

**Universidad Andina Simón Bolívar**

**Sede Ecuador**

**Área de Gestión**

Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano

**Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito**

Danni Alexander Franco Puga

Tutor: Mentor Genaro Sánchez Del Valle

Quito, 2021





## Cláusula de cesión de derecho de publicación

Yo, Danni Alexander Franco Puga, autor del proyecto profesional aplicado titulado “Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de Crédito de una Institución Financiera Pública de la Ciudad de Quito.”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Desarrollo de Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

22 de febrero de 2021

Firma: \_\_\_\_\_





## Resumen

La intención de esta investigación es determinar los aspectos de la sobrecarga de trabajo e indagar si estos son los causantes del estrés en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito.

Con un enfoque cualitativo se utilizó dos herramientas de evaluación subjetiva. La primera analiza la sobrecarga de trabajo; y la segunda el estrés laboral a una población total de 39 servidores que trabajan en el área de crédito de la institución estudiada, de las cuales participaron 36.

Se determinó que existe un *alto nivel de riesgo* de sobrecarga de trabajo en los participantes del estudio, riesgo que implica una importante posibilidad de asociarse a factores dañinos para la salud de las personas. Así también se estableció que existe un *nivel de riesgo medio* de estrés laboral, el cual denota la presencia de síntomas moderados perjudiciales para la salud del trabajador. En el nivel de significancia obtenido mediante la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson, el resultado de 0,74 comprueba la pregunta de investigación. Es decir que el estrés laboral es derivado de la sobrecarga de trabajo, por lo que existe una relación positiva considerable.

Con base en los resultados obtenidos, se desarrolla una propuesta para la intervención y control de la sobrecarga de trabajo y estrés laboral.

Palabras clave: área de crédito, esfuerzo mental, nivel de riesgo, correlación de variables, estrategias de intervención, síntomas



A mi querido papá, Andrés Franco Macías, por su gran esfuerzo y apoyo.  
A mi apreciada madre, Margarita Puga CH., por su amor y constantes lecciones.  
En memoria de la señora Teresa Taipe, por su muestra de afecto, madre, amiga,  
consejera, mujer de fe.  
A mi amada esposa Luz Masache C., por su paciencia y soporte incondicional.  
A Marlene Franco P., Carlos Franco P., Jenny Franco P., y Jefferson Franco P.,  
por ser tan piadosos hermanos.  
A Alexis, David y Elías, mis queridos hijos.  
¡A todos ellos, gratitud infinita!



## **Agradecimientos**

Mi sincero agradecimiento a la institución financiera pública por permitirme desarrollar este trabajo. En segundo lugar, agradezco a la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, por brindarme acceso a datos, fuentes, apoyo administrativo, técnico y asistencia académica en este estudio. Además, quiero reconocer el apoyo y las tutorías de Mentor Sánchez del Valle, fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación. Finalmente quisiera expresar mi agradecimiento a Dios, su presencia constante me permitió culminar esta tesis.



## Tabla de contenidos

Figuras y tablas .....	13
Introducción.....	19
Capítulo primero: Sobrecarga de trabajo y estrés laboral.....	21
1. Sobrecarga de trabajo.....	21
2. Estrés laboral.....	30
Capítulo segundo: Marco contextual y metodológico .....	37
1. Marco contextual .....	37
2. Enfoque, alcance y diseño de la investigación .....	37
3. Métodos e instrumentos de evaluación de la investigación.....	40
4. Validez y confiabilidad de los instrumentos de evaluación de las variables .....	40
5. Población, criterios de inclusión y exclusión.....	44
Capítulo tercero: Análisis e interpretación de resultados .....	45
1. Resultados y análisis del instrumento de evaluación de la sobrecarga de trabajo: Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM).....	45
2. Resultados y análisis del Cuestionario para la Evaluación del Estrés -Tercera versión del Ministerio de la Protección Social, 2010. ....	58
3. Análisis de correlación de las variables.....	80
4. Decisión .....	81
Capítulo cuarto: Propuesta, conclusiones y recomendaciones .....	83
1. Propuesta del plan de acción.....	83
Conclusiones y recomendaciones.....	89
Lista de referencias .....	93
Anexos .....	97
Anexo 1: Escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM) .....	97
Anexo 2: Cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión .....	99
Anexo 3: Tablas de evaluación de la sobrecarga de trabajo mediante la escala (ESCAM).....	101
Anexo 4: Tablas de evaluación del estrés laboral.....	108



## Figuras y tablas

Figura 1. El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es.....	45
Figura 2. La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es. .....	46
Figura 3. El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es. ...	46
Figura 4. El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es .....	47
Figura 5. El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es. ....	47
Figura 6. Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es .....	48
Figura 7. Al final de la jornada de trabajo me siento agotado. ....	48
Figura 8. Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.....	49
Figura 9. El cansancio que me produce mi trabajo es.....	49
Figura 10. Tengo dificultades para relajarme después del trabajo .....	50
Figura 11. El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es. ....	50
Figura 12. La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es.....	51
Figura 13. En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez.....	51
Figura 14. Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo. ....	52
Figura 15. El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es.....	52
Figura 16. El tiempo de que dispongo para realizar mi trabajo es.....	53
Figura 17. El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es. .....	53
Figura 18. Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección. ....	54
Figura 19. Además de las pausas reglamentarias el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito.....	54
Figura 20. En mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo. ....	55

Figura 21. Resultados obtenidos de la sobrecarga de trabajo según dimensiones: (Demanda cognitivas y complejidad de la tarea, consecuencias para la salud del trabajador, características de la tarea, organización temporal, ritmo de trabajo).....	55
Figura 22. Resultado general de la evaluación de sobrecarga de trabajo.....	57
Figura 23. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.....	58
Figura 24. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.....	59
Figura 25. Problemas respiratorios.....	59
Figura 26. Dolor de cabeza.....	60
Figura 27. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche ..	60
Figura 28. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.....	61
Figura 29. Cambios fuertes del apetito .....	61
Figura 30. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).....	62
Figura 31. Dificultad en las relaciones familiares .....	62
Figura 32. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades .....	63
Figura 33. Dificultad en las relaciones con otras personas .....	63
Figura 34. Sensación de aislamiento y desinterés .....	64
Figura 35. Sentimiento de sobrecarga de trabajo .....	64
Figura 36. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.....	65
Figura 37. Aumento en el número de accidentes de trabajo.....	65
Figura 38. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.....	66
Figura 39. Cansancio, tedio o desgano .....	66
Figura 40. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.....	67
Figura 41. Deseo de no asistir al trabajo.....	67
Figura 42. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.....	68
Figura 43. Dificultad para tomar decisiones.....	68
Figura 44. Deseo de cambio de empleo.....	69
Figura 45. Sentimiento de soledad y miedo .....	69
Figura 46. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos .....	70
Figura 47. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.....	70
Figura 48. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios .....	71
Figura 49. Sentimientos de que “no vale nada”, o “ no sirve para nada” .....	71
Figura 50. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo .....	72

Figura 51. Sentimiento de que está perdiendo la razón .....	72
Figura 52. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.....	73
Figura 53. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.....	73
Figura 54. Resultados obtenidos del cuestionario de estrés laboral según dimensiones: (Síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales, síntomas psicoemocionales).....	74
Figura 55. Resultado general de la evaluación del estrés laboral .....	75
Figura 56. Puntaje ponderado obtenido en las dimensiones de evaluación de la sobrecarga de trabajo.....	76
Figura 57. Puntaje ponderado obtenido en las dimensiones de evaluación del estrés trabajo. .....	78
Tabla 1. Operacionalización de las variables .....	39
Tabla 2. Dimensiones de Sobrecarga de Trabajo.....	42
Tabla 3. Dimensiones del Estrés .....	43
Tabla 4. Frecuencia en número y porcentaje de las dimensiones que evalúan la sobrecarga de trabajo.....	56
Tabla 5. Resultado general de la sobrecarga de trabajo .....	57
Tabla 6. Frecuencia en número y porcentaje de las dimensiones que evalúan el estrés laboral .....	75
Tabla 7. Resumen general del estrés laboral .....	76
Tabla 8. Resultado promedio y transformado de las dimensiones de evaluación de la sobrecarga de trabajo.....	77
Tabla 9. Identificación de los niveles de riesgo de estrés en el personal evaluado.....	79
Tabla 10. Análisis de resultados.....	80
Tabla 11. Líneas de intervención .....	84
Tabla 12. Estrategias de intervención y control (ergonómica y cognitiva).....	84
Tabla 13. Estrategias de intervención (organizacional motivacional).....	85
Tabla 14. Estrategias de intervención (educación en salud) .....	85
Tabla 15. Líneas de intervención .....	86
Tabla 16. Estrategias de intervención (Reducir o eliminar los tensores) .....	86
Tabla 17. Estrategias de intervención (Ámbito Social) .....	87
Tabla 18. Estrategias de intervención (Comportamiento organizacional) .....	87
Tabla 19. Estrategias de intervención (Catarsis emocional).....	88

Tabla 20. El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es.....	101
Tabla 21. El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es.....	101
Tabla 22. El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es..	101
Tabla 23. El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es ..	101
Tabla 24. El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es. ....	102
Tabla 25. Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es .....	102
Tabla 26. Al final de la jornada de trabajo me siento agotado.....	103
Tabla 27. Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo .....	103
Tabla 28. El cansancio que me produce mi trabajo es.....	103
Tabla 29.....	104
Tabla 30. El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es. ....	104
Tabla 31. La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es.....	104
Tabla 32. En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez. ....	105
Tabla 33. Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo.....	105
Tabla 34. El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es.....	105
Tabla 35.....	106
Tabla 36. El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es. ....	106
Tabla 37. Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección.....	106
Tabla 38. Además de las pausas reglamentarias el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito.....	107
Tabla 39. En mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo. ....	107
Tabla 40. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular. ....	108
Tabla 41. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.....	108
Tabla 42. Problemas respiratorios.....	108
Tabla 43. Dolor de cabeza.....	109
Tabla 44. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche..	109

Tabla 45. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos .....	109
Tabla 46. Cambios fuertes del apetito.....	110
Tabla 47. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).....	110
Tabla 48. Dificultad en las relaciones familiares .....	110
Tabla 49. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.....	110
Tabla 50. Dificultad en las relaciones con otras personas .....	111
Tabla 51. Sensación de aislamiento y desinterés.....	111
Tabla 52. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.....	111
Tabla 53. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes .....	111
Tabla 54. Aumento en el número de accidentes de trabajo .....	112
Tabla 55. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida .....	112
Tabla 56. Cansancio, tedio o desgano.....	112
Tabla 57. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.....	112
Tabla 58. Deseo de no asistir al trabajo .....	113
Tabla 59. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace .....	113
Tabla 60. Dificultad para tomar decisiones .....	113
Tabla 61. Deseo de cambio de empleo .....	113
Tabla 62. Sentimiento de soledad y miedo.....	114
Tabla 63. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.....	114
Tabla 64. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza .....	114
Tabla 65. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios .....	114
Tabla 66. Sentimientos de que “no vale nada”, o “ no sirve para nada” .....	115
Tabla 67. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.....	115
Tabla 68. Sentimiento de que está perdiendo la razón.....	115
Tabla 69. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad .....	115
Tabla 70. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida .....	116



## Introducción

En varias empresas u organizaciones laborales se ha observado interés en prevención de los factores de riesgo laboral; sin embargo, aún se requieren realizar prácticas para mitigar estos riesgos y así disminuir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Por lo que es necesario brindar un aporte basado en la investigación que manifieste ciertos aspectos causantes de la sobrecarga de trabajo y sus posibles efectos negativos en la salud del trabajador.

