22*(4), 337-349. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2018.01.007>
- Javanmardnejad, S., Bandari, R., Heravi, M., Rejeh, N., Sharif Nia, H., & Montazeri, A. (2021). Happiness, quality of working life, and job satisfaction among nurses working

- in emergency departments in Iran. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19(1), 1-8.
<https://hqlo.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12955-021-01755-3>
- Jung, M., Lim, S., & Chi, S. (2020). Impact of Work Environment and Occupational Stress on Safety Behavior of Individual Construction Workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(22), 8304.
<https://doi.org/10.3390%2Fijerph17228304>
- Khaksari, K., Condy, E., Millerhagen, J., Anderson, A., Dashtestani, H., & Gandjbakhche, A. (2019). Effects of Performance and Task Duration on Mental Workload during Working Memory Task. *Photonics*, 6(3), 94.
<https://doi.org/10.3390/photonics6030094>
- Kim, S., & Choi, S. (2018). The Effects of Job Mismatch on Pay, Job Satisfaction, and Performance. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 4(4), 49. <https://doi.org/10.3390/joitmc4040049>
- Lehtonen, E. E., Nokelainen, P., Rintala, H., & Puhakka, I. (2022). Thriving or surviving at work: how workplace learning opportunities and subjective career success are connected with job satisfaction and turnover intention? *Journal of Workplace Learning*, 34(1), 88-109. <https://doi.org/10.1108/JWL-12-2020-0184>
- Liang, M., Xin, Z., Yan, D., & Jianxiang, F. (2021). How to improve employee satisfaction and efficiency through different enterprise social media use. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(3), 922-947. <https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2019-0321>
- Lopez, C., & Moreno, E. (2019). *Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD, 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Norbert Wiener].

- <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/3222/TESIS%20Lopez%20Charly%20-%20Moreno%20Ericson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lowndes, B., Forsyth, K., Blocker, R., Dean, P., Truty, M., Heller, S., . . . Nelson, H. (2020). NASA-TLX Assessment of Surgeon Workload Variation Across Specialties. *Annals of Surgery, 271*(4), 686-692. <https://doi.org/10.1097/SLA.0000000000003058>
- Manjarres, J., Narvaez, P., Gasser, K., Percybrooks, W., & Pardo, M. (2020). Physical Workload Tracking Using Human Activity Recognition with Wearable Devices. *Sensors, 20*(1), 39. <https://doi.org/10.3390/s20010039>
- Martela, F., & Pessi, A. B. (2018). Significant work is about self-realization and broader purpose: defining the key dimensions of meaning work. *Frontiers in Psychology, 9*(363), 1-15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00363>
- Martínez, M., & González, J. (2022). Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud*(38), 1-9.
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/445/4453347006/>
- Mehmeti, I., & Telaku, M. (2020). Relation of the Perception of Work Environment with Job Satisfaction: The Case of Teachers in High Schools in the Municipality of Prishtina. *Thesis, 9*(1), 3-33. <https://hrcak.srce.hr/file/348870>
- Mesfin, D., Woldie, M., Adamu, A., & Bekele, F. (2020). Perceived organizational culture and its relationship with job satisfaction in primary hospitals of Jimma zone and Jimma town administration, correlational study. *BMC Health Services Research, 20*, 438. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05319-x>

- Millones, M. (2022). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Revista Científica*, 1(3), 39-50.
<https://doi.org/https://doi.org/10.53673/rc.v1i4.21>
- Minaya, M., Requena, G., Mamani-Benito, O., Apaza, E., & Landa-Barzola, M. (2022). Adaptación y carga laboral como predictores de la autoeficacia profesional durante la Pandemia COVID-19 en docentes universitarios peruanos. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 20(1), 27-42.
<https://doi.org/10.25115/ejrep.v20i56.4917>
- Mirosław, A., Derbis, R., & Walczak, R. (2021). Workload, job satisfaction and occupational stress in Polish midwives before and during the COVID-19 pandemic. *Medycyna Pracy*, 72(6), 623-632. <https://doi.org/10.13075/mp.5893.01149>
- Mohammadian, M., Parsaei, H., Mokarami, H., & Kazemi, R. (2022). Cognitive demands and mental workload: A field study of the mining control room operators. *Heliyon*, 8(2), e08860. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e08860>
- Montano, D., & Peter, R. (2021). The Causal Structure of the Effort-Reward Imbalance Model and Absenteeism in a Cohort Study of German Employees. *Occupational Health Science*, 5, 473-492. <https://doi.org/10.1007/s41542-021-00097-2>
- Moriano, J., Molero, F., Laguía, A., Mikulincer, M., & Shaver, P. (2021). Security Providing Leadership: A Job Resource to Prevent Employees' Burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(23), 12551.
<https://doi.org/10.3390%2Fijerph182312551>

