



Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI

Metodología para la medición de carga laboral en puestos con actividades diversificadas y no secuenciales

Methodology for measuring workload in positions with diversified and non-sequential activities

Jorge Estuardo Morales Dávila

Doctor en Administración de Empresas y Capital Humano

Universidad Galileo de Guatemala

jmorales.0807@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1001-2737>



Recibido: 01/02/2023

Aceptado: 28/04/2023

Publicado: 29/05/2023

Como citar el artículo

Morales Dávila, J. E. (2023) Metodología para la medición de carga laboral en puestos con actividades diversificadas y no secuenciales. Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI, 7(1), 31–45.

DOI: <https://doi.org/10.36314/cunori.v7i1.206>



Resumen



PROBLEMA: desequilibrio en la carga laboral en puestos ejecutivos y con actividades no secuenciales en una institución que presta servicios de salud. OBJETIVO: determinar el nivel de carga laboral en puestos ejecutivos y en puestos con actividades no secuenciales; así como establecer la validez de la fórmula de cálculo de trabajadores requeridos para nivelar cargas de trabajo. MÉTODO: el estudio se dividió en dos partes, en la primera se realizó la medición de carga laboral para siete puestos ejecutivos de Recursos Humanos que representan la totalidad de la población; en la segunda parte se observaron dos áreas completas con actividades diversas y no secuenciales, siendo éstas: Registros Médicos y Enfermería. RESULTADOS: se determinó que cinco ejecutivos presentan sobrecarga laboral y el resto tiene carga equilibrada; así mismo, se estableció que el área de Registros Médicos tiene sobrecarga de trabajo y déficit de colaboradores, mientras que el área de Enfermería presenta subcarga laboral con excedente de trabajadores. CONCLUSIÓN: El 71% de los puestos ejecutivos de Recursos Humanos (cinco jefes) tienen sobrecarga laboral y el restante 29% (dos jefes) tienen un equilibrio en su carga de trabajo. El área de Registros Médicos tiene un déficit de 36% de trabajadores (ocho personas) que representa sobrecarga laboral, mientras que el área de Enfermería refleja un excedente de 36% de colaboradores (ocho personas) que se traduce en subcarga laboral.

Palabras clave

carga laboral, puestos ejecutivos, actividades no secuenciales, sobrecarga, subcarga

Abstract



PROBLEM: imbalance in the workload in executive positions and with non-sequential activities in an institution that provides health services. **OBJECTIVE:** to determine the level of workload in executive positions and in positions with non-sequential activities; as well as establishing the validity of the formula for calculating workers required to level workloads. **METHOD:** the study was divided into two parts. In the first, the workload was measured for seven Human Resources executive positions that represent the entire population. In the second part, two complete areas with diverse and non-sequential activities were observed, these being: Medical Records and Nursing. **RESULTS:** it was determined that five executives have work overload and the rest have a balanced load; likewise, it was established that the Medical Records area has a work overload and a deficit of collaborators, while the Nursing area presents a labor underload with a surplus of workers. **CONCLUSION:** 71% of Human Resources executive positions (five bosses) have work overload and the remaining 29% (two bosses) have a balance in their workload. The Medical Records area has a deficit of 36% of workers (eight people) which represents work overload, while the Nursing area reflects a surplus of 36% of collaborators (eight people) which translates into work underload.

Keywords

workload, executive positions, non-sequential activities, overload, underload





Introducción

En la institución en estudio existe debilidad en la aplicación de indicadores, lo cual incide en el desequilibrio en las cargas de trabajo ante la aplicación de criterios subjetivos para la asignación de tareas. El desequilibrio de las cargas laborales se manifiesta a través de subcargas de trabajo que incrementan los costos de operación, por su parte, los trabajadores que están sobrecargados presentan desmotivación y estrés laboral. Todo ello produce insatisfacción, altos grados de rotación de personal e impactan negativamente en la productividad laboral así como en la calidad en la prestación de servicios.

Dado que el tema central de investigación es la carga laboral y su medición, es indispensable realizar un análisis de los conceptos sobre qué es carga laboral y la medición del trabajo. Castellón (2017), afirma que la carga de trabajo se refiere al tiempo estimado en el que se ejecuta una tarea a cargo de personas competentes para su realización. Por su parte Gil-Monte y García-Juesas (2008), explican que la carga laboral está conformada por requerimientos tanto cuantitativos como cualitativos, los primeros están asociados al hecho de tener muchas asignaciones que cumplir en tiempos muy cortos y los segundos con la dificultad en la ejecución de tareas. Así también, Real et al., (2015) aseguran que la carga de trabajo comprende un componente físico y uno mental que implica tanto la realización de movimientos físicos como esfuerzo intelectual.

