



GMD Facultad Cs. Médicas
Biblioteca
TME 2824

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA DE GRADUADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE
ENFERMERÍA

TESIS

**Relación entre carga laboral del personal de Enfermería
según características socio-laborales con la calidad de atención
percibida por los usuarios del Hospital Regional Luis Pasteur de
Villa María.**

Maestrando: Lic. Anil, Romina

(romianil@hotmail.com)

Directora: Mg. Rosana, Nores

Rosario, 22 de Agosto de 2025

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

RESUMEN

Se establece que Enfermería es una disciplina multidimensional centrada en el cuidado de las personas, tanto a nivel individual como colectivo. Llevar a cabo este cuidado es percibido en muchas ocasiones como una carga laboral. Dicha carga suele ser percibida por los usuarios de manera negativa ante la calidad de atención.

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la carga laboral según las características socio-laborales del personal de enfermería con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del Hospital Regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y prospectivo. La población en estudio se conformó por el personal de enfermería (N=25) y una muestra probabilística al azar simple (n=132) de los pacientes internados en el servicio en cuestión. Los datos se tomaron con dos cuestionarios el primero para medir la carga laboral y el segundo para medir la Calidad de Atención Percibida –SERVQHOSP-E.

Los datos fueron procesados con el software IBM-SPSS, v26, se realizó un análisis univariante y bivariante. Se concluye que el personal de Enfermería está compuesto principalmente por mujeres, la antigüedad se concentra en expertos (más de 10 años en la disciplina), con una percepción de carga laboral alta. La calidad de cuidados percibidos por los y las usuarias identificó una valoración positiva sobre la satisfacción a nivel global y recomendación de la Institución. La **carga laboral** tiene un impacto negativo significativo y multifacético en la calidad de la atención de enfermería.

PALABRAS CLAVE. Enfermería, Condiciones Laborales, Carga Laboral, Calidad De Atención, Satisfacción Del Paciente.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, expreso mi más sincero agradecimiento a mi directora de tesis, Rosana Nores, por su invaluable guía y paciencia a lo largo de este recorrido. Su profundo conocimiento en el área y su capacidad para inspirar fueron fundamentales para la concreción de esta investigación. Más allá de su rol como directora, agradezco su amistad y aliento, que me permitieron crecer tanto a nivel profesional como personal.

A mi familia, mi pilar incondicional, les agradezco por su amor y apoyo incondicional en cada uno de mis proyectos. Su motivación constante y fe en mí fueron mi motor en los momentos más difíciles.

A mis compañeros del Hospital Pasteur, por su colaboración y buena predisposición. Gracias a su valiosa participación pude recopilar los datos necesarios para llevar a cabo este estudio.

A Geli, agradezco por enseñarme la importancia de la formación continua y por inspirarme a superar mis límites. Su confianza en mis capacidades me motivó a dar lo mejor de mí.

A mis amigas, quienes emprendimos juntas este camino de conocimiento, les agradezco por su compañía, amistad y por los momentos de alegría y apoyo mutuo.

Finalmente, quiero expresar mi gratitud a todas las personas que, de una u otra forma contribuyeron a que este trabajo fuera posible.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS	5
1. INTRODUCCIÓN	8
Justificación y planteamiento del problema	8
Marco referencial	12
Estado del conocimiento actual sobre el tema.	13
2. MARCO TEÓRICO	34
2.1. CARGA LABORAL	38
2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN	49
HIPOTESIS Y OBJETIVOS	55
3. MATERIAL Y MÉTODOS	57
4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	69
5. DISCUSIÓN	98
6. CONCLUSIONES	106
7. SUGERENCIAS	107
8. BIBLIOGRAFÍA	109
ANEXOS	121
ANEXO I: AVAL INSTITUCIONAL	122
ANEXO II INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	123

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

CUESTIONARIO SOBRE CARGA LABORAL	123
CUESTIONARIO: SERVQHOS-E	127
CONSENTIMIENTO INFORMADO para el personal de enfermería.....	129
CONSENTIMIENTO INFORMADO para usuarios	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. CARACTERIZACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN EDAD, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024	70
GRÁFICO 2 .SITUACIÓN RELACIONADA A LA CARGA FAMILIAR DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024.....	71
GRÁFICO 3. NIVEL DE FORMACIÓN ACADÉMICA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024.	73
GRÁFICO 4. DIMENSIÓN CARGA MENTAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024.....	76
GRÁFICO 5. DIMENSIÓN CARGA FÍSICA EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024.....	78
GRÁFICO 6. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR EL EQUIPO DE ENFERMERÍA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024.....	89
GRÁFICO 7. CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR PARTE DE LOS USUARIOS DE SALUD EN CUANTO A LA CALIDAD OBJETIVA DEL CUIDADO ENFERMERO, EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2024	91

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

GRÁFICO 8. CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR PARTE DE LOS USUARIOS DE SALUD EN CUANTO A LA CALIDAD OBJETIVA DEL CUIDADO ENFERMERO, EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2024	92
GRÁFICO 9. OPINIÓN DE LOS Y LAS USUARIOS/AS EN CUANTO A RECOMENDAR LA INSTITUCIÓN, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024.....	94
GRÁFICO 10. CORRELACIÓN ENTRE LA CARGA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA A NIVEL GLOBAL, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 AÑOS DE EXPERIENCIA EN LA DISCIPLINA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024.....	72
TABLA 2. SITUACIÓN DE DOBLE EMPLEO Y SU VINCULACIÓN CON SER PROVEEDOR ECONÓMICO PRINCIPAL DE FAMILIA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024	74
TABLA 3. VINCULACIÓN DE LA MONOTONÍA COMO ELEMENTO CONSTITUTIVO DE LA CARGA MENTAL, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024... 	81
TABLA 4. VINCULACIÓN DE LOS HORARIOS COMO ELEMENTO CONSTITUTIVO DE LA CARGA MENTAL, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024... 	84
TABLA 5. VINCULACIÓN DE LAS DEMANDAS GENERALES COMO ELEMENTO CONSTITUTIVO DE LA CARGA MENTAL, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024	85
TABLA 6. VINCULACIÓN DE LA CARGA FÍSICA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIO-LABORALES, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024	87

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

TABLA 7. CORRELACIÓN ENTRE LA CARGA LABORAL Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS CUIDADOS, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024.....	879
--	------------

1. INTRODUCCIÓN

Justificación y planteamiento del problema

Hablar de Enfermería requiere reconocer que se trata de una profesión vinculada a la habilidad de identificar y comprender las necesidades individuales y colectivas de los usuarios de salud; con el fin de establecer pautas de acción a través de cuidados.

Para contextualizar esta situación resulta necesario comenzar por identificar de qué se trata el hacer enfermero.

(Rivera & Herrera, 2006) plantean que el fenómeno central de la disciplina de enfermería es el cuidado y que este posee una perspectiva multidimensional en constante construcción.

Por otro lado, si se hace referencia a la ciencia y práctica disciplinar se debe mencionar que ambas se encuentran atravesadas por la integralidad de la asistencia a la salud, la capacidad de comprender el contexto social e identificar necesidades, así como también las expectativas de los sujetos desde el nacimiento hasta el momento de la muerte.

En este sentido (Stein Backes y otros, 2009) plantean que el saber disciplinar de Enfermería tiene como fin extrapolar los límites de la enfermedad fisiológica – institucionalizada- para comprender y emprender una visión sistémica e interactiva de las cuestiones sociales; logrando así poder identificar cuáles son las verdaderas necesidades de la comunidad o sujeto que requieren de su cuidado.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Ahora bien, esta compleja actividad requiere, además, de profesionales capaces de reconocer e identificar los cambios provistos por los diferentes contextos sociales. Lo cual implica contar con personal formado y capacitado, para tal fin.

Pese a la importancia que implica el rol de Enfermería dentro del sistema de salud cabe mencionar que las condiciones laborales que este sistema ofrece a Enfermería suelen ser precarias, implicando que este colectivo laboral deba en su gran mayoría recurrir al pluriempleo. Situación que se relaciona con bajos salarios; condiciones de contratación, que proveen inestabilidad laboral; deficiencias en infraestructura y recursos materiales de trabajo, entre otras.

Las condiciones laborales desfavorables, suelen impactar en el personal de enfermería reflejando presencia de estrés laboral asociado, por lo general, a sobrecarga y desgaste laboral, condiciones que repercuten no solo en la salud de las y los Enfermeros, sino que además impacta en la calidad de atención que se brinda (Aspiazu, 2022); (Canales-Vergara & Paravic-Klun, 2016); (OMS, 2019).

En este sentido, dentro del ámbito de la salud, especialmente enfermería, se encuentra expuesta a una serie de riesgos per se de su labor, además de dificultades cotidianas de la organización de su trabajo, tales como: problemas de comunicación entre colegas, jornadas rotativas y nocturnas, sobrecarga laboral, alargamiento de la jornada por horas extras o doble empleo, como intento de compensación de su precariedad laboral, sumado a que el 85% de la fuerza laboral de Enfermería son mujeres, quienes también deben desempeñar labores como cuidadoras o proveedoras principales de la familia (Aspiazu, 2017); (Aspiazu, 2022)

Al mismo tiempo, resulta contradictorio y enigmático el porqué del aparente desinterés de mejorar las condiciones laborales de los y las trabajadores de

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Enfermería no solo para optimizar la experiencia de salud de los usuarios, sino además para poder incrementar el número de matriculados considerando que según datos relevados por el Consejo Internacional de Enfermería (CIE, 2022) el recurso de estos profesionales, a nivel mundial, no es suficiente para la demanda individual y colectiva amenazando la salud a nivel global.

La formación, capacitación y distribución equitativa del personal de salud son claves, como mencionó la Organización Panamericana de la Salud (OPS). “Una fuerza de trabajo bien formada, capacitada y distribuida equitativamente es fundamental para crear sistemas de salud resilientes, satisfacer las necesidades de salud de la población y prepararse mejor ante futuras amenazas y pandemias” (OPS, 2023, pág. 1)

Lo expuesto hasta aquí al igual que la teoría y marco de referencia empírico sobre la temática, que serán desarrollados en el próximo capítulo, permitirían sostener a priori que en función a como el personal de enfermería perciba la labor en términos de carga, esta, podría influir de forma directa en como los sujetos de atención perciban la calidad en términos de satisfacción. Por lo que desarrollar estos espacios de reflexión incidirían de forma directa tal como plantea (Donabedian, 2001) en poder visualizar los ejes a modificar o sostener que permitan que el servicio ofrezca una atención eficaz y segura centrada en respuestas ante las necesidades y valores individuales de cada sujeto de atención.

Cabe mencionar que la tesista reconoce que la problemática en la que se centra este estudio y las categorías conceptuales escogidas suelen ser el marco de vastas producciones científicas, pero es importante resaltar que dentro del contexto de estudio seleccionado se desconoce el comportamiento de estas categorías

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

conceptuales y su impacto, tanto en los trabajadores de enfermería como en los sujetos de atención.

En este sentido, se considera que el propósito de este estudio no es detenerse en un aporte de las ponderaciones negativas sobre la carga laboral y cómo estas se relacionan con la satisfacción del usuario. Por el contrario, este estudio pretende poner en el centro de la discusión tanto los aspectos negativos como los positivos que de esta investigación se desprendan. Con el fin de generar espacios de discusión y reflexión que motiven nuevas formas de organización o reestructuración de aquellos aspectos ponderados por el personal de enfermería como indicadores de sobrecarga y aquellos que no y cómo estos se relacionan con la ponderación de los sujetos de atención sobre la calidad de la atención recibida.

Al mismo tiempo los resultados podrían inspirar a la generación de nuevos estudios en los cuales se profundice en aspectos puntuales de esta problemática no solo en el contexto del servicio seleccionado sino a nivel institucional.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Marco referencial

Tal como lo señala (Barragán y otros, 2013), el rol del personal de Enfermería, al momento de gestionar servicios de salud, es trascendental. Ya que de él dependerá el poder garantizar prácticas de cuidado seguras.

Además, es importante tener presente que en las instituciones de salud el estándar de calidad que ofrecen se mide a partir de dos elementos claves.

El primero, de ellos, tiene que ver con la seguridad del paciente y el segundo con la satisfacción del usuario.

Por lo tanto, “para incrementar el prestigio de una Institución sanitaria es indispensable que el personal de Enfermería trabaje con cargas laborales adecuadas, brindando cobertura a las necesidades de los usuarios” (Barragán Becerra & Moreno, 2013, pág. 219) Como se mencionó con anterioridad, el personal de enfermería desempeña un papel crucial en la experiencia de hospitalización de los usuarios.

Los antecedentes sobre el tema plantean diversas líneas de investigación al respecto. Algunos de ellos referencian conceptualmente a la carga laboral y otros a la sobrecarga laboral. Por esto, resulta necesario realizar una distinción entre estos dos conceptos.

La carga laboral es comprendida como el conjunto de requerimientos físicos y mentales que ocupan la mayor parte del tiempo de la jornada laboral de un trabajador (OMS, 2021).

Mientras que la sobrecarga laboral hace referencia a el exceso de esta carga laboral percibido por el trabajador haciendo especial hincapié en la subjetividad implícita en la percepción de la sobrecarga (Patlán Pérez, 2013) .

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Del mismo modo, esta línea teórica se relaciona con la capacidad de sentir que la labor representa un peso para el trabajador y que de ser sostenida en el tiempo podría ser motivo de estrés laboral.

En este sentido, investigaciones centradas en el estudio de la sobrecarga laboral han puesto su mirada desde la visión institucional y, por otro lado, desde la mirada del propio personal de enfermería.

En consideración a esta segunda línea de investigación los conceptos que poseen mayor frecuencia de asociación con la sobrecarga laboral son: satisfacción laboral, estresores laborales, estrés laboral, fatiga laboral, etc.

Mientras que otras líneas investigativas relacionan a estos conceptos desde el impacto de contar con personal de enfermería con sobrecarga de trabajo en relación al tipo de cuidado brindado a los sujetos de atención. Dentro de esta línea se encuentran estudios que observan las prácticas de cuidados en su contexto natural y otras investigaciones que se centran en relevar este dato desde la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida.

En función de lo antes mencionado, a continuación, se presentarán los antecedentes más relevantes relacionados a los dos constructos teóricos en los que este estudio se centrará.

En primer lugar, la sobrecarga laboral del personal de enfermería y, en segundo lugar, la calidad de atención de los usuarios.

Estado del conocimiento actual sobre el tema.

A nivel mundial se reconoce a la carga laboral del personal de enfermería como un problema cada vez más importante que repercute a nivel asistencial.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Al respecto la OMS presenta un documento que informa la situación de enfermería en el mundo.

Los resultados del mismo demuestran que existen importantes deficiencias en relación a la cantidad de personal de enfermería para cubrir las necesidades de atención vinculadas a la población a nivel mundial. El número relevado es de 28 millones indicando un déficit de 5,9 millones de profesionales. Esta carencia de enfermería se refleja con mayor notoriedad en países de África, Asia Sudoriental y la Región del Mediterráneo Oriental, así como en algunas partes de América Latina. (OMS, 2020, pág. 1).

En lo que refiere a esta situación dentro del contexto nacional el estado de situación presentado a través de un Informe proveniente de la Dirección Nacional de Talento Humano y Conocimiento relevó que en 2021 de acuerdo con el Registro Federal de Profesionales de la Salud (REFEPS) de la nación el número de trabajadores de Enfermería representa a 234.527. Este número representa 52,19 del personal de enfermería por cada 10.000 habitantes.

Al profundizar este análisis en relación al nivel de formación de estos trabajadores se identifica que esta tasa desciende si se contabilizan solo los enfermeros/as y licenciados/as donde la tasa se encuentra representada por 35,57 enfermeros por cada 10.000 habitantes.

Con relación a la distribución de enfermeros a nivel nacional y discriminado por provincias se observa una gran disparidad. Para detallar lo antes mencionado, basta con presentar el comparativo entre la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la cual cuenta con 6,4 profesionales de Enfermería por cada 1000 habitantes mientras que

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

en la Provincia de Córdoba esta relación disminuye notablemente contando con 2.38 Enfermeros por cada 1000 habitantes (Dirección Nacional de Talento Humano y conocimiento-OFERHUS –, 2019).

Sobre lo antes mencionado se podría inferir que, al tratarse de una ocupación demandada por la población y necesaria para poder garantizar el cuidado ante la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la resolución de situaciones de salud; enfermería debería contar con condiciones laborales que permitan tener una vida laboral lo más saludable posible en cuanto a sistema de contratación, horas laborales, salarios, etc. Sin embargo, por el momento esto no se refleja en la calidad de la oferta para estos trabajadores.

Con relación a las horas laborales y el nivel de ingreso o salario, se pueden identificar dos situaciones la primera relacionada a que si el dato relevado se centra en solo indagar la situación de pluriempleo en muchas ocasiones este dato puede estar sesgado.

Es decir, muchas instituciones sustentan la falta de personal de enfermería ofreciendo horas extras, por lo tanto, si bien no representa a un doble empleo o pluriempleo al sumar las horas mensuales laborales en algunos casos excede este al total de horas que implica contar con pluriempleo.

Ambas situaciones implican que una persona lleve a cabo su actividad laboral en mayor cantidad de horas de lo reglamentado en relación al tipo y función. Lo que podría afectar no solo a su propia salud, sino que además podría repercutir en la calidad de servicios que ofrece (Aspiazu, 2022); (Martínez & González - Argote, 2022)

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

A continuación, se presenta una revisión de la literatura empírica relevante para el presente estudio. Con el fin de facilitar la comprensión y el análisis, los antecedentes se han organizado en tres secciones, antecedentes relacionados con la sobrecarga laboral en el ámbito de enfermería, antecedentes relacionados a la calidad de atención percibida por los usuarios de salud y finalmente los antecedentes relacionados a la carga laboral en el ámbito de enfermería y la calidad de atención percibida por los usuarios de salud.

(Solórzano, 2021) analizó la metodología de trabajo con el fin de identificar las fuentes de sobrecarga laboral en profesionales de enfermería del área de Neonatología de un Hospital de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas.

El estudio abarcó una muestra censal de 35 profesionales de enfermería. La técnica empleada para la recolección de datos se centró en dos cuestionarios. El primero, NASA TLX (*Task Load Index*) o Índice de Carga de Trabajo el cual hace referencia a seis dimensiones: exigencias mentales (4 ítems) la cual identifica ponderaciones relacionadas a cuánta actividad mental y perceptiva implica la labor y si la misma se trata de una tarea fácil o difícil; exigencias físicas (2 ítems) relacionada a cuánta actividad física fue necesaria aplicar para concretar la labor y si la misma fue fácil o difícil, lenta o rápida, relajada o cansada; exigencias temporales (2 ítems) vinculada a la presión de tiempo y ritmo que demanda la labor (lento y pausado o rápido y frenético); rendimiento (2 ítems) hasta qué punto se siente satisfecho del rendimiento alcanzado; esfuerzo (1 ítem) en qué medida ha tenido que trabajar – física o mentalmente- para alcanzar su nivel de resultados y frustración (2 ítems) medida en la cual al desarrollar la tarea se ha sentido inseguro, desalentado, irritado, tenso o preocupado, o por el contrario seguro, contento, relajado y satisfecho que

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

permite identificar las valoraciones en cuanto a la carga mental de varios trabajadores mientras realizan una actividad o cuando la finalizan. La escala de puntuación para categorizar la variable inicia en uno (demostrando bajos niveles de sobrecarga laboral) pudiendo llegar a 20, como máximo (indicando altos niveles de sobrecarga laboral).

Por consiguiente, este instrumento reconstruye el nivel de carga laboral como: Bajo (500 puntos o menos); Medio (más de 500 puntos y por debajo de 1000) y Alto los cuales se identifican a través de un peso binario de las respuestas ofrecidas antes y después de realizar la tarea. Es decir, la puntuación alcanzada en la escala de 1 a 20 según el peso de cada dimensión se multiplica por 5 para obtener la ponderación dimensional y luego se suma para la obtención de la ponderación global de la variable.

El segundo cuestionario INSHT identifica tanto la carga mental como la física, se trata en realidad de dos instrumentos encargados de relevar información relativa y sistematizada sobre las condiciones y seguridad del trabajo. Ambos instrumentos permiten identificar como categoría de reconstrucción criterios tales como: muy deficiente, deficiente, mejorables y correctos. Para la dimensión de carga física 16 ítems y para la de carga mental 15 ítems, todos los ítems presentan respuestas dicotómicas (si o no)

Los resultados del NASA TLX mostraron que la principal fuente de sobrecarga de trabajo en el servicio de Neonatología se centró en la dimensión de exigencias mentales con 17/20 (340 puntos), seguida de la dimensión exigencias físicas con 15/20 (300 puntos). En tercer lugar, se identificó a la dimensión de exigencias temporales con 13/20 (130 puntos). Seguida por la de frustración (100 puntos); rendimiento (60 puntos) y como la dimensión de menor ponderación esfuerzo (55

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

puntos). La sumatoria de estas ponderaciones permitió identificar que el personal de enfermería presentaba un nivel de carga medio (985 puntos).

Del mismo modo los resultados aportados del análisis de INSHT infieren en que los participantes identificaron a la carga física con un nivel que puede ser manejado y que podría ser mejorable. Mientras que los criterios valorados por la carga mental se correspondieron como muy deficientes denotando alto nivel de sobrecarga mental por parte del personal de enfermería del servicio de neonatología en esta dimensión.

Los participantes atribuyeron que las condiciones de trabajo en el servicio de Neonatología producen alta carga mental ya requieren de memorización excesiva de datos y escasa información para realizar tareas. Del mismo modo, plantearon que el tipo de actividad requiere de repetición de acciones y no de carga de peso, si de largos periodos de estar de pie donde la mayor carga se centra en hombros y brazos produciendo fatiga, cansancio y lesiones musculares posturales.

La autora concluye en que la sobrecarga mental y física es producto de la simultaneidad de actividades que enfermería desarrolla al mismo tiempo con un número considerable de pacientes y que estas situaciones al ser el escenario habitual de trabajo para Enfermería podría influir en la calidad de sus acciones modificando la calidad de la atención que ofrece a los pacientes.

Desde un abordaje cualitativo (García-Guzmán & Carrión-Silva, 2020) estudiaron la relación entre la situación familiar y la carga laboral del personal de enfermería en un centro de salud atención primaria en el municipio de León, Nicaragua. Dicho centro contaba con servicios médicos de observación pediátrica y de adultos, sala de *shock room*, sala de parto y puerperio, consultorio integral,

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

ginecología, odontología, laboratorio, farmacia y áreas administrativas las 24 horas, con un total de 15 enfermeros.

Se implementó la encuesta como método de obtención de datos, en una primera etapa se realizó una entrevista en profundidad a la jefa de enfermería y luego se trabajó con un grupo focal de 6-10 integrantes del área de enfermería para obtener datos de otra fuente y validar la información proporcionada.

El análisis de datos se efectuó a través de teoría fundamentada que permitió contextualizar y comprender mejor la experiencia subjetiva de las personas. Las categorías alcanzadas fueron: ámbito laboral la cual se recategorizó en demandas familiares y deterioro del ámbito familiar. Mientras que en lo que respecta a la vinculación del ámbito familiar con la percepción de la carga laboral las frases que se repitieron con mayor frecuencia se relacionaron con: salidas familiares, conflicto trabajo-familia, insatisfacción personal, poco tiempo con la familia, resignación de las afectaciones familiares por agotamiento y cansancio excesivo “desde que escogemos esta carrera sabemos lo que nos espera”.

Los enfermeros que participaron en este estudio, además de los problemas en el ámbito familiar que le conlleva la sobrecarga laboral, manifestaron problemas físicos como agotamiento y cansancio *“llego a casa y les pido que no me hablen porque me duele la cabeza, me duele la espalda”*, aunque se sienten satisfechos estos reflejan que trabajan excesivamente, generando así conflictos en la familia y una disminución a la productividad.

Se reveló que la afectación entre el ámbito familiar y la percepción que produce la carga laboral se vio reflejada por; conflicto trabajo-familia, agotamiento y cansancio

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

excesivo, resignación de las afectaciones laborales, desencadenando una insatisfacción personal.

