

Carga laboral en personal de salud asistencial y administrativo en una institución de II nivel en Colombia*

Workload of Health Care and Administrative Personnel in a Level II Institution in Colombia

Carga laboral em pessoal de saúde assistencial e administrativo em uma instituição de II nível na Colômbia

María Fernanda Acosta-Romo^a
Universidad Mariana, Colombia

macosta@umariana.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0772-8021>

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie24.clps>

Recibido: 22 julio 2021

Aceptado: 13 abril 2022

Publicado: 30 junio 2022

David Andrés Castro-Bastidas
Constructores y Distribuidores, Colombia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9359-4068>

Diego Francisco Bravo-Riaño
Dispofarma SAS, Colombia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7077-6355>

Resumen:

Introducción: la carga laboral es un elemento de interés a ser evaluado en el área de la salud, debido a que puede influir en la calidad de atención en salud. **Objetivo:** determinar la carga laboral del personal de salud asistencial y administrativo en una institución de salud de II nivel en Colombia, 2019. **Método:** estudio observacional de corte transversal. Se estudió a 108 trabajadores, de los cuales 76 fueron asistenciales y 32 administrativos; se diseñó y validó un instrumento mediante ronda de expertos en investigación en salud. La carga laboral se evaluó mediante un instrumento validado y adaptado al español denominado NASA-TLX. **Resultados:** en personal asistencial predominó el sexo femenino 58,7 % y administrativo el masculino 68,8 %, el rango de edad que prevaleció fue de 28 a 34 años con 49,6 %. El 42 % del personal asistencial tenía estudios técnicos, en el personal administrativo el 43,8 % tenía título universitario. En cuanto a jornada laboral asistencial se evidenció dedicación de 48 horas en un 52 % y 83,3 % en administrativos. Tipo de vinculación: temporal asistencial 72 % y el 59,4 % de los administrativos de planta. **Evaluación de la carga laboral:** en la dimensión de exigencia mental, los dos grupos presentaron promedios mayores de 10 puntos. Se encontró diferencia estadísticamente significativa en la mediana de exigencia física para los dos grupos de estudio ($p=0,00$). **Conclusión:** los trabajadores del área asistencial y administrativa presentan carga laboral en las dimensiones de exigencia mental y exigencia física, de ahí la necesidad de mejorar la planificación de los recursos humanos dentro de las organizaciones de salud.

Palabras clave: carga de trabajo, salud laboral, personal de salud, personal administrativo.

Abstract:

Introduction: workload is an element of interest to be evaluated in the health area, because it can influence the quality of health care. **Objective:** to determine the workload of health care and administrative personnel in a second level health care institution in Colombia, 2019. **Method:** cross-sectional observational study. A total of 108 workers were studied, of which 76 were assistential and 32 administrative; an instrument was designed and validated by means of a round of experts in health research. Workload was assessed by means of a validated instrument adapted to Spanish called NASA-TLX. **Results:** 58.7% of the assistants were female and 68.8% were male; the predominant age range was 28 to 34 years with 49.6%. 42% of the assistants were female. Forty-two percent of the health care personnel had technical studies, while 43.8% of the administrative personnel had a university degree. In terms of working hours, 52% of the assistants worked 48 hours a day and 83.3% of the administrative staff worked 83.3% of the time. Type of contract: 72 % of temporary assistance and 59.4 % of administrative staff. **Evaluation of workload:** in the dimension of mental demands, both groups presented averages higher than 10 points. A statistically significant difference was found in the median physical demand for the two study groups ($p=0.00$). **Conclusion:** workers in the health care and administrative areas present workload in the dimensions of mental and physical demands, hence the need to improve human resources planning within health care organizations.

Keywords: workload, occupational health, health personnel, administrative personnel.