Los capítulos que componen este documento se describen de la siguiente manera. El capítulo primero representa el sustento teórico o marco conceptual, comprende las dos variables de estudio: sobrecarga de trabajo y estrés laboral. El segundo capítulo hace mención al marco contextual y metodológico para comprender el lugar y la población de estudio, la operacionalización de variables, los métodos e instrumentos de evaluación y la validez y confiabilidad de los instrumentos. El tercer capítulo explica el análisis e interpretación de resultados, el aporte de la investigación, las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

De lo expuesto se manifiesta en el estudio la importancia de investigar la relación entre la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral, por lo que la determinación de los resultados derivados de la evaluación y análisis son base ideal para facilitar soluciones alcanzables en los diferentes puntos de intervención según los niveles de sobrecarga de trabajo y estrés laboral.

La pregunta de investigación plantea: ¿El estrés laboral es producido a causa de la sobrecarga de trabajo en las y los servidores públicos perteneciente al área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito?

El objetivo general es determinar los aspectos de la sobrecarga de trabajo e indagar si estos son los causantes del estrés en los trabajadores del área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito.

Tres son los objetivos específicos: 1) Analizar la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral a partir de estudios y recursos científicos. 2) Identificar los aspectos más relevantes que inciden en la sobrecarga de trabajo y estrés laboral y, determinar la correlación que existe en las dos variables. 3) Proponer un plan de acción que sirva de sustento técnico para mitigar la sobrecarga de trabajo y estrés laboral.

El propósito fundamental de la institución en la que se realizó el estudio, es desarrollar los sectores productivos y estratégicos del país, mediante múltiples servicios financieros y no financieros alineados a las políticas públicas, por lo que estimula el interés al sector privado para iniciar importantes proyectos con la vinculación de modernos y sofisticados procesos tecnológicos acorde a las exigencias y necesidades de la sociedad. Como parte de este proceso de cambio, la intención institucional es atender y aprobar con mayor rapidez las solicitudes de créditos presentados por los clientes con la cooperación de las y los servidores que laboran en el área de crédito.

Estas exigencias laborales han acrecentado mayor demanda de trabajo al personal del área de crédito, cuya actividad principal es brindar servicio al cliente externo en la que reciben, revisan y analizan gran cantidad de información. Su ejecución requiere de alto esfuerzo mental en plazos establecidos y conforme la jornada de trabajo.

Por su parte desde hace muchos años se conoce que los trabajadores de empresas se encuentran expuestos a diferentes factores de riesgo laboral y uno de ellos es el riesgo psicosocial, dentro del cual se encuentran los aspectos de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral. En efecto, la sobrecarga de trabajo se asocia a síntomas de estrés laboral ocasionando posibles daños en la salud física y mental del trabajador, incrementando los índices de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Al respecto se conoce que en Ecuador existen normativas legales vigentes cuya misión es proteger y garantizar la salud de las personas que trabajan en empresas de todo tipo y tamaño, públicas y privadas.

De lo expuesto y como parte de gestión preventiva en materia de seguridad y salud en el trabajo, en el año 2019 esta institución realizó una evaluación de riesgos psicosociales en la que concluía posible existencia de alta carga y ritmo de trabajo, así también un alto nivel de estrés laboral. Otro dato importante registrado en el área de talento humano manifestaba que en los años 2018 y 2019 se produjeron frecuentes quejas de servidores del área de crédito en el que indicaban su malestar por la alta exigencia en la ejecución de sus tareas y a su vez presentaban síntomas de dolor de cabeza, insomnio, preocupación, entre otros.

Del estudio realizado en el año 2019, cuyo propósito fue evaluar los factores de riesgo psicosocial, no hace mención a ningún instrumento específico para la evaluación de la sobrecarga de trabajo y estrés laboral; por lo tanto, existe la necesidad de determinar la relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito.

## **Capítulo primero**

### **Sobrecarga de trabajo y estrés laboral**

#### **1. Sobrecarga de trabajo**

##### **Antecedentes de sobrecarga de trabajo**

De acuerdo a documentos encontrados en repositorios, bibliotecas entre otras fuentes primarias y secundarias que han facilitado el desarrollo de esta investigación, existen estudios de sobrecarga de trabajo lo cuales son considerados como un punto de partida al tema que se pretende investigar por lo que es necesario mencionar algunos de ellos

Ibermutuamur (2014, 21) menciona que la sobrecarga de trabajo crea diversos problemas en el trabajador por lo que aumenta las exigencias presiones y los compromisos de tareas, es así que se acrecienta el nivel de estrés y de hecho se producen efectos negativos en el estado de salud físico y psicológico de la persona, aspecto que también aumenta el ausentismo o el uso de los servicios médicos; por su parte también manifiesta que la falta de personal, los horarios de trabajo extendidos generan sobrecarga laboral.

Al respecto nos hace pensar que existe una relación de la sobrecarga con el estrés laboral y por lo tanto las exigencias de la tarea asignadas al trabajador pueden generar consecuencias negativas en su salud como lo vemos en este estudio que los síntomas de estrés sean derivados la sobrecarga laboral, información que podría tener similitud en este estudio que se pretende realizar.

Se dice que la producción organizacional en varias ocasiones ha sido considerada de manera equivocada con la extensión de las horas laborales relacionándola también como un indicador basado en el empoderamiento y desempeño eficaz. No obstante, hay estudios que han determinado que la productividad del empleado es mucho menor en horarios extendidos que frecuentemente sobrepasen las 8 o 10 horas diarias de trabajo o que superen las 50 horas de trabajo a la semana (Yasbek 2004, 15).

El aporte de la cita para la presente investigación, es que no se enfoca en medir o evaluar la productividad y el desempeño del trabajador, sin embargo es necesario argumentar lo dicho por Yasbek (2004) por el comportamiento reflejado en la persona cuando sus responsabilidades le exigen trabajar en horarios extendidos y además advierte que si estos son percibidos de manera errónea por las empresas respecto de la

productividad, significa que tiene que ver con la cultura y liderazgo organizacional, aspecto que debe ser intervenido por las áreas pertinentes de gestión en las empresas.

Un estudio publicado por la Revista Mexicana de Psicología en el año 2008 y cuyo propósito fue “analizar los efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia en relación con el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) Burnout”, fue aplicado en una “muestra de 316 profesionales de enfermería de 13 hospitales y de diferentes unidades de trabajo de la ciudad de México”. Este estudio tuvo un diseño longitudinal e indica que el SQT se estimó mediante el Cuestionario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory, MBI-HSS y la sobrecarga laboral, mediante una escala de 7 reactivos adaptados por Karasek en el año de 1979). (Gil y García 2008, 329).

Ciertamente en el presente estudio no se busca analizar la relación de la sobrecarga de trabajo con el síndrome de burnout el cual implica agotamiento mental emocional y físico del trabajador, sin embargo es necesario considerar que existe dependencia del uno con el otro, por lo que su presencia genera consecuencias en la persona, es así que la carga laboral no puede pasar desapercibida en las organizaciones, más bien requiere estar inmersa en la gestión de personas de tal forma que haya equilibrio en el trabajador con la empresa.

Etcheverry (2015, 153) en un estudio cuyo propósito fue demostrar cómo el Tribunal Constitucional de España enfrenta el desafío de la sobrecarga de trabajo y cuáles han sido los resultados observables luego de la última reforma realizada en el año 2007 sobre el modo en que este tribunal tramita los amparos, a pesar que el estudio no explica que se haya aplicado un instrumento técnico, hace mención que dicha reforma alivió la sobrecarga de trabajo, por lo que “en 2006 se presentaron 11,471 recursos de amparo, mientras que en 2012 sólo se interpusieron 7,205. Además, el mismo año en que entró en vigencia la reforma de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional (LOTIC) el tribunal logró por primera vez en varios años resolver más recursos que los recibidos ese mismo año. Esta nueva tendencia le permitió pasar de 13,883 amparos pendientes de admisión en 2006 a sólo 2895 en 2012”, lo cual demuestra que los trámites pendientes en comparación a estos dos años, en el 2012 disminuyeron en un 480 % y en ese sentido es importante determinar que una reforma bien sustentada de manera técnica, legal y científica, puede generar excelentes resultados, en especial para alivianar la sobrecarga de trabajo en las organizaciones, es más lo que se debería es que los procesos de trabajo se encuentren bien estructurados para mitigar riesgos laborales derivados de la sobrecarga de trabajo.

Campbell et al. (2019, 11) realizaron un estudio en la empresa Servi Havel de la costa S.A.S Barranquilla Colombia, cuyo propósito fue analizar la sobrecarga de trabajo y aplicaron el instrumento NASA Task Load Index tareas (TLX) o índice de carga de tarea, el cual mide “seis dimensiones subjetivas, demanda mental, demanda física, demanda temporal, rendimiento, esfuerzo y frustración”. El estudio concluyó que “los pertenecientes a la alta dirección, siendo la carga mental la de más alto grado; por otro lado, los niveles intermedio y operativo presentaron en promedio un nivel medio de carga laboral, para el nivel intermedio al igual que en alta dirección la carga con mayor grado fue la mental”.

En el análisis de ese estudio, los autores identificaron que la edad no interfiere en el nivel de carga mental, mientras que el sexo sí, por lo que se evidenció un mayor nivel de carga mental en las mujeres lo cual nos hace pensar que los gerentes, directores, jefes presentan mayor carga de trabajo a lo mejor por la cantidad e información o el volumen de tareas que deben supervisar y atender a diario de la empresa, área o subalternos. Sin embargo, como opinión personal y de acuerdo con la experiencia obtenida en varias instituciones públicas del país, no siempre los niveles de jerarquía superior son los que tienen mayor carga laboral, a lo mejor sean los de nivel medio los que presentan alta exigencia de las tareas por lo que son sometidos a obligaciones y responsabilidades que demandan las autoridades institucionales.

La OMS (2011) en un estudio realizado en Chile encontró que el “27,9 % de los trabajadores y el 13,8 % de los empleados obtuvieron alto índice de estrés y depresión en sus empresas, derivados de la sobrecarga laboral”. Es así que, si sumamos estos dos resultados obtenidos en el estudio, se pensaría que una alta población de personas que trabajan en las organizaciones laborales de ese país presenta sobrecarga de trabajo, por lo que de no ser controlada a tiempo se podría decir que la exposición a este tipo de riesgo afecta a la salud laboral.

López. C, Chacón. S (2012, 31) En un estudio realizado en una entidad financiera de Bogotá- Colombia, cuyo propósito fue “identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en cargos operativos de una entidad financiera y así examinar la prueba de Villalobos conformada por 16 dimensiones”, una de ellas: las demandas de carga mental en la cual se obtuvo como resultado “que el 20 % de las personas evaluadas presenta un nivel de riesgo alto, como factor de riesgo psicosocial intralaboral, y el 50 % de las personas encuestadas se encuentran en el nivel bajo”. Por su parte las demandas de carga mental hacen mención a las exigencias de carga mental, es decir a las demandas de

procesamiento cognitivo que se requiere para ejecutar las tareas y que compromete a procesos de esfuerzo mental como son: la atención, la memoria y análisis de información para generar respuestas. También es importante comprender que las demandas de carga mental se determinan por las características de la información que componen la tarea y el tiempo que se requiere para ejecutarlas; por lo tanto, cuando aquellas características de información sobrepasan los límites o el tiempo destinado para realizarlas, incrementan el riesgo de presentar efectos negativos en la salud del trabajador.