Las autoras arribaron a la conclusión de que los participantes se caracterizaron por ser en su gran mayoría mujeres, prevaleciendo el nivel académico de grado, en su mayoría provenientes del área urbana, solteras, con hijos a cargo, proveedoras económicas principales. Los participantes manifestaron que la labor de enfermería provoca: *“deterioro del ámbito familiar por el poco tiempo compartido”, “insatisfacción familiar”, “desvelos post-turnos que generan en conflictos trabajo-familia”, “priorizar e trabajo ante la familia”*.

(Velásquez Chávez, 2021) han llevado a cabo un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras de un Instituto de Lima durante el 2021. Al mismo tiempo, este estudio pretendió determinar la relación entre carga física y clima laboral; carga mental y relaciones laborales y por último carga mental y motivación. La selección de los participantes se llevó a cabo a través de un muestreo por conveniencia a 60 integrantes del personal de enfermería del área de pediatría de alta complejidad.

Los datos se recopilaban a través de la aplicación de una encuesta por medio de cuestionarios estructurados. El primero de ellos para medir la variable carga laboral creado por (LLaneza, 2008) y validado por (Tovalín-Ahumada & Rodríguez-Martínez, 2022) cuenta con dos dimensiones: carga física y carga mental, con 20 preguntas y opciones de respuestas dicotómicas, asignando un punto a los SI y cero a los No. De esta manera se obtiene que para la reconstrucción global de las variables las categorías altas (0 a 7 puntos); Media (8 a 14 puntos) y Baja (15 a 20 puntos). La disgregación por dimensión se presenta de la misma manera para ambas

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

dimensiones (Carga Física y Mental): Alta (0-3 puntos); Media (4-6 puntos); Baja (7 - 10 puntos).

El segundo instrumento se trata del cuestionario modificado de Font Roja (24 ítems) por (Porcel-Gálvez, Martínez-Lara, Gil-García, & Grao-Cruces, 2014) los cuales validaron una versión resumida de 10 ítems divididos en cuatro dimensiones (clima laboral, relaciones laborales, motivación y reconocimiento). Las respuestas se valoraron por medio de una escala de Likert con 5 opciones de respuestas (muy de acuerdo -1-; de acuerdo -2-; ni de acuerdo ni en desacuerdo -3-; en desacuerdo -4-; muy en desacuerdo -5-) Las categorías alcanzadas corresponden a: Satisfacción Alta (44 a 50 puntos); Satisfacción Media (36 a 43 puntos); Satisfacción Baja (15 a 35 puntos). Los resultados demostraron en la dimensión carga física y mental que la tendencia se ubicó con mayor frecuencia en la media (n= 39) seguida de la baja (n= 18; n= 20) respectivamente.

En lo que respecta a la variable satisfacción laboral los guarismos indicaron que la muestra valora a nivel global una satisfacción de nivel medio. En el análisis por dimensión se identifica una tendencia similar para la satisfacción media y baja (n= 26; n= 21); mientras que en lo que refiere a las relaciones interpersonales las categorías reflejan similitudes entre la ponderación alta y media (n= 25; n= 21); a diferencia de las anteriores la dimensión motivación reflejó su tendencia entre ambos extremos alta (n= 27) y baja (n= 25); por último para la dimensión reconocimiento se centró en tendencias medias y bajas (n= 28; n= 22 respectivamente).

Las pruebas inferenciales arrojaron una p de 0.001 (menor que 0.05) indicando relación estadística significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral. Del mismo modo, el coeficiente de correlación de *Rho de Spearman* mostró un valor de -

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

0.457 indicando una relación inversamente proporcional y moderada entre la carga laboral y la satisfacción laboral.

Del mismo modo se identificó relación estadísticamente significativa entre carga mental y motivación $X= .005$ (menor que 0.05). Además, se identificó una relación inversamente proporcional y moderada entre estas variables según los resultados provistos del coeficiente de correlación *Rho de Spearman* (-0.358)

Con relación a la carga física y el clima laboral los resultados permiten evidenciar que no poseen relación estadística significativa $X= 0.293$ (mayor que 0.05); igual que para carga mental y relaciones laborales $X= 0,095$ (mayor que 0.05).

Los autores concluyen en que a nivel global la carga y motivación laboral poseen una relación inversamente proporcional y moderada coincidiendo con lo alcanzado entre carga mental y motivación.; no existiendo relación estadística entre la carga física y el clima laboral como tampoco entre la carga mental y las relaciones interpersonales.

En el ámbito nacional (Martínez & González - Argote, 2022) se propusieron analizar la relación entre la sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en el turno de la tarde de un hospital público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

El mismo fue situado en la unidad de cuidados coronarios, la muestra de 97 enfermeros, se seleccionó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia

Se utilizaron dos instrumentos, por un lado, el cuestionario *Job Content questionnaire (JCQ)* para indagar la variable sobrecarga laboral y por el otro el cuestionario Font-Rojas. Para la variable satisfacción del personal

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

El cuestionario JCQ, es un modelo derivado del modelo Demanda-Control propuesto por Karasek y Theorell, cuenta con 3 dimensiones: control, demandas psicológicas del trabajo y apoyo social, cuenta con 29 ítems, estos se presentaron en formato de tipo Likert con los valores a) completamente de acuerdo 4 pt b) de acuerdo 3pt c) en desacuerdo 2 pt d) totalmente en desacuerdo 1pt.

El cuestionario Font-Roja, que determina la satisfacción en los profesionales en centros hospitalarios. Los resultados demostraron que la población estudiada fue mayoritariamente femenina (73,2%) con edad promedio de 44 años, de nivel académico licenciados (49,5%) profesionales (42,3%) y auxiliares (8,2%).

En cuanto a la sobrecarga laboral se determinó las medias y la desviación estándar de las dimensiones del JCQ. La satisfacción de los profesionales medida como satisfacción global media en el cuestionario Font-Roja, arrojó que el 56,7 % se encontraban satisfechos.

El análisis inferencial demostró significación estadística entre el nivel de formación y el estrés laboral, antigüedad laboral y la satisfacción laboral. Las dos primeras con una correlación inversa, mientras que la antigüedad en la institución y la satisfacción laboral tuvieron una correlación positiva. Así mismo, evidenció una correlación negativa entre la satisfacción y la antigüedad laboral; y por otro lado una correlación positiva entre la satisfacción y la antigüedad en la institución, en ambos casos la correlación fue estadísticamente significativa.

Estos resultados evidenciaron que a mayor antigüedad laboral menor es la satisfacción, mientras que a mayor antigüedad en la institución es mayor la satisfacción. Podría interpretarse que lo que afecta a la satisfacción laboral son las

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

condiciones de trabajo o socioeconómicas y no su motivación intrínseca ante el desempeño.

Los autores concluyeron que existe una percepción moderada de estresores laborales, el personal de enfermería mostró una menor percepción de demandas psicológicas y de control sobre su trabajo que los auxiliares de enfermería.

En un estudio cuantitativo, (Zapana Huarachi, 2020) con el objetivo de determinar la relación entre las variables carga laboral y las relaciones interpersonales del personal del servicio de Obstetricia y Neonatología en el Hospital de Sub Regional de Andahuaylas. Se tomó una muestra por conveniencia, de 105 profesionales de la salud (médicos, enfermeros, técnicos y obstetras).

Los datos relavados se recopilaron a través de la aplicación de una encuesta, utilizando como instrumento dos cuestionarios. El primero de ellos para medir la variable carga laboral, elaborado por (LLaneza, 2008) y el segundo, la escala de medición de relaciones interpersonales (EMR), creado por (Monjas, 2012) con 29 ítems.

En cuanto a los resultados, se determinó que el nivel de carga laboral percibido por los trabajadores de la salud fue medio en un 81,9%, en cuanto a la variable estudiada relaciones interpersonales la mayoría (91%) manifestó buena. Para el análisis de correlación de ambas variables, *Rho de Spearman* resultó un ,107 entre la variable carga laboral y la variable relaciones interpersonales, con un Sig. Bilateral de ,276 lo que indica es que no existe relación inversa ni significativa entre la carga laboral y relaciones interpersonales. Los resultados evidenciaron que la mayoría de los encuestados reportaron niveles medios de carga laboral. Asimismo, al analizar por

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

separado las dimensiones de carga física y mental, tampoco se hallaron relaciones significativas con las relaciones interpersonales.

(Marín-Tello, Rivera-Chávez, Fernández-Sánchez, Macías-Palacios, & Cañarte-Alcívar, 2019) evaluaron la percepción de la calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo de Ecuador. El estudio incluyó a 65 pacientes hospitalizados en servicios de recuperación y paliativos, se empleó un enfoque cuantitativo para analizar los datos. Para la recolección de datos, se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQHOS-E (Alfa de Cronbach 0.887) evidenciando ser altamente adaptado a la realidad de la población.

El instrumento SERVQHOS-E está basado en la teoría de la discrepancia entre expectativas y percepciones, consta de 16 ítems, de los cuales 12 corresponden a calidad subjetiva y permiten analizar la percepción que tiene el usuario respecto a la atención; también, contempla 4 ítems de calidad objetiva aspectos tangibles durante la estancia hospitalaria. Los ítems de calidad subjetiva y objetiva son calificados a través de una escala tipo Likert de 1 a 5; es decir, que califica de 1 “mucho peor de lo que esperaba” a 5 “mucho mejor de lo que esperaba” (Barragán Manrique 2010).

La segunda parte del instrumento contiene una pregunta que indica el nivel de satisfacción global, luego aborda 5 preguntas las variables sociodemográficas.

Los resultados demostraron que la mayoría de los pacientes correspondían al sexo femenino (55.4%) con edades superiores a los 81 años (55, 4%). En relación a los componentes de calidad objetiva y subjetiva la mayoría de los indicadores se ubicaban dentro de satisfecho, para la ponderación de nivel de satisfacción global, el 86,15% de los encuestados respondió muy satisfecho, con un porcentaje de Recomendación de la Fundación del 96.92%.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

La investigación permitió a los investigadores concluir en que la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio de enfermería fue buena. Este hallazgo se alinea con la teoría de desconfirmación de expectativas de Oliver, ya que el elevado nivel de satisfacción global y la alta tasa de recomendación indican altos niveles de calidad percibida.

Por otro lado, (Ruiz-Cerino, Tamariz-López, Méndez-González, & Duran-Badillo, 2020) estudió la percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en una institución pública, a través de un estudio descriptivo, transversal, en 90 pacientes mayores de 18 años identificados a través de un muestreo por conveniencia. Los datos se tomaron a partir de la aplicación del SERVQHOS-E.

Los resultados, en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería evidenciaron una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global.

La mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos (18.9%). Más de la mitad de los sujetos que participaron en el estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería.

Los autores concluyen en que más de la mitad de los sujetos que participaron en el estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería. Respecto a la calidad objetiva, en la variable de tecnología de equipos, la mayoría indicó que la calidad fue como se lo esperaba y en las variables de apariencia del personal de enfermería, señalizaciones del hospital y el estado de las habitaciones, la mayoría indicaron que fue mejor de lo que se esperaba. En cuanto a la calidad subjetiva del servicio de enfermería, en todas las variables un mayor porcentaje de

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

pacientes indicaron que la calidad de la atención fue mejor de lo que se esperaban. A su vez La mayoría de los usuarios indicó que sin dudarlo recomendaría el hospital.

Lo antes mencionado concilia en que la percepción de la calidad del cuidado de enfermería por parte de los pacientes es positiva, con aproximadamente dos tercios de los participantes reportando satisfacción y una quinta parte expresando una satisfacción muy alta.

(Echeverría-Chicaíza & Bravo-Bello, 2024) estudiaron la relación entre la calidad de atención y la incidencia de la satisfacción de 126 usuarios externos en un centro de especialidades de las islas Galápagos. Se aplicó una encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario SERVQHOSP, tal como lo describen (Mira, y otros, 1998), el mismo consta de tres partes.

La primera parte recopila los datos sociodemográficos de los usuarios que responden el cuestionario, como sexo, edad, estado civil, nivel de estudios y ocupación.

La segunda parte describe el objetivo y la importancia de la información solicitada al usuario, establece aspectos éticos como el permiso y el consentimiento para su aplicación y determina que la información será manejada de forma anónima y confidencial.

Finalmente, la tercera parte consta de 22 ítems que exploran los aspectos tangibles e intangibles de la calidad de la atención y los criterios basados en las expectativas y percepciones para la evaluación. El paciente puntúa cada una de estas preguntas en una escala de Likert, que va desde el 1 (“Muy insatisfecho”) al 5 (“Muy satisfecho”).

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Los resultados demostraron que la mayoría pertenece al sexo femenino (96%), con un nivel educativo predominante universitario (42,9%). Con respecto a la calidad de atención 88,07% de la población se encontró muy satisfecho mientras que solo el 0,9% estaba insatisfecho y el 0,04% resultó muy insatisfecho. La satisfacción media global de los usuarios de acuerdo a sus respuestas en la escala de Likert del 1 al 5, fue de 4,94.

Se logró determinar un índice de correlación de 0.661 entre las variables de estudio, con un nivel de significancia $<.001$. Estableciendo que la calidad de la atención incide de forma positiva directa y significativa sobre la satisfacción del usuario externo.

Se concluyó que existe una correlación positiva directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en un centro de especialidades en Galápagos. En consecuencia, se establece que, a mayor calidad de atención, mayor ha sido la satisfacción de los usuarios. Estos hallazgos resaltan la importancia fundamental de priorizar la calidad de la atención para garantizar la satisfacción y fidelización de los usuarios.

(Pambaquishpe Valles, 2021) estudió la carga laboral y calidad de atención del profesional de Enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social del Ecuador, a través de un diseño correlacional. tomó una muestra de 71 profesionales de enfermería, de Unidades de Cuidados Intensivos COVID.

Para evaluar la carga de laboral de enfermería, empleó la escala Nursing Activities Score (NAS). Adaptada al castellano por (Sánchez, Arias, Fraile, Thuissard, & Frutos, 2018), esta escala consta de 23 ítems que abarcan diversas dimensiones de la práctica enfermera, incluyendo monitorización, higiene, movilización y soporte a

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

pacientes y familiares. La escala también incluye sub-ítems para evaluar tareas administrativas y soporte en áreas como ventilación, cardiovascular, renal, neurológico y metabólico. Al sumar las puntuaciones obtenidas en cada una de las dimensiones se obtiene un resultado dentro de un rango, comprendido entre el 0 y el 177 % y se determina carga laboral si es mayor a 100 %, la variable se categoriza en carga laboral baja (71,6 a 99,95) carga laboral media (99,6 a 116,6) carga laboral alta (116,7 a 168).

Por otro lado, la calidad de atención fue evaluada mediante una escala de percepción de las actividades de enfermería, que contribuye a la calidad de la atención, está compuesta por 25 ítems, agrupados en siete dimensiones: satisfacción del paciente (3 ítems), promoción de la salud (3 ítems), prevención de complicaciones (3 ítems), bienestar y autocuidado (4 ítems), readaptación funcional (4 ítems), organización asistencial de enfermería (2 ítems) y responsabilidad y rigor (6 ítems).

La valoración se efectuó mediante la escala tipo Likert, con 4 alternativas de respuesta: nunca; pocas veces; a veces; y siempre. Para la reconstitución de la variable se tomó como calidad de atención satisfactoria, con opciones mayoritariamente siempre y a veces; calidad de atención no satisfactoria con opciones mayoritarias pocas veces y nunca.

Los resultados arrojaron predominio del género femenino (88,73 %), rango etario de 30 a 34 años, estado civil soltero, en cuanto al nivel de instrucción, un mínimo porcentaje poseen estudios de cuarto nivel, tan solo el 5,63% tienen maestría y el 2,82 % especialidad, el tiempo de ejercicio profesional es mayor a 9 años y la jornada laboral de 12 horas.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

La carga laboral del profesional de enfermería en un 36,62% fue percibida como alta. Sin embargo, la calidad de atención desde la percepción del enfermero fue satisfactoria en un 91,55% predominando la dimensión responsabilidad y rigor, seguida por la dimensión prevención de complicaciones, mientras que existe una igualdad entre la dimensión satisfacción del paciente, promoción de salud y organización de cuidados enfermeros y finalmente la dimensión de bienestar y autocuidado.

La prueba de estadística inferencial chi-cuadrado fue de 2,9 lo que evidenció ausencia de asociación significativa entre las variables carga laboral y calidad de atención percibida por los enfermeros.

Los autores concluyen en que a pesar de enfrentar una carga laboral alta los profesionales de enfermería del Hospital General Ibarra han logrado mantener una calidad de atención, satisfactoria según la percepción de los usuarios. Este hallazgo destaca la resiliencia y el compromiso del personal de enfermería, quienes han desempeñado un papel fundamental en la atención de pacientes durante la pandemia de COVID-19.

Sobre la base de la misma línea de investigación (Juarez Quispe, 2022) evaluó la relación existente entre la carga laboral y la calidad de atención de pacientes que acuden a la Microred de salud Ocobamba, Lima, Perú. La muestra censal estuvo conformada por 84 trabajadores asistenciales. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y se aplicaron dos cuestionarios.

Para la variable carga laboral se utilizó el: Instrumento elaborado por (Zevallos-Sinchitullo & Suárez-Ramos, 2017) con 31 ítems y agrupado en 3 dimensiones carga física, carga mental y factores de la organización. Los indicadores utilizados fueron

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

postura correcta, esfuerzo muscular dinámico, esfuerzo muscular estático, manipulación de equipos/materiales pesados, ritmo de trabajo, experiencia del trabajador, complejidad del trabajo, presión de tiempos, atención y concentración, fatiga percibida, monotonía, informes de desempeño, beneficios sociales, calidad de tareas, iniciativa y manejo, estilos de mando, estabilidad, conflictos interno, y horario de trabajo, para lo cual se utilizó una escala tipo Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) Nunca. La variable carga laboral se reconstituyo en leve modera e intensa.

Para la variable calidad de atención se aplicó a los trabajadores asistenciales, un cuestionario de 25 preguntas elaboradas por el autor de la investigación, compuesta por 3 dimensiones y los siguientes indicadores: fiabilidad, seguridad, profesionalidad, credibilidad, efectividad, accesibilidad, confidencialidad, comprensión, comunicación, cortesía, equidad, participación, oportunidad, integridad, continuidad, privacidad y limpieza y se midió con una escala tipo Likert. (5) siempre (4) casi siempre (3) algunas veces (2) casi nunca (1) Nunca

Los resultados descriptivos determinaron la existencia de una carga laboral intensa con un 92.9%, en su dimensión carga mental con porcentaje de 85.7% de nivel intenso, la dimensión carga física llega a un nivel moderado con un 47.6%, con respecto a la variable calidad de atención el mayor porcentaje manifiestan una inadecuada calidad de atención. En la demostración de las hipótesis en general obtuvo un valor de $p = 0.098$ que es superior al valor inferencial razón por la cual se deduce que la relación entre la carga laboral y la calidad de atención en pacientes es positiva y débil.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Se llegó a la conclusión que la relación entre la carga laboral y la calidad de atención es positiva, pero de baja intensidad. Desglosando las variables, la carga laboral se evidencio como intensa (alta) carga laboral y la calidad de atención en un mayor porcentaje manifestaron los usuarios como inadecuada.

Con relación a la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado (Zuñiga Chaves, 2021) estudió dicha problemática en 36 enfermeros de los servicios de medicina. Para la recolección de datos se utilizaron 2 cuestionarios, el Cuestionario de Carga laboral que evalúa las dimensiones de carga mental y carga física, contenidos en 36 ítems, con opciones de respuesta tipo Likert y para la variable calidad de cuidado Enfermero, se implementó un cuestionario de autoevaluación de la calidad del cuidado, compuesto por 47 ítems , agrupados en 5 dimensiones (proceso de atención de Enfermería, necesidades no físicas del paciente, necesidades físicas del paciente, evaluación de los objetivos del cuidado de Enfermería, procedimientos de protección a los pacientes).

Los guarismos dieron cuenta que no existe relación significativa entre sobrecarga laboral y calidad de cuidado evidenciados por $p = > 0.05$ con el coeficiente de correlación de Spearman. Sin embargo, se encontró que algunas de los subdimensiones de Carga Mental (Atención, Horario de Trabajo, Relaciones dependientes de trabajo y Demandas generales) presentaron correlaciones significativas ($p < 0.05$).

En cuanto a la subdimensión *Atención* se evidenció una correlación negativa y estadísticamente significativa con las dimensiones *Proceso de atención de enfermería*, *Necesidades no físicas del paciente* y *Evaluación de los objetivos del cuidado*. Los datos estadísticos se replican ante la subdimensión *Horario de trabajo*

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

con las dimensiones *Proceso de atención de enfermería*”, *Necesidades no físicas del paciente*, *Procedimientos de protección a los pacientes* y *Apoyo administrativo a la atención de enfermería*.

Mientras que los datos se diferenciaron, de los anteriores, ante el análisis de las *Relaciones dependientes de trabajo* con las Necesidades físicas del paciente y Demandas generales reflejando una correlación positiva y significativa.

Por otro lado, se encontró que la subdimensión carga dinámica presentó una correlación positiva ($p < 0.01$) y significativa con la Evaluación de los objetivos del cuidado. Asimismo, se encontraron relaciones significativas entre la Calidad de Cuidado y las variables sociodemográficas edad, servicio horas complementarias, las personas con una edad inferior a los 40 años presentaron puntuaciones de mayor calidad de cuidado en comparación con aquellos que cuentan con una edad igual o superior a 40 años.

Dichos guarismos permitieron concluir en que si bien los resultados de la investigación no respaldan una relación significativa entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado. Sin embargo, se evidencian asociaciones significativas entre la calidad del cuidado y ciertas dimensiones de la sobrecarga laboral. En particular, se observa una disminución en la calidad de la atención cuando los profesionales de enfermería se enfrentan a tareas que demandan un alto nivel de concentración y precisión, así como cuando experimentan horarios de trabajo inflexibles y prolongados.

2. MARCO TEÓRICO

Antes de comenzar con el desarrollo teórico de lo que representa la carga laboral para el colectivo de enfermería resulta necesario para la autora de este trabajo poner en situación algunos determinantes relacionados con las condiciones que presenta o que representa para enfermería ser parte del mercado laboral.

Si bien, no es el objetivo de este trabajo ampliar el conocimiento sobre la condición laboral como concepto teórico resulta imposible poder disociar que desarrollar actividades de enfermería implica una serie de desventajas en comparación con otro tipo de actividades o servicios, incluso dentro del contexto de la salud. Y que estas condiciones o determinantes suelen impactar en la calidad de los servicios que estos profesionales proveen.

En este mismo sentido, la mayoría de los autores analizados coinciden en que las problemáticas relacionadas a las condiciones laborales identificadas como: sobrecarga laboral, pluriempleo, deficiencias en infraestructura e insumos, bajos salarios, multiplicidad de normas que regulan la ocupación y una estructura sindical fragmentada que repercute en el modo de representación de quienes laboran colocándolos en una situación de vulnerabilidad al reclamar derechos y garantías en el plano laboral. Estos, son solo algunos de los correlatos que se generalizan al analizar el ámbito laboral de enfermería (Micha, 2015); (Aspiazu, 2017); (CIE, 2022); (Federación Argentina de Enfermería (FAE), 2023); (Martínez & González Argote, 2022).

Además de las condiciones antes mencionadas, las políticas públicas a nivel nacional ejercen una influencia significativa en las condiciones laborales de los profesionales de enfermería. En particular, se ha observado una tendencia a

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

desincentivar la formación de auxiliares de enfermería, como se evidencia en la implementación del Programa Nacional de Formación de Enfermería (PRONAFE). El mismo se estableció con motivo de la 73ª Asamblea del Consejo Federal de Educación a través de la Resolución del CFE N° 290/16.

El propósito que este programa persigue es “aumentar la cantidad y calidad de los técnicos superiores en enfermería en Argentina a través del fortalecimiento institucional y académico de instituciones superiores de gestión pública” (Instituto Nacional de Educación Tecnológica, 2021). El impacto de este programa fue evaluado en 2022. Se llevó a cabo una línea de impacto tomando datos de 2011 a 2022 mencionando que el número de inscriptos a la carrera de Enfermería se triplicó en este período.

Según este informe el número de enfermeros/as incorporado al sistema ha sido de 100.000. De esta cifra la fuerza laboral ha mostrado un detrimento de auxiliares, discontinuada por la ley 27.712 y por lo tanto un crecimiento del nivel técnico. En relación al nivel de grado en 2011 se relevó 9.05 % mientras que en 2023 según estadísticas del Ministerio de Salud de la Nación este porcentaje prácticamente se duplicó 18.06 % (Programa Nacional de Formación de Enfermería (PRONAFE), 2023).