Significa que la carga laboral está relacionada con la estimación de tiempos para la realización de cada tarea que conforma un quehacer organizacional, para lo cual es indispensable recurrir a técnicas aceptadas para la medición del trabajo; adicionalmente, las cargas de trabajo tienen relación con la capacidad de respuesta que pueda tener un colaborador ante la demanda de tiempo y recursos que le representa poder ejecutar y cumplir con la entrega de la labor requerida, la cual, a mayor complejidad, implica mayor demanda de tiempo y recursos y por ende, mayor carga laboral. En términos sencillos, la carga laboral no es más que la cantidad de tareas o asignaciones que se le delegan a una persona para que realice su trabajo.

Por su parte Alcayaga (2016), asegura que la carga laboral comprende un conjunto de aspectos psicofísicos a los que un colaborador está expuesto en su jornada de trabajo ante la demanda de asignaciones que debe cum-

plir. Adicionalmente, Campbell et al., (2019), comentan que la medición de carga laboral permite planificar la capacidad de respuesta en la prestación de servicios, además de ser de utilidad para determinar el número de trabajadores para realizar la actividad laboral.

El objetivo general de la investigación es determinar el nivel de carga laboral en puestos de dirección de Recursos Humanos y en puestos con actividades diversificadas y no secuenciales de una unidad médica de la Institución en estudio; así como establecer la validez de la fórmula diseñada para el cálculo de trabajadores requeridos que permitan nivelar cargas de trabajo.

Materiales y métodos

El tipo de investigación es empírica por su carácter práctico y porque está basada en la observación, el análisis descriptivo de datos y la experiencia. El estudio se dividió en dos partes, la primera para la aplicación de la metodología de medición de carga laboral en puestos de ejecutivos en una Institución donde uno de sus macroprocesos misionales es la prestación de servicios de salud; la segunda parte del estudio se orientó hacia la aplicación de la metodología de medición de cargas de trabajo con enfoque a las actividades no secuenciales en dos unidades organizacionales de uno de los Centros de Atención Médica Integral de la Institución.

La medición de carga laboral con enfoque a puestos de dirección se centró en siete jefes de área, quienes nominalmente fungen como jefes de división de las siguientes áreas: a) Reclutamiento y Selección; b) Administración de Personal; c) Nóminas; d) Capacitación; e) Desarrollo; f) Jurídico Laboral; y g) Relaciones Laborales. Todas las áreas identificadas previamente pertenecen a la Subgerencia de Recursos Humanos de la Institución objeto del estudio.

Se eligieron estos sujetos debido a que la autorización para llevar a cabo la investigación se dio a través de la Subgerencia antes identificada, para lo cual se presentó un plan de trabajo para realizar la medición de las jefaturas de las doce áreas en las que se subdividen los cuatro departamentos de la Subgerencia referida; no obstante, en la práctica, se determinó que en cinco áreas de trabajo: a) Acuerdos y Contratos; b) Presupuesto; c) Beneficios; d) Archivo; y e) Registros, únicamente existen encargados de área con funciones operativas más no de dirección, por lo que se excluyeron

dichas áreas del estudio. Significa que la cantidad de sujetos es de 7 jefes de área que representan el total de la población observada.

Adicionalmente, el estudio de medición de carga laboral con enfoque a las actividades no secuenciales se centró en uno de los Centros de Atención Médica Integral de la Institución por ser esta unidad médica muy importante en la ejecución de procesos clave o misionales, en donde se analizó toda la población de puestos existentes en dos unidades organizacionales, siendo éstas, las siguientes: 1) Área de Registros Médicos, y 2) Área de Enfermería.

Los puestos observados en las dos unidades organizacionales antes identificadas, se describen a continuación: 1) Puestos del Área de Registros Médicos: a) Archivista, b) Mensajero, c) Recepcionista, d) Secretaria de admisión, e) Secretaria de clínica, y f) Secretaria de registros médicos; 2) Puestos del Área de Enfermería: a) Auxiliar de enfermería de clínica de odontología, b) Auxiliar de enfermería de clínica de enfermedad común y especialidades, c) Ayudante de enfermería, d) Auxiliar de enfermería de clínica de vacunación, e) Auxiliar de enfermería en central de equipos, y f) Auxiliar de enfermería de clínica de procedimientos generales.