- Naranjo, Y. (2019). Modelos metaparadigmáticos de Dorothea Elizabeth Orem. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(6), 814-825.
<https://www.redalyc.org/journal/2111/211166534013/html/>
- Navajas, V., Ariza, A., & Hernández, F. (2020). Analyzing the Job Demands-Control-Support Model in Work-Life Balance: A Study among Nurses in the European Context. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8), 2847.
<https://doi.org/10.3390/ijerph17082847>
- Nayagi, D., Sivasankari, G., Ravi, V., Venugopal, K., & Sankar, S. (2022). Fault tolerance aware workload resource management technique for real-time workload in heterogeneous computing environment. *Transactions on Emerging Telecommunications Technologies*, 34(3), e4703. <https://doi.org/10.1002/ett.4703>
- Padmanabhan, S. (2021). The impact of locus of control on workplace stress and job satisfaction: A pilot study on private-sector employees. *Current Research in Behavioral Sciences*, 2, 100026. <https://doi.org/10.1016/j.crbeha.2021.100026>
- Pérez, D., Duarte, G., del Rosario, J. M., Gómez, J., Romero, M., & Sánchez, M. B. (2020). Influence of Workload on Primary Care Nurses' Health and Burnout, Patients' Safety, and Quality of Care: Integrative Review. *Healthcare*, 8(1), 1-12.
<https://www.mdpi.com/2227-9032/8/1/12>
- Ramírez, J., Plaza, M., & Hernández, H. (2020). El trabajo bajo presión: incidencia sobre las exigencias emocionales en los conductores de buses en la ciudad de Montería (Colombia). *Revista Espacios*, 41(24), 224-232.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p18.pdf>

- Rantanen, J., Lyyra, P., Feldt, T., Villi, M., & Parviainen, T. (2021). Intensified Job Demands and Cognitive Stress Symptoms: The Moderator Role of Individual Characteristics. *Frontiers in Psychology, 12*, 607172. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.607172>
- Regalado, M. (2022). *Carga laboral y satisfacción laboral del profesional de enfermería de una institución privada de salud, Lima 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97714/Regalado_CME-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Rostami, F., Babaei-Pouya, A., Teimori-Boghsani, G., Jahangirimehr, A., Mehri, Z., & Feiz-Arefi, M. (2021). Mental Workload and Job Satisfaction in Healthcare Workers: The Moderating Role of Job Control. *Frontiers in Public Health, 683388*.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.683388>
- Rozman, M., & Cancer, V. (2022). Appropriately organized work and employees' concerns related to work from home during the COVID-19 pandemic: the case in Slovenia. *Employee Relations, 44*(7), 63-80. <https://doi.org/10.1108/ER-09-2021-0402>
- Salsabilla, A., Setiawan, M., & Jiwa, H. (2022). The effect of workload and job stress on job satisfaction mediated by work motivation. *International Journal of Research in Business and Social Science, 11*(9), 97-106. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i9.2209>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santos, S., Coelho, A., dos Santos, A., de Andrade, A., Pimentel, G., & Flôres, S. (2022). Routine of the unpredictable: workloads and health of urgent and emergency nursing