Según datos relacionados al informe de Estado de Situación de la formación y el ejercicio profesional de Enfermería en Argentina la provincia de Córdoba en 2019 presentaba según nivel de formación los siguientes números: 5908 técnicos/as; 1580 auxiliares y 995 licenciados en Enfermería.

El recurso humano en enfermería según el nivel de formación está conformado por Licenciados de Enfermería, grado académico que conlleva una duración de cinco

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

años de formación en instituciones universitarias; enfermería profesional con tres años de formación cuya titulación puede ser habilitada por instituciones de educación superior universitaria y no universitaria.

Con relación al nivel de auxiliar la ley 27712 en su artículo 15 fomenta la profesionalización, invitando a las provincias que adhieran, arbitrando las medidas necesarias para quienes posean la titulación de auxiliar en Enfermería y que en la actualidad se encuentren integrando el sistema de salud, tanto, público como privado tengan garantizados los procesos de reconversión. Planteando como plazo de tiempo dos años de promulgada esta ley. Es decir, el tiempo límite para regularizar esta reconversión se estima a mayo de 2025. Fecha en la cual se discontinuará la formación de enfermería en todo el territorio nacional.

Además, la ley 27712 establece programas de incentivos y aportes económicos para avanzar en el desarrollo de la formación académica de las y los enfermeros. No solo en relación a becas para quienes estén interesados en la formación continua sino además para las instituciones educativas. Esta misma ley promueve la formación de actividades académicas de posgrado con el otorgamiento de becas (Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, 2023).

Pese al espíritu de estímulo que presenta esta normativa, en la actualidad lo planteado en ella y en los informes presentados por PRONAFE no son suficientes para solventar la demanda de la sociedad en relación a la necesidad de enfermería.

Diversos autores sostienen que si bien se evidencia un incremento en la formación de manera significativa dentro del colectivo de enfermería en la relación existente entre enfermeros/as profesionales y los de grado aún existen barreras que las políticas públicas no logran resolver.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

La primera de ellas se refiere a la carga laboral, la cual suele ser intensa y convertirse en la más significativa. La mayoría de estos profesionales tienen horarios de trabajo largos y exigentes, limitando así la disponibilidad de participar en programas de formación continua (Aspiazu, 2017); (Aspiazu, 2022)

La segunda se corresponde con los recursos limitados: la falta de recursos financieros y materiales suelen ser un obstáculo. Al mismo tiempo, es importante considerar que las propuestas de posgrado en el país no son gratuitas y muy pocas instituciones ofrecen un sistema de becas (Férrandez, 2023).

La tercera se relaciona con el acceso a la formación: en este sentido, la disponibilidad y accesibilidad de programas de formación continua varían considerablemente de una región a otra del país. Si bien, sobre este aspecto la oferta luego de la pandemia por COVID-19 ha instaurado programas de capacitación virtuales, que de algún modo acercan estas propuestas a profesionales que antes debían costear gastos de traslado además de los académicos. Pero aún, estas ofertas no son suficientes (CIE, 2022); (Martínez & González Argote, 2022).

La cuarta barrera, relacionada a la falta de apoyo por parte de las instituciones de salud a brindar flexibilidad horaria o licencias para que los y las enfermeras puedan cumplimentar los programas de capacitación y formación (CIE, 2022); (Dirección Nacional de Talento Humano y Conocimiento, 2021).

La quinta y última barrera analizada tiene que ver con la motivación y concientización de los propios profesionales por continuar con su formación o perfeccionamiento. Una de las razones que se presentan como desmotivantes suele ser la falta de división de tareas según nivel de formación, la falta de reconocimiento económico de la titulación alcanzada. Otro punto neurálgico de esta barrera suele ser

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

que, en muchas instituciones, tanto públicas como privadas, para acceder a un cargo de gestión la trayectoria formativa no suele ser un punto determinante para acceder a estos puestos. Son pocas las instituciones que otorgan puestos de gestión en enfermería por concursos de oposición de antecedentes. En la gran mayoría se accede por disposición de las autoridades o de la representación gremial (Aspiazu, 2022).

2.1. CARGA LABORAL

El trabajo, según el tesoro de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), es entendido como un conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos. (OIT, 2024, pág. 1)

La OIT afirma que independientemente del tipo de región geográfica o sistema de salud “una cantidad adecuada de Enfermeras en las instituciones de salud evitan aumento de la carga laboral y negligencias en la atención; incrementan significativamente la seguridad del paciente, la calidad de los cuidados y su recuperación”. (OIT, 1984)

Profundizando sobre esta temática, (Parra, 2003, pág. 14) define a la carga de trabajo como “el conjunto de requerimientos mentales y físicos a que se ve sometido un trabajador o una trabajadora para la realización de su tarea”.

En relación a estos requerimientos el (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo , 2023) plantea que de ser mayores a la capacidad del trabajador implica sobrecarga, esta puede ser física, mental o ambas; indistintamente de cual sea el tipo

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

de sobrecarga trae aparejadas consecuencias negativas para el trabajador y en consecuencia para la institución en la cual desempeña su labor.

Acotar la carga de trabajo exclusivamente a los requerimientos “durante la jornada” incluye una situación bastante frecuente en muchos trabajos (y en particular a los que acceden mujeres): los requerimientos físicos y mentales directamente relacionados con la tarea se continúan más allá de la jornada, en el espacio del hogar (García-Guzmán & Carrión-Silva, 2020).

Retomando lo planteado por Parra (2003), los requerimientos físicos o también denominados como carga física de un trabajador, engloban aspectos como las posturas estáticas adoptadas durante el trabajo, los movimientos realizados, la aplicación de fuerza, la manipulación de cargas o desplazamientos, así como el consumo metabólico que requiere cada tarea.

La evaluación de la carga física en un puesto de trabajo permite identificar si el nivel de exigencias físicas impuestas por la tarea y el entorno donde esta se desarrolla está dentro de los límites fisiológicos y biomecánicos, o, por el contrario, pueden llegar a sobrepasar las capacidades físicas de la persona, con el consiguiente riesgo para la salud.

El estudio de la carga física se basa en los tipos de trabajo muscular, que son el estático y el dinámico.

La carga estática se encuentra determinada por las posturas. Por lo tanto, el esfuerzo muscular estático o carga estática; se produce cuando la contracción del músculo es continua y se mantiene durante cierto tiempo; es decir, cuando por determinado tiempo el cuerpo debe mantener de forma sostenida una postura. Esta situación provoca que ciertos músculos sean exigidos de forma estática.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Por ello la carga estática se evalúa por: las posturas: (de pie y sentada) evitando la fatiga producida por la tensión estática prolongada; el espacio de trabajo: suficiente para facilitar los movimientos del cuerpo y el asiento.

En el ámbito laboral de Enfermería, es frecuente que se tenga que recorrer circuitos cortos pero sostenidos, lo que implica estar mucho tiempo de pie o caminando como, por ejemplo, recorrer cada una de las habitaciones asignadas, preparar la medicación, administrar la medicación a cada uno de los usuarios, volver al área destinada para lavado de manos, etc.

Por otro lado, en lo que respecta a la carga dinámica, la cual está determinada por el esfuerzo muscular, desplazamientos y el manejo de cargas se produce cuando hay una sucesión de contracciones y relajamientos de los músculos activos.

El trabajo muscular de carácter dinámico se relaciona con tareas tales como la manipulación manual de cargas y tareas con movimientos repetitivos.

En lo que respecta al trabajo de enfermería son múltiples las actividades que demandan este tipo de carga, por ejemplo, la colaboración en traspaso de un paciente de la cama a una camilla, sostener a un paciente lateralizado ante una práctica; el levantamiento de una caja de sueros y la puesta en el suelo o en una repisa es un ejemplo del trabajo dinámico.

Por lo antes mencionado la carga dinámica se evalúa considerando el esfuerzo muscular, el manejo de carga, las condiciones y contexto de manipulación de la carga y la repetitividad en la que se lleva a cabo una o más tareas.

Este requerimiento o carga laboral se encuentra determinado por el esfuerzo cognitivo que demanda una tarea. Se refiere a los recursos mentales que debe invertir el trabajador en el transcurso del cumplimiento de una tarea, es decir el trabajo

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

intelectual implica que el cerebro recibe unos estímulos a los que debe dar respuesta.

(Parra, 2010, págs. 14-19)

Enfermería vivencia este tipo de situaciones a diario y de manera prácticamente constante, considerando que estos trabajadores centran su labor brindando cuidados que responden a un proceso que demanda esfuerzo cognitivo para poder vincular lo valorado, en relación a las necesidades de cada usuario al que brinda cuidados particulares. Se debe destacar que además este esfuerzo cognitivo se multiplica en función al número de usuarios asignadas durante la jornada laboral.

Esta situación demanda vigilancia, evaluando los cuidados aplicados y estando alerta ante nuevas demandas de atención.

Además, debe considerarse el sin fin de tareas que implica contar con la reposición de material, mantener una comunicación fluida con el resto del equipo de salud, y la cada vez más presente, realización de actividades que, pese a no ser directas del puesto, enfermería realiza (atender el teléfono, controlar el acondicionamiento de las unidades por parte del personal de limpieza, reclamar a farmacia cuando no hay medicación para determinado tratamiento, etc.)

Puede concluirse en que el requerimiento mental de un trabajador, también definido como carga mental se determina por la cantidad y el tipo de información que debe tratarse en un puesto de trabajo.

La complejidad de los servicios o las acciones de enfermería, pueden determinar el nivel de la carga mental, por ejemplo, en áreas de cuidado crítico, suponen una mayor carga mental, por el nivel de complejidad de los usuarios de salud y el nivel de atención que suponen el cuidado Enfermero.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

En un estudio realizado en áreas de atención a pacientes oncológicos, se demostró que el principal factor que ejerce influencia negativa sobre el trabajo de las enfermeras es la agresión de los pacientes y sus familias (Grazyna Dębska, 2017).

Al respecto (LLaneza, 2008, págs. 266-273) plantea que, las características de la carga mental de los trabajadores están definidas por la **presión de tiempos** (tiempo disponible y necesario para dar respuestas a la información recibida), la **atención requerida**, la **complejidad de la tarea**, la **monotonía**, la **iniciativa**, el **aislamiento**, los **horarios de trabajo**, las **relaciones dependientes del trabajo** y las **demandas generales**. Estos aspectos que se detallaran a continuación:

En relación con la **presión de tiempos**, se puede señalar que si el proceso estímulo- respuesta es continuo, la capacidad de respuesta del individuo puede verse saturada; si por el contrario existen periodos de descanso o de menor respuesta, el individuo puede recuperar su capacidad y evitar una carga mental excesiva.

Esta presión temporaria, en el ámbito laboral de enfermería puede verse reflejada en la necesidad del enfermero de seguir un ritmo que es impuesto por las demandas de atención al usuario y de no contar con un tiempo de pausa o descanso preestablecido.

La atención, refiere a la orientación mental selectiva que comporta un incremento de la eficiencia en una determinada actividad en detrimento de otras actividades concurrentes; por ejemplo, manejo de bombas de infusión continuas, cálculo de dosis de medicación, valoración de un post-quirúrgico, realización de procedimientos específicos, documentación de los cuidados y observaciones en la historia clínica.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

El número y la variedad de los diferentes elementos que constituyen el conjunto de una tarea, es entendido como la complejidad.

En este factor se trata de correlacionar las exigencias de formación y de conocimientos y la posibilidad de cometer errores. Serán tareas complejas aquellas que en base a los conocimientos previos adquiridos pongan en juego la necesidad de recordar datos o procedimientos con una exigencia frecuente de realización de diferentes operaciones mentales. Por ejemplo, procedimientos técnicos específicos canalización venosa; manejo de vías arteriales, valoración de un niño, entre otras

La **monotonía** se entiende como la ausencia de variedad de movimientos, ritmos, estímulos ambientales o de contenido de trabajo en la realización de la tarea. Es decir, el mantenimiento sin interrupciones de una operación, situación o tarea, es por ello que está relacionada con la producción en serie de ciclos cortos, con poca incidencia, escasa variedad y ausencia de rotaciones.

En cuanto a la organización de la labor de enfermería, si bien está determinada por las necesidades de los servicios y posibles urgencias, de manera general, existen rutinas de trabajo que organizan el quehacer diario, a modo de ejemplo se puede citar, control de signos vitales en determinados horarios establecidos, baños de los usuarios por turnos de enfermería, horarios prefijados de medicación, horarios de visita de familiares, entre otros.

Se entiende por **iniciativa** a la capacidad para actuar o intervenir autónomamente a partir de la planificación normal del trabajo, lo que implica tomar decisiones a partir de los recursos existentes, para cumplir o mejorar el tiempo del

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

ciclo. Es también la no limitación de la autonomía del trabajador y la posibilidad de elegir el método de trabajo.

El estar alejado de otros trabajadores o de no poder comunicarse fácilmente con ellos, es lo que se denomina aislamiento. La ausencia física de otros compañeros puede provocar incertidumbre, especialmente ante tareas complejas y aumento de la tensión psíquica en un trabajador de reciente ingreso, o la necesidad de otro enfermero ante una situación de emergencia.

En referencia a los **horarios de trabajo**, la organización de los tiempos de trabajo es uno de los factores más importantes que puede influir directamente sobre la calidad/cantidad de trabajo y la fatiga del trabajador, condicionando incluso la vida privada.

En los servicios de internación, la demanda de atención de enfermería es de 24 horas, los 7 días de la semana, repartidas en jornadas laborales de 6, 8 o 12 horas laborales según la institución. Los horarios de trabajo, en particular los horarios nocturnos contribuyen a la saturación mental de los trabajadores, afectando también las relaciones interpersonales, las actividades, el ocio, la amistad, la intimidad, el equilibrio emocional y la libertad.

Dentro de las **relaciones dependientes del trabajo**, se valora el grado de interacción social en las comunicaciones de índole personal que exige o posibilita el trabajo. La calidad de las relaciones verbales horizontales con los compañeros o verticales con los mandos suele estar ligada con su naturaleza. La comunicación en diversos niveles, se relaciona directamente con la función de la enfermera, quien debe tomar decisiones óptimas y rápidas en diferentes niveles y cuya repercusión se evidencia en el resultado de todos los procesos a su cargo.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Las **demandas generales**, hacen referencia a la responsabilidad que un trabajador tiene sobre otras personas y el grado de control sobre los mismos. Los mandos directos e intermedios de las empresas asumen cada vez mayores responsabilidades y experimentan a menudo con impotencia una notable discrepancia entre sus expectativas y sus logros. Sus exigencias son distintas a las que sufre otro tipo de puestos de trabajo.

Los factores antes mencionados permiten inferir en que la percepción de los trabajadores en relación con la carga laboral impactará en mayor o en menor medida en el producto ofrecido. En este caso el producto de la labor del quehacer de enfermería corresponde a brindar cuidados de calidad al usuario y la familia los cuales no siempre son percibidos por los receptores como cuidados de calidad.

Para ampliar la visión sobre la situación actual de la Enfermería en el mundo, es fundamental retomar los conceptos ontológicos de la Enfermería; A finales del siglo pasado, Patricia Benner, (Raile Alligood, 2011, pág. 137) definió... “La enfermería se considera como la práctica del cuidado, cuya ciencia sigue una moral y una ética del cuidado y responsabilidad”.

Esta teórica considera que la práctica de enfermería no solo es el cuidado visto desde la perspectiva asistencial, sino que abarca experiencias vividas por el personal de enfermería, relacionadas con la salud, enfermedad, preocupación y como estas se vinculan. Por este motivo pretendió distinguir el creciente conocimiento que se obtiene de las experiencias vividas en vez de explicar el trabajo cotidiano de enfermería. Las habilidades brindadas por la experiencia ligadas al conocimiento de la disciplina, permite la autonomía del personal de enfermería para asumir la responsabilidad de las decisiones.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Benner en su obra *From Novice To Expert: Excellence and Power in Clinical Nursing Practique*, (1984) explica que estas decisiones derivan de la “Gestalt de la situación”, dicho de otra manera, la perspectiva holística que el personal de enfermería alcance, a través de lo vivido conjugando el conocimiento, lo llevará a seguir su intuición y podrá encontrar pruebas que confirmen los pequeños cambios que observa en los pacientes.

Se puede decir, que a medida que aumenta la experiencia de enfermería, también aumenta el conocimiento clínico, es así como se obtiene la combinación de conocimientos prácticos y teóricos.

La relación entre la experiencia y el conocimiento ha sido ampliamente investigada por Benner, pues adopta el modelo de *Dreyfus* de adquisición y desarrollo de habilidades estudiando la actuación de jugadores de ajedrez y de pilotos en situaciones de emergencia, y la traslada a la disciplina de Enfermería, y muestra este modelo como situacional por lo que describe cinco niveles de adquisición y desarrollo de habilidades.

Considera que el primer nivel es el de principiante, en esta etapa, la enfermera no tiene experiencia en las situaciones que encontrará. Las propiedades normativas y objetivas deben sacarse de contexto para guiar la acción. Posee dificultad para distinguir entre aspectos relevantes e irrelevantes de una situación. En general, este nivel es apropiado para estudiantes de enfermería, sin embargo, Benner sugiere que este nivel también se puede aplicar a enfermeras expertas en un campo particular y que se enfrentan a situaciones o áreas con las que no están familiarizadas.

El siguiente nivel se denomina Principiante avanzado, en el mismo la enfermera es capaz de demostrar un desempeño al menos parcialmente aceptable

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

después de exponerse a un número suficiente de situaciones del mundo real o después de que el instructor señala elementos importantes de la situación. En esta etapa, la persona tiene la experiencia necesaria para dominar ciertos aspectos de la situación. A diferencia de las cualidades y características, los aspectos no pueden objetivarse plenamente porque requieren una experiencia basada en el reconocimiento del contexto de la situación. Los que cursan este nivel siguen las reglas y reciben instrucciones sobre las tareas que deben realizar. No logran comprender la situación actual del paciente desde una perspectiva más amplia. En este nivel, las enfermeras estudian situaciones clínicas para demostrar sus habilidades y comprender qué situaciones las requieren, no están tan interesadas en comprender las necesidades y respuestas de los pacientes. Benner nombra enfermeras recién graduadas en este nivel.

El tercer nivel es el de Competencia, al aprender de situaciones de práctica reales e imitar las acciones de otros, los principiantes avanzados pasan a la etapa de competencia. Este nivel del modelo *Dreyfus* se caracteriza por una gran cantidad de planificación consciente y deliberada, que decide qué aspectos de las situaciones presentes y futuras son importantes y cuáles no. La coherencia, la visión y el tiempo son importantes; el resultado es el nivel de experiencia adquirido mediante la planificación y la previsión. El nivel de eficiencia se incrementó, pero la atención se centró en la planificación del tiempo y la organización de las tareas del personal de enfermería, en lugar de planificar el tiempo según las necesidades del paciente. Las enfermeras competentes pueden crear una excesiva responsabilidad innecesaria hacia sus pacientes, lo que puede conducir a una visión crítica generalizada de sí mismos.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

La etapa competente es fundamental en la educación clínica porque los estudiantes deben comenzar a reconocer patrones y determinar qué elementos del aprendizaje clínico son esenciales. Qué situaciones son dignas de atención y cuáles no. Las enfermeras competentes desarrollan nuevas reglas de planificación y procedimientos de razonamiento que aplican reglas de conducta aprendidas basadas en los hechos relevantes de la situación. Para que las enfermeras pasen de la competencia a la eficacia, es necesario explorar puntos clave para determinar la importancia del aprendizaje activo.

El último nivel es eficiente, en este estadio, la persona cree que la situación es un conjunto (imagen completa) no lo divide en aspectos y las acciones se rigen por máximas. Esta fase es un salto cualitativo respecto de la fase competente ya que el personal de enfermería ahora es capaz de identificar aspectos clave y obtener una imagen intuitiva de la situación basada en sus conocimientos previos.

Las enfermeras eficaces demuestran una nueva capacidad para considerar la importancia de las situaciones cambiantes, reconocerlas y ser capaces de implementar respuestas competentes a medida que se desarrollan las situaciones. Ya no dependen únicamente de los objetivos predeterminados de la organización, sino que adquieren más confianza en sus propios conocimientos y habilidades. En esta fase la enfermera se involucra más con el paciente y su familia. Después de pasar esta etapa, alcanza el nivel de experto.

Experto, es la quinta etapa del modelo y se alcanza cuando el experto ya no se basa en principios analíticos (normas, directrices, máximas) para demostrar su comprensión de la situación y tomar las medidas adecuadas. Para Benner, una enfermera experta comprende intuitivamente la situación y es capaz de determinar el

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

origen del problema sin perder tiempo en soluciones y diagnósticos alternativos. Se trata de un cambio cualitativo porque la enfermera "conoce al paciente", lo que significa que conoce los patrones de respuesta clásicos y lo conoce como persona. Los aspectos claves de la práctica de Enfermería experta incluyen: dominio demostrado de la práctica clínica y basada en recursos tales como la adquisición de conocimientos prácticos; percepción holística; previsión de lo inesperado. Gracias a su experiencia, las enfermeras expertas tienen la capacidad de reconocer patrones. Es importante que las enfermeras profesionales comprendan las preocupaciones y necesidades reales de sus pacientes, incluso si esto significa planificar y negociar cambios en el plan de atención. Su identidad es casi transparente para ella.

Es de destacar que se trata de niveles de cognición, donde no solamente influye los años de experiencia en la disciplina. Indica que el grado de crecimiento de una disciplina práctica incluye ampliar el saber práctico a través de investigaciones y por medio de la exploración de la práctica clínica.

2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN

(Swanson, 1993) a través de la teoría de los cuidados, conceptualiza a los cuidados como una forma educativa de relacionarse con un ser apreciado hacia el que se siente un compromiso y una responsabilidad personal, propone cinco procesos básicos secuenciales (conocimiento, estar con, hacer por, posibilitar y mantener las creencias), en los que se hace evidente el cuidado de enfermería, que se caracteriza por la actitud filosófica de la enfermera, la comprensión, los mensajes verbales y no verbales, las acciones terapéuticas y las consecuencias de los cuidados. Estos

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

conceptos permiten reflexionar acerca de la cosmovisión del cuidado enfermero, donde convergen las dimensiones históricas, antropológicas y filosóficas de la ciencia de enfermería (Ortega, 2002).

La calidad asistencial es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales disponibles y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales, al costo más razonable. Conseguir un nivel de calidad óptimo equivale, por tanto, a desarrollar grados de efectividad, de eficiencia, de adecuación y de calidad científico-técnica en la práctica asistencial que satisfagan por igual a administradores, profesionales y usuarios.

Organismos Internacionales como la (OMS, 2019), define a la calidad de la atención como el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados

Por su parte (Reategui Castillo y otros, 2018) plantean que la calidad de atención y cuidado se define como la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades.

También se puede describir en dos sentidos: el primero es el más estricto, es un conjunto de técnicas que aseguran el mantenimiento y perfeccionamiento de los estándares, la eficiencia y la eficacia de la atención de enfermería; por otro lado, el segundo tiene en un sentido más amplio pues define una actividad de control de esta práctica. Esto constituye un reto para el administrador de enfermería quien buscará demostrar la efectividad de los servicios que administra al usuario. Una característica fundamental de la calidad en los servicios, reconocida por (Carman, 1988) “que es de

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

carácter multidimensional, aunque sin consenso respecto a las dimensiones que deben ser parte de su constructo”.

En este sentido (Llinás, 2010, pág. 144) define a la calidad como “las características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias”.

La American Nursing Asociación (ANA) define en uno de sus principios para la garantía de la calidad en enfermería: “Se orienta a la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y la comunidad a la que atiende”. (OMS, 2021). Para establecer un programa de mejora continua de los servicios de enfermería es importante revisar, entre otras directrices: “La opinión del usuario” que comprende el grupo de acciones encaminadas a recoger las opiniones y sugerencias del usuario, con el fin de traducirlas en actividades que incrementan la satisfacción de este con respecto al cuidado.