Notas de autor

^a Autora de correspondencia. Correo electrónico: macosta@umariana.edu.co

Resumo:

Introdução: a carga laboral é um elemento de interesse a ser avaliado na área da saúde, pois pode influenciar na qualidade da atenção em saúde. **Objetivo:** determinar a carga laboral do pessoal de saúde assistencial e administrativo em uma instituição de saúde de II nível na Colômbia, 2019. **Método:** estudo observacional de corte transversal. Foram estudados 108 trabalhadores, dos quais 76 foram assistenciais e 32 administrativos; um instrumento foi desenhado e avaliado mediante rodada de especialistas em pesquisa em saúde. A carga laboral foi avaliada mediante instrumento validado e adaptado para o espanhol denominado NASA-TLX. **Resultados:** na equipe assistencial predominou o sexo feminino 58,7 % e na administrativa o masculino 68,8 %, a faixa etária prevaiente foi de 28 a 34 anos com 49,6 %. O 42 % do pessoal assistencial tinha estudos técnicos, no pessoal administrativo o 43,8 % tinha título universitário. Em quanto à jornada laboral assistencial mostrou-se dedicação de 48 horas em um 52 % e 83,3 % em administrativos. Tipo de vínculo: temporal assistencial 72 % e o 59,4 % dos administrativos plantonistas. **Avaliação da carga de trabalho:** na dimensão de exigência mental, os dois grupos apresentaram médios maiores de 10 pontos. Encontrou-se diferença estatisticamente significativa na mediana de exigência física para os dois grupos de estudo ($p=0,00$). **Conclusão:** os trabalhadores da área assistencial e administrativa apresentam carga de trabalho nas dimensões de exigência mental e exigência física, daí a necessidade de melhorar o planejamento dos recursos humanos dentro das organizações de saúde.

Palavras-chave: carga de trabalho, saúde laboral, pessoal de saúde, pessoal administrativo.

Introducción

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en los últimos años, el mundo laboral ha experimentado cambios en el contexto socio cultural. Las exigencias y los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones han motivado la aparición de problemas de salud en las personas. Los problemas de sobrecarga laboral son generados por la carga relacionada con: las exigencias de orden, mediado por la falta de adaptación entre el trabajo que debe realizar el profesional y la capacidad de decisión que realmente tiene; la presión de tiempo; el procesamiento de la información; las exigencias contradictorias y la insuficiencia o poca disponibilidad de recursos, entre otros (1-2).

El trabajo es un componente esencial de la vida humana que logra satisfacer necesidades de tipo social y de realización personal, pero, a su vez, puede ser productor de enfermedad o conflicto. El mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales con frecuencia exceden los límites y en consecuencia, los trabajadores frecuentemente se encuentran sometidos a altas cargas laborales que pueden generar alteraciones en su estado de salud.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT) define carga de trabajo como “el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral” (3). La carga laboral incluye esfuerzo, tanto físico como mental, a los que un sujeto se somete durante un determinado periodo de tiempo. (4). El exceso de carga laboral está relacionado directamente con el rendimiento y se considera un factor de riesgo en el ámbito del trabajo.

En diferentes investigaciones se ha evidenciado una relación entre manifestaciones de estrés laboral y tipo de servicio que presta la organización, carga mental, duración de la jornada y frustración frente a la tarea (5-6). Al respecto, Rivera, Ceballos y Vélchez, afirman que el trabajo del ámbito sanitario puede tener un efecto positivo o negativo en las personas, según las características de la organización, el tipo de trabajo y del entorno (7-9). De forma particular, el personal de salud asistencial y administrativo que labora en instituciones prestadoras de servicios de salud se ve constantemente enfrentado a situaciones complejas relacionadas con la atención de los pacientes y sus familias, lo cual conlleva un impacto en la salud de los trabajadores. La carga laboral es un elemento de interés a ser evaluado en las diferentes áreas, más aún en el área de la salud, debido a que esta puede influir en la calidad de la atención y seguridad del paciente, como lo evidencian Carlesi y colaboradores en su estudio “Incidentes de seguridad del paciente y carga de trabajo de enfermería” en el que encontraron asociación entre las caídas de los pacientes con la carga de trabajo del personal de enfermería (10).