Bustamante et al. (2015) realizaron un estudio cuyo propósito fue evaluar la carga mental de trabajo aplicada al personal de enfermería de un hospital público de la ciudad Juárez, Chihuahua, la muestra fue de 16 profesionales de enfermería del turno vespertino conformada por enfermeros generales, auxiliares de enfermería, especialistas y supervisores con una edad media de 33 años, de los cuales “93.8 % fueron mujeres y 6.3 % hombres”. Se utilizó la Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM) para evaluar las dimensiones de carga mental de trabajo y se analizaron los datos con el programa SPSS Statistics 20. Los resultados para las cinco dimensiones: “demandas cognitivas y complejidad de la tarea, características de la tarea, organización temporal del trabajo, ritmo de trabajo y consecuencias para la salud” fueron de 3.9, 3.5, 2.6, 3 y 3.1 respectivamente en una escala tipo Likert de 1-5. Finalmente se encontró la existencia de carga mental media-alta para la dimensión de demandas cognitivas y complejidad de la tarea, de manera que los trabajadores son susceptibles a realizar tareas múltiples, con considerables exigencias mentales como la toma de decisiones y memorización sin ser riesgosas para la salud. Así mismo, el agotamiento al final del trabajo resultó la principal consecuencia negativa para el personal estudiado por lo que se podría decir que el esfuerzo mental en las personas produce un desgaste psicofisiológico siendo un posible riesgo para la salud.

González et al. (2009) realizaron un estudio para “analizar las características psicométricas de un instrumento multidimensional de la carga mental subjetiva (ESCAM) cuya muestra estuvo conformada por 474 participantes”. Se elaboró una escala de carga mental compuesto por 20 ítems. Mediante un análisis factorial se determinaron cinco dimensiones: “demandas cognitivas y complejidad de la información, consecuencias para la salud, características de las tareas, organización temporal y ritmo de trabajo”. Los resultados mostraron la consistencia interna para cada dimensión de carga mental, así como la fiabilidad de la escala, es así que este instrumento subjetivo tiene validez para ser aplicado en estudios de carga mental de trabajo en las organizaciones laborales.

Díaz et al. (2010) presentan un estudio cuyo propósito fue “evaluar las propiedades psicométricas del instrumento de evaluación de la carga mental de trabajo NASA-TLX” en varios grupos de expertos españoles. La selección de la muestra se conformó de “398 trabajadores pertenecientes a siete sectores de diferente profesión”. Todos los participantes manifestaron su criterio de la carga mental percibida en sus puestos de trabajo, conforme a las seis dimensiones de carga encontradas en el instrumento NASA-TLX: “esfuerzo, demanda mental, demanda física, demanda temporal, rendimiento y frustración”. Los resultados mostraron una consistencia interna aceptable y una estructura factorial constituida por dos factores. Uno de los factores estaba formado únicamente por la dimensión “frustración”, mientras que el otro factor englobaba a las cinco dimensiones restantes. Por último, se encontraron diferencias importantes en los perfiles de carga mental entre los grupos profesionales considerados, en todas las dimensiones de carga, excepto en rendimiento. Es así que este instrumento me parece ser muy general en las dimensiones o aspectos de evaluación debido a la cantidad mínima de ítems por lo que consideraría aplicar instrumentos más amplios a fin de adquirir mayor cantidad de información para su debido análisis.

### **Historia de sobrecarga de trabajo**

Las altas exigencias laborales que las empresas imponen a sus trabajadores para cumplir los objetivos organizacionales, hacen que en muchos casos sobrepasen el límite de la capacidad física e intelectual en las personas, es decir se les dificulta cumplir con las tareas asignadas a su cargo, lo cual comprende una sobrecarga de trabajo. Es así que Campbell et al. (2019, 3) en el estudio *Análisis de la carga de trabajo en la empresa Servi Hervel de la costa S.A.* manifiestan que a finales del siglo XIX el promotor de la organización científica del trabajo Frederick W. Taylor, inicia sus estudios de “división del trabajo” y señala que “la medición del tiempo objetivamente es necesaria para ejecutar una tarea, de tal forma que se obtenga una medida del rendimiento”. Aunque esta afirmación confina con la ejecución de la tarea frente al tiempo y los movimientos que realiza una persona, se podría argumentar que en esa época las industrias generalmente realizaban sus tareas de forma manual lo cual exponía al trabajador a una carga física de función motora en un determinado tiempo de trabajo.

Campbell et al. (2019, 3) también manifiestan que “a mediados de la década de 1930, el investigador Elton Mayo desarrolló la teoría de las relaciones humanas en la cual brinda importancia a la gestión de los recursos humanos en las organizaciones y menciona

que existen necesidades de índole social, contribución y gratificación que influyen en el desempeño del trabajador”. Por lo mencionado se pensaría que este estudio guarda interés en el avance de la administración organizacional y por ende en las personas que componen las empresas, por lo que se pensaría tener una idea más clara de las empresas en el cuidado de las personas, generando un valor que permita equilibrar al trabajador con su organización y a su vez se forje acciones favorables tanto para el empleador como para el empleado. Finalmente, estos autores mencionan que Albert Suñé, y otros en el año 2004 en su libro *Manual Práctico de diseño de sistemas productivos*”, aseveran que “el propósito fundamental de la medición del trabajo es establecer estándares de tiempo para efectuar una tarea; esta técnica sirve para calcular el tiempo que necesita un trabajador calificado para realizar una determinada tarea siguiendo un método establecido”. Es decir que el conjunto de tareas debe tener un tiempo límite (mínimo y máximo) para su ejecución y de esta manera la persona que la ejecuta tendrá un equilibrio entre el cumplimiento de tareas y el horario de trabajo, por lo que de no encontrarse establecidas estas prácticas en las empresas, sucederá que se pueda manifestar una infra carga o sobrecarga laboral.

Según el análisis de Campbell et al (2019), en el que manifiestan estudios iniciales de autores que comprenden la sobrecarga de trabajo en las organizaciones es necesario brindar importancia a estas afirmaciones como base principal y punto de partida de este estudio, por lo que permitirá organizar la idea enfocada en el interés de las personas y su importancia dentro de las organizaciones laborales.

### **Definiciones de sobrecarga de trabajo**

Completando la idea y considerando que los participantes del estudio para la ejecución de sus tareas requieren de esfuerzo mental, es meritorio analizar algunas definiciones de la sobrecarga de trabajo enunciadas por varios autores. Es así que Sanders, MA y McCormick en el año de 1993 manifiestan que

La carga de trabajo es la cantidad de trabajo físico y mental que realiza una persona y que se diferencia en dos aspectos: La carga mental de trabajo que se refiere a la carga total de información en la que un trabajador debe percibir e interpretar cuando realiza sus actividades. Por su parte, la carga de trabajo físico se refiere al incremento o exceso de actividades que requieren esfuerzo físico. (Patlán Pérez 2013, 447)

Este criterio referente a la carga mental nos hace pensar que el trabajador para la ejecución de sus tareas percibe e interpreta información durante el manejo y análisis de

documentos previos a finalizar cada una de sus responsabilidades; es decir se requiere de un gran esfuerzo mental para dar cumplimiento a las funciones asignadas.

Nogareda (2020, 2) en la norma técnica NTP: 179 publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, asevera que “La ejecución de un trabajo implica el desarrollo de unas operaciones motoras y unas operaciones cognoscitivas”. En ese mismo documento determina a la carga mental de trabajo “por la cantidad y el tipo de información que debe tratarse en un puesto de trabajo”, es así que, haciendo énfasis en la primera cita de este párrafo, pensaría que las operaciones cognoscitivas se refieren a la actividad mental de trabajo es decir el esfuerzo intelectual que un trabajador realiza al ejecutar sus tareas dentro de la organización.

Al ser un proceso realizado en el cerebro parte central del sistema nervioso humano, quiere decir que es un asunto psicofisiológico mediante el cual el trabajador se conecta con los aspectos externos que le rodean como documentos, organización del tiempo, estructura institucional, clientes, jefes y subalternos, compañeros, equipos y herramientas de trabajo necesarios para responder a las exigencias del cargo.

Gil (Hernández 2019, 365) en su libro titulado *Tratado de medicina del trabajo*, afirma que la “Carga mental de trabajo es el efecto derivado de factores individuales, técnicos organizativos y sociales”. Es decir que la carga mental de trabajo no solamente puede derivarse de la asignación de tareas, sino que interfieren otros aspectos de nivel técnico, organizacional y social adheridos a la persona que ocupa determinadas tareas en su puesto de trabajo. Ej. Cuando una organización no tiene bien definidos o diseñados los roles de puesto, departamentales o determinadas áreas y de hecho cualquier aspecto que genere ambigüedad de rol, se expone a sobrecarga mental misma que puede derivar en la persona alteraciones fisiológicas, psicológicas y de comportamiento.

“Cuando las exigencias ligadas a la realización de la tarea superan la capacidad del sujeto para responder a ellas, se habla de sobrecarga de trabajo”. Así lo define el autor Llana (2009, 410) y nos hace pensar que si el trabajador debido a un alto volumen de responsabilidades asignadas, le es imposible cumplir con aquellas en un tiempo determinado, indudablemente tendrá que invertir mayor tiempo para su ejecución, es decir, quedarse trabajando más de su hora normal de trabajo o talvez llevar el trabajo a su casa e incluso laborar los fines de semana, acciones que podrían generar en la persona fatiga o cansancio mental, además de interrumpir otros aspectos como el sueño, la vida familiar o social, etc.

Estas definiciones determinan otro punto importante en la investigación, Sanders y otros intentan señalar que la sobrecarga de trabajo se manifiesta en el volumen o cantidad de tareas por las que el trabajador debe comprender e interpretar y, comparando lo dicho por Nogareda (2020) que “la carga mental de trabajo requiere de operaciones cognoscitivas”, tiene relación con lo que manifiesta Llanea cuando las exigencias de la tarea superan los límites en la persona, a estos aspectos se entiende como carga o fatiga mental.

### **Tipos de sobrecarga de trabajo**

Al respecto también es necesario conocer ciertos tipos de sobrecarga de trabajo en la que se manifiesta

- La sobrecarga cuantitativa de trabajo suele ir asociada a aquellos puestos de trabajo en los que el trabajador no puede regular el ritmo y éste es elevado, o cuando se debe resolver una serie de tareas en un reducido tiempo de trabajo.
- Sobrecarga cualitativa de trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que la realización del trabajo exige demasiado de la persona que lo realiza, ésta se ve desbordada y no se siente capaz de realizarlo adecuadamente. (Llanea Álvarez 2009, 410)

De lo expuesto nos hace entender que la sobrecarga cuantitativa de trabajo se presenta cuando el trabajador tiene que hacer demasiadas cosas dentro de un determinado tiempo por ejemplo cuando en las instituciones financieras se le dispone al trabajador atender 20 créditos económicos dentro de un mes en el que se labora 8 horas diarias por cinco días a la semana, los cuales una persona normalmente puede atender 15 créditos en el mes, y la sobrecarga cualitativa de trabajo se puede pensar que es cuando a la persona se le asignan tareas demasiado difíciles de resolver, como por ejemplo asignarle un alto volumen de procesos de créditos financieros cuando a la vez sus procedimientos no han sido bien entrenados o puestos en conocimiento a los responsables de su ejecución.