La calidad en el cuidado de enfermería implica diversos componentes como la naturaleza de los cuidados, la razón para proporcionarlos, el objetivo que se propone y los medios físicos, financieros, tecnológicos y humanos necesarios (Orrego Sierra & Ortiz Zapata, 2013). Garantizar la calidad exige de los profesionales una reflexión permanente sobre los valores, conocimientos, actitudes, aptitudes y normas que orientan la objetivación del bien interno. Sin duda, tal reflexión estimula las acciones y orientan el ejercicio profesional hacia la búsqueda del mejoramiento continuo, como condición para el diseño y ejecución de estrategias que privilegien cuidar con calidad y comprender sus dimensiones: ética, técnica, interpersonal y de percepción (Rojas Martínez & Barajas-Lizarazo, 2016).

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Resulta primordial reconocer que la prestación del servicio de salud debe estar centrada en el usuario como eje principal de todo lo que se establece en la organización, puesto que es el quien juzga la atención por la experiencia vivida en la institución. Se ha demostrado que la percepción de la calidad del cuidado se encuentra estrechamente relacionada con la satisfacción de los usuarios ya que el concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de calidad del servicio.

En este sentido, existen múltiples maneras de realizar una evaluación fidedigna de la calidad de atención percibida por los usuarios de salud.

(Barragán Becerra & Manrique-Abril, 2010) adaptaron el cuestionario SERVQHOS, de Mira (Mira JJ, et al 1998) validando una nueva versión específica para medir la calidad percibida de la atención de Enfermería, el cual se denominó SERVQHOSP-E.

El cuestionario está compuesto por una escala de 16 ítems que mide la calidad percibida de la atención de Enfermería y una encuesta de opinión para medir satisfacción global y recomendación del hospital. La calidad de atención percibida está conformada por dos factores calidad objetiva y calidad subjetiva, puntuados en una escala Likert del 1 a 5, donde a mayor puntuación, mayor nivel de calidad, dentro de la calidad objetiva, se encuentran aspectos tangibles conformado por los ítems tecnología, indicaciones, apariencia del personal y estado de las habitaciones; y dentro de la calidad subjetiva, aspectos intangibles integrado por los ítems: el interés del personal por cumplir con lo que promete, la información brindada, el tiempo de

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

espera para ser atendido por el personal de enfermería, el interés del personal para solucionar los problemas de los pacientes, la puntualidad de respuesta, la rapidez de resolución, la disposición del personal que ayude cuando lo necesito, la confianza que transmite el personal de enfermería, la amabilidad del personal de enfermería, la preparación del personal de Enfermería (capacitación), el trato personalizado de los enfermeros y la capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes.

La calidad objetiva, está conformada por los ítems que son visibles y palpables por el usuario en la prestación de un servicio: como la tecnología de los equipos, la apariencia del personal de enfermería, señalizaciones para orientarse y el estado de las habitaciones. En el estudio realizado por (Barragán y otros, 2013) permitió identificar que “La apariencia del personal de enfermería” recibió la calificación más alta. A nivel internacional, encontraron medias por encima de 4 en uno de los hospitales, lo cual indica que la apariencia del personal de enfermería es importante al momento de emitir un juicio sobre la calidad objetiva de la atención de dicho personal.

Calidad Subjetiva depende de la subjetividad del usuario de salud y está (Carman, 1988) integrado por los ítems: el interés de las enfermeras, la información que proporcionan, el tiempo de espera para ser atendido, el interés por solucionar los problemas, la puntualidad, la rapidez con que consigue lo que necesita, la disposición para ayudar, la confianza (seguridad) que transmiten, la amabilidad (cortesía), la preparación para hacer bien el trabajo (capacitación), el trato personalizado y la capacidad para comprender las necesidades de los pacientes el interés de las enfermeras, la información que proporcionan, el tiempo de espera para ser atendido,

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

el interés por solucionar los problemas, la puntualidad, la rapidez con que consigue lo que necesita, la para ayudar, la confianza (seguridad) que transmiten, la amabilidad (cortesía), la preparación para hacer bien el trabajo (capacitación), el trato personalizado y la capacidad para comprender las necesidades de los pacientes.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

HIPOTESIS Y OBJETIVOS

HIPÓTESIS

I- El nivel de carga mental será percibido como alta en el personal de enfermería con menos de 5 años de experiencia en la disciplina en comparación con los que poseen más de 5 años de experiencia.

II- La carga física será percibida como alta independientemente de la experiencia en la disciplina, el nivel académico, situación de doble empleo y carga familiar.

III- Existe una relación inversamente proporcional entre carga laboral del personal de Enfermería y calidad de atención percibida por los usuarios de Salud, al incrementar la carga laboral, disminuye la calidad de atención percibida.

OBJETIVOS DE ESTUDIO

Objetivo general:

Determinar la relación entre la carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de internación de adultos del Hospital Regional Luis Pasteur, de la ciudad de Villa María, Córdoba, en el primer trimestre del año 2024.

Para alcanzar este objetivo general que permita dar respuesta al problema de investigación se han establecido los siguientes objetivos específicos.

Objetivos específicos:

a. Caracterizar al personal de Enfermería en cuanto a edad, sexo, nivel académico alcanzado, años de experiencia en la disciplina, situación de doble empleo, proveedor económico único y carga familiar.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

- b. Describir las características de la carga laboral, en cuanto a carga mental y carga física.
- c. Revelar la percepción de la carga laboral del personal de enfermería identificando la ponderación particular de cada dimensión (carga mental y física)
- d. Comparar la percepción de la carga laboral del personal de Enfermería según los años de experiencia en la disciplina, nivel académico alcanzado, situación de doble empleo y carga familiar.
- e. Identificar la Calidad de atención percibida, en cuanto a calidad objetiva y subjetiva.
- f. Analizar si existe relación entre la percepción de la carga laboral del personal de enfermería y la calidad de atención percibida por los usuarios.

3. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Tipo de Estudio

Se trata de un abordaje cuantitativo. El tipo de estudio responde a un alcance descriptivo, transversal y prospectivo, considerando que a través del análisis de los datos y la aplicación de herramientas estadísticas se han puesto a prueba las hipótesis planteadas (Hernández-Samipieri y otros, 2010)

La decisión de llevar a cabo este estudio desde un alcance descriptivo representó poder dar respuesta al problema de investigación a través de poder determinar si las ponderaciones evidencian tendencia de asociación entre las variables en estudio (Hernández-Samipieri & Mendoza-Torres, 2018).

Con respecto a la medición de las variables será de corte transversal. Según (Sabulsky, 1996) los estudios de este tipo aportan conocimiento sobre la ponderación de variables en un momento determinado.

Sobre el tipo de información relevada responde a un estudio prospectivo ya que se registraron datos desde la percepción de los sujetos, como fuente principal (primer trimestre de 2024) (Hernández-Samipieri y otros, 2010).

3.2. Sitio y contexto de estudio

A continuación, se procederá a realizar una breve descripción del Hospital, detallando las características del sitio y contexto en estudio, la demanda de atención y la oferta de enfermería.

En relación a las características del Hospital Regional Luis Pasteur, la planta física está distribuida en tres pisos, 23 mil metros cuadrados cubiertos y tiene una capacidad inicial de 114 camas equipadas. Cuenta inicialmente con 14 servicios:

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Internado de clínica médica quirúrgica de adultos, Internado de ginecología y obstetricia, Guardia ginecológica y obstétrica, Internado de Pediatría, Guardia de atención pediátrica, Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica, Unidad de Terapia Neonatal, Unidad de Terapia Intensiva de Adultos, Unidad de Cuidados Coronarios (funcionando como ampliación de UTI), Vacunación central, Consultorios externos, Central de materiales, Cirugía y guardia Central.

El Recurso Humano disponible, en la institución, para la cobertura de atención es de 610 personas, de los cuales 167 corresponde al número total del personal de enfermería que realiza tareas directas de atención a los usuarios y 11 cumplen funciones de gestión de servicios.

Con relación al contexto en el que se centra esta investigación, el mismo, se trata del servicio de Internado de adultos encargado de prestar atención a usuarios de especialidades médicas tales como: clínica, cirugía, traumatología, y salud mental. Servicio que cuenta con un total de 61 unidades de atención (camas), sectorizadas en dos alas, de las cuales al momento de la recolección de los datos solo 55 de ellas se encontraban útiles.

Con respecto a la demanda cabe mencionar que el rendimiento de la capacidad instalada, dato tomado del servicio de estadística de la institución durante el periodo julio- diciembre del año 2023, infiere un promedio de días-cama disponible de 9, con una sobreocupación del 77.8% de camas. Con respecto al dinamismo del servicio, en cuestión, se evidenció que el giro cama promedio era de 4,35 con una capacidad resolutiva alta demostrada por un promedio de días de estada de 6 días. Esta cifra muestra resultados inferiores al estándar de establecimientos generales de

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

agudos, el cual no debe superar el máximo de 10 días. (Medina, O.; De Marco, M. , 2017, pág. 51)

En lo que respecta a la complejidad de los pacientes que requieren de internación en este servicio se ubica dentro de la categoría I y II, según la categorización de los usuarios propuesta por (Balderas M. , 2009, pág. 86) indicando que se trata de un servicio de hospitalización que brinda atención a usuarios no graves o delicados.

Acerca de la distribución del personal de enfermería por guardia la misma corresponde a un enfermero cada 8/10 pacientes. Este número depende de la demanda del usuario en función a la complejidad de atención que requiera para su cuidado. Cabe destacar la distribución y por consiguiente asignación de los pacientes es llevada a cabo por el personal del propio servicio al inicio de cada guardia. Según su criterio y quedando a la buena voluntad, que esta distribución sea equitativa en cuanto a cargas laborales y no simplemente por la cantidad numérica de pacientes. Situación que por momentos suele ser percibida como detonante de problemas interpersonales entre los propios enfermeros y sus superiores.

En lo que respecta a la oferta, estos detalles serán ampliados en el apartado de resultados, pero para una mejor caracterización del servicio se anticipa que la dotación total del personal de enfermería es de 25 con una carga semanal de 40 horas distribuidas en jornadas de 8 (ocho) horas diarias. Lo que implica turno mañana, tarde y noche. Para cubrir las guardias no se contempla el nivel de formación de enfermería sino la disponibilidad horaria.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

En lo que concierne a la organización del servicio, no se encuentran establecidas rutinas de trabajo, por turno, ni diferenciación de tareas según nivel de formación.

Esto implica que en función al flujo de demanda las mismas sean resultas en cualquier momento del día.

Del mismo modo ante la baja de demanda del servicio la institución cuenta con la política de reorganización. Esto significa que, ante la posibilidad, por ejemplo, de camas disponibles en los servicios el personal es reasignado a otro que requiera cobertura. Por lo que esto sucede también en el contexto descrito ante la falta de cobertura del personal de enfermería por ausentismo.

Por último, sobre el sistema de registro, la institución utiliza el sistema informatizado de historias clínicas digitales únicas (SiSalud). Esta actividad se ve sujeta a la fluidez del sistema, los cortes imprevistos de acceso a internet y la disponibilidad de dos computadoras en el servicio.

Las situaciones del contexto de estudio antes mencionadas son las que han despertado el interés de la tesista de estudiar cómo percibe el personal la carga de trabajo y si esta repercute en cómo los usuarios valoran la calidad de atención.

3.3. Población y muestra.

Este estudio presenta dos grupos poblacionales considerando las variables de estudio.

El primero de ellos y en el cual se procedió a medir la variable **Carga Laboral** se trató del total del personal de Enfermería del servicio de internación de adultos durante el primer trimestre del año 2024.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Según datos relevados en la institución la dotación total de enfermería se encontraba conformada por 25 personas, considerando el tamaño del universo poblacional se tomó la decisión de no trabajar con una muestra sino con el Universo poblacional disponible.

Por lo que la unidad de análisis se conformó por cada una de las personas que integraban el equipo de enfermería, del servicio de internación de adultos, planteando como criterios de inclusión el que realicen exclusivamente tareas asistenciales y que al momento de la recolección de datos contasen con una antigüedad en el servicio de más de 6 meses.

Con respecto al segundo grupo poblacional en el que se midió la variable **Calidad de Atención Percibida**. Según información relevada del servicio de estadística de la institución, en el último semestre del año 2023, el promedio mensual de usuarios internados en el servicio fue de 198 personas. Estos datos permitieron tomar la decisión de tomar una muestra. Por lo que se procedió a recurrir a un muestreo probabilístico al azar simple. Para obtener el tamaño de la muestra se procedió a la utilización de un calculador muestral, considerando que es el método apropiado tal como sostiene (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018) para obtener el número de unidades de análisis que con sus respuestas permitan obtener cuales son las tendencias que representan a la población total.

El cálculo del tamaño de la muestra se tomó a partir de un nivel de confianza del 95%, un error de estimación del 5% y un 50% de probabilidad de que ocurra o no el evento estudiando (Sabulsky, 1996), este cálculo arrojó que 132 unidades de análisis eran las necesarias para asegurar la validez externa, antes mencionada. Para dar cuenta de la selección de estas unidades de análisis se consideró como criterio

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

de inclusión que se tratasen de usuarios internados por primera vez en el servicio de internación de adultos, durante el primer trimestre de 2024. Se excluyeron a los usuarios que presentaban algún tipo de imposibilidad que limitara la autonomía de respuestas.

3.4. Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de encuesta aplicando como instrumentos cuestionarios autoadministrados.

Para la **Variable Carga laboral** se implementó el Cuestionario de Carga Laboral (Zuñiga Chaves, 2021) el mismo fue validado por juicio de 5 expertos, cuenta con 36 preguntas, en una escala tipo Likert (nunca- a veces- siempre) de las cuales 27 corresponden a carga mental y 9 a carga física

-Mientras que para la medición de la **Variable Calidad de atención percibida:** se utilizó la versión adaptada por (Barragán Becerra & Manrique-Abril, 2010) del cuestionario SERVQHOS de la versión de (Mira y otros, 1998) validando una nueva versión específica la cual se denomina SERVQHOSP-E (Ver Anexo II).

Este cuestionario está compuesto por 16 ítems de los cuales 4 pertenecen a factores denominados como tangibles o calidad objetiva y 12 responden a factores intangibles o calidad subjetiva a través de una escala Likert. cuyas opciones de respuestas son Mucho peor de lo que esperaba. (valor de respuesta afirmativa 1) Peor de lo que esperaba. (valor de respuesta afirmativa 2) Como me lo esperaba (valor de respuesta afirmativa 3). Mejor de lo que esperaba. (valor de respuesta afirmativa 4) Mucho mejor de lo que esperaba (valor de respuesta afirmativa 5). (Ver Anexo II), dentro del factor 1, se encuentran aspectos relacionados a la calidad

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

objetiva, conformado por los ítems tecnología, indicaciones, apariencia del personal y estado de las habitaciones; y en el factor 2, aspectos de calidad subjetiva integrado por los ítems: amabilidad, trato personalizado, interés en solución de problemas, interés de cumplimiento, información, tiempo de espera, rapidez para conseguir algo, puntualidad, disposición, confianza, preparación del personal y capacidad de comprensión de las necesidades.

Con respecto a la prueba piloto se comprobó la claridad de los instrumentos poniéndolos a prueba. Para el instrumento de carga laboral se contó con la participación de 15 enfermeros y enfermeras del área de ginecología; mientras que para el de calidad de atención se recurrió a tomar registro sobre la claridad del instrumento y comprensión a 30 pacientes que se encontraban internados en el servicio de ginecología. Dicha prueba permitió afianzar la decisión del instrumento aplicado, en ambas poblaciones.

3.5. Procedimiento de recolección de los datos.

La aplicación de los cuestionarios se realizó luego de contar con la aceptación de los participantes al concretar la obtención del consentimiento informado.

En la aplicación del cuestionario de carga laboral, se entregaron los mismos a cada uno de los y las enfermeras del servicio quienes luego de completarlo lo depositaron en una urna ubicada en la sala de estar de enfermería para garantizar el anonimato de la información brindada.

Mientras que en el procedimiento de recolección de datos en el cual participaron los usuarios del servicio de internación de adultos, se entregó en mano el instrumento a los usuarios que disponían del alta médica, y una vez completado el cuestionario lo depositaron en una urna presente en el hall principal.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

3.6. Consideraciones éticas

Se elaboró un Consentimiento Informado el cual fue firmado por cada participante que aceptó formar parte de la investigación; Explicando toda la información correspondiente a derechos y obligaciones tanto de la investigadora como de los participantes.

3.7. Procesamiento y Análisis de los datos

Variables en estudio:

Para la medición de la variable características socio-laborales medidas en la población que representó al personal de enfermería se procedió a operacionalizarla de la siguiente manera:

-Edad, (variable independiente/cuantitativa/escala de medición de razón) años cumplidos según referencia de los propios participantes. Posteriormente para facilitar la presentación y análisis de los datos se agrupó por intervalos en las siguientes categorías: 1. De 27 a 35 años; 2. De 36 a 45 años y de 51 a 61 años.

-Sexo, variable independiente, cualitativa simple, nivel de medición nominal. La codificación de esta variable fue de 1 para femenino y 2 para masculino. El dato fue tomado según la referencia de cada participante.

-Proveedor económico único, variable independiente, cualitativa simple, nivel de medición nominal, categoría 1: Si y 2: No. Con este atributo se pretende identificar si la persona es la única fuente de ingresos económicos en el hogar que habita.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

-**Carga familiar**, variable independiente, cualitativa simple, nivel de medición nominal, se considerará como indicadores si posee o no familiares a cargo, siendo 1: Si y 2: No.

-**Años de experiencia en la disciplina**, variable independiente, cuantitativa, nivel de medición de razón. El dato fue relevado del propio participante el cual expresó el tiempo, en años, que había transcurrido al momento de la recolección de datos, en que lleva desarrollando actividades de enfermería de forma ininterrumpida. Posteriormente se agruparon los datos por intervalo de categorías con el fin de facilitar su análisis. Las categorías son: 1. Menor a 1 año (principiante). 2. Menor a 4 años (principiante avanzado); 3. Entre 4 y 6 años (competente); 4. Entre 7 y 10 años (eficiente); 5. Más de 10 años (experto).

-Situación de **Doble empleo**, variable independiente, cualitativa simple, nivel de medición nominal, categoría 1: Si y 2: No.

-**Nivel académico alcanzado**, variable independiente, cualitativa, nivel de medición nominal. La codificación e indicadores presentes para esta variable son: 1: Técnico superior en Enfermería, 2: Licenciatura, 3: otro. El relevamiento de este dato se centró en tomar información sobre el nivel académico alcanzado, hasta el momento, en relación a la formación disciplinar, donde la categoría *otros comprendió* a cualquier tipo de posgrado alcanzado, indistintamente que se relacionara o no con la formación disciplinar.

- **Carga laboral** (cualitativa/compleja/ independiente/ ordinal). Se refiere a la percepción de enfermería con relación a los niveles de carga mental y carga física. Las cuales se identificarán en Alta (1) cuando la suma de los ítems se encuentre entre 73-108; Media (2) cuando la suma de los ítems se encuentre entre 37- 72 y Baja

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

(3) cuando la suma de los ítems se encuentre igual o menor a 36.

Según sus dimensiones, **Carga mental**, Alta: de 55 a 81 puntos. Media: de 26 a 54 puntos. Baja: menor o igual a 27 puntos. **Carga física**, Alta: de 19 a 27 puntos. Media: de 10 a 18 puntos. Baja: menor o igual a 9 puntos.

Se tomará como categoría de reconstrucción de la variable a nivel global considerando que las opciones de respuestas se codifican en 1 para muy satisfecho, 2 para satisfecho, 3 para poco satisfecho y 4 para muy poco satisfecho.

- **Calidad de atención percibida** (cualitativa/compleja/ dependiente/ ordinal) se definió operacionalmente como: Características de la atención de Enfermería brindada a los usuarios de salud valoradas en aspectos de calidad objetiva y subjetiva. como escala de reconstrucción se utilizarán 5 alternativas. La primera corresponde a mucho peor de lo que esperaba (promedio 1-1,9); la segunda peor de lo que esperaba (promedio 2-2,9); la tercera como lo esperaba (promedio 3-3,9); la cuarta corresponde a mejor de lo que esperaba (promedio 4- 4,9) y finalmente la quinta opción Mucho mejor de lo que esperaba (promedio 5-5,9).

- **Percepción de la satisfacción de los cuidados:** (cualitativa/ compleja/dependiente/ ordinal) se refiere a las experiencias de atención percibidas por los usuarios durante toda su estadía. Se reconstruirá en 2 categorías; Nivel de satisfacción global (muy satisfecho- satisfecho- poco satisfecho- muy poco satisfecho); recomendación del Hospital (sin dudas- con ciertas dudas- nunca)

El procesamiento y análisis estadístico de los datos se realizó con el software estadístico IBM-SPSS, v26.

Para las variables que caracterizan al personal de Enfermería: edad, sexo, nivel académico alcanzado, años de experiencia en la disciplina, situación de doble

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

empleo, proveedor económico único, carga familiar, se realizó en primer lugar un análisis descriptivo univariado, calculando las distribuciones de frecuencias absolutas y relativas para las variables cualitativas y en el caso de las cuantitativas se calculó media aritmética, modo, rango y desviación estándar.

Para analizar los resultados de la variable carga laboral a nivel global y por cada una de sus dos dimensiones se procederá a obtener cuales son las tendencias de ponderaciones en relación a las respuestas aportadas de cada una de las unidades de análisis.

Los resultados de Carga Laboral fueron sometidos a un análisis bivariado para poder identificar la asociación o correlación con las características socio-laborales del personal de Enfermería. Al igual que se estableció el mismo tipo de análisis para las dos variables complejas. utilizando herramientas no paramétricas como la Chi Cuadrada de Pearson para identificar en primer lugar la existencia de asociación estadística, considerando como nivel de significación $p < 0,05$. y en segundo lugar se pretendió dar cuenta del tipo de correlación existente entre las variables complejas, a través de Ro de spearman . Estas últimas pruebas se establecen con el fin de poder poner a prueba las hipótesis planteadas.

Las respuestas sobre la calidad de atención se codificaron para tabularse partiendo de 0 a 5 según la correspondencia a cada categoría de respuesta. De igual modo se consideró la tabulación para las subdimensiones experiencias y satisfacción. A través de un análisis univariado se procedió identificar las tendencias de respuestas a partir de frecuencias relativas y absolutas, en función a las respuestas aportadas por la muestra en estudio.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Luego de analizar de forma pormenorizado de cada atributo estudiado se procederá a determinar si los mismos poseen relación entre sí a través de un análisis bivariado por medio de herramientas estadísticas, no paramétricas, como es el caso del coeficiente de Spearman, considerando como nivel de significación $p < 0,05$.

4.PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis estadístico en función de los objetivos específicos formulados para esta Tesis, siguiendo el orden de los objetivos planteados. En primer lugar, se describirán las características del personal de Enfermería del servicio de internado clínica médica y quirúrgica del Hospital regional Luis Pasteur. Para luego dar paso a la presentación y análisis de las ponderaciones identificadas para las variables: carga laboral y calidad de atención percibida por los pacientes del servicio, antes mencionado.

Por último, se procederá a dar cuenta de los hallazgos encontrados en función a las relaciones estadísticas que se presenten entre las variables en estudio.

4.1. Características Socio-laborales del personal de Enfermería:

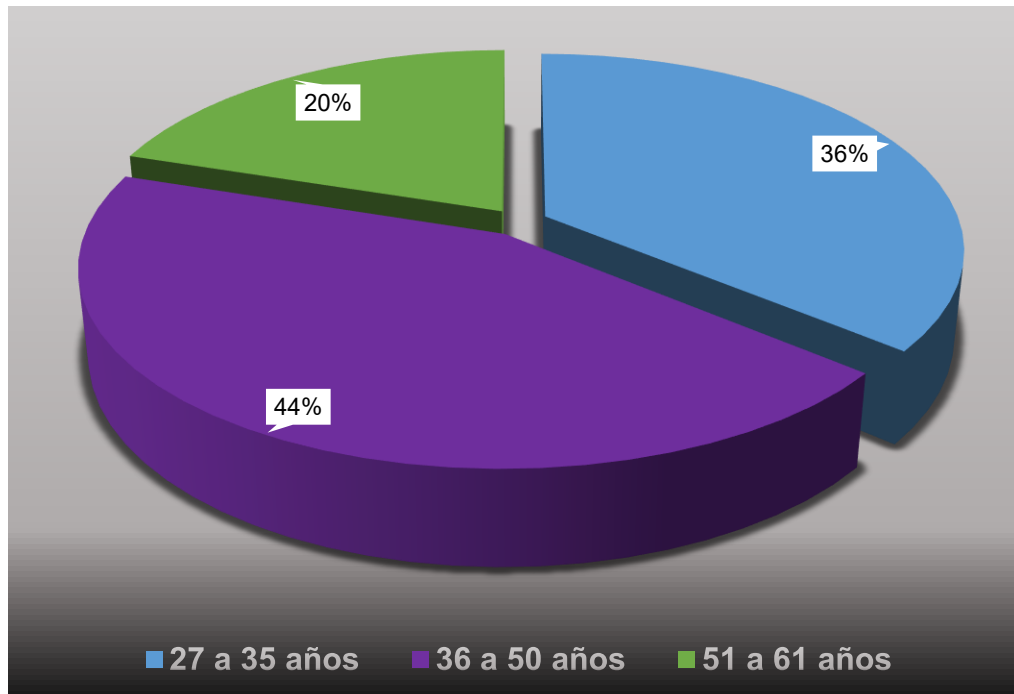
4.1.1. Características Personales.