- workers. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 43. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2022.20210007>
- Sari, A., & Rahyuda, A. (2019). The Effect of Work Loads on Job Satisfaction Mediated By Job Stress. *International Journal of Economics and Management Studies*, 6(8), 174-181. <https://doi.org/10.14445/23939125/IJEMS-V6I8P119>
- Sato, A., & Costa, A. (2022). Conserving workforce while temporarily rebalancing assembly lines under demand disruption. *International Journal of Production Research*, 60, 6616-6636. <https://doi.org/10.1080/00207543.2021.1998694>
- Schanz, L., Oehen, B., Benoit, M., Bernes, G., Magne, M., Martin, G., & Winckler, C. (2023). High work satisfaction despite high workload among European organic mixed livestock farmers: a mixed-method approach. *Agronomy for Sustainable Development*, 4. <https://doi.org/10.1007/s13593-022-00852-x>
- Shobe, K. (2018). Productivity Driven by Job Satisfaction, Physical Work Environment, Management Support and Job Autonomy. *Business and Economics Journal*, 9(2), 1-9. <https://www.hilarispublisher.com/open-access/productivity-driven-by-job-satisfaction-physical-work-environmentmanagement-support-and-job-autonomy-2151-6219-1000351.pdf>
- Sironi, E. (2019). Job satisfaction as a determinant of employees' optimal well-being in an instrumental variable approach. *Quality & Quantity*, 53, 1721-1742. <https://doi.org/10.1007/s11135-019-00835-3>
- Skovlund, S., Bláfoss, R., Sundstrup, E., & Andersen, L. (2020). Association between physical work demands and work ability in workers with musculoskeletal pain: cross-

- sectional study. *BMC Musculoskeletal Disorders*, 21, 166.
<https://doi.org/10.1186/s12891-020-03191-8>
- Spagnoli, P., Haynes, N., Kovalchuk, L., Clark, M., Buono, C., & Balducci, C. (2020). Workload, Workaholism, and Job Performance: Uncovering Their Complex Relationship. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 6536. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186536>
- Sürücü, L., & Maslakçı, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *BMIJ*, 8(3), 2694-2726. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>
- Topino, E., Svicher, A., Di Fabio, A., & Gori, A. (2022). Satisfaction with life in workers: A chained mediation model investigating the roles of resilience, career adaptability, self-efficacy, and years of education. *Frontiers in Psychology*, 13, 1011093.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1011093>
- Van der Voordt, T., & Jensen, P. (2023). The impact of healthy workplaces on employee satisfaction, productivity and costs. *Journal of Corporate Real Estate*, 25(1), 29-49.
<https://doi.org/10.1108/JCRE-03-2021-0012>
- Victoria, M., Astoul, C., Cingolani, P., Galli, M., Kitashima, N., & Rocca, M. (2022). Condiciones laborales y sus consecuencias en la satisfacción laboral en un hospital de emergencia. *Horizonte de Enfermería*, 33(1), 34-48.
<http://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/44363/39743>
- Wei, W., Fu, X., Zhong, S., & Ge, H. (2023). Driver's mental workload classification using physiological, traffic flow and environmental factors. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 94, 151-169.
<https://doi.org/10.1016/j.trf.2023.02.004>

- Wise, R., Alsan, B., & Taleb, E. (2022). Career Satisfaction and Adult Attachment Style Among Working Adults: Evidence from Turkey. *Trends in Psychology, 30*, 763-787. <https://doi.org/10.1007/s43076-022-00152-z>
- Yanbei, R. D. (2023). Does perceived organization support moderates the relationships between work frustration and burnout among intensive care unit nurses? A cross-sectional survey. *BMC nursing, 22*(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01180-5>
- Yi, S., Gong, Q., Dong, F., & Wang, H. (2020). The Effect of Planned Breaks on Worker Productivity and the Moderate Role of Workload in a Manufacturing Environment. *Asian Economic and Financial Review, 10*(12), 1366-1383. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2020.1012.1366.1383>
- Yu, D., Yang, K., Zhao, X., Liu, Y., Wang, S., D'Agostino, M., & Russo, G. (2022). Psychological contract breach and job performance of new generation of employees: Considering the mediating effect of job burnout and the moderating effect of past breach experience. *Frontiers in Psychology, 13*, 985604. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.985604>
- Yu, Y., Xu, S. T., & Li, G. (2023). Abusive supervision and emotional labour on a daily basis: The role of employee mindfulness. *Tourism Management, 96*, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104719>
- Zhang, M., Zhang, P., Liu, Y., Wang, H., Hu, K., & Du, M. (2021). Influence of perceived stress and workload on work engagement in front-line nurses during COVID-19 pandemic. *Journal of Clinical Nursing, 30*(11-12), 1584-1595. <https://doi.org/10.1111/jocn.15707>

Zhuang, Z., & Yu, V. (2021). Analyzing the effects of the new labor law on outpatient nurse scheduling with law-fitting modeling and case studies. *Expert Systems with Applications*, 180, 115103. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2021.115103>

Apéndice

Apéndice A. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la carga laboral.