Para el presente estudio se planteó como objetivo determinar la carga laboral del personal de salud asistencial y administrativo de una institución prestadora de servicios de salud. Los resultados presentados podrían ser útiles como punto de referencia para la realización de procesos y estructuras acordes a los niveles y volúmenes de trabajo de cada Institución, de tal forma que exista un equilibrio entre el tiempo y número de actividades asignadas a cada individuo para que pueda desarrollar sus funciones con un nivel óptimo de productividad que beneficie a las organizaciones, sin perjudicar la calidad de vida de los empleados.

Materiales y métodos

Se realizó un estudio observacional descriptivo, de corte transversal, en una institución de II nivel en Colombia en 2019 para determinar la carga laboral del personal de salud asistencial y administrativo. Se tomó la totalidad de trabajadores de la institución en cuestión (censo de la población), 108 trabajadores de los cuales 76 corresponden a labores asistenciales y 32 administrativos. Se excluyó del estudio al personal asistencial y administrativo que tuviera menos de un año en la institución y que no firmara voluntariamente el consentimiento informado.

Se diseñó una encuesta cuyas preguntas se formularon con referencia a los estratificadores demográficos y sociodemográficos del Ministerio de Salud de Colombia. La entrevista se aplicó para obtener características sociodemográficas y laborales de los dos grupos de estudio, se solicitó la revisión de cuatro expertos en docencia e investigación en salud, los cuales identificaron que la formulación de algunos ítems no era clara, por lo que se les realizó un ajuste. Posteriormente, los investigadores realizaron un pilotaje en una empresa social del Estado con similares características. Se aplicaron 15 encuestas entre el personal de salud asistencial y administrativo a fin de evaluar la claridad, comprensión y pertinencia de las preguntas. Se identificó la necesidad de rediseñar dos ítems confusos para la población objeto de estudio, las cuales fueron: tipo de vinculación y tiempo laborado. Finalmente, con la versión revisada los investigadores procedieron a aplicar el instrumento al personal de salud asistencial y administrativo que laboraba en los diferentes servicios de la institución prestadora de servicios de salud de II nivel, previo consentimiento informado.

La encuesta consta de dos partes, en la primera se abordan preguntas que permiten identificar características sociodemográficas como edad, sexo, número de hijos, régimen de afiliación, estado civil, nivel de estudios, título otorgado, área en la que trabaja, años de experiencia en la institución. Para la caracterización laboral se realizaron siete preguntas, a saber: tipo de contratación, tipo de vinculación, tiempo de jornada laboral semanal, número promedio de personas que atiende por día, personal a cargo y turnos que realiza.

Para determinar la carga laboral se aplicó un instrumento validado y traducido al español, denominado *NASA-TLX* que es de aplicación libre. El método consiste en una valoración multidimensional que da una puntuación global de carga de trabajo basada en la puntuación de seis escalas, las cuales se delimitaron en las siguientes dimensiones: demanda o exigencia mental (actividad mental y perceptiva); demanda o exigencia física (grado de esfuerzo físico); demanda o exigencia temporal (sensación de presión temporal); esfuerzo (cantidad de esfuerzo físico y mental); rendimiento (grado de cumplimiento de los objetivos); nivel de frustración (sensación de presión, desánimo, inseguridad durante la realización de la tarea). De estas variables tres se refieren a las demandas impuestas a la persona (demandas mentales, físicas y temporales) y las otras tres se refieren a la interacción de la persona con la tarea (esfuerzo, frustración y rendimiento o "*performance*" (11). La puntuación está dada de 1 a 20 donde 1 indica bajos nivel de sobrecarga y 20 corresponde al mayor nivel de sobrecarga laboral percibido por el personal de salud. En esta fase el personal de salud asistencial y administrativo valoró la tarea o subárea en cada una de las dimensiones y marcó con una X en la escala cada factor, que se presenta en una línea dividida en 20 intervalos iguales.

Para la tabulación y análisis de la información se utilizó el *software* SPSS®, versión 21 (IBM Corp. Released 2012. IBM SPSS Statistics for Windows, Version 21.0. Armonk, NY: IBM Corp.), licencia amparada por la Universidad Mariana.