En lo que respecta a la caracterización según los atributos personales de la población en estudio (N= 25) se identificó que en relación al sexo la mayoría fueron mujeres (80 %; n= 20); que la edad mínima fue de 27 años (n= 1) y la mayor de 61 años (n = 1). La media se ubicó en 41.28 años (± 9 DT). Para una mejor visualización se procedió a agrupar los valores alcanzados en tres grupos etarios, tal como puede observarse en el **Gráfico 1**.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Gráfico 1

Caracterización del Personal de Enfermería según Edad, durante el primer trimestre de 2024



Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 al personal del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

En lo que respecta a la carga familiar se procedió a analizar dos situaciones puntuales. La primera relacionada con ser él o la principal proveedor/a económico/a de la familia identificando que de los y las 25 participantes encuestados/as los resultados se equiparan entre quienes sí y quienes no se identifican en este rol (52 %: n= 13; 48 %: n= 12; respectivamente).

Mientras que al analizar las respuestas sobre la tenencia de familiares a cargo los guarismos mostraron que el 76 % (n= 19) manifestó tener a cargo familiares.

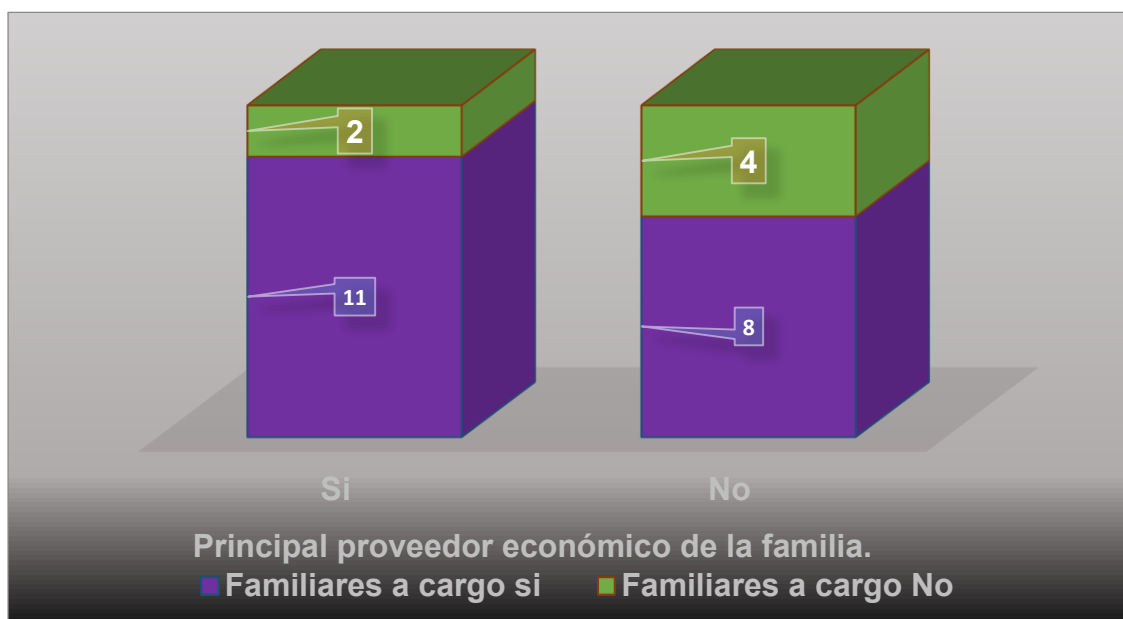
Ante un análisis más profundo sobre la carga familiar puede observarse en el **Gráfico 2** que la mayor tendencia de las respuestas ubican a la población, en estudio, como principal proveedor económico con familiares a cargo (n= 11). Si bien la

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

distancia no es significativa de quienes no son principales proveedores económicos, pero si están a cargo de familiares (n= 8)

Gráfico 2.

Situación relacionada a la Carga Familiar del Personal de Enfermería, durante el primer trimestre de 2024.



Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 al personal del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

4.1.2. Características Laborales

Con relación a la antigüedad en la disciplina de los datos alcanzados se procedió a la agrupación de los mismos identificando que del total de las respuestas (N= 25) la distribución representó en mayor medida el nivel experto con el 40% aquí se ubicaron los datos que reflejaban más de 10 años de experiencia en la disciplina; en segundo lugar, se identificó al grupo de eficientes con un 32 % (entre siete y 10 años de experiencia); seguido del grupo que representa a los competentes con un

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

20%, representado por los datos que determinaron una experiencia entre cuatro y seis años.

Por último, se estableció que de las respuestas aportadas la tendencia en cuanto al grupo de Principiantes avanzados, es decir los que presentaban al momento de la recolección de datos una experiencia menor a cuatro años significó el 8% del total (N= 25). Los datos de manera singular se pueden apreciar en la **Tabla 1**.

Tabla 1.

Años de experiencia en la disciplina del Personal de Enfermería, durante el primer trimestre de 2024

	Años	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	4,0	4,0	4,0
	3	1	4,0	4,0	8,0
	4	1	4,0	4,0	12,0
	5	3	12,0	12,0	24,0
	6	1	4,0	4,0	28,0
	7	3	12,0	12,0	40,0
	9	1	4,0	4,0	44,0
	10	4	16,0	16,0	60,0
	11	1	4,0	4,0	64,0
	12	2	8,0	8,0	72,0
	13	1	4,0	4,0	76,0
	14	1	4,0	4,0	80,0
	15	1	4,0	4,0	84,0
	17	1	4,0	4,0	88,0
	20	2	8,0	8,0	96,0
40	1	4,0	4,0	100,0	

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

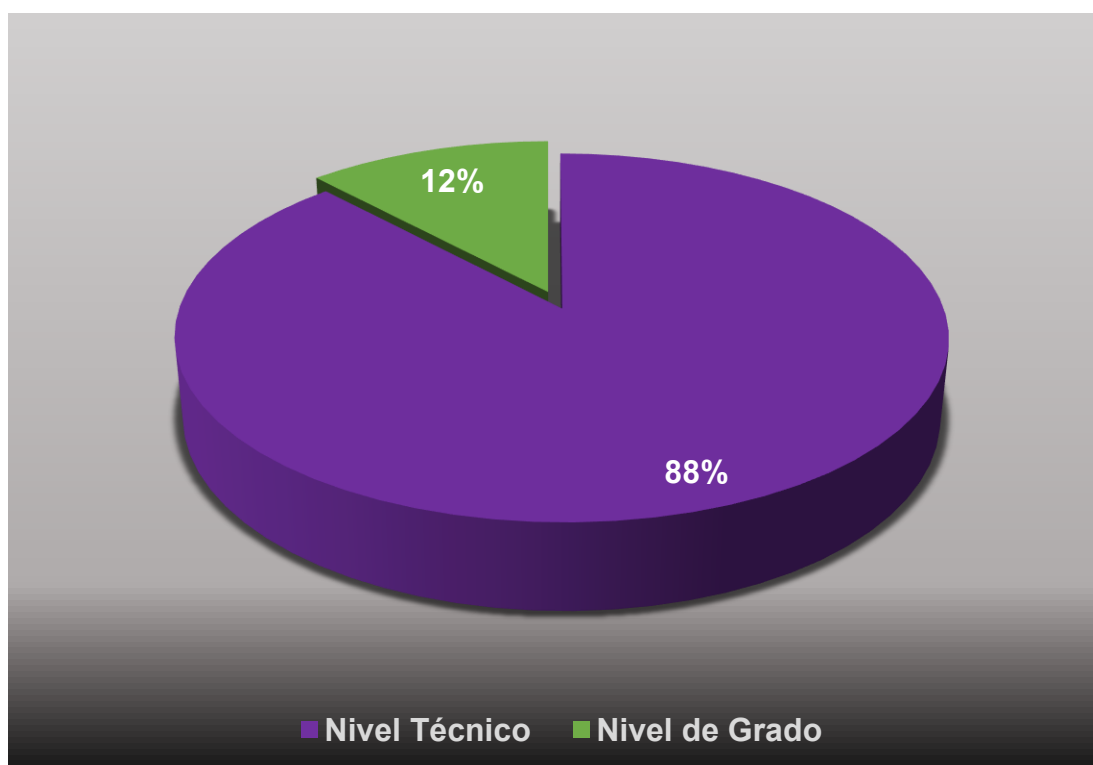
	Total	25	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 al personal del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

En lo que refiere al nivel de formación alcanzado según los resultados relevados y tal como puede observarse en el **Gráfico 3** la gran mayoría del personal de enfermería, en estudio, manifestó tener formación de pregrado.

Gráfico 3.

Nivel de formación académica del Personal de Enfermería, durante el primer trimestre de 2024.



Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 al personal del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

Por último, en lo que refiere a la situación de doble empleo los datos relevaron que solo 6 personas contaban con la misma. Al relacionarla con la condición de ser proveedores económicos principales de la familia se identificó, tal como puede

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

observarse en la Tabla 2 de que no se relaciona esta condición con la necesidad aparente de disponer de un segundo empleo.

Tabla 2.

Situación de Doble Empleo y su vinculación con ser Proveedor Económico Principal de Familia del Personal de Enfermería, durante el primer trimestre de 2024

		Proveedor económico principal de familia		Total
		Si	No	
Doble empleo	Si	2	4	6
	No	11	8	19
Total		13	12	25

Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 al personal del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

4.2. Carga laboral.

Una vez caracterizada a la población, es momento de presentar el análisis acerca de las ponderaciones alcanzadas en relación a la carga laboral.

Para ello, se procederá, en primer lugar, a dar cuenta de los resultados hallados ante la carga laboral a nivel global. Para luego dar un detalle pormenorizado de la dimensión carga mental física y. Así como de los elementos que la componen.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

4.2.1. Carga laboral a nivel global.

En consideración con los resultados se identifica que el 100% de los participantes valoró a la carga laboral como alta, por lo que el resultado es unánime con respecto a la misma.

4.2.2. Carga laboral según la dimensión Carga Mental.

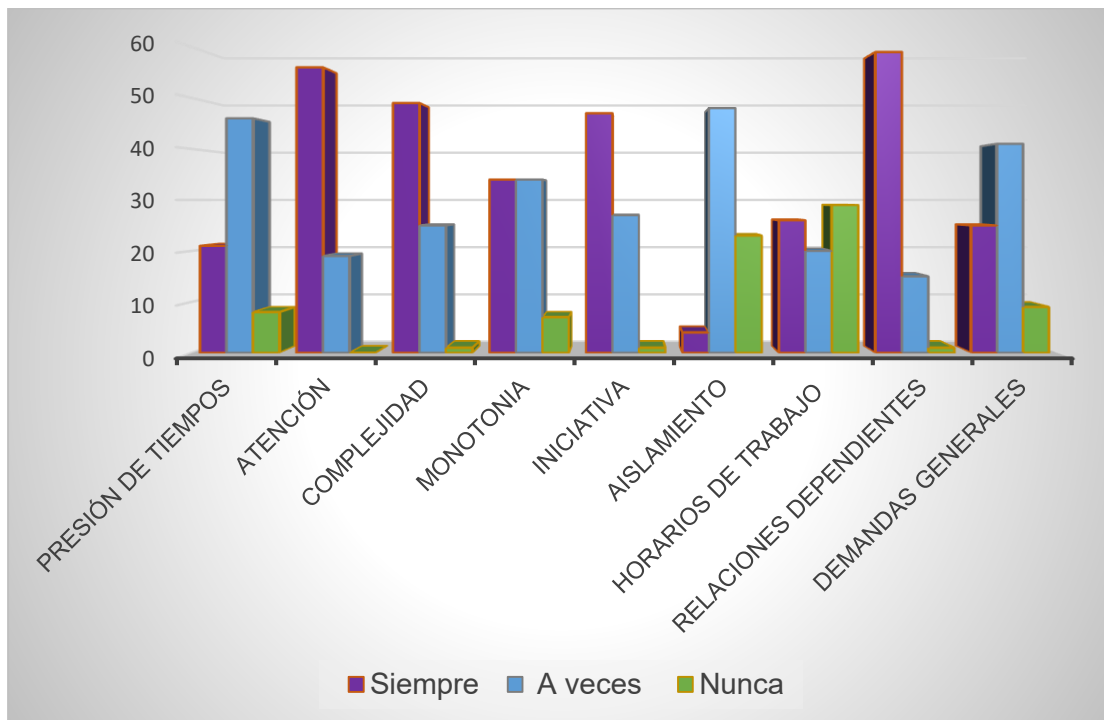
Con respecto a esta dimensión los guarismos replican lo acontecido en la variable a nivel global. Es decir, el 100% de la población determinó un alto nivel de carga laboral relacionada a la carga mental. Estos resultados han imposibilitado llevar a cabo el análisis inferencial, considerando que dicha variable estadísticamente se ha convertido en una constante.

A continuación, se presentará un análisis minucioso de las nueve subdimensiones, tal como se presenta en el **Gráfico 4**, de esta variable con el fin de poder dar cuenta de las ponderaciones aportadas por los participantes.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Gráfico 4.

Dimensión Carga Mental en el Personal de Enfermería, durante el primer trimestre de 2024



Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 al personal del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

En lo que respecta a las valoraciones puede distinguirse que la tendencia de respuestas para la categoría siempre se concentra en primer lugar en relaciones dependientes (n= 24) seguida de la atención (n= 24), iniciativa (n= 23) y por último complejidad (n= 22).

Mientras que los guarismos para la categoría a veces predominaron en el aislamiento (n= 23), presión de tiempos (n= 16) y, por último, demandas generales (n=14).

Sobre monotonía se evidencia que los resultados se invierten equiparándose entre las categorías a veces y siempre (n= 10, respectivamente)

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

La última categoría correspondiente a nunca tuvo un leve destaque en las preguntas referidas al horario de trabajo (n=19) seguida de a veces (n= 9).

4.2.3. Carga laboral según la dimensión carga física.

En lo que concierne a la dimensión de carga física los resultados no permiten mayor interpretación que la que puede observarse en el **Gráfico 5**. En la cual se destaca con la mayoría de las ponderaciones la categoría de carga física alta (80%) y en menor medida la media (20%), sin registrarse resultados para la categoría baja carga física.

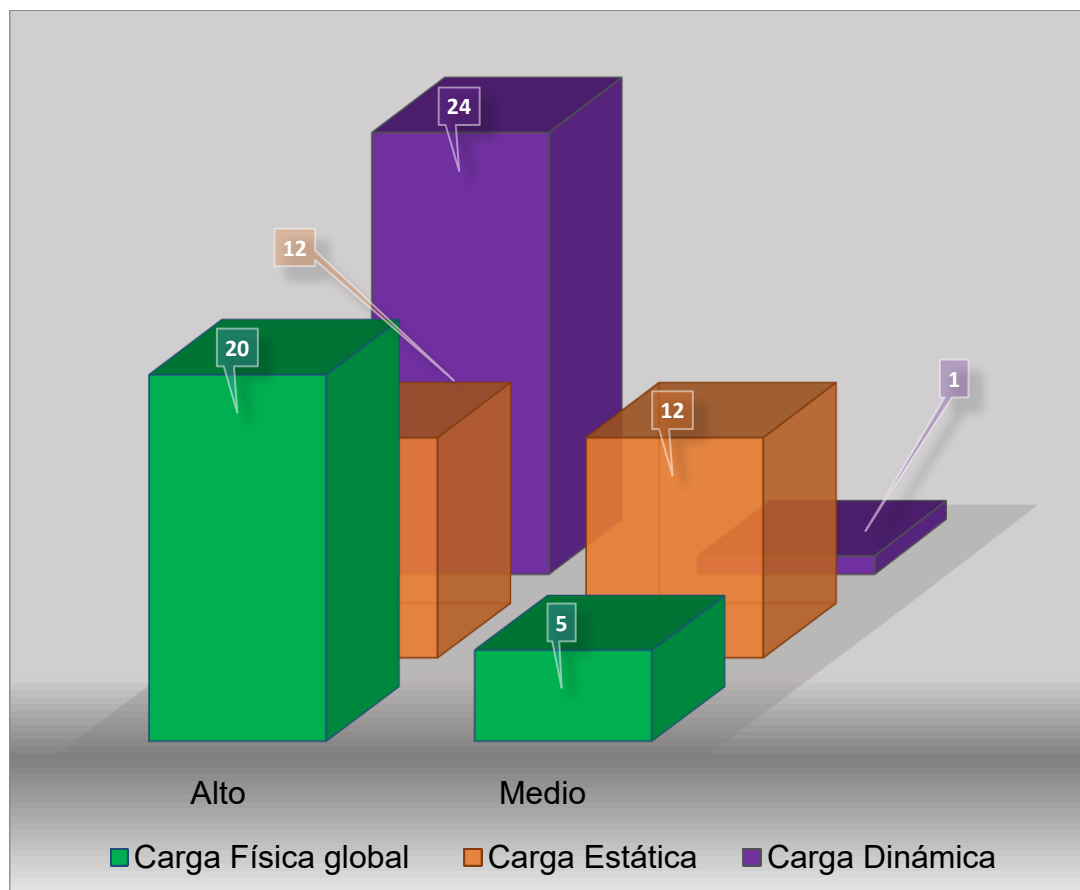
En relación al análisis de los resultados de cada subdimensión de carga física puede visualizarse en el **Gráfico 5** que ante la carga dinámica la tendencia muestra con el 99% (n= 24) que el esfuerzo muscular es considerado por las personas como un elemento constitutivo de alta carga laboral.

Mientras que para la Carga Estática los participantes han dividido sus respuestas en un 50% como una alta carga y otro 50% para carga media.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Gráfico 5.

Dimensión Carga Física en el Personal de Enfermería, durante el primer trimestre de 2024



Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 al personal del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

4.3. Carga Laboral y su relación con las características socio-laborales.

Con relación a la propuesta de análisis que se presenta en este apartado, resultó imposible llevar a cabo la aplicación de pruebas no paramétricas teniendo en cuenta lo reflejado en el análisis tanto global como por dimensiones de la variable carga laboral presenta resultados constantes. Lo que imposibilitó la

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

aplicación de cualquier tipo de estadística, considerando que los elementos del atributo no presentan variación que permita dicha prueba.

Ahora bien, considerando que no se presenta la posibilidad estadística de establecer asociaciones. Se procederá a dar cuenta desde la descripción de los datos dando cuenta de las variaciones de tendencias relacionadas con las dimensiones de la carga mental y física con las características socio-laborales de la población estudiada.

4.3.1. Carga mental y su relación con las características socio-laborales.

Para esto se dará inicio con la descripción de cada una de las nueve subdimensiones de carga mental y las características estudiadas de la población.

En lo que respecta a la presión los resultados dan cuenta que indistintamente de la edad, sexo, ser principal proveedor, tener la responsabilidad o no de familiares a cargo, tener o no doble empleo, tener nivel técnico o de grado la presión se percibe como baja no ha si para quienes representan el nivel de principiante avanzado en lo que respecta a la experiencia en la disciplina quienes lo valoraron como alto.

Sobre la segunda subdimensión “atención”, “iniciativa” y relaciones se identifica que solo un caso presenta un nivel medio de sobrecarga laboral. Por lo tanto, 24 participantes han valorado la carga de atención como alta, indistintamente sus características.

Ante la complejidad de las tareas laborales y su relación con la carga laboral mental. Los resultados indicaron que la tendencia (n= 22) se centra en valorar a estas tareas como un determinante de alta carga laboral. Solo se presentaron tres casos que se replican en cada una de las características relacionadas en las que se valoró

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

a esta subdimensión como un determinante medio de carga laboral. Ahora si este dato se relaciona con la situación de doble empleo se identifica que para las 6 personas que cuentan con esta condición de manera unánime identificaron a la complejidad de las tareas común un determinante de alta carga laboral.

En lo referido a la repetición de tareas que resultan monótonas y tal cómo puede visualizarse en la **Tabla 3** aparece una tendencia representada por nueve casos que se replican en cada una de las variables relacionados. Ahora si este análisis se profundiza se identifica que los valores que representan al nivel medio de carga laboral ante situaciones identificadas como reiterativas y monótonas está representado en su mayoría por mujeres. En lo que infiere a la edad se observa mayor representación en el grupo de 36 a 50 años; la condición de tener familiares a cargo resulta indistinto. Ahora no es así para quienes valoraron la monotonía como un factor de carga alta (n= 15) quienes prácticamente en su totalidad manifestaron tener familiares a cargo.

En lo que respecta a ser el principal proveedor económico o no de la familia se equiparó tanto en el nivel alto de carga como en el medio.

Se evidenció que la tendencia tanto para el Nivel Técnico como para el de Licenciatura fue representativa en partes prácticamente iguales para el nivel alto y medio de monotonía.

Del mismo modo, se evidenció que según la situación de doble empleo y los años de experiencia en la disciplina la tendencia de sobre carga ante la monotonía es alta salvo para los enfermeros que se encuentran dentro de la categoría de eficientes quiénes se identificaron tanto con la carga alta como media.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Tabla 3.

Vinculación de la Monotonía como elemento constitutivo de la Carga Mental, en el Personal de Enfermería, durante el primer trimestre de 2024

Monotonía		Alta	Media	Baja	total
Sexo	<i>Femenino</i>	13	7	0	20
	<i>Masculino</i>	3	2	0	5
	total	16	9	0	25
Edad	<i>27-35 años</i>	6	3	0	9
	<i>36-50 años</i>	6	5	0	11
	<i>51-61 años</i>	4	1	0	5
	total	16	9	0	25
Familiares a cargo	<i>Si</i>	15	4	0	19
	<i>No</i>	1	5	0	6
	total	16	9	0	25
Principal proveedor económico	<i>Si</i>	9	4	0	13
	<i>No</i>	7	5	0	12
	total	16	9	0	25
Nivel académico alcanzado	<i>Técnico</i>	14	8	0	22
	<i>Licenciado</i>	2	1	0	3
	total	16	9	0	25
Doble Empleo	<i>Si</i>	4	2	0	6
	<i>No</i>	12	7	0	19
	total	16	9	0	25
Años de experiencia en la disciplina	<i>Principiante Avanzado</i>	2	0	0	2
	<i>Competente</i>	4	1	0	5
	<i>Eficiente</i>	4	4	0	8
	<i>Experto</i>	6	4	0	10
	total	16	9	0	25

Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 al personal del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Ante el cuestionamiento del carácter de aislamiento que ofrece el tipo de labor las respuestas evidenciaron que ante su relación con la edad tanto para la valoración alta como baja se presentó un caso en el grupo de 35 a 50 años.

En función al sexo los 5 participantes categorizaron como carga media mientras que las mujeres presentaron una valoración para alto y otra para bajo. Siendo el nivel medio el más representado (n=18).

Mientras que las ponderaciones sobre una carga media equipararon su tendencia en el grupo de 27 a 35 años y en el de 36-50 años (n= 9).

En lo que respecta a las variables: familiares a cargo y ser el principal proveedor económico de la familia, indistintamente de poseer o no este atributo, los guarismos categorizaron al aislamiento con una carga media (n= 23, respectivamente).

Las personas con nivel técnico identificaron al aislamiento de sus tareas como un factor medio de carga laboral (n= 20) y un caso respectivamente para el nivel alto y bajo. Mientras que para el nivel de grado la ponderación se ubicó en la categoría media de carga.

Sobre la experiencia en la disciplina y la valoración de aislamiento se identificó que 22 personas identificaron a este como un determinante medio de carga laboral y 2 (dos) personas lo identificaron como alto correspondiéndose con el rango de principiantes avanzados.