### **Clasificación de la sobrecarga de trabajo**

Arquer (1999, 2) en la norma técnica de prevención de carga mental de trabajo publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, hace mención a la clasificación de la carga de trabajo según las responsabilidades asignadas al trabajador que se diferencian de acuerdo a sus tareas o responsabilidades para lo cual requiere de esfuerzo físico, mental y emocional, y que corresponde a. 1.) La carga física de trabajo se caracteriza por el conjunto de actividades motoras a las que se encuentra

sometido el trabajador durante la ejecución de la tarea y que demanda de esfuerzo físico, postura corporal y manipulación de cargas, así también su nivel de capacidad depende de la edad, el sexo, la resistencia física, el estado de salud la alimentación, la constitución corporal y el ritmo cardiaco de la persona. Por su parte esta constante actividad muscular la puede realizar el trabajador de manera estática o dinámica dependiendo de la actividad que ejecute, por ejemplo una postura estática es cuando el cuerpo permanece sostenido sin que exista movimiento muscular para lo cual los músculos se mantienen contraídos por algún intervalo de tiempo, mientras tanto la carga física dinámica hace mención a un continuo movimiento de tensión y relajación muscular como es el caso de un cuadrillero de carga en una exportadora de cacao u obreros de industrias o fábricas, construcciones, minerías, petróleos, agricultura, pesca y ganadería. 2.) La carga mental y emocional comprende el esfuerzo intelectual y de emociones que realiza el trabajador en sus responsabilidades y depende de ciertos factores como el volumen de información, la complejidad de la tarea, las exigencias en un tiempo determinado, la capacidad, y el contexto externo de la empresa, aspectos que pueden incidir de forma negativa dependiendo de sus características individuales como la aspiración, la autoconfianza, la motivación las actitudes y los estilos de reacción, las competencias técnicas y conductuales, la edad, el sexo, el estado de salud e incluso la nutrición.

### **Efectos de la sobrecarga de trabajo**

El efecto o consecuencia más relevante de la sobrecarga mental de trabajo es la fatiga mental o, dicho de otro modo, el trabajador disminuye la capacidad física y mental luego de haber realizado una tarea en un tiempo determinado. Entonces una vez que el individuo presenta fatiga mental, aumenta el riesgo de presentar disfunciones físicas y psíquicas manifestadas en dos dimensiones que son:

*Fatiga normal o fisiológica.* “Los síntomas de este tipo de fatiga, que se sienten durante el trabajo o nada más acabarlo, son sensación de cansancio, somnolencia, bajo nivel de atención, torpeza de movimientos, etc.” García O, Hoyos A, CNNT, INSTH (2002, 15).

Es decir que el trabajador presenta una serie de síntomas negativos y perjudiciales para su salud derivados de la carga mental de trabajo, los cuales se ven reflejados en el sistema fisiológico. Estos efectos negativos probablemente tienden a disminuir el rendimiento del trabajador por generar errores en la ejecución de tareas, incrementando la probabilidad de riesgos laborales. Al respecto es recomendable controlar la fatiga mental mediante el descanso que realice la persona.

*Fatiga crónica.* “Cuando el trabajo exige una concentración, un esfuerzo de atención prolongado, etc., a los que el trabajador no puede adaptarse y de los cuales no se puede recuperar. Cabe mencionar que cuando el trabajador tiene una fatiga crónica ya no se recupera con el descanso, misma que conlleva a afecciones de tipo orgánico, físico y psicosomático y que a continuación es importante mencionar algunas de ellas: irritabilidad, depresión, falta de energía y de voluntad para trabajar, salud más frágil, dolores de cabeza, mareos, insomnio, pérdida de apetito, etc.” García O, Hoyos A, CNNT, INSTH (2002, 16).

Lo antes citado implica que, cuando la persona no tiene la capacidad de adaptarse al trabajo, se le genera fatiga crónica, además su intervención requiere de mayor complejidad por lo que incluso el descanso ya no le hace efecto para su recuperación, es así que necesita ser intervenido por un profesional de la salud que controle las afecciones orgánicas, físicas y psicosomáticas generadas en el trabajador. Como se puede ver estas afecciones son diferentes a la fatiga normal o fisiológica por lo que los síntomas se presentan de manera más frecuente en el paciente lo cual probablemente genere mayor daño en la salud del trabajador razón por la que debe ser atendida de manera inmediata para evitar efectos negativos en la persona.

## **2. Estrés laboral**

### **Antecedentes de estrés laboral**

Naranjo y Vásquez (2018) en un estudio cuyo propósito fue diagnosticar los niveles de estrés en los servidores públicos de la coordinación administrativa financiera del Ministerio de Educación del Ecuador. Para evaluar el estrés aplicaron el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS el cual tiene una confiabilidad de 0.92 y una validez relevante de 0.64, concluyendo que el 8.2 % de los servidores presentaban alto índice de estrés laboral, es así que el porcentaje obtenido es un resultado bastante reducido por lo que se diría que las personas se sientan afectadas por este factor de estudio, sin embargo aunque sea una pequeña parte la afectada, sería necesario buscar estrategias que permitan identificar específicamente a aquellos servidores que presentan estrés a fin de mitigar el riesgo.

Sánchez y Garma, (2019), en un estudio realizado en el departamento de Neonatología del Hospital Belén de Trujillo, Perú, cuyo propósito era “determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y la sobrecarga de trabajo en las enfermeras del Departamento de Neonatología del Hospital Belén de Trujillo, 2019”, sostienen que,

aunque no se evidenció ninguna relación de la sobrecarga de trabajo con el estrés laboral, existía un nivel de estrés medio del 80 % y un nivel de estrés bajo del 20 %; también concluyeron que, la dimensión de carga física en su mayoría es la más alta representado el 69 %; en la dimensión de carga mental el 67 % de las enfermeras tienen un nivel alto; en la dimensión de trabajo a turnos el 58 % tiene un nivel medio; y en la dimensión de organización del servicio el 89 % es de nivel alto, es así que los resultados obtenidos determinan haber encontrado un alto nivel de carga laboral pero esta no genera estrés en la población estudiada por lo que se puede pensar que aquel factor no afecta a la salud de los trabajadores pero posiblemente incida en otros aspectos como por ejemplo el rendimiento laboral, el clima y la cultura organizacional, los objetivos organizacionales, etcétera.

En el año 2010 La Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social, actualizó la tercera versión de un instrumento que mide el estrés laboral. Este estudio fue realizado en Colombia y consistió en actualizar los baremos y ajustar los niveles de estrés del “Cuestionario para la evaluación del estrés”, con el propósito de identificar los niveles de estrés en las siguientes categorías o dimensiones: Síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social y laboral, síntomas intelectuales y laborales y síntomas psicoemocionales. Esta versión se basó en el segundo estudio realizado por Gloria Villalobos en el año 2005; por su parte también se consideró la correlación de las dimensiones “de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2”, las cuales habían tenido validez en población de Colombia, concluyendo que un alto estrés laboral generaba efectos negativos en la salud de las personas, adicionalmente se obtuvo un “Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de 0,889 ( $p = 0,001$ )”. La consistencia interna y la confiabilidad de la tercera versión de este instrumento se mantuvo acorde a la segunda versión en la cual a través del “método de test-retest, su resultado fue significativo ( $r = 0,851$ ;  $p = 0,005$ )” cuya estructura se compuso por 31 preguntas. (Ministerio de la Protección Social. 2010).

### **Historia de estrés laboral**

En la actualidad el estrés laboral es considerado como un problema de salud en el trabajo derivado de diversos factores de riesgos laborales y entre ellos la sobrecarga de trabajo, por su parte se conoce que existen empresas u organizaciones laborales que requieren atender el problema de forma oportuna para prevenir sus riesgo ; es así que con el pasar de los años, el avance científico y tecnológico las personas son cada vez más

reconocidas como el factor fundamental para el funcionamiento organizacional por lo que deben ser cuidadas con el valor que se merecen, es importante comprender los primeros estudios que mencionan el estrés.

Stora (1991, 27), en su libro titulado *El estrés*, manifiesta que la palabra estrés se origina del latín *stringere* que significa oprimir, rodear, apretar, atar con el cuerpo, con los miembros, ajustando con fuerza, acompañado de sentimientos opuestos ya que es posible estrechar a alguien con firmeza en su corazón causándole sofocación, y este último provoca angustia, ansiedad, sentimientos de miseria y angustia. Por otra parte, el *stringere* provoca sentimientos de abandono, soledad e impotencia, producto de alguna situación penosa, necesidad, peligro o sentimiento.

Otro estudio menciona que el estrés provoca efectos biológicos, mentales y psíquicos, es decir produce daño en la salud de la persona y su intervención puede ser aguda o permanente por lo que se dice que

Suele llamarse estrés al agente, estímulo, factor que lo provoca o estresor. También la respuesta biológica del estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor; determina las enfermedades psíquicas o corporales provocadas por el factor estrés y, finalmente, en un sentido más amplio, significa el tema general que puede incluir todos los variados asuntos que se relacionan con esta materia. (Orlandini 2012, 20)

Al respecto, se puede decir que las consecuencias derivadas de estrés laboral ocasionan efectos negativos en la salud del trabajador, sin embargo, no podrían ser únicamente por sobrecarga de trabajo, sino que probablemente inciden otros factores, es así que existe la necesidad de continuar analizando aspectos laborales que deriven síntomas de estrés, sus diferentes escalas y razones intra o extralaborales.

Cuando una persona presenta síntomas de estrés existen manifestaciones sintomatológicas en el trabajador, producto de factores que intervienen en la ejecución de sus tareas asignadas; por ejemplo, si un trabajador presenta insomnio, puede ser por la preocupación que le genera el trabajo debido a la alta exigencia mental, o de la complejidad de información que componen las tareas.

Conscientes de los daños que provoca el estrés en las personas, se hace énfasis a sus definiciones, características, consecuencias, entre otros elementos que son tema de estudio.

### **Definiciones de estrés**

En esta sección se menciona varias definiciones o posturas manifestadas por autores, necesarias de análisis para comprender el estrés laboral por lo que:

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa OIT (2016, 2)

Al respecto se puede decir que son muchos los factores que generan estrés en las organizaciones laborales e incluso cuando las competencias técnicas y conductuales del empleado no son ideales a los requerimientos de la cultura organizacional o también cuando el volumen de carga laboral sobrepasa el límite de capacidad de las personas, es decir que exista alta demanda en la asignación de tareas, situación que de acuerdo a la experiencia personal del investigador, en varias empresas del país se ha podido observar varios de estos problemas sin ser resueltos por los directivos o jefaturas de área, causando efectos de diferente manera en el trabajador tanto de índole laboral, salud e incluso familiar y social; aspectos que en muchos centros de trabajo aún no han sido solucionados para brindar un equilibrio trabajador-empresa.

Robbins y DeCenzo (2009, 241) en su trabajo *Fundamentos de administración* mencionan que “el estrés es una situación dinámica en la cual la persona se encuentra ante una oportunidad, un impedimento o una exigencia, relacionada con sus deseos, lo cual tendrá resultados que percibe como importantes e inciertos”.

De lo expuesto se puede comprender que el estrés se presenta en todos aspectos y acciones de nuestras vidas manifestándose en las personas de manera positiva o negativa dependiendo de las percepciones que se reciban del medio, como por ejemplo, si un estudiante universitario se apasiona por alcanzar un título de ingeniería, es una meta a largo plazo que a pesar de causarle estrés debido al esfuerzo mental que debe realizar, al final le será gratificante aun si tuvo que presenciar varios síntomas negativos para su salud; de otra forma pensaría que ninguna persona se siente bien al presenciar síntomas que afecten su salud tomando nuevamente el ejemplo del estudiante de ingeniería aun experimentando el esfuerzo para lograr una meta de formación profesional.

Selye (1973, 692-99) señala que el estrés es lo que uno percibe cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad y está sujeto al instinto del

organismo para protegerse de las presiones físicas y emocionales o, en situaciones extremas del peligro. Por lo tanto, su presencia en las personas es de diferente nivel y por varias causas o estímulos del medio, entre ellos uno de los factores puede ser las características de la tarea que se manifiesten en el trabajo dentro de una organización.

Por su parte la Organización Mundial de la salud, menciona que “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Leka, Griffiths, y Cox 2004, 3).

Es así que si un trabajador se encuentra expuesto a exigencias laborales que sobrepasen la capacidad de sus conocimientos, habilidades o destrezas, se genera estrés, y aún más cuando aquellas exigencias se someten a la presión del tiempo o la jornada normal de trabajo, le obliga al trabajador a laborar en horarios extendidos sea en casa u oficina con tal de cumplir con sus responsabilidades encomendadas, esta situación puede disminuir el descanso, reducir las horas de dormir o pasar el tiempo con la familia.