Cabe mencionar que para establecer las funciones de cada uno de los puestos a observar, se estableció que las unidades de análisis corresponden a los descriptores de los puestos respectivos. Adicionalmente, los instrumentos utilizados que fueron diseñados para recolectar la información derivada del trabajo de campo se describen a continuación.

Para el caso de la medición de puestos ejecutivos, se utilizó una guía de entrevista como base para el cálculo del índice de carga laboral (ICL), la cual se centra principalmente en identificar las actividades que el ejecutivo realiza como parte del ejercicio de su puesto, incluyendo aquellas muy frecuentes, ocasionales o poco frecuentes, así como en la estimación de la periodicidad de ejecución de cada actividad, es decir, la identificación si se lleva a cabo en forma diaria, semanal, quincenal, mensual, trimestral o anual. Así mismo, pretende definir la cantidad promedio de trabajo dentro del horizonte de periodicidad establecido y estimar el tiempo promedio dedicado a cada actividad.

Un segundo instrumento utilizado es una boleta de conformidad de grabación de audio con la finalidad de facilitar y hacer más eficiente el levantamiento de información ya que se obtiene la autorización escrita de la persona entrevistada para que quede registro en audio de su relato, con lo cual se reduce el tiempo de levantamiento porque evita tomar notas con papel y lápiz a mano y, además, evita el tener que regresar a buscar al entrevistado varias veces para aclarar puntos e inquietudes sobre las actividades que realiza.

Con el propósito de registrar la información que proporciona la persona entrevistada, se diseñó el instrumento de levantamiento de actividades y tiempo, en donde se anotan los datos generales del colaborador, la naturaleza de su puesto, el detalle de las actividades asignadas a su puesto, periodicidad de realización de las mismas, cantidad de trabajo asociado a cada actividad, tiempo estimado para cada actividad, entre otros.

Por su parte, para la medición de cargas de trabajo en puestos con actividades no secuenciales, también se utilizó una guía de entrevista la cual se centra principalmente en guiar al entrevistador en la obtención de información sobre los resultados que se obtienen de la ejecución del trabajo del entrevistado, la identificación de actividades que realiza como parte del ejercicio de su puesto, la periodicidad de su ejecución y las asignaciones que demandan mayor tiempo dentro de la jornada laboral.

Adicionalmente, se diseñó una cédula de observaciones para realizar un muestreo de trabajo con la finalidad de realizar un recuento y cálculo de porcentajes de las actividades que ejecuta un trabajador en el ejercicio de su puesto. Además, este instrumento registra el tiempo total observado, el recuento de productos o resultados completados durante el periodo de observación, las actividades que realiza la persona en la jornada de trabajo y el conteo de las veces que se observó que el trabajador haya repetido cada actividad dentro de intervalos de tiempo especificados hasta completar el tiempo total de observación.

Resultados y discusión

Como resultado de la aplicación de la metodología para medición de carga laboral para puestos ejecutivos y a partir de los cálculos obtenidos como producto de la aplicación de los instrumentos para recopilación de datos,



se procede a determinar el índice carga laboral estimado para cada puesto observado a partir de la fórmula “ICL” presentada en la figura 1.

Figura 1. Fórmula para el cálculo del índice de carga laboral “ICL” para puestos de dirección

$$ICL = [(Tiempo\ requerido\ estándar\ mensual\ (TEhr)) / (Tiempo\ total\ disponible\ mensual\ (Tdm))] * 100\%$$

Nota. La fórmula ICL mide la relación entre el tiempo demandado para cumplir con todas las asignaciones de trabajo dentro de un periodo mensual con respecto al tiempo disponible. Adaptado de ¿Cómo medir mi carga de trabajo o la de mis colaboradores? por Rios (2016).

Los resultados de la medición de carga de trabajo para los puestos de dirección observados, se detallan en la tabla 1.