Buen día estimado(a) participante, me es muy grato tener una comunicación con usted con la finalidad de expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que estoy realizando una investigación con el propósito de medir la carga laboral en el centro donde labora. Por ello le solicito que responda cada ítem presentado basándose en su propia perspectiva y objetividad.

Es importante mencionar que la presente investigación será de y tiene una finalidad netamente educativa.

Instrucciones:

Por favor marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

1: Totalmente en desacuerdo

2: Desacuerdo

3: Indiferente

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

	Nº	Variable: Carga laboral	Escala				
D e m a n d a m e n t a l	Indicador 1: Memoria		1	2	3	4	5
	1	La fatiga y la falta de sueño han afectado de manera negativa la capacidad de memoria que tiene.					
	2	La falta de capacidad de memoria ha llevado a errores médicos en situaciones de emergencia.					
	Indicador 2: Concentración		1	2	3	4	5
	3	La capacidad de concentración es esencial para la atención de enfermería en situaciones de emergencia.					
	4	La concentración se ha visto comprometida debido al estrés en situaciones de emergencia.					
D e m a n d a f í s i c a	Indicador 1: Esfuerzo físico		1	2	3	4	5
	5	Los profesionales de enfermería toman medidas para cuidar su salud física, como hacer ejercicio regularmente y llevar una dieta saludable, para mantener una buena capacidad física en situaciones de emergencia.					
	6	La organización y planificación han permitido reducir el esfuerzo físico en el trabajo de los profesionales de enfermería en situaciones de emergencia.					
D e m a n d a t e m p o r a l	Indicador 1: Tiempo requerido		1	2	3	4	5
	7	La formación y el entrenamiento adecuado mejoran nuestra capacidad para manejar situaciones de emergencia en un tiempo más corto.					
	8	Los protocolos y procedimientos estandarizados permiten mejorar el tiempo de respuesta en casos de emergencia.					
	Indicador 2: Tiempo disponible		1	2	3	4	5
	9	El tiempo que se emplea en el servicio de emergencia para evaluar, tratar y gestionar una demanda de atención médica urgente o emergente es el adecuado.					
	10	El tiempo que se emplea en el servicio depende de la complejidad de la emergencia.					
	Indicador 1: Presión por cumplimiento		1	2	3	4	5

R e n d i m i e n t o	11	La presión por el cumplimiento ha generado incrementos en la probabilidad de cometer errores en el trabajo.					
	12	Sería beneficioso para el servicio de emergencia tener un enfoque más centrado en la calidad de la atención y el bienestar de los pacientes y los profesionales de enfermería, en lugar de enfocarse únicamente en el cumplimiento de objetivos y metas de rendimiento.					
	Indicador 2: Estándares que demanda la tarea		1	2	3	4	5
	13	Los estándares que demanda la tarea son claros y comprensibles					
	14	Los estándares que demanda la tarea son alcanzables y realistas					
E s f u e r z o	Indicador 1: Recursos intelectuales		1	2	3	4	5
	15	Los recursos intelectuales a disposición permitieron brindar una atención de calidad a los pacientes en el servicio de emergencia					
	16	La mayoría del personal de enfermería de emergencias tienen una formación académica sólida en enfermería y una capacitación especializada en atención de emergencias.					
	Indicador 2: Recursos físicos		1	2	3	4	5
	17	Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son adecuadas para brindar atención médica de calidad.					
	18	El espacio disponible en el servicio de emergencia es suficiente para acomodar a todos los pacientes y el personal de manera segura					
	Indicador 3: Recursos emocionales		1	2	3	4	5
19	El servicio de emergencia cuenta con un sistema de apoyo emocional adecuado para los pacientes y el personal						
20	La comunicación entre el personal de enfermería y los pacientes en el servicio de emergencia es empática y respetuosa						
F r u s t r a c i ó n	Indicador 1: Realizar tareas inadecuadas		1	2	3	4	5
	21	El personal de enfermería tiene la capacidad de comunicar claramente cuando no se siente cómodo o preparado para realizar una tarea específica en el servicio de emergencia					
	22	El servicio de emergencia reconoce y valora el esfuerzo y la dedicación del personal de enfermería al realizar tareas en situaciones de alta presión y estrés					
	Indicador 2: Incumplimiento de exigencias		1	2	3	4	5
23	Las exigencias del servicio de emergencia son razonables y factibles para que el personal de enfermería las cumpla						