Se realizó la descripción de las características sociodemográficas y laborales teniendo en cuenta la naturaleza de las variables. Para las variables cualitativas se utilizaron frecuencias absolutas y relativas y para variables cuantitativas el promedio, desviación estándar, mediana y rango intercuartílico, y se probó el supuesto de normalidad con la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Para el análisis bivariado, inicialmente se realizó una prueba de independencia para establecer la relación, se ejecutó la prueba chi-cuadrado para las variables cualitativas y para las variables cuantitativas, t student a variables normales; para las variables que no se comportaron de forma normal se aplicó U de Mann Whitney, con un valor de $p < 0,05$.

La presente investigación se guió por las consideraciones éticas contempladas en la resolución 008430 de octubre 4 de 1993. Según la cual se clasificó como investigación sin riesgo (12) y se respetaron los principios éticos fundamentales contemplados en la declaración de Helsinki (13). De igual forma, se veló por la autonomía de las personas mediante el consentimiento informado. El estudio contó con la aprobación del Comité de Ética y Bioética de la Universidad, No 1-B2019.

Resultados

Caracterización sociodemográfica y laboral de la población de estudio

En el personal asistencial predominó el sexo femenino con el 58,7 % y en el personal administrativo prevaleció el sexo masculino con el 68,8 %. En lo que respecta al rango de edad el grupo más frecuente fue de 28 a 34 años, la mayoría de ambos grupos de estudio eran solteros, representados por el 50 %. En el personal asistencial la gran mayoría tenía estudios técnicos (42 %) y en los administrativos, estudios universitarios (43,8 %) (tabla 1).

TABLA 1.
Características sociodemográficas del personal de salud asistencial y administrativo que labora en una institución de II nivel en Colombia, 2019

Característica	Personal asistencial	Personal administrativo
	77 (%)	32 (%)
Sexo	Masculino	22 (68,8)
	Femenino	10 (31,3)
Edad	22-27	1 (3,1)
	28-34	15 (46,9)
	35-40	8 (25)
	41-46	2 (6,3)
	>47	6 (18,8)
Estado civil	Soltero	13 (40,6)
	Casado	7 (21,9)
	Unión libre	10 (31,3)
Nivel de estudios	Separado	2 (6,3)
	Posgrado	4 (12,5)
	Universitario	14 (43,8)
	Técnico	14 (43,8)
	Otro	0 (0)

Fuente: elaboración propia

Caracterización laboral de la población de estudio

Se encontró que la mayoría de los trabajadores administrativos (43,7 %) y asistenciales (58,7 %) presentaban una experiencia laboral de entre 1 y 3 años, en los administrativos predominó la vinculación de planta (59,4). Tanto el personal administrativo como asistencial reportaron jornadas laborales de 48 horas semanales; el personal asistencial realizaba turnos rotatorios correspondientes a jornada de la mañana, tarde y noche durante la semana laboral (84 %). La mayoría (96,9 %) de los administrativos laboraban en turnos diurnos (tabla 2).

TABLA 2.
Características laborales del personal de salud asistencial y administrativo que labora en una institución de II nivel en Colombia, 2019

Característica	Personal asistencial 77 (%)	Personal administrativo 32 (%)
Años de experiencia	Entre 4 a 6 años	13 (17,3)
	Entre 1 y 3 años	44 (58,7)
	Mayor de 7 años	18 (24)
Vinculación	Temporal	54 (72)
	Planta	21 (28)
Personal a cargo	Si	15 (20)
	No	60 (80)
Tiempo de la jornada laboral	24 horas	1 (1,3)
	36 horas	6 (8)
	42 horas	28 (37,3)
	48 horas	39 (52)
	Más	1 (1,3)
Número de personas que atiende	0 a 3	7 (9,3)
	4 a 6	2 (2,7)
	7 a 9	5 (6,7)
	Más de 10	61 (81,3)
Número de personas a cargo	0 a 3	7 (9,3)
	4 a 6	3 (4)
	6 a 9	4 (5,3)
	Más de 10	3 (4)
	No tiene personas a cargo	58 (77,3)
Tipo de turnos	Rotatorio	63 (84)
	Diurno	11 (14,7)
	Nocturno	1 (1,3)