Tabla 1. Resultados de la medición de carga laboral por puesto de ejecutivo observado

No.	Puesto Observado	Tiempo Disponible	Tiempo Estándar	ICL	Interpretación Sobre carga	Resultado ICL Carga Equilibrada	Sub carga
1	Jefe Reclutamiento y Selección	168.06	185.13	110.16%	X		
2	Jefe Administración de Personal	179.57	325.93	181.51%	X		
3	Coordinador de Nóminas	142.73	179.55	125.89%	X		
4	Jefe de Capacitación	165.75	262.47	158.35%	X		
5	Jefe de Desarrollo	179.57	275.04	153.17%	X		
6	Jefe Área Jurídico Laboral	142.73	156.19	109.43%		X	
7	Jefe de Relaciones Laborales	151.94	166.18	109.37%		X	

Nota. Esta tabla muestra el tiempo disponible mensual y el tiempo estándar mensual, ambos en minutos; así como los resultados de la medición de carga laboral para puestos ejecutivos, reflejado mediante el índice de carga laboral (ICL).

El resultado del ICL, se interpreta así: a) si $ICL > 100\%$, el ejecutivo tiene sobrecarga de trabajo; b) si, $90\% \leq ICL \leq 110\%$, el ejecutivo tiene carga equilibrada; si $ICL < 90\%$, el ejecutivo tiene subcarga de trabajo. Según

Rios (2016), la variación de $\pm 10\%$ sobre una base de 100% para evaluar un resultado de medición de carga laboral que permite concluir sobre una carga equilibrada, es necesaria por ser una medición estimada o subjetiva por lo que se establece como una tolerancia a la medición.

En virtud que se han utilizado tiempos subjetivos como base para el cálculo del ICL, existe la posibilidad de que se presente variación en las estimaciones por lo que la variación de $\pm 10\%$ que se regula para concluir sobre una carga equilibrada, tiene la función de un intervalo de confianza en un concepto estadístico, es decir, un rango de sesgo permitido o tolerado como válido para la aceptación de una carga equilibrada en virtud de la variación inherente a la metodología, no obstante, este margen de variación tolerado podría modificarse según la política de la organización en cuanto a qué tan flexible o riguroso se desea ser con las estimaciones.

Los resultados consolidados en la tabla 1 demuestran que el Jefe de Reclutamiento y Selección de Personal presenta una sobrecarga muy leve de trabajo, mientras que el puesto de Coordinador de Nóminas presenta una sobrecarga moderada y los puestos de Jefe de Administración de Personal, Jefe de Capacitación y Jefe de Desarrollo, presentan alta sobrecarga de trabajo en virtud que la demanda de asignaciones y el tiempo que su atención implica es mayor que el tiempo total disponible para la ejecución de sus actividades. Por su parte, los puestos de Jefe del área Jurídico Laboral y Jefe de Relaciones Laborales, ambos presentan carga equilibrada de trabajo, lo cual significa que el tiempo disponible para atender sus asignaciones está acorde a la demanda de trabajo.

Ahora, en lo que respecta a la medición de carga laboral para actividades no secuenciales y a partir de los cálculos obtenidos como producto de la aplicación de los instrumentos para recopilación de datos, se procede a determinar la cantidad de trabajadores requeridos para dar cobertura a la demanda de trabajo proyectada en las áreas observadas, a partir de la siguiente fórmula presentada en la figura 2.

Figura 2. Fórmula para el cálculo de trabajadores requeridos para la nivelación de cargas de trabajo de actividades diversificadas y no secuenciales

$$\text{Cantidad de trabajadores requeridos} = [(\text{Pronóstico de unidades a procesar anualmente}) * (\text{TE})] / (\text{Minutos efectivos de trabajo en el año})$$



Nota. El cálculo de cantidad de trabajadores requeridos para nivelar cargas de trabajo en actividades diversificadas y no secuenciales se basa en la relación entre la demanda anual proyectada de bienes o resultados estimados con respecto al tiempo efectivo disponible anual en minutos, por el tiempo estándar en minutos para procesar una unidad de producto.

Los resultados de la medición de carga laboral para los puestos observados en el área de Registros Médicos y en área de Enfermería, se detallan en la tabla 2.