	24	El servicio de emergencia proporciona suficiente personal y recursos para que el personal de enfermería pueda cumplir con las exigencias del servicio sin sentirse abrumado					
--	----	---	--	--	--	--	--

Cuestionario para medir la satisfacción laboral

Buen día estimado(a) participante, me es muy grato tener una comunicación con usted con la finalidad de expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que estoy realizando una investigación con el propósito de medir la carga laboral en el centro donde labora. Por ello le solicito que responda cada ítem presentado basándose en su propia perspectiva y objetividad.

Es importante mencionar que la presente investigación será de y tiene una finalidad netamente educativa.

Instrucciones:

Por favor marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

1: Totalmente en desacuerdo

2: Desacuerdo

3: Indiferente

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

	Nº	Variable: Satisfacción laboral	Escala				
Relación con la supervisión		Indicador 1: Ayuda en el trabajo	1	2	3	4	5
	1	La supervisión proporciona orientación y retroalimentación útil para ayudar al personal de enfermería a mejorar su desempeño en el servicio de emergencia.					
	2	Siente que tiene acceso a la supervisión y el apoyo necesarios para abordar situaciones difíciles o estresantes en el servicio de emergencia.					
		Indicador 2: Control sobre el trabajo realizado	1	2	3	4	5

	3	Tiene un grado significativo de control sobre la forma en que realiza su trabajo en el servicio de emergencia.					
	4	Siente que tiene la capacidad de influir en las decisiones y políticas que afectan su trabajo en el servicio de emergencia.					
Espacio físico laboral	Indicador 1: Percepción del ambiente		1	2	3	4	5
	5	El ambiente de trabajo en el servicio de emergencia es seguro para el personal de enfermería.					
	6	El ambiente de trabajo en el servicio de emergencia está diseñado para facilitar la comunicación efectiva entre el personal de enfermería y otros miembros del equipo médico.					
Realización profesional	Indicador 1: Satisfacción y cumplimiento de metas		1	2	3	4	5
	7	El servicio de emergencia celebra los logros alcanzados y reconoce los esfuerzos del personal de enfermería para lograr las metas establecida.					
	8	Siente que mi trabajo en el servicio de emergencia contribuye al logro de las metas de la organización.					
	Indicador 2: Capacidad de enfrentar desafíos		1	2	3	4	5
	9	Se siente capaz de manejar situaciones imprevistas y de alta presión en el servicio de emergencia.					
	10	Su capacidad para enfrentar desafíos en el servicio de emergencia ha mejorado a lo largo del tiempo gracias a la experiencia y aprendizaje adquiridos					
Oportunidades para formación y toma de decisiones	Indicador 1: Crecimiento personal		1	2	3	4	5
	11	El servicio de emergencia ofrece oportunidades de capacitación y formación que me ayudan a crecer profesionalmente.					
	12	El servicio de emergencia ofrece retroalimentación constructiva y oportunidades para mejorar mi desempeño y habilidades.					
	Indicador 2: Desarrollo profesional		1	2	3	4	5
	13	En el servicio de emergencia brinda un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo profesional					
	14	En el servicio de emergencia brinda retroalimentación constructiva y oportunidades para mejorar mi desempeño					

Apéndice B. Validez de los instrumentos

Instrumento: carga laboral

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.98	0.77	1.00	0.99	0.78	1.00	1.00	0.79	1.00
D2	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	0.98	0.77	1.00
D3	0.99	0.78	1.00	0.99	0.78	1.00	1.00	0.80	1.00
D4	0.99	0.78	1.00	0.99	0.78	1.00	1.00	0.80	1.00
D5	0.99	0.78	1.00	1.00	0.80	1.00	0.99	0.77	1.00
D6	1.00	0.79	1.00	0.99	0.78	1.00	0.99	0.79	1.00
Instrumento por Criterio	0.98	0.77	1.00	0.99	0.79	1.00	0.98	0.77	1.00
Instrumento Global	0.99	0.77	1.00						