Fuente: elaboración propia

Carga laboral del personal asistencial y administrativo

Se identificó que en la dimensión de exigencia mental existe una relación significativa con carga laboral, tanto en el personal asistencial como administrativo se obtuvieron promedios altos mayores de 10 (valor $p < 0,05$). Se encontró una diferencia significativa entre la mediana en cuanto a la exigencia física para los dos grupos de estudio (valor de $p = 0,00$), con lo cual se observa una carga laboral alta. En la pregunta ¿qué tan inseguro se sintió usted al realizar su trabajo?, se encontró una relación entre la mediana de esta variable en los dos grupos, tanto en el asistencial como en el administrativo (valor de $p = 0,00$) (tabla 3).

TABLA 3.
Carga laboral del personal de salud asistencial y administrativo que labora en una institución de II nivel en Colombia, 2019

Personal que labora en la Institución			
Variable	Asistencial	Administrativo	Valor de P
Exigencia mental (M-DE)*	12,7 (3,26)	14,4 (3,33)	0,01
Exigencia física (M-DE)*	13,6 (3,55)	11,5(3,69)	0,00
Exigencia en tiempo (M-DE)*	13,0 (3,94)	14 (3,42)	0,24
Rendimiento (M-DE)*	15,7 (3,53)	15,6 (3,59)	0,91
Esfuerzo (M-DE)*	14,5 (3,75)	15,9 (2,88)	0,06
Frustración 1. ¿Qué tan inseguro se sintió usted al realizar el trabajo? (M-DE)*	3,61 (2,67)	6,53 (4,48)	0,00
Frustración 2. ¿Qué tan desanimado se sintió usted al realizar su trabajo? (M-DE)*	3,33 (2,67)	5,88 (5,27)	0,76
Frustración 3. ¿Qué tan molesto se sintió usted en al realizar el trabajo? M-DE)*	2,92 (2,13)	5,41 (4,59)	0,64
Frustración 4. ¿Qué tan ansioso se sintió al realizar su trabajo? (M-DE)*	4,28 (3,47)	7,28 (5,15)	0,85
Frustración 5. ¿Qué tan enojado se sintió usted al realizar su trabajo? (M-DE)*	2,72 (2,32)	5,19 (5,09)	0,76

* Prueba U de Mann Whitney para variables cuantitativas no normales
Nota Media (M)- Desviación Estándar (DE)
Fuente: elaboración propia

Discusión

De los factores que forman parte de la evaluación de la carga laboral se obtuvieron valores elevados en el personal asistencial y administrativo con respecto a exigencia mental. Al respecto es importante mencionar que si la carga mental a la que se someten los trabajadores asistenciales y administrativos de instituciones prestadoras de servicios de salud a lo largo de sus jornadas laborales es alta, esto puede terminar por afectar su salud. Además, en el personal asistencial existe el riesgo de que el cansancio mental afecte a pacientes que están a su cuidado, con lo cual disminuye la calidad de la atención en salud, según un estudio realizado por Arias Barrera con enfermeros que laboraban en diferentes unidades de un hospital: la mayor carga mental se presentó en medicina interna con 68,15 puntos –carga mental grave–; seguida por las UCI con 52,76 puntos; quirúrgicas con 52,00 y urgencias con 41,6 (12). de ahí que el Ministerio de Salud y Protección Social resalte la importancia de que las áreas de salud ocupacional identifiquen en los trabajadores los principales factores de riesgo que pueden inducir a afectaciones mentales (13).

Llama la atención que en la presente investigación el personal administrativo presentó niveles más altos que el asistencial. Similares resultados se encontraron en estudio realizado por Flores y Ruiz (14), el cual reporta que el personal administrativo presentaba niveles de carga laboral altos y medios. Lo anterior puede estar relacionado con la cantidad de personas que atienden durante su jornada laboral, igualmente, desarrollan actividades que requieren cierto nivel de concentración y coordinación de ideas para liderar su área. La carga mental elevada en los trabajadores tiene influencias negativas para las organizaciones y afecta el cumplimiento de sus metas.