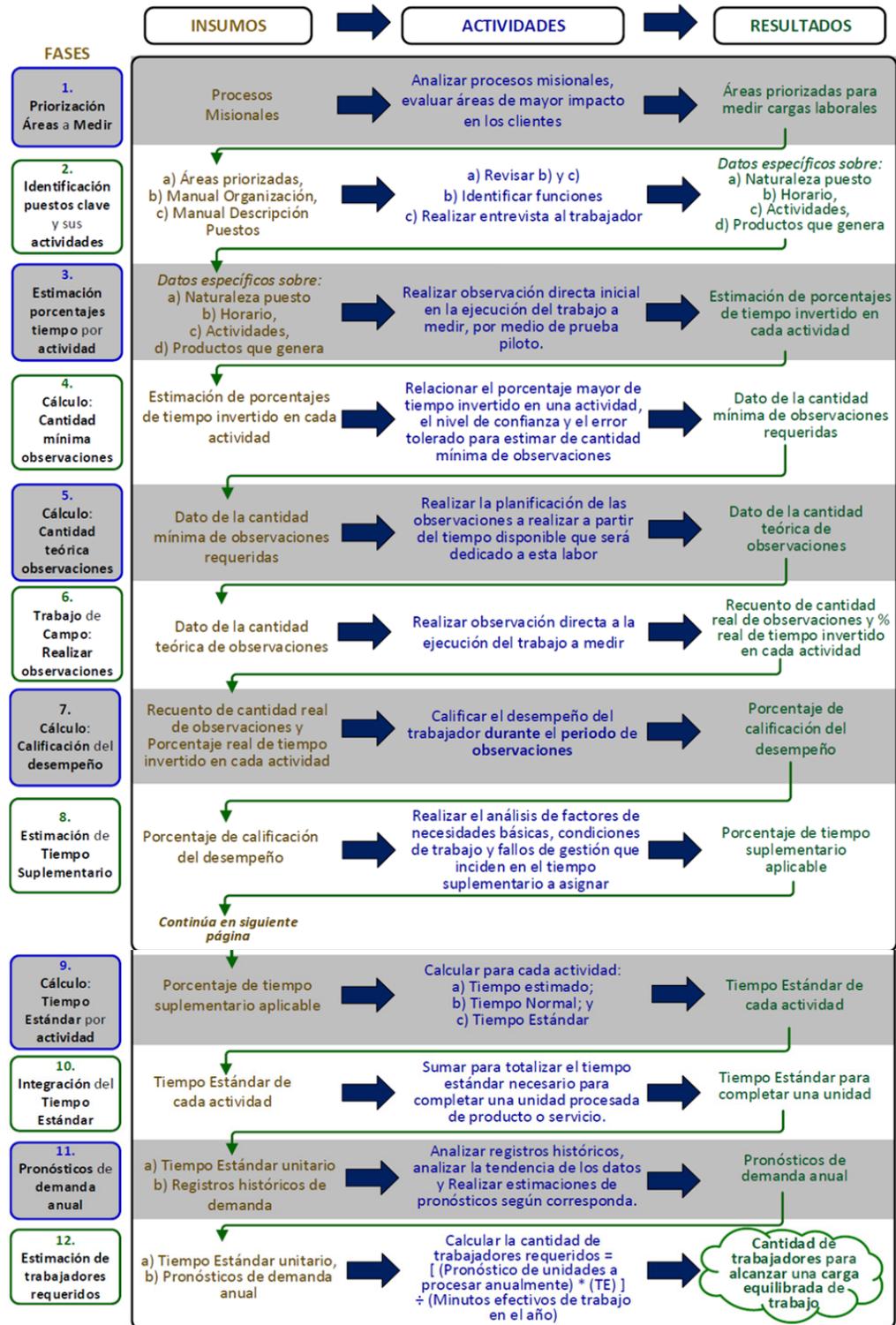
Tabla 2. Resultados de la medición de carga laboral para actividades diversificadas y no secuenciales

No.	Puesto Observado	Cantidad de Trabajadores			Tipo de Carga		
		Requeridos	Actual	Diferencia	Sobre carga	Carga Equilibrada	Sub carga
Área de Registros Médicos							
1	Archivista	9	4	-5	X		
2	Mensajero	2	1	-1	X		
3	Recepcionista	1	1	0		X	
4	Secretaria de Admisión	1	1	0		X	
5	Secretaria de Clínica	8	6	-2	X		
6	Secretaria de Registros Médicos	1	1	0		X	
Área de Enfermería							
7	Auxiliar Enfermería	16	25	+9			X
8	Ayudante Enfermería	6	5	-1	X		

Nota. Esta tabla muestra la estimación de la cantidad de trabajadores requeridos que son necesarios para dar cobertura a la demanda proyectada anual en la atención de pacientes en forma comparativa con respecto a la cantidad actual de trabajadores para así determinar si existe desequilibrio en la carga laboral en las áreas de Registros Médicos y Enfermería.