### **Tipos de estrés**

Continuando con el análisis del estrés en las organizaciones, es importante conocer y comprender los tipos de estrés, sus similitudes y diferencias, con el afán de tener la capacidad de identificarlos cuando se presente en las organizaciones laborales.

Aamodt (2010, 556) sostiene que los tipos de estrés laboral difieren en contenido y definición, además señala que “el eustrés (de la raíz eu-, que significa algo que es apropiado) ocurre cuando los estresores provocan sentimientos de desafío o realización (los sentimientos de estrés se convierten en energía positiva y se vuelven motivadores)”. Por otra parte, también manifiesta que “el estrés malo o negativo, conocido como distrés, sucede cuando existe demasiado estrés y no se hace nada para eliminarlo, reducirlo o contrarrestar sus efectos”. Entonces se puede decir que existen dos tipos de estrés que son: 1) eustrés, que genera energía positiva y 2) distrés, que deriva efectos negativos, a diferencia del primero, es decir cuando aquellos estímulos no crean percepciones positivas en la persona. Por su parte se puede decir que las personas sometidas a estrés presenciaron síntomas que inciden en su comportamiento de manera positiva o negativa.

### **Fuentes o características laborales que generan estrés**

En el apartado anterior se ha mencionado los tipos de estrés, por lo que también es necesario conocer cuáles son las fuentes o los aspectos por los que se producen síntomas de estrés en una persona, al respecto:

Aamodt (2010, 561-62 ) señala varias fuentes de estrés: 1) Conflicto de roles y ocurre cuando las expectativas del trabajador no se asemejan a las funciones objeto de contratación. 2) Ambigüedad de roles, sucede cuando las tareas del trabajador no son definidas con claridad y, 3) sobrecarga de roles, acontece cuando las exigencias de la tarea sobrepasan los límites de la persona por razones de conocimiento y habilidades o por el alto volumen de responsabilidades.

Al respecto pensaría que, si estos conflictos de rol desaparecen o son vigilados de manera adecuada, el riesgo de presentar estrés en las personas desaparecería, sin embargo, considero que también existen otros factores como el liderazgo, la cultura organizacional, las condiciones ambientales la estabilidad laboral que pueden generar síntomas de estrés en los trabajadores.

Por su parte se dice que las frecuentes situaciones y síntomas de estrés presentan trastornos de tipo psicosomático y pueden derivarse de la función, el cargo, el desarrollo de carrera, las interrelaciones laborales estructura y el clima organizacional, es así que:

Stora (1991, 10-13) menciona cinco fuentes de estrés generadas por el trabajo. 1) fuentes relacionadas con el ambiente en el trabajo, que corresponde a los riesgos ambientes o condiciones laborales a las que se encuentra expuesto el trabajador en el sitio donde realiza sus tareas. 2) Fuentes relacionadas con el trabajo en línea mecanizada, que corresponde al trabajo que requiere de esfuerzo físico rutinario el cual es probable que provoque efectos neurofisiológicos en la temperatura, glucemia, metabolismo, eficacia mental y motivación laboral. 3) Fuentes relacionadas con el trabajo excesivo o insuficiente, que hace referencia a la carga excesiva de tareas o a su vez cuando al trabajador se le asigna muy pocas tareas para su capacidad o jornada de trabajo. 4) Fuentes relacionadas con el peligro físico por el cual se puede generar dificultades de interrelación en el trabajador debido al poco establecimiento de relaciones interpersonales, esta situación, aunque parecer comprender la cultura organizacional no tiene mayor claridad a lo que realmente puede caracterizar la fuente. 5) Fuentes relacionadas con la adaptación persona/ambiente, que señala la capacidad o las características psicosociales del trabajador para adaptarse a las condiciones laborales y de su ambiente de trabajo, es así que de no existir adaptación, se pueden presentar síntomas de ansiedad, depresión, insatisfacción y enfermedades psicosomáticas.

### **Consecuencias del estrés**

Se puede decir que las características de estrés provocan síntomas en la salud de las personas, es así que este aspecto continúa siendo interés de estudio para comprender sus consecuencias aún más allá de las molestias presentadas en el trabajador por lo cual en este apartado se hablará de estos efectos a fin de conocer las afectaciones que surgen en el paciente por los síntomas de estrés.

Peiró (2001, 35) manifiesta que “las consecuencias del estrés laboral, en comparación con los resultados, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona”.

Además, las consecuencias del estrés laboral no solamente influyen en las personas que presentan los síntomas, sino también llegan a incidir de forma negativa a nivel organizacional. Algunas de las consecuencias del estrés en el trabajo son: la pérdida de trabajo, ausentismo, ineficiencia en el trabajo, errores, etcétera.

### **Sugerencias para prevenir y controlar el estrés**

En este estudio también es necesario conocer varias estrategias que se pueden emplear en las organización o empresas que presenten síntomas de estrés derivados del trabajo. Al respecto González et al. (2010, 10) recomiendan: a) distribuir el área de trabajo de manera tal que se puedan desarrollar mejor las actividades cotidianas; b) Personalizar el área de trabajo; fotografías, música, adornos, etc.; c) Percibir tareas y los contratiempos como desafíos que le permitirán el crecimiento, y no como situaciones amenazadoras; d) Aprender y habituarse a medir las capacidades, y tratar de no violentarse intentando hacer algo más allá de las posibilidades; e) Evitar “exprimirse” hasta el agotamiento; f) Cuando una tarea no avanza, realizar otra o hacer una pausa, y si es posible salir unos minutos del lugar; g) Interpretar las situaciones correctamente. Es posible que cambiando la forma de ver los conflictos se reduzca el malestar y pueda proponerse otras soluciones; h) Utilizar una agenda donde se anoten todas las actividades, indicando el tiempo que ocuparán. No anotar más cosas de las que se puedan hacer. Planificar el día desde su inicio.

Es así que la existencia de estrés en las empresas, parte de fuentes que derivan estos síntomas, es decir, se presenta debido a varios aspectos denominados riesgos laborales mismos que no han sido atendidos de manera oportuna o adecuada, por lo tanto, se concluiría que las fuentes de estrés deben ser reducidas o mitigadas para evitar o controlar estos síntomas que en muchos casos, cuando son de alto impacto, podrían generar daños en la salud de las personas.

## **Capítulo segundo**

### **Marco contextual y metodológico**

#### **1. Marco contextual**

La institución financiera pública en la que se realizó la investigación está estructurada de la siguiente manera: En Guayaquil funciona la matriz, en Quito se encuentra la sucursal mayor y en las ciudades de Cuenca, Loja, Machala, Salinas, Riobamba, Ambato, Latacunga, Ibarra y Esmeraldas operan las sucursales menores. Por su parte la sucursal mayor Quito está estructurada por varias áreas operativas, técnicas y administrativas; por lo que el personal que participó en el estudio corresponde específicamente al área de crédito de este centro de trabajo compuesta por 39 personas y distribuidas en 1 gerencia, 2 jefaturas y 36 analistas.

Por su parte en el estudio participaron 36 personas correspondiente a 14 hombres y 22 mujeres con edad promedio de 39 años y antigüedad laboral promedio de 7 años.

La misión de esta institución consiste en impulsar el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos del Ecuador, a través de múltiples servicios financieros y no financieros alineados a las políticas públicas y su visión es ser la mejor banca de desarrollo productivo de América Latina, basada en sus valores corporativos de transparencia, excelencia, pasión por el servicio, innovación y compromiso con el país.

#### **2. Enfoque, alcance y diseño de la investigación**

Esta investigación se realizó tomando como base inicial la recopilación de información de libros, revistas, artículos y trabajos de investigación de carácter similar al tema los cuales se muestran en el capítulo primero. Posteriormente se aplicó dos cuestionarios subjetivos para evaluar los niveles de incidencia y su relación en las variables de estudio *sobrecarga de trabajo* y *estrés laboral*.

##### **Enfoque de la investigación**

Se utilizó el enfoque cualitativo por ser un estudio de caso orientado a analizar las características o realidad subjetiva de una población específica con la participación de 36

personas en tiempo de un año y localizada en la ciudad de Quito; el análisis se pretende profundizar con el respaldo de instrumentos subjetivos aplicados en el estudio.

### **Alcance de la investigación**

El alcance de la investigación se intenta considerar un estudio correlacional, para determinar la relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral mediante la prueba estadística *coeficiente de correlación de Pearson*, con base a los resultados obtenidos en los instrumentos subjetivos de evaluación.

### **Diseño de la investigación**

En el estudio se estimó una investigación no experimental de tipo transversal cuyo propósito se concentra en cumplir los objetivos de la investigación y la profundidad del análisis realizada a partir de datos subjetivos en un tiempo determinado cuya descripción se establece mediante la relación de dos variables que componen el tema de estudio y que son

- Variable independiente: sobrecarga de trabajo
- Variable dependiente: estrés laboral

El diseño de la investigación de las dos variables de estudio se representa de la siguiente manera



Donde:

- X= Representa la sobrecarga de trabajo y
- Y= Representa el estrés laboral.

A continuación, se presenta el cuadro de operacionalización de las variables de estudio:

Tabla 1.

**Operacionalización de las variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDAS	INSTRUMENTOS
<b>INDEPENDIENTE</b> <i>(Sobrecarga de trabajo)</i>	La carga de trabajo es la cantidad de trabajo físico y mental que realiza una persona y que se diferencia en dos aspectos: La carga mental de trabajo que se refiere a la carga total de información en la que un trabajador debe percibir e interpretar cuando realiza sus actividades. Por su parte, la carga de trabajo físico se refiere al incremento o exceso de actividades que requieren esfuerzo físico. (Patlán Pérez 2013, 447).	Hace referencia a las condiciones de trabajo en la que se encuentra expuesto el trabajador dentro de su puesto de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Demanda cognitiva y complejidad de la tarea</li> <li>➤ Consecuencias para la salud del trabajador</li> <li>➤ Características de la tarea</li> <li>➤ Organización temporal</li> <li>➤ Ritmo de trabajo. (Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sin riesgo: 1-20</li> <li>➤ Riesgo bajo: 21-40</li> <li>➤ Riesgo medio: 41-60</li> <li>➤ Riesgo alto: 61-80</li> <li>➤ Riesgo muy alto: 81 – 100</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Muy bajo (1)</li> <li>➤ Bajo (2)</li> <li>➤ Medio (3)</li> <li>➤ Alto (4)</li> <li>➤ Muy alto (5)</li> </ul>	Escala subjetiva de carga mental de trabajo ESCAM (Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009).
<b>DEPENDIENTE</b> <i>(Estrés laboral)</i>	El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (Organización Internacional del Trabajo 2016, 2).	Se refiere a los efectos negativos presentados en la salud del trabajador en función de las percepciones y experiencia derivadas de las condiciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Síntomas fisiológicos</li> <li>➤ Síntomas de comportamiento social</li> <li>➤ Síntomas intelectuales y laborales</li> <li>➤ Síntomas psicoemocionales. (Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sin riesgo: 1-20</li> <li>➤ Riesgo bajo: 21-40</li> <li>➤ Riesgo medio: 41-60</li> <li>➤ Riesgo alto: 61-80</li> <li>➤ Riesgo muy alto: 81 – 100</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre (4)</li> <li>➤ Casi siempre (3)</li> <li>➤ A veces (2)</li> <li>➤ Nunca (1)</li> </ul>	Cuestionario para la evaluación del estrés (Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010)

Fuentes. (Patlán Pérez 2013, 447). (Organización Internacional del Trabajo 2016, 2). (Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández

Fernaud. 2009). (Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010).