La variable exigencia mental se relacionó con la presencia de una posible sobrecarga laboral, tanto en el personal administrativo como asistencial. Al analizar los resultados del presente estudio se puede decir que una de las posibles causas de la sobrecarga de trabajo es el número de horas semanales laboradas. Al respecto, un estudio realizado por la Organización para el Desarrollo y Cooperación Económica (OCDE) menciona que los países latinoamericanos son los países en los que más horas se trabaja. Colombia tiene un desequilibrio en la organización entre el trabajo y vida en cuanto a cantidad de empleados que trabajan más horas semanales:

cerca de 27 % de los trabajadores cumplen con esta característica (15). Igualmente, estudios evidencian que las largas horas de trabajo y las situaciones de estrés excesivo pueden afectar la salud a nivel psicológico, fisiológico y conductual, adicionalmente, las instituciones se ven afectadas negativamente (16).

El presente estudio evidenció que el personal asistencial tenía una carga laboral alta en la dimensión de exigencia física. Al respecto, Fernández González Manuel refiere que la exigencia de la actividad fue alta en profesionales y auxiliares de enfermería, lo que puede estar relacionado con la exigencia de la tarea (17). Otros autores manifiestan que también se puede deber a posturas inadecuadas para realizar sus actividades laborales (18-20). Por lo mencionado las instituciones deben garantizar las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, ya que el recurso humano es uno de los más importantes dentro de las organizaciones.

Al explorar posibles relaciones entre la carga laboral del personal asistencial y administrativo en la presente investigación se encontró una relación significativa en exigencia mental (valor $p < 0,01$), lo cual evidencia que en la institución prestadora de servicios de salud los trabajadores se ven sometidos a niveles altos de carga mental. El Instituto Mexicano del Seguro Social refiere en su estudio que el 75 % de los mexicanos padecen fatiga por estrés laboral (21), lo que a largo plazo puede conllevar que en las organizaciones se presente una disminución en la productividad. Algunos expertos manifiestan que dicha exigencia mental puede estar dada por la incorporación de nuevas tecnologías, la globalización y la necesidad de multifuncionalidad. En el personal de salud las condiciones laborales están dadas por turnos rotatorios, lo que se consideran condiciones desfavorables para los trabajadores de la salud (22). Estos factores pueden generar sobrecarga laboral, así mismo, son factores de riesgo para el desencadenamiento de estrés, problemas de salud física y mental, y problemas familiares.

Una de las principales limitaciones de este estudio es que existe muy poca bibliografía acerca de carga laboral medida con cuestionarios NASA-TLX en personal sanitario asistencial y administrativo. Debido al tamaño de la muestra no fue posible realizar un muestreo.

Conclusiones

Los hallazgos soportan la relevancia que tiene una evaluación frecuente de la carga laboral, a fin de mejorar la planificación de los recursos humanos dentro de las organizaciones. Las dimensiones con mayores puntajes en la investigación fueron exigencia mental y física, exigencia en el tiempo, rendimiento y esfuerzo, las cuales pueden llegar a afectar la atención al paciente y la salud de los trabajadores y, por ende, también puede influir negativamente en la calidad de atención en salud.

Referencias

1. Universidad Modular Abierta (UMA). Medición de carga laboral, análisis de sistemas administrativos. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/28038125/Medicion-d-Carga-Laboral>
2. Organización Mundial de la Salud. Comité Mixto OMS/OIT Sobre higiene del trabajo [Internet]. Ginebra; 1957 [citado 2019, mayo 27]. Disponible en: https://whqlibdoc.who.int/trs/WHO_TRS_135_spa.pdf
3. Chavarría Cosar R. NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación 53 [Internet]. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 1986. [citado 2019, mayo 20]. Disponible en: https://www.inss.t.es/documents/94886/326801/ntp_177.pdf/83584437-a4354f77-b708-b63aa80931d2
4. Olórtégui DR. Administración de recursos humanos en clínicas y hospitales [Internet]. Gestipolis. 2004, marzo 15 [citado 2019, junio 14]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/administracion-de-recursos-humanos-en-clinicas-y-hospitales/>
5. Ansoleaga E. Indicadores de salud mental asociados riesgo psicosocial laboral en un hospital público. Rev Med Chil. 2015;143(1):47-44. doi: 10.4067/S0034-98872015000100006