Los resultados alcanzados identificados en la tabla 2, son producto de la aplicación de la metodología diseñada para la medición de cargas de trabajo con enfoque a las actividades no secuenciales que se sintetiza en la figura 3.

Figura 3. Metodología para la medición de carga laboral en puestos con actividades diversificadas y no secuenciales



Nota: La metodología diseñada está integrada por 12 fases, desde la priorización de áreas a medir, hasta la estimación de trabajadores requeridos para nivelar las cargas de trabajo; en cada fase se describen los insumos



necesarios para llevarla a cabo, las acciones a realizar para completar la fase y el resultado de la misma que se convierte en insumo de la siguiente fase, razón por la cual la metodología tiene un enfoque a procesos.

Los resultados consolidados en la tabla 2 evidencian que del área de Registros Médicos, los puestos de Archivista, Mensajero y Secretaria de Clínica presentan sobrecarga laboral, siendo más crítica la sobrecarga en el puesto de Archivista con un déficit de 5 trabajadores; los demás puestos de esa área presentan equilibrio en su carga de trabajo. Por otra parte, en el área de Enfermería el puesto de Ayudante de Enfermería presenta sobrecarga de trabajo con un déficit de una persona mientras que el puesto de Auxiliar de Enfermería tiene subcarga de trabajo con un excedente de 9 personas con respecto a la cantidad requerida según la medición realizada con la fórmula presentada en la figura 2 para poder dar cobertura a la demanda de trabajo pronosticada para el año próximo.

Cabe mencionar que la estimación de carga laboral en el área de Enfermería se realizó mediante una comparación del total de auxiliares requeridos vs. el total de auxiliares existentes y no en forma individualizada según el tipo de clínica en el que son asignados, debido a que en la práctica, la unidad médica en estudio no tiene una cantidad fija de auxiliares por tipo de clínica sino más bien del total de auxiliares de enfermería se distribuye a cada clínica cierta cantidad de auxiliares según se perciba la necesidad de acuerdo a la demanda diaria en cada clínica.

Es importante destacar que los principales estudios sobre cargas de trabajo presentan un enfoque híbrido de análisis cualitativo y cuantitativo a través de encuestas y técnicas estadísticas, tal es el caso de Castellón (2017), quien realizó un estudio en el Instituto Nacional de Aprendizaje de Costa Rica, para lo cual utilizó una entrevista semiestructurada dirigida a los colaboradores de nueve unidades regionales llegando a demostrar la necesidad de ajustar variables relacionadas con el tiempo, demanda, complejidad de la tarea, entre otros, para así alcanzar un mejor equilibrio en las asignaciones.

De manera similar, Campbell et al. (2019), publican un estudio aplicado en la empresa Servi Havel de la costa S.A. de Colombia, sustentado en la aplicación de la herramienta de evaluación NASA Task Load Index (TLX) para la medición subjetiva y análisis de las variables relevantes que inciden en una elevada carga laboral; reflejando los resultados altas demandas de

cargas laborales en puestos directivos mientras que los puestos intermedios y operativos presentan demanda equilibrada. De igual manera, Acosta et al. (2022), utilizan la misma herramienta TLX en una institución de salud colombiana, llegando a determinar que los trabajadores del área asistencial y administrativa presentan exceso de carga laboral en categorías de exigencia mental y física.

Otro estudio con base subjetiva realizado por Minaya et al. (2022), utiliza un cuestionario con muestreo no probabilístico que permite establecer que la carga de trabajo incide en la autoeficacia en el ejercicio profesional de docentes universitarios en Perú. Así mismo, el estudio que realizan Martínez y González-Argote (2022), centrado en el personal de enfermería de un hospital público en Argentina, se basa en un cuestionario diseñado para medir la relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción de los colaboradores, sin embargo, los resultados evidencian mayor correlación entre la antigüedad laboral, las condiciones de trabajo y aspectos sociofamiliares con el estrés laboral.

Adicionalmente, el estudio de Fernández y Paravic (2003), establece que las condiciones de trabajo se integran por variables como la sobrecarga laboral, los contaminantes físicos, químicos y biológicos así como el riesgo de accidentes y dichas condiciones representan un factor que impacta la satisfacción laboral de las enfermeras. Finalmente, el estudio de Restrepo et al. (2006), aplica técnicas cuantitativas como el muestreo de trabajo y la teoría de colas para lograr equilibrio en las cargas de trabajo en una empresa de servicios.