Elaboración propia

### 3. Métodos e instrumentos de evaluación de la investigación

#### **Método estadístico coeficiente de correlación de Pearson**

Para analizar la relación de las variables *sobrecarga de trabajo* y *estrés laboral* se utilizó la prueba estadística *coeficiente de correlación de Pearson* cuyo propósito fue determinar la relación entre las dos variables de estudio.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Para medir la sobrecarga de trabajo, se aplicó la escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM) la cual está constituida por 20 ítems medidos en escala de Likert de 5 niveles que son: Muy bajo (1), bajo (2), medio (3), alto (4), muy alto (5). (Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009).

Para medir la variable *estrés laboral* se aplicó el cuestionario que evalúa el estrés compuesto de 31 ítems medidos en escala de Likert de 5 niveles que son: Siempre (4), casi siempre (3), a veces (2), Nunca (1). (Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010)

### 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos de evaluación de las variables

- Validez y confiabilidad del instrumento que evalúa la sobrecarga de trabajo: Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo ESCAM. (Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009).

Este instrumento se aplicó mediante la herramienta virtual *google forms* tomando en consideración que los participantes del estudio son personas que trabajan en oficina y el mayor tiempo de su jornada laboral realizan tareas de esfuerzo mental; en ese sentido y por decisión del autor de esta investigación se aplicó la escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM) que cuenta con los siguientes criterios:

- a) En la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 25, num.1, abril, 2009, pp. 29-37 del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, España. Publicada por Rolo González, Díaz Cabrera, y Hernández Fernaud, (2009), investigadores de la Universidad de la Laguna, desarrollaron la escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM) y para su validación realizaron un análisis factorial exploratorio de estructura empírica a fin de depurar la escala; posteriormente hicieron un análisis de perfiles de carga mental en función del puesto. Señalaron que la escala es aplicable para niveles técnicos

superiores y medios, empleados de oficinas y trabajadores de servicios, por su caracterización de tipo multidimensional y subjetivo partiendo del enfoque que plantea la alta relevancia de las percepciones del trabajador, de su competencia y formación que pueden derivar afectaciones en su valoración, dificultad o nivel de esfuerzo de la tarea. Ellos determinaron medir cinco dimensiones, “demandas cognitivas y complejidad de la tarea, consecuencias para la salud, características de la tarea, organización temporal y ritmo de trabajo”. También indicaron que este instrumento inicialmente estuvo compuesto por 31 ítems, pero de estos fueron validos únicamente 20 (ver anexo 1). El instrumento demuestra la fiabilidad de la consistencia con un alfa de Cronbach de 0.75. La muestra estuvo compuesta por 474 personas de varias empresas que ocupaban puestos directivos, profesionales científicos e intelectuales, técnicos de nivel medio, empleados de oficina, trabajadores de servicio y un porcentaje menor de otros puestos. (Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009).

- b) Bustamante et al. (2015) en un estudio cuyo propósito fue “evaluar la carga mental de trabajo en profesionales de enfermería del turno vespertino de un hospital público” de la ciudad de Juárez, Chihuahua, utilizaron la Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM). La muestra fue de 16 profesionales de enfermería del turno vespertino conformada por enfermeros generales, auxiliares de enfermería, especialistas y supervisores con una edad media de 33 años, de los cuales 93.8 % fueron mujeres y 6.3 % hombres. Los resultados para las cinco dimensiones: “demandas cognitivas y complejidad de la tarea, características de la tarea, organización temporal del trabajo, ritmo de trabajo y consecuencias para la salud” fueron de 3.9, 3.5, 2.6, 3 y 3.1 respectivamente en una escala tipo Likert de 1 a 5.
- c) Arroyo (2014) en un estudio cuyo propósito es determinar la presencia de carga mental y estrés laboral en los funcionarios del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA de las direcciones de secretaría general y administrativa con la participación de 248 personas a tiempo completo del horario diurno y vespertino, utilizaron la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) obtuvieron una media en los aspectos, “demandas cognitivas y complejidad de la tarea ( 3,08) características de la tarea ( 3,04)

organización temporal del trabajo (2,9) ritmo de trabajo (3,01) y consecuencias para la salud ( 3,01)” y concluyeron que los trabajadores presentaban un nivel medio de carga mental de trabajo.

d) El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España, menciona que existen técnicas subjetivas que reflejan el nivel de carga de trabajo mental percibido por el trabajador y destaca: que la escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM), editada por el Instituto Canario de Seguridad Laboral (ICASEL). Es una escala multidimensional que

- Considera cinco factores: demandas cognitivas y complejidad de la tarea, características de la tarea, organización temporal, ritmo de trabajo y consecuencias para la salud;
- Se puede aplicar a una gran variedad de puestos de trabajo;
- *Cuenta con suficientes garantías psicométricas.* (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2019, 12; énfasis añadido).

Con base a los criterios antes señalados es preciso mencionar que el instrumento consta de 20 ítems y se distribuye de la siguiente manera

Tabla 2  
**Dimensiones de sobrecarga de trabajo**

Dimensiones	Cantidad de Ítems
Demandas cognitivas y complejidad de tarea	6
Consecuencias para la salud	4
Características de la tarea	4
Organización temporal	3
Ritmo de trabajo	3
Total	20

Fuente. (Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009).  
Elaboración propia

- **Validez y confiabilidad del instrumento que evalúa el estrés laboral.**  
**(Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010).**

Este instrumento se aplicó mediante la herramienta virtual *Google forms* cuyo propósito es evaluar el nivel de estrés laboral en los participantes de la investigación, por lo que es necesario mencionar los siguientes criterios:

- a) La primera versión de este cuestionario fue desarrollada en Colombia por el Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G en el año de 1996.

- b) La segunda versión fue adaptada y validada por Gloria Villalobos en el año 2005.
- c) La tercera versión fue revalidada por el Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales en el año 2010. Está compuesto de 31 ítems y fue baremado en “centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos” de servicios, industria, comercio y agrícola, y para dos grupos ocupacionales, trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos y trabajadores con cargos de auxiliares y operarios. Su aplicación tiene una duración promedio de 7 minutos y se agrupa en 4 dimensiones. (Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010)

Tabla 3  
**Dimensiones del estrés**

<b>Dimensiones</b>	<b>Cantidad de Ítems</b>
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Fuente. (Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010)

Elaboración propia

Los autores también señalan que la tercera versión de este instrumento se basó en la validez obtenida en la segunda versión y su correlación se la realizó con las escalas de “salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2” las cuales ya habían sido validadas en población de Colombia en la que se obtuvo una correlación de Pearson “ $r = 0,87$ ,  $p = 0,001$ ”, y “una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de 0,889”. Al respecto es importante mencionar que la confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de test retest con un resultado de “ $r = 0,851$ ;  $p = 0,005$ ” (Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010).

d) Jaramillo (2015), en un estudio cuyo “objetivo fue determinar la influencia de las demandas de trabajo en los niveles de estrés del personal, de los cuales el 52,9 % fueron mujeres (37) y el 47,1 % hombres (33) la edad promedio fue de 42 años, el 52,9 % (37 personas) tienen estudios secundarios, el 43 % prestan sus servicios en la empresa durante 7 años”. El estudio fue realizado a un grupo de 70 servidores del área de Atención al Cliente y Cartera de una empresa pública de Quito. Para medir la variable de estrés

laboral se aplicó el cuestionario de evaluación de estrés laboral el cual tiene una correlación de Pearson de 0,001 y un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,889.

Con base a los criterios antes señalados es preciso mencionar que el instrumento consta de validez y confiabilidad para la aplicación en el presente estudio.

## **5. Población, criterios de inclusión y exclusión**

De 39 personas que pertenecían a la población de este estudio de caso, según el distributivo de personal facilitado por la institución de fecha 31 de agosto de 2020, fueron 36 participantes los que resolvieron los dos instrumentos que evalúan la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral, por lo tanto, este último número será considerado como población de la investigación; es preciso también mencionar los siguientes criterios

### **Criterios de inclusión**

Todas las personas que con corte al 31 de agosto de 2020 constaban activos en el distributivo de personal de la institución.

### **Criterios de exclusión**

No se consideraron aquellas personas de la población que se encontraban en comisión de servicios sin remuneración, personal operativo de código de trabajo, personal contratado bajo la modalidad de servicios profesionales, prestación de servicios y contratistas ni aquellos que no resuelvan los instrumentos de evaluación.

Es así que en el presente estudio se determina que la población de este estudio estuvo compuesta por 36 personas tomando en consideración su participación voluntaria en los instrumentos de evaluación.

## Capítulo tercero

### Análisis e interpretación de resultados

La primera semana de septiembre de 2020, se envió mediante la aplicación WhatsApp y correo electrónico, el link de *Google forms* que contenía los dos instrumentos evaluación de las variables de investigación *sobrecarga de trabajo y estrés laboral*. Se eligió aplicar los instrumentos de manera virtual, debido a la facilidad y rapidez de respuesta por parte de los participantes, considerando también la emergencia sanitaria por covid-19 que en esa época atravesaba el Ecuador.

De forma anónima, decisión voluntaria y confidencial de las personas que participaron en el estudio, los instrumentos de evaluación fueron respondidos por 36 participantes, luego estos datos se ingresaron a una tabla de Excel para la tabulación de los resultados los cuales se demuestran en representaciones gráficas y tablas.

#### 1. Resultados y análisis del instrumento de evaluación de la sobrecarga de trabajo: Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo - ESCAM. (Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009).

La Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM), está compuesta por 20 preguntas que evalúan la sobrecarga de trabajo en la cual participaron 36 personas del área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito. Estos resultados son desplegados por figuras individuales correspondiente a cada aspecto que compone el instrumento de evaluación con su respectivo análisis e interpretación.

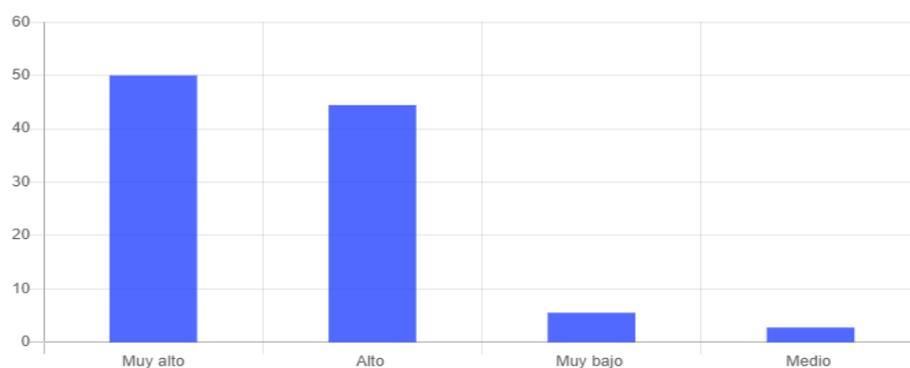


Figura 1. El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es.  
Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

### Interpretación

Es decir que el 50 % de evaluados indicaron efectuar un nivel muy alto de esfuerzo o concentración mental para realizar su trabajo, el 44,44 % indicaron realizar un nivel de esfuerzo mental alto, el 5,56 % indicaron realizar un nivel de esfuerzo o concentración mental muy bajo y el 2,78 % indicaron realizar un nivel de esfuerzo o concentración mental medio. Ver tabla 20 del anexo 3.