Instrumento: satisfacción laboral

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.97	0.75	1.00	0.97	0.75	1.00	1.00	0.80	1.00
D2	0.99	0.78	1.00	0.97	0.75	1.00	1.00	0.80	1.00
D3	0.93	0.70	0.99	1.00	0.80	1.00	0.80	0.55	0.93
D4	0.98	0.77	1.00	0.95	0.72	0.99	0.95	0.72	0.99
Instrumento por Criterio	0.98	0.76	1.00	0.97	0.75	1.00	0.99	0.77	1.00
Instrumento Global	0.98	0.762	0.998						

Apéndice C. Confiabilidad de los instrumentos (Incluir matriz de datos)

Variable: Carga laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	24

Variable: Satisfacción laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	14

Apéndice D. Consentimiento informado

Universidad Peruana Unión
Escuela de Posgrado
UPG de Ciencias de la Salud

Consentimiento Informado

Propósito y procedimientos

Se me ha comunicado que el título del trabajo académico es “Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto, 2024”, el objetivo de este estudio es Determinar la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto, 2024.

Este trabajo académico está siendo realizado por la Lic. Cristian García Pinedo y la Lic. Mabel Grey Abanto Arévalo, bajo la asesoría del Mg. Monica Elisa Meneses La Riva. La información otorgada a través de la encuesta será de carácter confidencial y se utilizarán sólo para fines del estudio.

Riesgos del estudio

Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico, químico, biológico y psicológico; asociado con este trabajo académico. Pero como se obtendrá alguna información personal, está la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta por la información otorgada. Sin embargo, se tomarán precauciones como la identificación por números para minimizar dicha posibilidad.

Beneficios del estudio

No hay compensación monetaria por la participación en este estudio. Participación voluntaria. Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto. Habiendo leído detenidamente el consentimiento y he escuchado las explicaciones orales del investigador, firmo voluntariamente el presente documento.

Nombre y apellido: _____

DNI: _____ Fecha: _____

Firma

Apéndice E. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

“Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto, 2024”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto,2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Cuál es la asociación entre la carga laboral y la relación con la supervisión en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto,2024?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y el espacio físico laboral en profesionales de enfermería del servicio</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto,2043?</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Hallar la asociación entre la carga laboral y la relación con la supervisión en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto,2024</p> <p>OE2: Hallar la relación entre la carga laboral y el espacio físico laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto,2024</p>	<p>Hipótesis general: La carga laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto,2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: Existe asociación significativa entre la carga laboral y la relación con la supervisión en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto,2024</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre la carga laboral y el espacio físico laboral en profesionales de</p>	Carga laboral	Demanda mental	Memoria Concentración	<p>Tipo: Básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Población: 645 profesionales de enfermería</p> <p>Muestra: 162 profesionales de enfermería (no probabilístico).</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
				Demanda física	Esfuerzo físico	
				Demanda temporal	Tiempo requerido	
					Tiempo disponible	
				Rendimiento	Presión por cumplimiento	
					Estándares que demanda la tarea	
				Esfuerzo	Recursos intelectuales	
					Recursos físicos	
					Recursos emocionales	
				Frustración	Realizar tareas inadecuadas	
Incumplimiento de exigencias						
Satisfacción laboral	Ayuda en el trabajo					
	Control sobre el trabajo realizado					

<p>de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto,2024?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la realización profesional en enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto,2024?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y las oportunidades para formación y toma de decisiones en enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto,2024?</p>	<p>OE3: Hallar la relación entre la carga laboral y la realización profesional en enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto,2024</p> <p>OE4: Hallar la relación entre la carga laboral y las oportunidades para formación y toma de decisiones en enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto,2024.</p>	<p>enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto.</p> <p>HE3: Existe relación significativa entre la carga laboral y la realización profesional en enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto.</p> <p>HE4: Existe relación significativa entre la carga laboral y las oportunidades para formación y toma de decisiones en enfermería del servicio de emergencia del Hospital II- 2 Tarapoto.</p>		<p>Espacio físico laboral</p> <p>Realización profesional</p> <p>Oportunidades para formación y toma de decisiones</p>	<p>Percepción del ambiente</p> <p>Satisfacción y cumplimiento de metas</p> <p>Capacidad de enfrentar desafíos</p> <p>Crecimiento personal</p> <p>Desarrollo profesional</p>	<p>Método estadístico: Análisis descriptivo e inferencial</p>
---	---	--	--	---	---	--