Para la antepenúltima de las relaciones vinculares de la carga mental como dimensión se presentarán los resultados alcanzados sobre la percepción de las y los participantes referido a cómo impacta el horario de trabajo como determinante de la carga laboral (**Tabla 4**).

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Al respecto, pudo determinarse que para las mujeres este aspecto es menor valorado en consideración a los hombres; con la edad se identifica que la mayoría, indistintamente al grupo que represente valida en mayor representación a este aspecto como un determinante medio de carga laboral.

Los participantes con o sin familiares a cargo determinaron en su gran mayoría que es un factor medio de carga.

En relación a ser el principal proveedor económicos quienes manifestaron serlo concentraron su respuesta en una carga media. Mientras que los que no lo son identificaron que los horarios de trabajo son un determinante de alta carga laboral.

En cuanto los técnicos la mayoría ponderó este aspecto como un factor medio de carga laboral. Mientras que para los licenciados el 75% (n= 2) lo valoró como medio y el 25% (n= 1) como alto.

En lo que respecta a los años de experiencia en la disciplina la disponibilidad de los horarios ha sido percibido en su gran mayoría como un determinante de carga media laboral.

Sobre como condiciona los horarios de trabajo a los participantes se identifica que ante la condición la relación es de 5/1 considerando este atributo como medianamente un determinante de carga laboral y un caso para la categoría de baja carga laboral.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Tabla 4.

Vinculación de los horarios como elemento constitutivo de la Carga Mental, en el Personal de Enfermería, durante el primer trimestre de 2024

Horarios de trabajo		Alta	Media	Baja	total
Sexo	Femenino	3	17	0	20
	Masculino	3	2	0	5
	total	6	19	0	25
Edad	27-35 años	2	7	0	9
	36-50 años	3	8	0	11
	51-61 años	1	4	0	5
	total	6	19	0	25
Familiares a cargo	Si	4	15	0	19
	No	2	4	0	6
	total	6	19	0	25
Principal proveedor económico	Si	1	5	0	6
	No	12	7	0	19
	total	13	12	0	25
Doble Empleo	Si	0	5	1	6
	No	1	18	0	19
	total	1	23	1	25
Nivel académico alcanzado	Técnico	5	17	0	22
	Licenciado	1	2	0	3
	total	6	19	0	25
Años de experiencia en la disciplina	Principiante				
	Avanzado	1	1	0	2
	Competente	1	4	0	5
	Eficiente	2	6	0	8
	Experto	1	9	0	10
	total	5	20	0	25

Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 al personal del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

En la **Tabla 5** puede observarse que en relación a las demandas generales propias de la labor de enfermería la tendencia indistintamente de las variables con las que se relacionen se pondera dentro de la categoría media de carga laboral. Ahora bien, se puede distinguir que existe cierta tendencia a ser considerada una carga alta a mayor edad y años de experiencia en la disciplina.

En función a la hipótesis planteada acerca de que El nivel de carga mental será percibido como alto por el personal de enfermería con menos de 5 años de antigüedad en el ejercicio de la profesión en comparación con los que poseen más de 5 años de antigüedad. Se aprueba la hipótesis de trabajo considerando que si bien en todas las subdimensiones de carga mental se perciben tendencias a la valoración alta de la carga. Se ha podido demostrar con la presentación de resultados que la categoría que representa al personal de Enfermería con menos de 5 años de antigüedad en la disciplina valoró de manera constante la alta carga que requiere a nivel mental la labor de enfermería.

Tabla 5.

Vinculación de las Demandas Generales como elemento constitutivo de la Carga Mental, en el Personal de Enfermería, durante el primer trimestre de 2024

Demandas generales		Alta	Media	Baja	Total
Sexo	<i>Femenino</i>	9	11	0	20
	<i>Masculino</i>	2	3	0	5
	total	11	14	0	25
Edad	<i>27-35 años</i>	2	7	0	9

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

	36-50 años	6	5	0	11
	51-61 años	3	2	0	5
	total	11	14	0	25
Familiares a cargo	Si	9	10	0	19
	No	2	4	0	6
	total	11	14	0	25
Principal proveedor económico	Si	5	8	0	13
	No	6	6	0	12
	total	11	14	0	25
Doble Empleo	Si	4	2	0	6
	No	7	12	0	19
	total	11	14	0	25
Nivel académico alcanzado	Técnico	9	13	0	22
	Licenciado	2	1	0	3
	total	11	14	0	25
Años de experiencia en la disciplina	Principiante				
	Avanzado	1	1	0	2
	Competente	2	3	0	5
	Eficiente	2	6	0	8
	Experto	6	4	0	10
	total	11	14	0	25

Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 al personal del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

4.3.2. Carga física y su relación con las características socio-laborales.

Tal como se mencionó con la dimensión de carga mental, ante los resultados que convierten a la carga laboral y sus dos dimensiones en constantes para el campo de la estadística. Es que se llevará a cabo la comprobación de la hipótesis del plano descriptivo la cual plantea que la carga física será percibida como alta independientemente de la antigüedad en el ejercicio de la disciplina, el nivel académico, situación de doble empleo y carga familiar.

En este sentido los resultados dan cuenta, tal como puede observarse en la **Tabla 6** que la tendencia a valorar como alta la carga de las tareas tanto estáticas como dinámicas fue unánime con todas las variables seleccionadas excepto por el sexo donde para las mujeres si se considera alta a diferencia de los hombres quienes en su mayoría las consideran un factor medio de carga laboral. También se puede destacar que las ponderaciones más elevadas de la carga física están asociadas al sexo femenino, en edades de 36 a 50 años con experticia en la disciplina.

Tabla 6.

Vinculación de la Carga Física con las Características Socio-laborales, en el Personal de Enfermería, durante el primer trimestre de 2024

Carga Física		Alta	Media	Baja	total
Sexo	<i>Femenino</i>	16	4	0	20
	<i>Masculino</i>	1	4	0	5

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

	total	17	8	0	25
Carga Física		Alta	Media	Baja	total
Edad	27-35 años	5	4	0	9
	36-50 años	11	0	0	11
	51-61 años	4	1	0	5
	total	20	5	0	25
Familiares a cargo	Si	14	5	0	19
	No	6	0	0	6
	total			0	25
Principal proveedor económico	Si	10	3	0	13
	No	10	2	0	12
	total	20	5	0	25
Doble Empleo	Si	6	0	0	6
	No	14	5	0	19
	total	20	19	0	25
Nivel académico alcanzado	Técnico	17	5	0	22
	Licenciado	3	0	0	3
	total	20	5	0	25
Años de experiencia en la disciplina	Principiante	2	0	0	2
	Avanzado	3	2	0	5
	Competente	6	2	0	8
	Experto	10	0	0	10

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

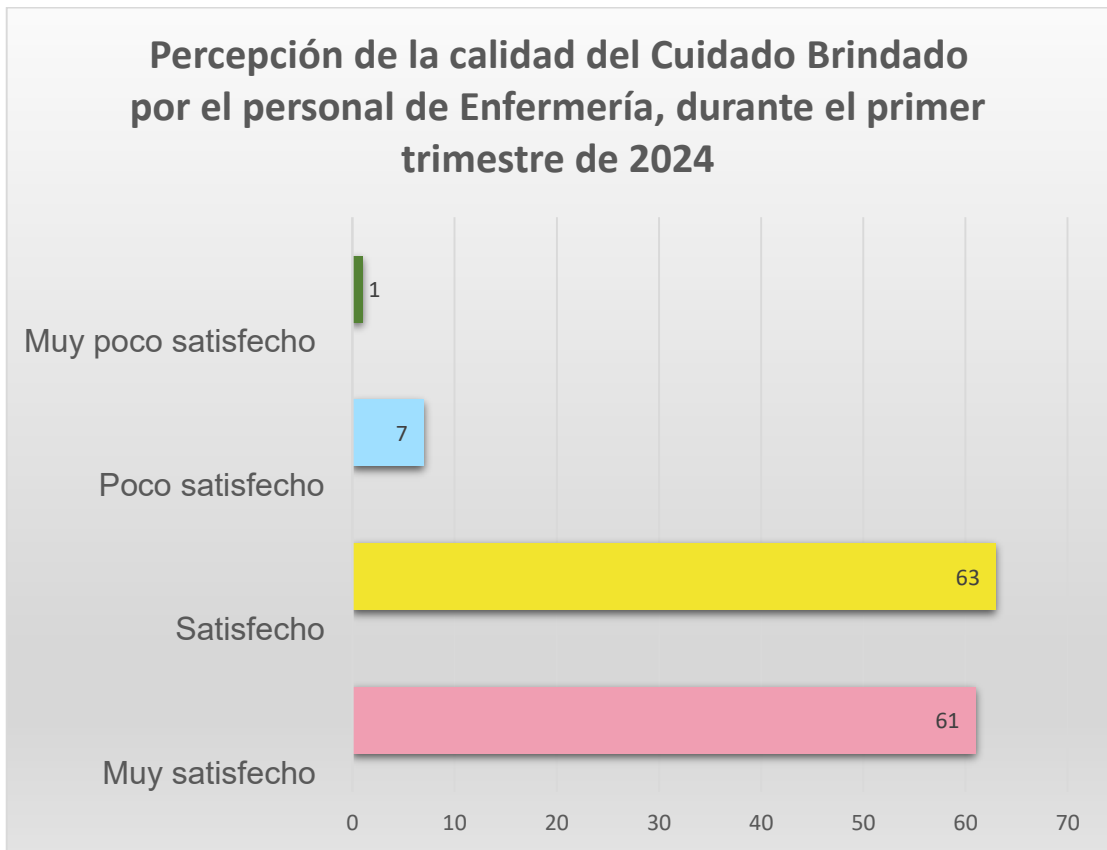
	total	21	4	0	25
--	--------------	-----------	----------	----------	-----------

Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 al personal del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

4.4. Calidad de atención percibida por los usuarios del Servicio de Internado de Adulto sobre el cuidado de Enfermería.

Gráfico 6.

Percepción de la calidad del Cuidado Brindado por el Equipo de Enfermería, durante el primer trimestre de 2024



Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 a los pacientes (N=132) del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

Con relación a la Percepción de las y los encuestados (N=132) se pudo legitimar que la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería del Servicio de Internados de adultos, durante su estadía hospitalaria, ha sido valorada

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

dentro muy buena. Considerando que la gran mayoría ubicó sus ponderaciones dentro de las opciones satisfecho/ muy satisfechos (n= 63; n= 61, respectivamente).

Para analizar con mayor profundidad esta percepción se procedió a indagar sobre los resultados alcanzados en relación a la calidad objetiva y subjetiva del cuidado enfermero.

4.4.1 Calidad de atención objetiva

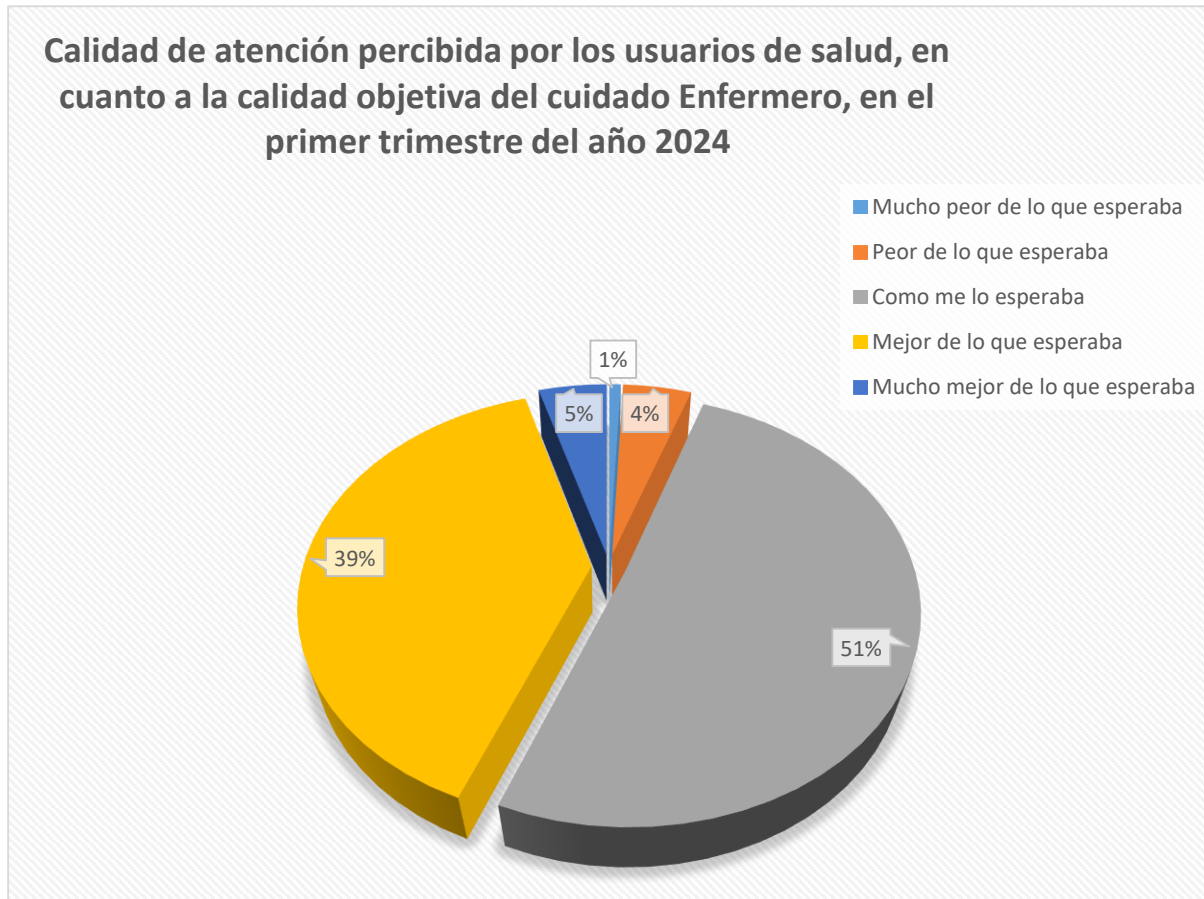
Cabe mencionar que la calidad de atención objetiva, tal como puede observarse en el **Gráfico 7**, ha sido percibida por los y las usuarias, durante su estadía hospitalaria como positiva, considerando que el mayor cúmulo de respuestas se centraron en “como me lo esperaba” (n= 67) y en menor medida (n= 52) “mejor de lo que me esperaba”.

Al momento de analizar las respuestas del cuestionario que mostraron menor relevamiento de respuestas positivas se pueden mencionar la que se corresponde con la señalización que permite orientar a las personas en la institución y el estado de las habitaciones donde las respuestas tendieron a centrarse con mayor tendencia entre las opciones “mucho peor de lo que esperaba” y “peor de lo que esperaba” (n= 50; n= 30, respectivamente). Mientras que la tecnología de los equipos médicos y la apariencia del personal de enfermería tendió a ubicarse en “mejor de lo que me esperaba” y “mucho mejor de lo que me esperaba”

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Gráfico 7.

Calidad de atención percibida por parte de los usuarios de salud en cuanto a la calidad objetiva del Cuidado Enfermero, en el primer trimestre del año 2024

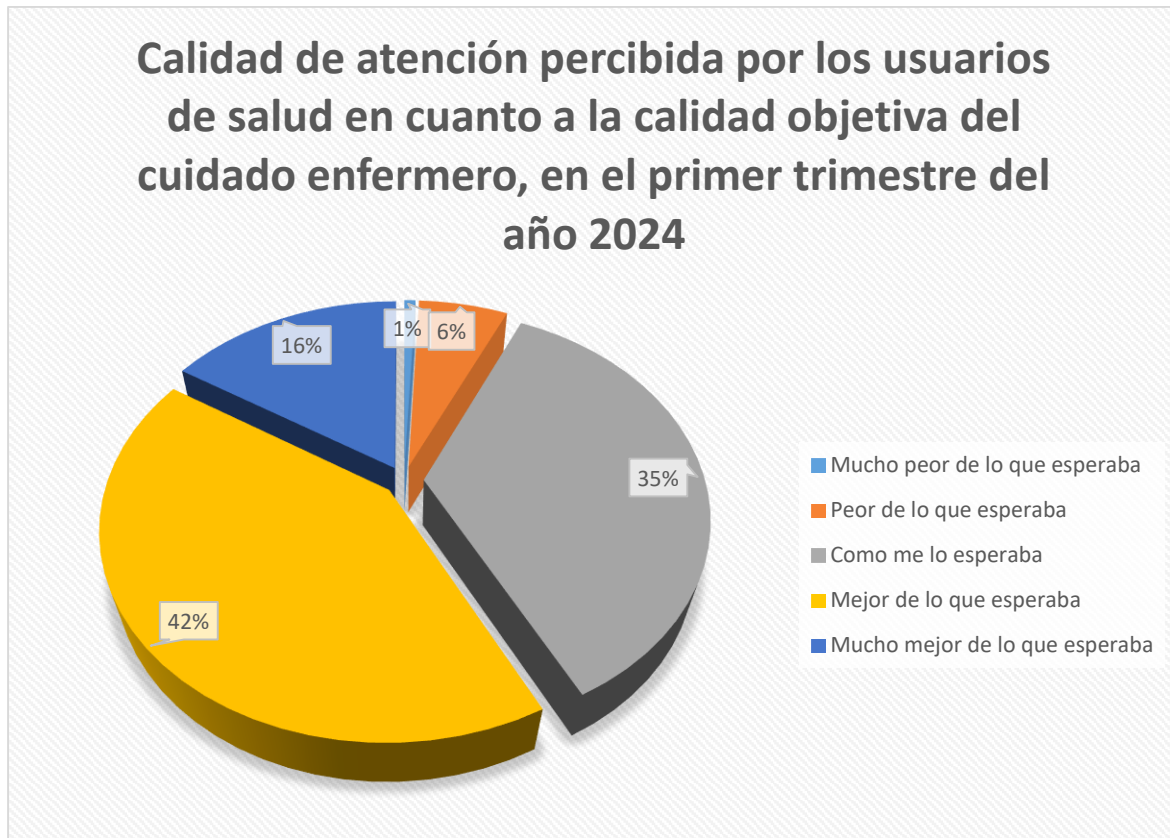


Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 a los pacientes (N=132) del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Gráfico 8.

Calidad de atención percibida por parte de los usuarios de salud en cuanto a la calidad objetiva del Cuidado Enfermero, en el primer trimestre del año 2024



Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 a los pacientes (N=132) del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

En lo que respecta a la percepción de los y las usuarias de salud los resultados permitieron identificar que la valoración en comparación a la calidad de atención objetiva si bien se puede determinar como una ponderación positiva las respuestas indican la tendencia (42 %) como “mejor de lo que esperaban”.

Al analizar las ponderaciones en búsqueda de esta diferencia entre la calidad objetiva y subjetiva se identifica que ante la pregunta relacionada con la calidad de la información brindada por el personal de Enfermería las ponderaciones identifican que

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

el 13% de las respuestas se ubican en “peor de lo que esperaba”. Mientras que en relación al interés del personal de Enfermería por cumplir con lo que se prometía las respuestas ubicadas en “mucho mejor de lo que esperaba” representaron el 98 %. Resultados similares se identificaron en respuesta a las preguntas relacionadas con la disposición y amabilidad del personal para la ayuda ante cualquier situación (97%).

En el **Gráfico 9** se presenta la opinión acerca de la posibilidad de recomendar a otras personas la institución. Los resultados indican que 22 (N= 132) usuarios/as poseen dudas ante la recomendación (una no lo recomendaría).

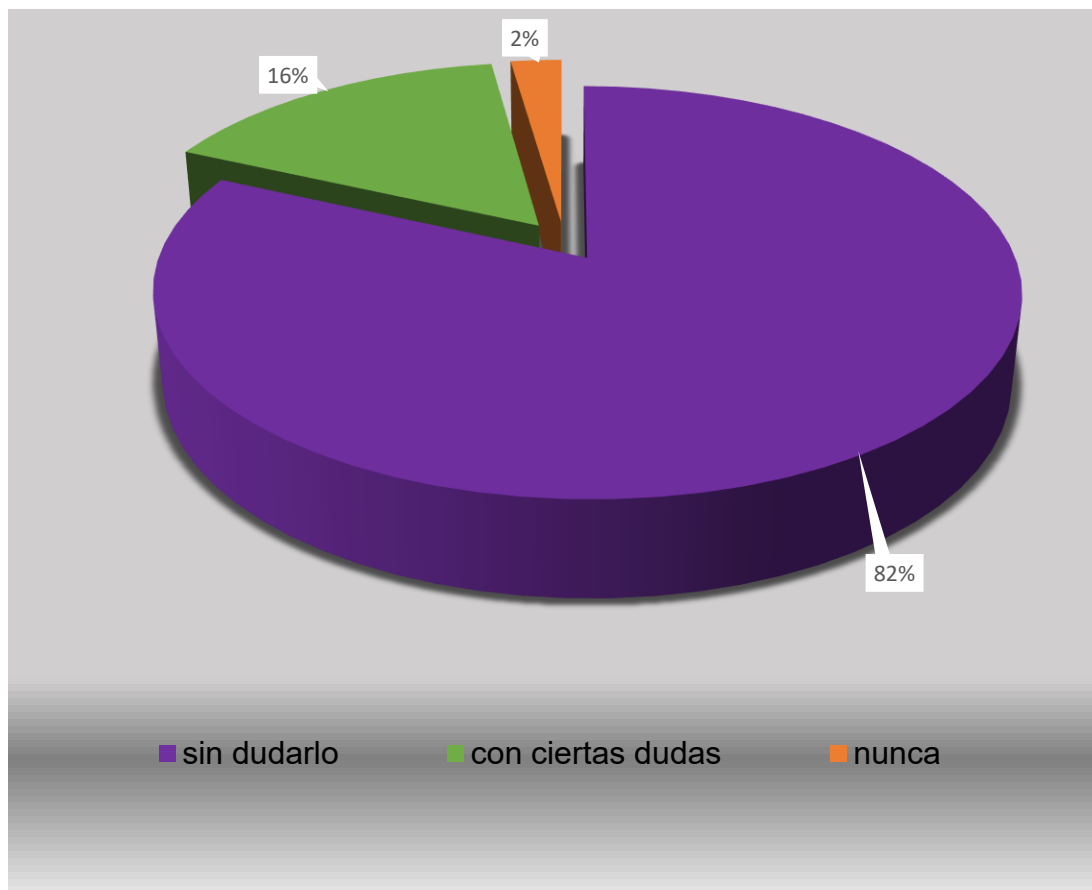
En lo que respecta al análisis en búsqueda de correlación entre Carga Laboral y Calidad de atención, con sus respectivas dimensiones, resulta estadísticamente imposible llevar a cabo cualquier tipo de procedimientos considerando que los altos niveles de carga laboral tanto en sus dimensiones e indicadores convierten sus resultados en una constante. Por lo tanto, la hipótesis planteada en función a una relación inversamente proporcional entre carga laboral y calidad de atención percibida, donde al incrementarse la carga disminuye la calidad de atención. No puede ser contrastada por herramientas estadísticas.

Sin embargo, desde el plano de la estadística descriptiva esta hipótesis se acepta considerando que si bien la carga laboral ha sido valorada cómo alta por el 100% de los integrantes del personal de Enfermería los valores determinados de la percepción de los y las usuarios/as evidenciaron al incrementar la carga laboral, disminuye la calidad de atención percibida determinaron ponderaciones dentro de las opciones satisfecho/ muy satisfechos (n= 63; n= 61, respectivamente).

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Gráfico 9.

Opinión de los y las Usuarios/as en cuanto a recomendar la institución, durante el primer trimestre de 2024.