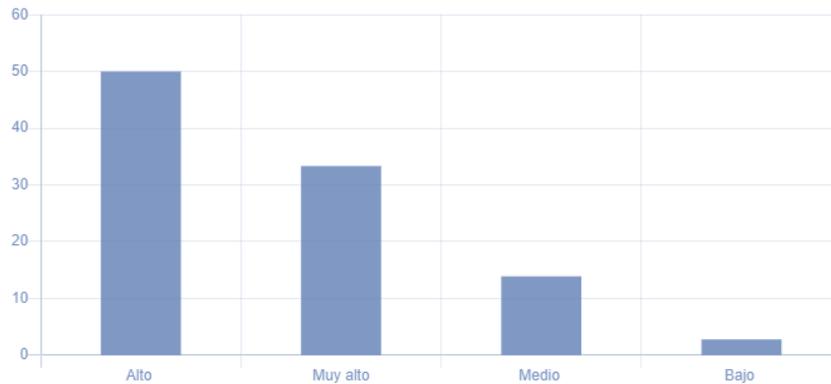


Figura 2. La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es.  
Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Del personal evaluado, el 50 % indicaron demandar una alta cantidad de memorización de información y material para realizar su trabajo, el 33,33 % demandan un nivel muy alto, el 13,89 % demandan un nivel medio y el 2,78 demandan un nivel bajo. Ver tabla 21 del anexo 3.

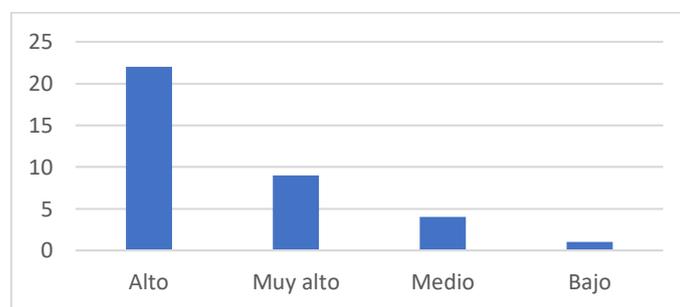


Figura 3. El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es  
Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

### Interpretación

La representación gráfica demuestra que el 61,11 % del área de crédito presenta un alto grado de complejidad de la información para realizar su trabajo, 25 % presenta

muy alto grado de complejidad de la información, el 11,11 % presenta un nivel medio y el 2,78 % presenta un bajo grado de complejidad de la información para realizar su trabajo. Ver tabla 22 del anexo 3.

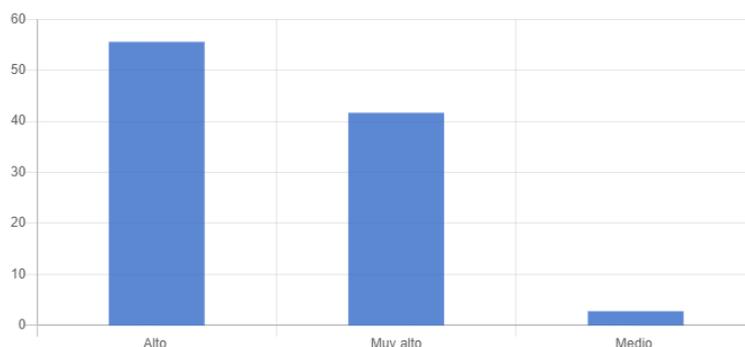


Figura 4. El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es  
Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Es decir que el 55,56 % de las y los servidores públicos del área de crédito, requiere de un alto nivel de esfuerzo mental para evitar cometer errores en la ejecución de sus tareas, el 41,67 % requiere de un muy alto esfuerzo mental y el 2,78 % requiere de un nivel medio de esfuerzo mental. Ver tabla 23 del anexo 3.

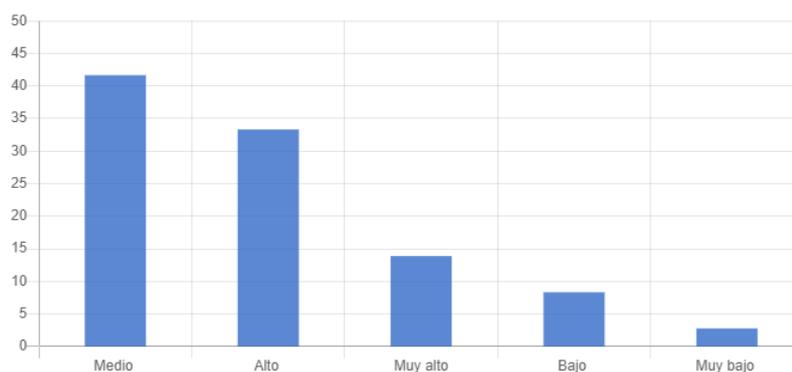


Figura 5. El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es  
Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

La representación gráfica demuestra que el 41,67 % del personal evaluado considera tener un nivel medio de ambigüedad en las decisiones tomadas en su trabajo, el 33,33 % presenta un nivel alto, el 13,89 % presenta un nivel muy alto, el 8,33 % presenta un nivel bajo y el 2,78 % presenta un nivel bajo. Por su parte es importante

manifestar que la ambigüedad hace referencia a la falta de claridad o hechos interpretados de diferente manera por la que al trabajador le impide tomar decisiones concretas en sus tareas asignadas. Ver tabla 24 del anexo 3.

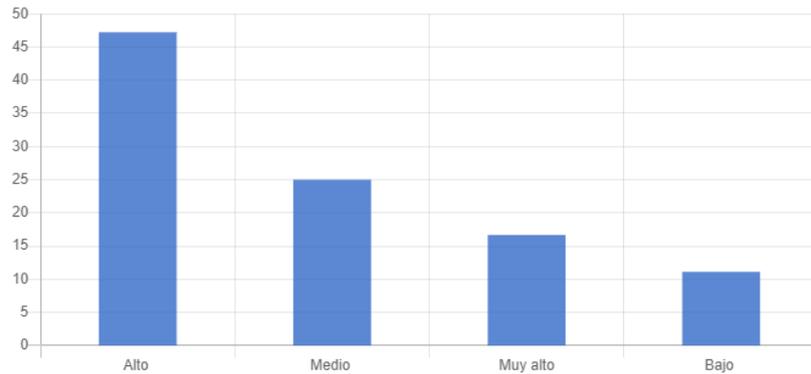


Figura 6. Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es  
Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Cabe demostrar que el 47,22 % del personal evaluado, indica que posee un alto nivel para tomar decisiones de forma habitual en su puesto de trabajo, el 25 % posee un nivel medio, el 16,67 % posee un nivel muy alto y el 11,11 % posee un nivel bajo. Ver tabla 25 del anexo 3.

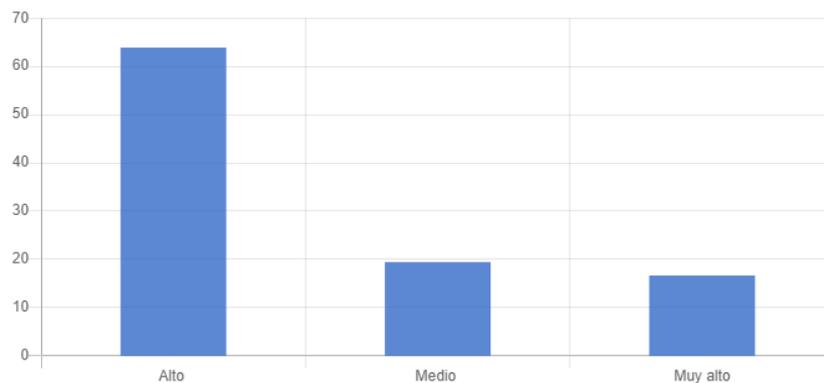


Figura 7. Al final de la jornada de trabajo me siento agotado  
Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Es decir que el 63,89 % manifiesta un alto nivel de agotamiento al finalizar la jornada de trabajo, el 19,44 % manifiesta un nivel medio de agotamiento y el 16,67 % manifiesta un nivel muy alto de agotamiento. Ver tabla 26 del anexo 3.

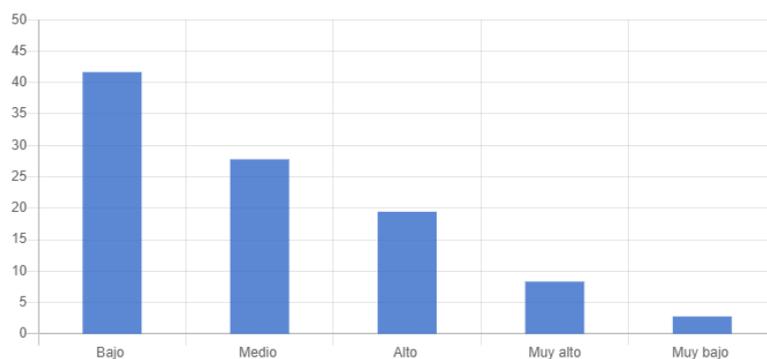


Figura 8. Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Implica que el 41,67 % del personal evaluado siente un bajo nivel de agotamiento al levantarse en cada mañana para iniciar una nueva jornada de trabajo, el 27,78 % siente un nivel medio, el 19,44 % siente un nivel alto de agotamiento, el 8,33 % siente un nivel muy alto de agotamiento y el 2,78 % siente un nivel muy bajo de agotamiento. Ver tabla 27 del anexo 3.

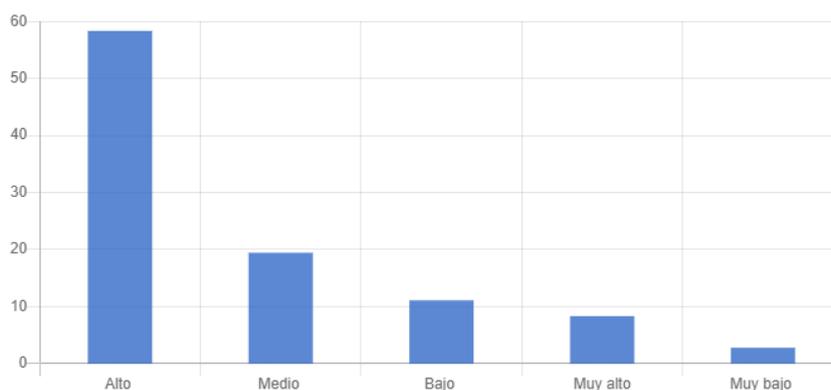


Figura 9. El cansancio que me produce mi trabajo es

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Es decir que el 58,33 % manifiesta que su trabajo le produce un alto nivel de cansancio, el 19,44 % manifiesta un nivel medio, el 11,11 % manifiesta un nivel bajo, el 8,33 % manifiesta un nivel muy alto y el 2,78 % manifiesta un nivel muy bajo de cansancio producido por su trabajo. Ver tabla 28 del anexo 3.

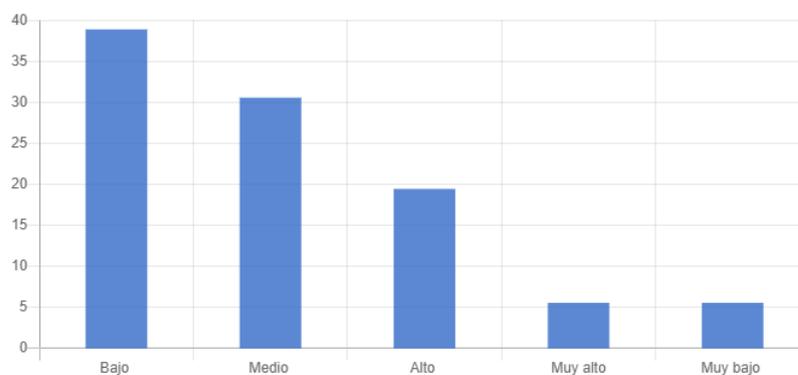


Figura 10. Tengo dificultades para relajarme después del trabajo  
Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

La representación gráfica interpreta que el 38,89 % del personal evaluado presenta un bajo nivel de dificultades para relajarse después de cumplir su jornada de trabajo, el 30,56 % presenta un nivel medio, el 19,44 % presenta un nivel alto, el 5,56 % presenta un nivel muy alto y el 5,56 % presenta un nivel muy bajo de dificultad para relajarse luego de cumplir con su jornada laboral. Ver tabla 29 del anexo 3.