En lo que respecta al presente estudio, los resultados obtenidos para puestos ejecutivos se basan en tiempos subjetivos obtenidos mediante entrevista estructurada y revisión de registros, luego, el análisis se centra en la aplicación de la fórmula contenida en figura 1 para determinar el índice de carga laboral (ICL). Mientras que los resultados para actividades no secuenciales tienen un enfoque cuantitativo al aplicar la técnica de muestreo de trabajo para el cálculo de tiempos estándar así como la aplicación de la metodología diseñada para el efecto descrita en figura 3 que brinda como producto la estimación de trabajadores necesarios para alcanzar equilibrio en las cargas de trabajo con base en la fórmula contenida en figura 2, de la cual, a la luz de los resultados coherentes alcanzados, se demuestra su validez y confiabilidad.



Actualmente en Registros Médicos se cuenta con un total de 14 trabajadores y se determinó mediante la medición de carga laboral que se requieren 22 trabajadores para satisfacer la demanda anual estimada, lo cual quiere decir que se tiene un déficit del 36% de colaboradores (8 personas) que equivale a sobrecarga de trabajo. De manera similar, el área de Enfermería cuenta en la actualidad con un total de 30 trabajadores y la medición de carga laboral determinó que se requieren 22 empleados para satisfacer la demanda esperada, lo que implica un excedente del 36% de trabajadores (8 personas) que representa subcarga laboral. Así mismo, se determinó que cinco jefes de división de los siete puestos de dirección analizados (71%) presentan sobrecarga laboral y únicamente dos de estos puestos (29%) tienen carga equilibrada de trabajo.

Referencias

- Acosta-Romo, M., Castro-Bastidas, D. & Bravo-Riaño, 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. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie24.clps>
- Alcayaga, A. (Mayo 2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. *HSEC*, 39. <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=893&edi=39&xit=la-sobrecarga-laboral-un-riesgo-que-disminuye-la-calidad-de-vida-y-la-productividad>
- Campbell, J., Cuellar, T., Fernández, O., Moreno, R., & Villalobos, B. (2019). Análisis de la carga de trabajo en la empresa Servi Havel de la costa S.A.S. *Investigación y Desarrollo en TIC*, 10(2), 58-70. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/identific/article/view/4011/4363>
- Castellón, L. (2018). Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en el Instituto Nacional de aprendizaje de Costa Rica. *InterSedes*, 18(38), 88-114. <https://doi.org/10.15517/isucr.v18i38.32671>
- Fernández, B., & Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. *Ciencia y enfermería*, 9(2), 57-66. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532003000200006>



Gil-Monte, P., & García-Juesas, J. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Revista Mexicana de Psicología*, 25(2), 329-337. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243016308012>

Martínez, S. & González-Argote, 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, INFODIR*, 38, 1-9. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/445/4453347006/>

Minaya, M., Requena, G., Mamani-Benito, O., Effer, 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(56), 27-42. <https://doi.org/10.25115/ejrep.v20i56.4917>

Real, G., Hidalgo, A. & Ramos, Y. (2015). La carga física de los trabajadores: Estrategia administrativa en la mejora de los procesos. *ECA Sinergia*, 6(1), 101-118. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v6i1.254

Restrepo, L., Domínguez, L., & Hoyos, J. (2006). Valoración de la carga laboral en una empresa de servicios. *Scientia et Technica*, 3(32), 335-340. <http://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/6297/3503>

Rios, F. (septiembre 2016). ¿Cómo medir mi carga de trabajo o la de mis colaboradores? Perfil, Centro de Desarrollo Personal y Profesional. <https://www.eperfil.org/suscripcion-carga-de-trabajo>

Sobre el autor

Jorge Estuardo Morales Dávila

Es Doctor en Administración de Empresas y Capital Humano por la Universidad Galileo, Magíster en Dirección y Gestión del Recurso Humano por la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala e Ingeniero Industrial por la Universidad de San Carlos de Guatemala. Funge como miembro del Co-



mité de revisión y arbitraje externo de artículos y ensayos científicos previo a la publicación en la Revista Guatemalteca de Educación Superior de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Declaración de intereses

Declara no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

Derecho de uso

Copyright (2023) Jorge Estuardo Morales Dávila

Este texto está protegido por la [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.