6. Pozos E, Preciado M, Plascencia A. Síntomas psicofisiológicos predictores del estrés en inmigrantes mexicanos en Canadá. *Ansiedad y Estrés*. 2015;21(2-3):14-156.
7. Organización Panamericana de la Salud. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. 2016, abril 28. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&cid=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
8. Rivera F, Ceballos P, Vilchez V. Calidad de vida relacionada con salud y riesgos psicosociales: conceptos relevantes para abordar desde la Enfermería. *Index Enferm*. [Internet]. 2017, jun [citado 2022, feb 25]; 26(1-2): 58-61. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000100013&lng=es
9. Organización Mundial de la Salud. Indicadores de carga de trabajo para la estimación del personal necesario (WISN). 2014. OMS. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/205233>
10. Carlesi K, Padilha K, Toffoletto M, Henriquez-Roldán C, Juan M. Patient Safety Incidents and Nursing Workload. *Revista latinoamericana de enfermagem*. 2017;25:e2841. doi: 10.1590/1518-8345.1280.2841
11. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 544: Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX. Disponible en: <https://bit.ly/2Gq9ZNX>
12. Resolución No. 008430 de 1993. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Colombia: Ministerio de Salud; 1993. Disponible en: <https://www.invima.gov.co/resoluciones-medicamentos/2977-resolucion-no-8430-del-4->
13. Declaración de Helsinki de la AMM. Principios éticos para las investigaciones Médicas en Seres Humanos. Disponible en: <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
14. Flores SY, Ruíz AO. Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel. *Psicología y Salud* [Internet]. 2018;28(1). Disponible en: <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2539>
15. Ministerio de la Protección Social. Salud mental, clave para el desarrollo de empresas y trabajadores. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/salud-mental-clave-para-el-desarrollo-de-empresas-y-trabajadores.aspx>
16. Campbell J, Cuellar T, Fernández O, Moreno R, Villalobos B. Análisis de la carga de trabajo en la empresa Servi Herval de la costa S.A.S. *Investigación y Desarrollo en TIC*. 2019;10(2): 58-70.
17. Fernández M, Fernández M, Manso M, Gómez M, Jiménez M, Coz F. Trastornos musculoesqueléticos en personal auxiliar de enfermería del Centro Polivalente de Recursos para Personas Mayores "Mixta" de Gijón - C.P.R.P.M. Mixta. *Gerokomos* [Internet]. 2014, mar [citado 2022, feb 26];25(1):17-22. doi: 10.4321/S1134-928X2014000100005
18. Real GL, Hidalgo AA, Ramos Y. La carga física de los trabajadores: Estrategia administrativa en la mejora de los procesos. *ECA Sinergia*; 2015, junio;6(1):101-18. Disponible en: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v6i1.254
19. Stellman J, Mejia P. *Women, work and health in Latin America*. San Francisco, EE.UU: University of Columbia; 2002.
20. Trucco M, Valenzuela P, Trucco D. Estrés ocupacional en personal de salud. *Rev Méd Chil*. 1999;127(12):1453-61. doi: 10.4067/S0034-98871999001200006
21. Instituto Mexicano del Seguro Social. Estrés Laboral. México. Disponible en: <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
22. Almudéver L, Pérez I. La carga mental de los profesionales de Enfermería en relación con su turno laboral. *Revista ENE de Enfermería*. 2019, abril;13(1):1-23. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/6647/bea0d448dc62d1be5b3afeeff4e9e9d5b58.pdf>

Notas

* Artículo de investigación

Licencia Creative Commons CC BY 4.0

Cómo citar este artículo: Acosta-Romo MF, Castro-Bastidas DA, Bravo-Riaño DF. Carga laboral en personal de salud asistencial y administrativo en una institución de II nivel en Colombia. *Investig Enferm Imagen Desarr.* 2022;24. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie24.clps>