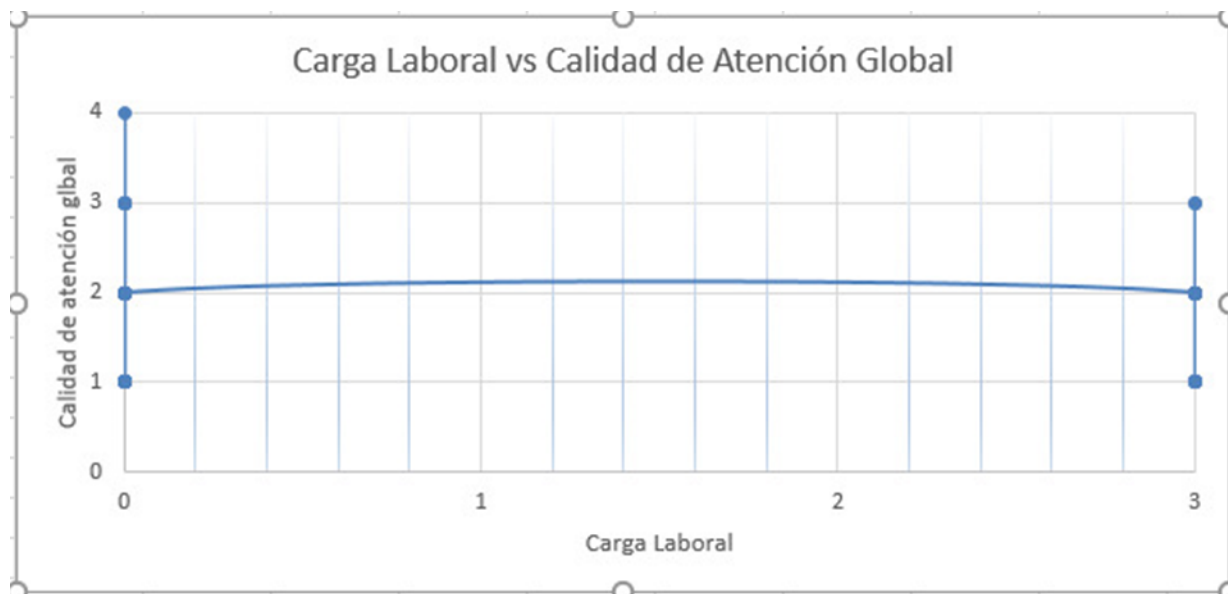
Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 a los pacientes (N=132) del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

4.5 Correlación entre la Carga Laboral y la Calidad de atención percibida por los usuarios de salud.

Gráfico 10.

Correlación entre la carga laboral y la calidad de atención percibida a nivel global, durante el primer trimestre de 2024.



Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 a los usuarios (N=132) y al personal de Enfermería (N=25) del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

Se muestra una relación no lineal, en forma de parábola invertida.

Carga Laboral Baja (cercana a 0 en el Eje X):

En este punto, la "Calidad de Atención Global" tiene valores variados (1, 2, 3, 4).

La línea de tendencia comienza en un nivel intermedio (aproximadamente 2). Esto podría indicar que una carga laboral muy baja (o nula) no necesariamente resulta en la máxima calidad de atención. Podría haber inactividad, falta de motivación o recursos infrautilizados que limitan la calidad.

Aumento Inicial de la Carga Laboral (desde 0 hasta aproximadamente 1.5):

A medida que la "Carga Laboral" aumenta desde 0 hasta alrededor de 1.5, la línea de tendencia muestra un ligero aumento o una meseta en la "Calidad de Atención Global".

Esto sugiere que un cierto nivel de carga laboral es beneficioso o necesario para alcanzar una buena calidad de atención. El rendimiento puede mejorar a medida

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

que las personas tienen más tareas que realizar, lo que podría llevar a una mayor concentración o eficiencia.

Punto Óptimo de Carga Laboral (aproximadamente 1.5 en el Eje X):

La línea de tendencia alcanza su punto más alto (o una meseta máxima) en la "Calidad de Atención Global" alrededor de este nivel de Carga Laboral.

Tabla 7.

Correlación entre la carga laboral y el nivel de satisfacción global de los cuidados, durante el primer trimestre de 2024

			Correlaciones			
			CARGA LABORAL	NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL DE LOS CUIDADOS	CALIDAD SUBJETIVA	CALIDAD OBJETIVA
Rho de Spearman	CARGA LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,080	-,388	-,411*
		Sig. (bilateral)	.	,699	,050	,037
		N	25	25	25	25
NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL DE LOS CUIDADOS	NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL DE LOS CUIDADOS	Coefficiente de correlación	-,080	1,000	,131	,106
		Sig. (bilateral)	,699	.	,134	,226
		N	26	132	132	132
CALIDAD SUBJETIVA	CALIDAD SUBJETIVA	Coefficiente de correlación	-,388	,131	1,000	,827**
		Sig. (bilateral)	,050	,134	.	,000
		N	26	132	132	132
CALIDAD OBJETIVA	CALIDAD OBJETIVA	Coefficiente de correlación	-,411*	,106	,827**	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	,226	,000	.
		N	25	132	132	132

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
 **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada durante el primer trimestre de 2024 a los usuarios (N=132) y al personal de Enfermería (N=25) del Servicio de Internado Adultos del Hospital regional Luis Pasteur de Villa María.

En la tabla se puede señalar que al correlacionar la carga laboral con la calidad subjetiva, el coeficiente de -0.388 indica una correlación monótona **negativa moderada**. Es decir, a medida que la Carga Laboral aumenta, la Calidad Subjetiva tiende a disminuir. Con un p-valor (0.050) **de 0.05**.

Al correlacionar la carga laboral y la calidad objetiva, el coeficiente de -0.411 indica una correlación monótona **negativa moderada**. Es decir, a medida que la Carga Laboral aumenta, la Calidad Objetiva tiende a disminuir. Es ligeramente más fuerte que la relación con la Calidad Subjetiva. Con un P- Valor menor a 0.05.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Se debe tener en cuenta que el número de casos, es diferente para las correlaciones que involucran "Carga Laboral" (N=25) en comparación con las correlaciones entre las otras tres variables (N=132). Esto podría explicar por qué la relación de Carga Laboral con Satisfacción Global es tan débil y no significativa, mientras que las otras dos sí lo son a pesar de tener coeficientes de magnitud similar.

5. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación revelan una amplia tendencia por la alta valoración de la carga laboral del personal de enfermería, tanto a nivel mental como físico. Por otro lado, la calidad de atención evidenció una tendencia a la satisfacción positiva de los pacientes internados en el servicio de internación de adultos del Hospital Regional Luis Pasteur y la calidad de atención brindada a los pacientes.

El perfil del personal de enfermería del servicio analizado se caracteriza por una predominancia del sexo femenino estos resultados coinciden por los planteados a nivel nacional por (Dirección Nacional de Talento Humano y Conocimiento, 2021); (Aspiazu, 2022) al igual que el referido a la situación de Enfermería en la Región de las Américas (OPS, 2022). “El 85% de la fuerza laboral de Enfermería son mujeres” Borges (1998), el autor también señala que ser mujer le implica una carga extra además de la laboral ya que también deben desempeñar labores como cuidadoras o proveedoras principales de la familia.

Sobre este aspecto podrían relacionarse los resultados con lo planteado por (Cutuli & Aspiazu, 2023) quienes manifiestan que el motivo de elección de ser enfermera suele ser proveniente de representaciones sociales arraigadas en saberes laborales de acompañamiento para las cuales las mujeres se encuentran capacitadas de manera innata.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Otra perspectiva que aparece dentro del campo representacional de quienes optan por enfermería se relaciona según las autoras por la transmisión de madres a hijas, reforzando procesos de segregación laboral por género, en este caso.

En lo que respecta a la carga familiar los y los participantes manifestaron en su gran mayoría no ser el principal sostén económico y tener a cargo familiares. Del mismo modo en consideración a la situación de doble empleo el nivel tuvo un bajo nivel de ponderaciones. Solo 6 (seis) de 25 poseían doble empleo.

Estos resultados difieren de los planteados por (Foria & González-Argote, 2022); (Cutuli & Aspiazu, 2023); (Dirección Nacional de Talento Humano y Conocimiento, 2021). Los autores que arriban a estos resultados que se oponen a los hallados por este estudio plantean que la precarización de las condiciones laborales, así como la remuneración que reciben en distintos contextos de Latinoamérica y por supuesto los de la región. Esta contradicción se podría explicar con que el 60% no son proveedores únicos, es decir que el ingreso económico proveniente de la labor de enfermería viene sustentado por el salario de otra persona. No obstante, en un estudio realizado por (García-Guzmán & Carrión-Silva, 2020) destacó los sentimientos del personal de enfermería en relación a los problemas en la dinámica familiar que son ocasionados por la sobrecarga laboral, manifestaron problemas físicos como agotamiento y cansancio excesivo, resignación de las afectaciones laborales, desencadenando una insatisfacción personal.

Con respecto a la edad, los resultados arrojaron que la edad promedio fue de 41 años, encontrándose con mayor representatividad los rangos de entre los 30 y 35 años, y de 50 a 55 años, coincidente con los datos obtenidos de los años de experiencia en la disciplina, cuyo valor con mayor porcentaje fue de más de 10 años

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

(N=25: 44%). Esto indica que, si bien las y los enfermeros que tienen experiencia en la labor, y es una población relativamente joven, podría seguir capacitándose en el área o alcanzar niveles académicos más altos en la disciplina; puesto que los resultados arrojados demuestran que el nivel académico máximo alcanzado (88%) es de técnico superior, encontrándose en el primer escalón de formación académica relacionado a la disciplina.

En correspondencia con los resultados de este estudio (Dirección Nacional de Talento Humano y Conocimiento, 2021), relevó que del total de personal de Enfermería de Argentina un 52% corresponde al nivel académico técnico superior, con la salvedad de que en el informe mencionado plantea que existe un 31,8% de enfermeros con la titulación de auxiliares de enfermería a nivel nacional, en la provincia de Córdoba, desde el año 2007 se dejó de emitir, dictar y matricular el curso de auxiliar en enfermería, por lo que dentro del nosocomio parte de este estudio no se encuentran auxiliares de enfermería en actividad.

Los resultados indicaron una alta percepción de carga laboral tanto a nivel mental como físico entre los enfermeros encuestados.

Esta sobrecarga laboral se manifestó en diversas dimensiones, como la presión temporal, la complejidad de las tareas y las relaciones interpersonales.

En un análisis más profundo, desglosando la carga laboral como carga mental y física, se puede identificar que el 100% de los enfermeros/as manifiestan una carga mental alta, mientras que en relación a la carga física solo el 80% manifiesta una percepción alta, casualmente coincidiendo con que el 80% de la población es de sexo femenino.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Los resultados son coincidentes con los hallados por (Solórzano, 2021); donde las enfermeras identificaron una carga física con valores “manejables”, mientras que los niveles de carga mental relevados fueron altos denotando una sobrecarga mental. Mientras que (Juarez Quispe, 2022); (Velásquez Chávez, 2021); (Zapana Huarachi, 2020) determinaron con sus resultados niveles medios de sobrecarga, tanto para la física como mental. Esta diferencia podría asociarse a las características de los servicios analizados en función al de este estudio. En consonancia con el alto nivel de carga mental hallado, en este estudio, son coincidentes a nivel local con los de (Sigampa y otros, 2019) quienes relevaron que el personal de Enfermería de Hospitales Públicos de la Ciudad de Córdoba han manifestado que la tarea de Enfermería es percibida como agobiante, desagradable, cansa y satura la mente. Al mismo tiempo, revelan que los participantes refirieron que tanto el aspecto físico, afectivo y mental representan a una única unidad, cuando una no está bien indefectiblemente afecta a la otra.

(Parra, 2010, págs. 14-17) determina que la carga mental, está constituida por los recursos mentales que dispone e invierte el trabajador en el transcurso del cumplimiento de una tarea.

Las características de la carga mental de los trabajadores están definidas por la presión de tiempos, la atención, la complejidad de la tarea, la monotonía, la iniciativa, aislamiento, los horarios de trabajo, las relaciones dependientes del trabajo y las demandas generales (LLaneza, 2008).

Los resultados demuestran que las dimensiones que se encuentran con una mayor puntuación son la atención en la tarea, la complejidad y las relaciones dependientes del trabajo, en este sentido (Solórzano, 2021) sostiene que la principal

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

fuentes de sobrecarga de trabajo, esta mediada por la presión temporal y el esfuerzo de los profesionales para poder cumplir con las tareas asignadas.

En lo que respecta a la vinculación de la dimensión carga física puede determinarse que el nivel de exigencias físicas impuestas por la tarea y el entorno, donde esta se desarrolla. El estudio de la carga física se basa en los tipos de trabajo muscular, que son el estático y el dinámico. La carga estática viene determinada por las posturas, mientras que la carga dinámica está determinada por el esfuerzo muscular, los desplazamientos y el manejo de cargas.

En la evaluación de la carga física del personal de enfermería del Hospital Regional Luis Pasteur, se puede observar que no existen diferencias significativas en relación a la carga dinámica determinada por el esfuerzo muscular y la carga estática determinada por las posturas, ambas se encuentran en rangos similares dentro de una ponderación total alta de sobre carga física. Estos resultados coinciden con los planteados por (Cerna Castro, 2022) mientras que además coincide con datos locales (Sigampa y otros, 2019) quienes en sus resultados relevaban que la actividad de enfermería, en la provincia de Córdoba, es percibida por los propios enfermeros como estresante, desgastante y que requiere de mucho esfuerzo físico.

Al mismo tiempo, identificaron que quienes identificaron una carga física menor se relacionó con la conformación de grupos de trabajo empáticos, responsables, puntuales y comprometidos con la labor. Esto permite asumir que la calidad de las relaciones humanas que se establezcan en un servicio de salud podría modificar la percepción de esta carga.

Con relación a los resultados alcanzados sobre la vinculación de la carga laboral y las condiciones socio-laborales. Se debe destacar que indistintamente de

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

cuales han sido las características de la población de enfermería estudiada, los resultados, como se ha mencionado han identificado a la carga mental y física como constantes. Sin embargo, cabe destacar que se observaron un comportamiento de ponderaciones más altas en relación a carga física y pertenecer al sexo femenino, con edades de entre 36 y 50 años, con experticia en la disciplina de Enfermería.

Los y las usuarias reportaron una percepción positiva en relación a la calidad de cuidados brindados por el personal del servicio en cuestión.

En este sentido los resultados de este estudio muestran que la calidad de atención percibida por los usuarios de salud ya sea en su dimensión objetiva como subjetiva del cuidado, se encuentra en valores percibidos como positivos “mejor de lo que se esperaba” y “mejor de lo que se esperaba”. Coincidiendo con los presentados por (Pambaquishpe Valles, 2021) (Barragán y otros, 2013); (Echeverría-Chicaíza & Bravo-Bello, 2024). A diferencia de los alcanzados por (Juarez Quispe, 2022) donde la variable calidad de atención, se valoró como calidad de atención inadecuada.

La percepción global de la satisfacción de los cuidados, en este estudio se percibió como muy satisfecho (46%) y satisfecho (48%), esto indica que el 94% de los usuarios de salud, califican al cuidado de enfermería con ponderaciones positivas, coincidente con ello, la amplia mayoría de los usuarios de salud que recomendarían el Hospital, sin dudarlo (82%). cabe destacar que el instrumento para la medición de la calidad de atención de enfermería, SERVQHOP-E fue entregado a los usuarios de salud, luego de su estadía hospitalaria y con el alta médica firmada para evitar que su respuesta estuviera condicionada por el temor a represalias en la atención de enfermería.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Si bien coincide en ponderaciones positivas, con los resultados del estudio de (Marín-Tello y otros, 2019) donde solo el 18% de los usuarios indicaron estar muy satisfechos con el cuidado y el 67% indica estar satisfecho.

Con respecto al nivel de satisfacción global el 86.15% ponderó satisfecho, con un porcentaje de recomendación del 96.92%. Similares resultados se encontraron en el presente estudio, manifestando que el 88,07% de la población se encontró muy satisfecho mientras que solo el 0,9% estaba insatisfecho y el 0,04% resultó muy insatisfecho. La satisfacción media global de los usuarios de acuerdo a sus respuestas en la escala de Likert del 1 al 5, fue de 4,94.

Las posibles diferencias y similitudes identificadas con los hallazgos contrastados podrían indicar la relación de multidimensionalidad y complejidad que posee definir el concepto de calidad de atención y su relación con el cuidado enfermero. Una de ellas se relaciona con la experiencia en la disciplina, tal como señala (Benner, 1984) para quien la enfermería es considerada como la práctica del cuidado, cuya ciencia sigue una moral y una ética del cuidado y responsabilidad. Este concepto Benner lo desarrolla a nivel de como enfermería desarrolla sus actividades o destrezas que adquiere a través de la propia experiencia disciplinar. La autora además sostiene que el incremento de la experiencia favorece al incremento del conocimiento clínico y desarrollo de habilidades que determinan la calidad de los cuidados que se brindan. Esto podría ser el motivo de que los datos hallados en función a la calidad de atención se vinculen con los años de experiencia hallados en este estudio.

Al correlacionar la calidad de atención percibida, a nivel global y la percepción de la carga laboral, La tendencia sugiere que para optimizar la "Calidad de Atención

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Global", es crucial encontrar y mantener la "Carga Laboral" dentro de un rango moderado, evitando tanto la subutilización como la sobrecarga del personal o sistema.

La Carga Laboral tiene un impacto negativo significativo tanto en la Calidad Subjetiva como en la Calidad Objetiva. A mayor carga laboral, menor es la calidad percibida y la calidad medida. Es importante destacar que la alta carga laboral puede generar un desgaste físico y emocional en los enfermeros, lo que a largo plazo podría afectar negativamente la calidad de la atención, evidenciando un incremento en el riesgo de errores médicos y disminuir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

Tal como lo demuestran los resultados alcanzados por (Sigampa y otros, 2019); (Reategui Castillo y otros, 2018); (Vasquez Cristobal, 2023); (Sobrevilla Navarro, 2023).

6. CONCLUSIONES

El personal de enfermería en estudio se trató de mayoritariamente mujeres, la mayor frecuencia en relación a la edad fue la comprendida entre los 36-50 años. En lo que respecta a la carga familiar la más de la mitad de los y las participantes refirieron no ser el principal sostén económico de la familia, pero si poseer familiares a cargo.

Con respecto a las características laborales prácticamente todas las poblaciones a excepción de tres personas manifestaron poseer el nivel de técnicos en Enfermería.

La antigüedad se concentra en expertos (más de 10 años de antigüedad en la disciplina) seguido de la categoría eficiente (entre 7 y 10 años de antigüedad en la disciplina).

Con respecto a la situación de doble empleo se evidenció una baja tendencia a disponer de más de un empleo.

La carga laboral se identificó como una constante a nivel global con un 100% de ponderación que reflejó una alta sobre carga. Dato que se replicó para la dimensión física y mental.

La calidad de cuidados percibidos por los y las usuarias identificó una valoración positiva sobre la satisfacción a nivel global.

La calidad objetiva presentó menor ponderaciones positivas que la subjetiva.

Con respecto a la recomendación del servicio por parte de las y los usuarios el mayor porcentaje de respuestas indicó que si lo harían.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

La **carga laboral** tiene un impacto negativo significativo y multifacético en la calidad de la atención de enfermería. Existe una relación entre una mayor carga de trabajo y una disminución tanto de la **calidad subjetiva**, como de la **calidad objetiva** medida. Es evidente que las exigencias laborales excesivas no solo provocan un desgaste físico y emocional en los enfermeros, sino que también disminuyen la calidad de atención percibida por los usuarios de salud. Por lo tanto, la gestión de la carga laboral no es solo un asunto de bienestar profesional, sino un factor crítico que influye directamente en la seguridad del paciente y en la eficacia del sistema de salud en su totalidad.

7. SUGERENCIAS

Pese a la percepción positiva de los y las usuarios/as sobre la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería, resulta necesario profundizar en el conocimiento de los factores que determinan los altos niveles percibidos por el personal de Enfermería.

Para ello, se sugiere abordar la temática desde la mirada que aporta la investigación mixta para que de manera combinada se minimicen las debilidades de cada enfoque y potenciando sus fortalezas (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018, pág. 610).

Por otro lado, se sugiere complementar la información con otro tipo de instrumento que permita además identificar otros aspectos que se relacionan con la carga laboral como lo es, por ejemplo, las condiciones laborales, la motivación laboral

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

considerando que la mayoría del personal posiblemente no encuentra motivación para continuar con la formación disciplinar.

Esta última sugerencia además se sustenta en función a la alta tendencia demostrada por los resultados hallados sobre la variable carga laboral que imposibilitó llevar a cabo pruebas estadísticas que determinen inferencia con otras variables.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

8.BIBLIOGRAFÍA

- Aspiazu, E. (2017). Las condiciones laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud. *Trabajo y sociedad* ((28). scielo: www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712017000100002&lng=es&tlng=es
- Aspiazu, E. (2022). Representación sindical y conflictividad laboral de la enfermería durante la pandemia en Argentina. El caso de la ciudad de Mar del Plata. *Zona Franca. Revista del Centro de Estudios Interdisciplinario sobre las Mujeres, y de la Maestría poder y sociedad desde la problemática de Género.*(30), 208-238. doi.org/10.35305/zf.vi30.301
- Balderas, M. (1988). *Administración de los servicios de Enfermería*. Mexico: Editorial Interamericana. 2da edición.
- Balderas, M. (2009). *Administracion de los servicios de Enfermeria*. McGraw Hill.
- Barragán Becerra, J. A., & Moreno, C. (2013). Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Revista electrónica Enfermería Global*(29), 217-230. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n29/administracion2.pdf>
- Barragán Becerra, J., & Manrique-Abril, F. (2010). Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyacá, Colombia. *Avances en Enfermería*, 28(2), 48-61. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9011112>
- Barragán, J., Pedraza, Y., & Rincón, M. (2013). Percepción de la calidad del cuidado enfermero por los usuarios del Hospital, Tunja 2011. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 31(2), 187-193. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-386X2013000200004&script=sci_abstract&tlng=es

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

- Benner, P. (1984). From Novice To Expert: Excellence and Power in Clinical Nursing Practique. *AJN American Journal of Nursing*, 84(12), 1480. <https://doi.org/10.1097/00000446-198412000-00025>
- Canales-Vergara, M. V.-S., & Paravic-Klun, T. (2016). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería Universitaria*, 3(3), 178-186. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.05.004>
- Carman, J. (1988). Percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio: una evaluación de las dimensiones de SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 28. <https://www.proquest.com/openview/9b58a6fed9a03970daaa0c1557ae7bb2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>
- Cerna Castro, S. (2022). *Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería de un Hospital Público de Hurmeý*. Tesis: Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Chimbote . https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111907/Cerna_CSES-SD.pdf?sequence=4
- CIE. (2022). *Enfermería: una voz para liderar, invertir en Enfermería y respetar los derechos para garantizar la salud global*. https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN_IND_Toolkit_2022-ES-final_low%20res.pdf
- Cutuli, R., & Aspiazú, E. L. (2023). Los cuidados remunerados en Argentina: feminización, transmisión integracional y segregación laboral. En *Investigación en ciencias económicas y sociales para el desarrollo sostenible. Aportes a los ODS* (págs. 55-75). <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/4214/1/cutuli-et-al-2024.pdf>

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

DIRECCION NACIONAL DE TALENTO HUMANO Y CONOCIMIENTO. (2020).

Estado de situación de la formación y el ejercicio profesional de enfermería en Argentina.

Dirección Nacional de Talento Humano y Conocimiento. (2021). *Estado de situación de la formación y el ejercicio profesional de enfermería en Argentina.*

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/20210-04-28-situacion-enfermeria-abril_2021.pdf

Dirección Nacional de Talento Humano y conocimiento-OFERHUS –. (2019). *Estado de situación de la formación y el ejercicio profesional de Enfermería en Argentina.*

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/20210-04-28-situacion-enfermeria-abril_2021.pdf

Donabedian, A. (2001). La definición de calidad y enfoques para su evaluación Exploración en la evaluación y monitoreo de la calidad. *Calidad Asistencial*, 11-

27. https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966_Donabedian_-_Evaluacion_Calidad.pdf

Echeverría-Chicaíza, P., & Bravo-Bello, Y. (2024). Calidad de Atención y su Incidencia

en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos. *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(5), 1335 – 1356. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2690>

Federación Argentina de Enfermería (FAE). (2023). *Declaración de Posición 2023.*

Mendoza. https://www.fae-web.com.ar/images/accesosdirectos/declaracion_posicion_2023.pdf

Fernández, E. (2023). *Situación de la Formación de Enfermería en Argentina:*

Políticas estatales y actores sociales en el período 200-2019. Tesis Doctoral,

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Misiones, Secretaría de Investigación y Postgrado. Doctorado en Ciencias Humanas y Sociales, Misiones. [https://rid.unam.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12219/5552/Fern%
c3%a1ndez%20E_2023_Situaci%
c3%b3n%20de%20la%20formaci%
c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://rid.unam.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12219/5552/Fern%c3%a1ndez%20E_2023_Situaci%c3%b3n%20de%20la%20formaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Foria, A., & González-Argote, J. (2022). La relación del pluriempleo con el desempeño en profesionales de Enfermería, en Argentina. *Revista de Información Científica para la Dirección en Salud. INFODIR(38)*. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/445/4453347009/>

García-Guzmán, & Carrión-Silva. (2020). Relación entre situación familiar y carga laboral del personal de enfermería de atención primaria en León. *Hum@nas. Enfermería en red*, 2, 13-15. <https://doi.org/https://publicaciones.unpa.edu.ar/index.php/boletindeenfermeria/issue/view/147/4>

García-Guzmán, L., & Carrión-Silva, K. (2020). Relación entre situación familiar y carga laboral del personal de enfermería de atención primaria en León. *Hum@nas. Enfermería en red*, 2(2), 13-15. <https://publicaciones.unpa.edu.ar/index.php/boletindeenfermeria/article/view/781>

Grazyna Dębska, M. P.-R. (2017). Sentido de coherencia vs. carga mental en enfermeras que trabajan en una sala de quimioterapia. *Publimed*. -doi: 10.21101/cejph.a4305. PMID: 28399353

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. d. (2010). McGraw Hill Educación.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

INSST. (2023). *Riesgos Ergonomicos. Cargas de trabajo*. <https://www.insst.es/el-instituto/conoce-el-instituto>.

Instituto Nacional de Educación Tecnológica. (2021). *Programa Nacional de Fomración de Enfermería (PRONAFE)*. <https://www.inet.edu.ar/index.-php/pronafe/que-es-pronafe/>

Instituto Nacional de Educación Tecnológica. (2021). *FOmración de Enfermería (PRONAFE)*. <https://www.inet.edu.ar/index.-php/pronafe/que-es-pronafe/>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo . (2023). *Riesgos Ergonómicos. Cargas de trabajo*. <https://www.insst.es/el-instituto/conoce-el-instituto>.

Juarez Quispe, K. (2022). *Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad César Vallejos, Escuela de Posgrado, Lima-Perú. https://repositorio.-ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84925/Juarez_QKYSD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

LLaneza, J. (2008). *Ergonomía y psicología aplicada : manual para la formación del especialista*. España: Lex Nova S.A. https://books.google.com.ec/books?-id=KOoQjcw2ZZUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=true

Llinás, A. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la reforma del sistema. *Salud Uninorte. revistaRevista Científica Salud Uninorte*, 26(1). <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article-/view/76>

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

- Marín-Tello, C., Rivera-Chávez, L., Fernández-Sánchez, P., Macías-Palacios, N., & Cañarte-Alcívar, J. (2019). Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento Servqhosp-E. *Polo de conocimiento: Revista científico- profesional*, 4(5), 204-247. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164256>
- Martínez, S. M., & 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 de Salud*(38). <http://portal.amelica.org/ameli/journal/445/4453347006/>
- Martínez, S., & González - Argote, J. (2022). Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. *Infodir*(38). Infodir: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000200008&lng=es&tlng=es
- Medina, O.; De Marco, M. . (2017). Indicadores de Productividad en Hospitales Públicos. *Visión de futuro*, 21(2), 51. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082017000200002&lng=es&nrm=iso
- Merino Soto, C. e. (2021). Validez sustantiva en el marco de la validez de contenido: Aplicación en la escala de Carga de Trabajo. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 13(1), 81- 92. <https://doi.org/10.32348/1852.4206.v13.n1.20547>
- Micha, A. (2015). Las condiciones de trabajo de Enfermería en Argentina: algunos determinantes político-institucionales. *Estudio del Trabajo*, 40(50), 61-90. <https://ojs.aset.org.ar/revista/article/view/14>

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

- Mira, J., Aranaz, J., Rodríguez-Marín, J., Buil, J., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. https://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf, IV, 12-18. https://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf
- Monjas, M. (2012). *Programa de entrenamiento en habilidades de interacción social*. Cepe. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&-url=https://editorialcepe.es/titulo/programa-de-ensenanza-de-habilidades-de-interaccionesocial/&ved=2ahUKEwjrnOHuoqKAXUAmpUCHR4XKwEQFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw3ioyt-9jLsWfa0hSX_rIER
- OFERHUS. (2019). Estado de situación de la formación y el ejercicio profesional de Enfermería en Argentina OFERHUS . *Dirección Nacional de talento humano y conocimiento. Ministerio de Salud Argentina*, 1.
- OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención: informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo*. OIT-OMS. Ginebra: , Ginebra. <http://publicaciones.srt.gov.ar/Publicaciones%20Ext/704-.pdf>
- OIT. (2024). *OIT*. <https://metadata.ilo.org/thesaurus/3655441>
- OMS. (2019). *Organización Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>
- OMS. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- OMS. (07 de Abril de 2020). <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

- OMS. (2021). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-
- OPS. (2022). *La situación de la enfermería en la Región de las Américas. Informe final del Foro Regional para el Avance de la Enfermería en América Latina*. OPS/HSS/HR/23-0001: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/57220>
- OPS. (2023). *Construir sistemas de Salud resilientes para avanzar hacia la salud Universal en la Región de las Américas*. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56475/OPSHSSLM220031_spa.pdf
- Orrego Sierra, S., & Ortiz Zapata, A. (2013). Calidad del cuidado de enfermería. *Investigación Y Educación En Enfermería*, 19(2). <https://doi.org/10.17533/udea.iee.16813>
- Ortega, C. (2002). El cuidado de enfermería. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 10(3), 88-89. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2002/en023a.pdf>
- Pambaquishpe Valles, C. (2021). *Carga laboral y calidad de atención del profesional de Enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social 2021*. Tesis de Maestría en Salud Pública Mención Enfermería Familiar y Comunitaria, Universidad Técnica del Norte, Instituto de Postgrado, Ibarra-Ecuador. Universidad Técnica del Norte: <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11541/2/PG%20883%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en la salud laboral*. Santiago, Chile: Editorial Andros. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449-&url=https://www.enfermeriaaps.com/portal/download/SALUD%2520OCUPA>

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

CIONAL/Conceptos%2520basicos%2520de%2520salud%2520laboral.pdf&ved=2ahUKEwiG7YCL1oqKAXVdKLkGHR52LkIQFnoECBkQAQ&usg=AOvVaw2ICEX6_y

Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago : Oficina Internacional del Trabajo.

Parra, M. (2010). *Conceptos básicos en la salud laboral*. Santiago, Chile: Editorial Andros.

Patlán Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>

Porcel-Gálvez, A., Martínez-Lara, C., Gil-García, E., & Grao-Cruces, A. (2014). Construcción y validación del cuestionario G_Clinic para medir la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de las unidades de gestión clínica. *Revista Española de la Salud Pública*, 88(3), 419-428. <https://dx.doi.org/10.4321/S1135-57272014000300011>

Programa Nacional de Formación de Enfermería (PRONAFE). (2023). *Impacto en la fuerza de trabajo de Enfermería en la Argentina*. <https://www.inet.edu.ar/index.php/pronafe/impacto-del-programa/>

Raile Alligood, M. M. (2011). *Modelos y teorías en enfermería. 7 ma edicion*. España: Elsevier .

Reategui Castillo, A., Iberico Aguilar, S., & Tangoa Arbildo, S. (2018). *Calidad de cuidado de enfermería y estancia hospitalaria del neonato prematuro en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Regional Loreto*. Trabajo de Investigación , Univ. Peruana Unión , Unidad de Posgrado de Ccias.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

de la Salud, Escuela de Posgrado., Lima. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/db5629af-e71c-41b5-a01c-3099b7add21d/content>

Rivera, M., & Herrera, L. (15 de septiembre de 2006). Fundamentos fenomenológicos para un cuidado comprensivo de enfermería. Texto & Contexto. *Enfermagem*, 158-163. <https://doi.org/10.1590/S0104-07072006000500019>

Rojas Martínez, W., & Barajas-Lizarazo, M. A. (2016). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. *Revista Ciencia y Cuidado*, 9(1), 13-23. <https://doi.org/10.22463/17949831.448>

Ruiz-Cerino, J., Tamariz-López, M., Méndez-González, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14), 1-9. doi.org/10.36789/sanus.vi14.174

Sabulsky, J. (1996). *Investigación Científica en salud- Enfermería*. Buenos Aires, Argentina: 1era Edición. Editorial Kosmos. .

Sánchez, M., Arias, S., Fraile, M., Thuissard, I., & Frutos, F. (2018). Validación de la versión en castellano de Nursing Activities Score. *ELSEVIER*, 26(2), 63-71. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulovalidacion-version->

Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina. (2023). *Ley 27712 Promoción de la Formación y del Desarrollo de la Enfermería* . Boletín Oficial de la República Argentina. <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/285601/20230503>

Sigampa, J., Díaz, E., Fernández, M., Diez, M., Montenegro, F., Montero, E., . . . Rojo, Z. (2019). Carga de Trabajo, Percepción y Repercusión en la Salud de las

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Enfermeras y en la Organización de Hospitales Públicos Provinciales de Córdoba. *Crear en Salud*(19). <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revcs/article/view/31498>

Sobrevilla Navarro, V. L. (2023). *Relación entre sobrecarga laboral y calidad de atención del personal de salud de un hospital de Sullana*. Tesis: Maestría en Gestión de los Servicios de Salud., Universidad César Vallejo, Piura-Perú.

Solórzano, K. (2021). Sobrecarga Laboral por cantidad de pacientes atendidos que influye en la calidad de atención del profesional de Enfermería. *Revista San Gregorio*(47), 168-183. doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1966

Stein Backes, D., Lorenzini Erdman, A., & Büscher, A. (2009). Evidenciando o cuidado de enfermagem como prática social. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 17(6). doi.org/10.1590/S0104-11692009000600010

Swanson, K. (1993). Building on the work of Jean Watson: Toward a middle-range theory for nursing. *Journal of Nursing Scholarship*, 25(3), 125-132. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2030995/&ved=2ahUKEwjO75Sc84yKAXVtMLkGHUIfHp8QFnoECBYQAQ&usg=AOvVaw3uO_H_Ro9023VWVW_3Pf3wu

Tovalín-Ahumada, J., & Rodríguez-Martínez, M. (2022). Validación de una Escala para Identificación de Peligros Ergonómicos en Centros de Trabajo. *Ergonomía, Investigación y Desarrollo*, 4(3), 9-23. [file:/// Downloads/9823-Texto%20del%20art%C3%ADculo-23479-1-10-20221222.pdf](file:///Downloads/9823-Texto%20del%20art%C3%ADculo-23479-1-10-20221222.pdf)

Vasquez Cristobal, G. (2023). *Vasquez Cristobal, G. L. (2023). Carga laboral de enfermería y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma*. Trabajo Final: Especialidad en Enfermería en

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Emergencia y Desastres, F.C.S. de la Salud- Univ. Norbert Wiener , Lima-Perú.

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9615/T061_70180163_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velásquez Chávez, C. (2021). *Carga Laboral y Satisfacción laboral del Personal de Enfermería de un Instituto Nacional de Salud*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicio de la Salud, Universidad César Vallejo, Lima-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/-handle/20.500.12692/84432/Vel%C3%A1squez_CC-SD.pdf?sequence=1

Zapana Huarachi, R. (2020). *Carga laboral y relaciones interpersonales en el personal del servicio de Obstetricia y Neonatología del Hospital SubRegional de Andahuaylas*. Tesis de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Univ. César Vallejo, Lima-Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57230>

Zevallos-Sinchitullo, S., & Suárez-Ramos, T. (2017). *El síndrome de Burnout relacionado con la carga laboral de los profesionales de enfermería del hospital regional Miguel Ángel Mariscal LLerena de Ayacucho*. Tesis para alcanzar el título Profesional de: Licenciada en Enfermería., Univ. Nac. de San Cristóbal de Huamanga, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela Profesional de Enfermería, Ayacucho-Perú. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/-UNSCH/2680>

Zuñiga Chaves, K. (2021). *Sobre carga laboral y calidad del cuidado en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Tesis, para obtener el grado académico de Maestro en Gerencia en Salud, Univ. Nac. de Callao, Esc. de Posg. de la Fac. de Ccias de la Salud., Callao-Perú. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5609>

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

ANEXOS

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

ANEXO I: AVAL INSTITUCIONAL

Villa María, Lunes 31 de Julio, 2023

Comité de Capacitación y docencia:

Lic. Marín, Nancy

S/D _____

Mediante la presente, me dirijo para presentar ante quien corresponda, solicitar autorización para realizar una investigación, con el fin de conocer la relación entre la carga laboral del personal de Enfermería en los servicios de Internación y la calidad de atención a los usuarios de salud del Hospital Regional Pasteur de Villa María.

Dicha investigación, es un requisito para elaborar el trabajo final de la Maestría en Administración de Servicios de Enfermería, de la Universidad Nacional de Rosario. La misma está comprendida en dos etapas, una es la prueba piloto a desarrollarse en el servicio de ginecología y obstetricia de dicho nosocomio, y la otra etapa refiere a la investigación propiamente dicha en el servicio de internado de adultos, se utilizarán dos instrumentos validados para la recolección de datos, a saber:

- Cuestionario de Carga Laboral de Zuñiga Chavez (2021) el mismo cuenta con 36 preguntas, en una escala tipo Likert (nunca- a veces- siempre) de las cuales 27 corresponden a carga mental y 9 a carga física.
- Cuestionario SERVQHOS-E, adaptado por Barragan y Manrique (2010) compuesto por una escala de 16 ítems que mide calidad percibida de la atención de Enfermería y una encuesta de opinión para medir satisfacción global.

Muchas Gracias

Atentamente.

Lic. Anil, Romina

Anil
CRISTINA FARIAS
LIC. EN ENFERMERIA
M.P. 3107
a/c Jefatura de Enfermería

Nancy Marín
Lic. NANCY N. MARIN
COORDINADORA CAPACITACIÓN Y DOCENCIA
Hospital Regional Pasteur Villa María

VP
[Signature]
Mgta. Silvia A. BIANCHI
Subdirectora de Gestión Adm
HOSPITAL REGIONAL PASTEUR
VILLA MARIA

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

ANEXO II INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE CARGA LABORAL

A continuación, se solicita que responda sobre algunas características personales y laborales. Para luego indicar entre las opciones siempre, a veces y nunca sobre una serie de preguntas relacionadas a lo que implica la labor de enfermería. Desde ya se agradece que las respuestas sean lo más sinceras posibles y al mismo tiempo su participación.

Datos socio-laborales

(marque con una cruz o complete los siguientes datos)

<input type="text"/>	<input type="text"/>	Edad:	Sexo:	Tiene doble
empleo: Si	No			
Nivel	académico			alcanzado:
	<input type="text"/>			
<input type="text"/>				
Años de experiencia en la disciplina:				
Es usted el proveedor económico único: Si No				
Tiene familiares a cargo: Si No				

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

I- CARGA MENTAL				
Presión de tiempos				
	Preguntas	Nunca	A Veces	Siempre
1	¿Necesita un tiempo de descanso durante su jornada laboral?			
2	¿Al interrumpir su trabajo genera problemas?			
3	¿Existen fases durante el trabajo que se puede Calificar como agobiante?			
Atención				
4	¿En su trabajo maneja máquinas o elementos que requieren gran atención?			
5	¿En su trabajo requiere precisión y minuciosidad?			
6	¿Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración?			
Complejidad				
7	¿Su trabajo requiere la utilización frecuente de documentos y/o manuales?			
8	¿Su trabajo precisa de múltiples habilidades?			
9	¿Los errores en su trabajo tienen gran repercusión en su trabajo?			
Monotonía				
10	¿Realiza en su trabajo varias funciones y/ o tareas?			
11	¿Las tareas repetitivas, desearías intercambiarlas con tus compañeros de trabajo?			
12	¿Aparecen con frecuencia cambios para su trabajo?			

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Iniciativa				
	Preguntas	Nunca	A Veces	Siempre
13	¿Te esmeras para hacer bien y más rápido tú trabajo?			
14	¿Tienes que resolver las incidencias en su trabajo por sus propios medios?			
15	¿Tu trabajo requiere de creatividad e iniciativa?			
Aislamiento				
16	¿Su ambiente de trabajo es aislado?			
17	¿Cómo trabajador estas constantemente vigilado en tu trabajo?			
18	¿Con frecuencia es imposible ponerse en contacto con tu empleador o un compañero cuando surge un problema?			
Horario de trabajo				
19	¿Tu horario de trabajo depende de tus empleadores?			
20	¿Prolongas habitualmente tu horario de trabajo?			
21	¿Realizas horas extras para mantener tu trabajo?			
Relaciones dependientes de trabajo				
22	¿Se siente comprometido con su trabajo?			
23	¿Debe relacionarse con personas, tanto internas como externas de su trabajo para realizar sus actividades?			
24	¿Su trabajo requiere muchas y variadas formas de manejarlos?			

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Demandas Generales				
	Preguntas	Nunca	A Veces	Siempre
25	¿Debe supervisar la labor de otras personas?			
26	¿En su trabajo tienen que hacer más de una tarea a la vez?			
27	¿Debe informar sobre sus labores realizadas sus superiores?			
II- CARGA FISICA				
Carga Estática				
28	¿Pasa más de 4 horas de pie en su trabajo?			
29	¿Trabaja continuamente inclinado o en una postura forzada?			
30	¿Su columna se ha afectado por una mala postura al realizar su trabajo?			
31	¿Los brazos soportan cargas mayores de 5 kg por espacios de tiempo largos?			
Carga Dinámica				
32	¿Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral?			
33	¿Realiza desplazamientos con cargas mayores de 5kg?			
34	¿El trabajo le exige esfuerzo muscular?			
35	¿Para realizar las tareas utiliza sólo la fuerza de las manos?			
36	¿El agotamiento es rápido cuando realiza trabajos de esfuerzo muscular?			

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

CUESTIONARIO: SERVQHOS-E

Estimado/a usuario/a de salud: Basándose en su estadía hospitalaria, señale cómo califica la calidad de asistencia sanitaria que le ha proporcionado el personal de Enfermería en el Hospital Regional Luis Pasteur. Desde ya **agradezco su colaboración.** Lic. Anil, Romina

Marque con una X lo que corresponda siendo:					
1-Mucho peor de lo que esperaba; 2-Peor de lo que esperaba; 3-Como me lo esperaba; 4-Mejor de lo que esperaba; 5-Mucho mejor de lo que esperaba					
	1	2	3	4	5
La tecnología de los equipos médicos, para los diagnósticos y tratamiento, ha sido					
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de Enfermería ha sido					
Los indicadores (señalizaciones) para orientarse y saber dónde está el Hospital ha sido					
El interés del personal por cumplir con lo que promete ha sido					
El estado que están las habitaciones del Hospital (aparición y comodidad) ha sido					
La información brindada por el personal de Enfermería (explicarle antes de realizar cada procedimiento) ha sido					
El tiempo de espera para ser atendido por el personal de Enfermería, ha sido					
El interés del personal para solucionar los problemas de los pacientes ha sido					
La puntualidad de respuesta ante el llamado al personal de Enfermería, ha sido					
La rapidez de resolución ante lo que necesito por parte del personal de Enfermería, ha sido					
La disposición del personal para que ayude cuando lo necesito, ha sido					

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

Marque con una X lo que corresponda siendo: 1-Mucho peor de lo que esperaba; 2-Peor de lo que esperaba; 3-Como me lo esperaba; 4-Mejor de lo que esperaba; 5-Mucho mejor de lo que esperaba					
	1	2	3	4	5
La confianza (seguridad) que transmite el personal de Enfermería, ha sido					
La amabilidad (cortesía) del personal de Enfermería en su trato, ha sido					
La preparación del personal de Enfermería (capacitación) para realizar su trabajo, ha sido					
El trato personalizado de los Enfermeros, que brinda a sus pacientes, ha sido					
La capacidad del personal de Enfermería para comprender las necesidades de los pacientes, ha sido					

I. Ahora lo/a invito a que indique cuan satisfecho/a a nivel general se encuentra en función a los cuidados de Enfermería recibidos, durante su estadía Hospitalaria:

- Muy satisfecho Satisfecho
- Poco satisfecho
- Muy poco satisfecho

II. Recomendaría este Hospital a otras personas:

- Sin dudarlo Con ciertas dudas
- Nunca

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Estimado colega:

Mi nombre es Romina Anil, Estudiante de la Maestría en Administración de servicios de Enfermería de la Universidad Nacional de Rosario y por este medio, lo invito a participar de esta investigación, la cual parte del objetivo de determinar la relación entre la carga laboral del personal de Enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de internación de adultos del Hospital Regional Luis Pasteur, de la ciudad de Villa María, Córdoba, en el primer trimestre del año 2024.

El propósito que persigue esta investigación es poner en el centro de la discusión tanto los aspectos negativos como los positivos sobre la sobre carga laboral del personal de Enfermería. Con el fin de generar espacios de discusión y reflexión que motiven nuevas formas de organización o reestructuración de aquellos aspectos ponderados por el personal de Enfermería como indicadores de sobrecarga y aquellos que no y cómo estos se relacionan con la ponderación de los sujetos de atención sobre la calidad de la atención recibida.

A continuación, se presentan 36 preguntas, en una escala tipo Likert (nunca- a veces-siempre) de las cuales 27 corresponden a carga mental y 9 a carga física, para dar respuesta a ellos deberá seleccionar una de las tres opciones de respuestas que se presentan, respondiendo en función de la posición que mejor lo represente, es importante resaltar que no existen respuestas correctas o incorrectas, solo se pretende conocer su opinión.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

En relación a la información que Ud. brinde será totalmente anónima, para lo cual una vez completa la encuesta, la deberá depositar en la urna ubicada en la sala de estar de enfermería para garantizar el anonimato de la información brindada. La información que Ud. provea sólo se utilizará a los fines de esta investigación. Desde ya muchas gracias por su tiempo.

En el caso de aceptar participar de esta investigación por favor complete:

Nombre y apellido

Firma Fecha.

Ante cualquier consulta o dificultad que se presente mi dirección de correo es:

romianil@hotmail.com

Teléfono: 353-5624083.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS

Estimado/a usuario/a de Salud:

Mi nombre es Romina Anil, Estudiante de la Maestría en Administración de servicios de Enfermería de la Universidad Nacional de Rosario y por este medio, lo/a invito a participar de esta investigación, la cual parte del objetivo de determinar la relación entre la carga laboral del personal de Enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de internación de adultos del Hospital Regional Luis Pasteur, de la ciudad de Villa María, Córdoba, en el primer trimestre del año 2024.

El propósito que persigue esta investigación es poner en el centro de la discusión tanto los aspectos negativos como los positivos sobre la sobre carga laboral del personal de Enfermería en relación con la calidad de atención brindada. Con el fin de generar espacios de discusión y reflexión que motiven nuevas formas de organización o reestructuración de aquellos aspectos ponderados por el personal de Enfermería.

A continuación, encontrará que se presentan 16 preguntas, en una escala tipo Likert (mucho peor de lo que esperaba- peor de lo que esperaba- como me lo esperaba- mejor de lo que esperaba- mucho mejor de lo que esperaba) de las cuales 4 corresponden a calidad subjetiva y 12 a calidad objetiva , para dar respuesta a ellos deberá seleccionar una de las cinco opciones de respuestas que se presentan, respondiendo en función de la posición que mejor lo represente, es importante resaltar que no existen respuestas correctas o incorrectas, solo se pretende conocer su opinión.

“Relación entre carga laboral del personal de enfermería según características socio-laborales con la calidad de atención percibida por los usuarios de salud del hospital regional Luis Pasteur de Villa María, en el primer trimestre del año 2024”

En relación a la información que Ud. brinde será totalmente anónima, para lo cual una vez completa la encuesta, la deberá depositar en la urna ubicada en el hall principal para garantizar el anonimato de la información brindada. La información que Ud. provea sólo se utilizará a los fines de esta investigación. Además, se solicita que responda con la mayor sinceridad posible teniendo en cuenta que al depositar su cuestionario en la urna nadie podrá saber sus respuestas. Desde ya muchas gracias por su tiempo.

En el caso de aceptar participar de esta investigación por favor complete:

Nombre y apellido

Firma Fecha.

Ante cualquier consulta o dificultad que se presente mi dirección de correo es:
romianil@hotmail.com

Teléfono: 353-5624083.