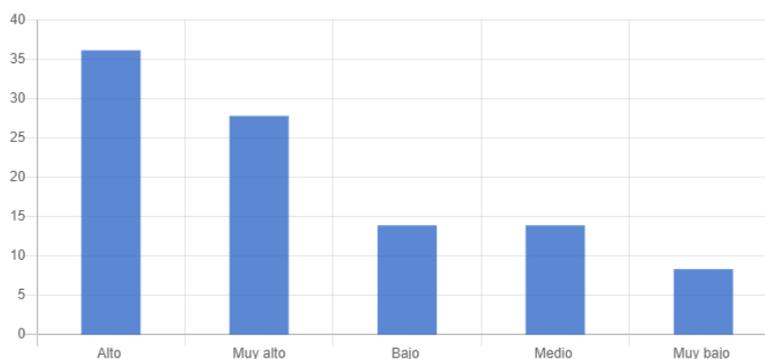


Figura 11. El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es  
Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Es decir que el 36,11 % del personal evaluado manifiesta tener un alto número de interrupciones durante la ejecución de sus tareas laborales, el 27,78 % manifiesta un nivel muy alto de interrupciones, el 13,89 % manifiesta un nivel bajo de interrupciones, el 13,89

% manifiesta un nivel medio y el 8,33 % manifiesta tener un nivel muy bajo de interrupciones durante la ejecución de sus tareas laborales. Ver tabla 30 del anexo 3.

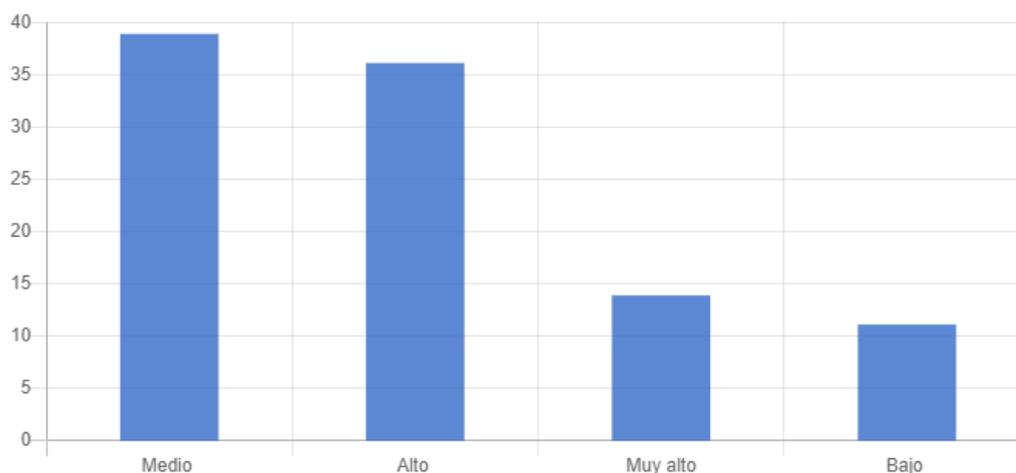


Figura 12. La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

### Interpretación:

La representación gráfica demuestra que el 38,89 % del personal evaluado posee un nivel medio de dificultades para adaptarse a nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos implementados en la institución, el 36,11 % manifiesta tener un alto nivel de dificultad, el 13,89 % manifiesta tener un nivel muy alto de dificultad y el 11,1 % tienen un bajo nivel de dificultad. Ver tabla 31 del anexo 3.

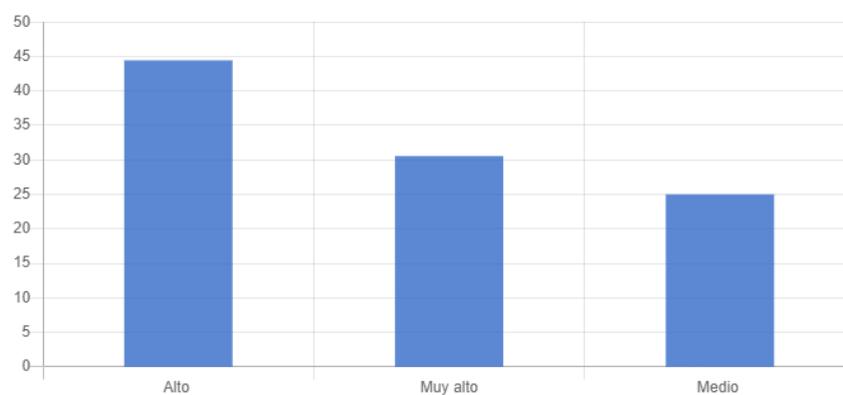


Figura 13. En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Es decir que el 44,44 % del personal evaluado manifiesta un alto nivel de aceptación por lo que tiene que realizar diversas tareas en su trabajo, el 30,56 % presenta un nivel muy alto y el 25 % presenta un nivel medio. Ver tabla 32 del anexo 3.

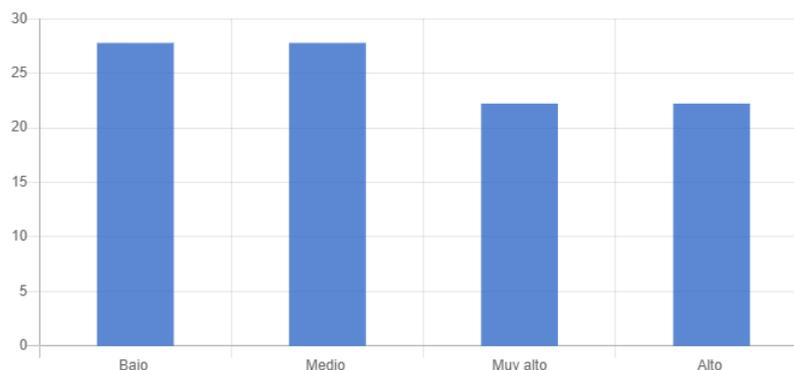


Figura 14. Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo.

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Implica que el 27,78 % del personal evaluado requieren un bajo nivel de concentración para realizar sus tareas laborales debido a la distracción del entorno, el 27,78 % requiere un nivel medio de concentración, el 22,22 % requiere un nivel muy alto de concentración y el 22,22 % requiere un nivel alto de concentración para realizar sus tareas. Ver tabla 33 del anexo 3.

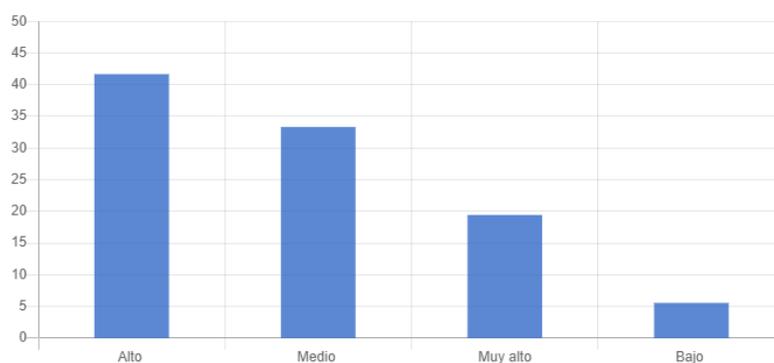


Figura 15. El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es.

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Es decir que el 41,67 % del personal evaluado indica tener un alto nivel de tiempo asignado para realizar sus tareas laborales, el 33,33 % tiene un nivel medio, el 19,44 %

tiene un nivel muy alto, y el 5,56 % tiene un nivel bajo de tiempo para realizar sus tareas laborales. Ver tabla 34 del anexo 3.

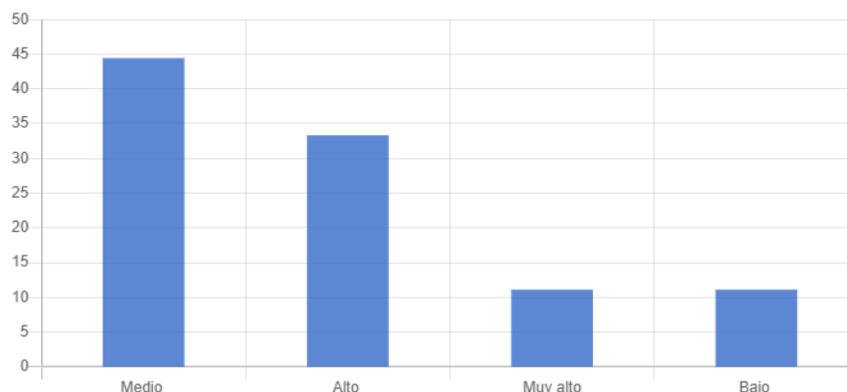


Figura 16. El tiempo de que dispongo para realizar mi trabajo es  
Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Implica que el 44,44 % del personal evaluado indica tener un nivel medio de tiempo asignado para realizar sus tareas, el 33,33 % tiene un nivel alto, el 11,11 % tiene un nivel muy alto y el 11,11 % tiene un nivel bajo de tiempo disponible para realizar sus tareas asignadas. Ver tabla 35 del anexo 3.

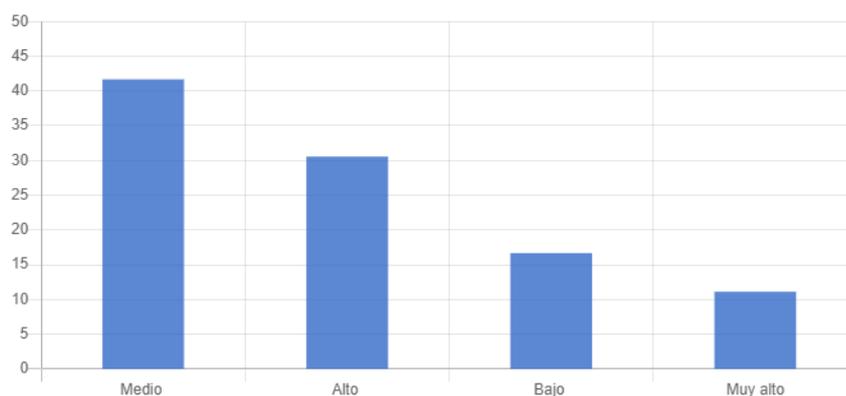


Figura 17. El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es.  
Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Quiere decir que el 41,67 % del personal evaluado indica tener un nivel medio de tiempo disponible para tomar decisiones exigidas por su trabajo, el 30,56 % dispone de un nivel alto de tiempo, el 16,67 % dispone de un bajo nivel de tiempo y el 11,1 % dispone

de un nivel muy alto de tiempo para tomar decisiones exigidas por su trabajo. Ver tabla 36 del anexo 3.

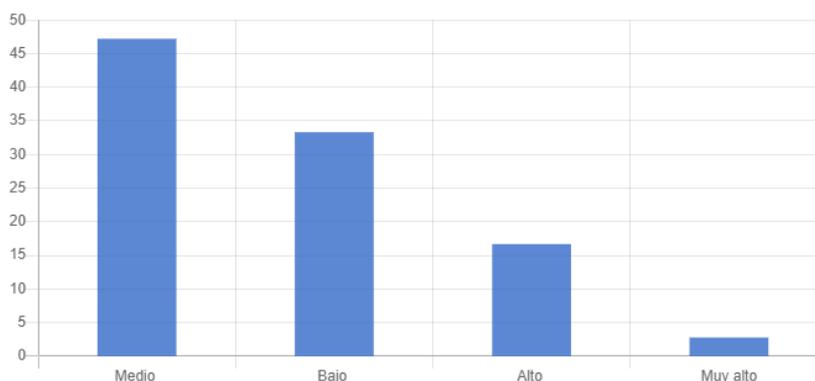


Figura 18. Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección  
Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Implica que el 47,22 % del personal evaluado manifiesta tener un nivel medio de posibilidad para variar su ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de su sección o área, el 33,33 % manifiesta un nivel bajo, el 16,67 % manifiesta tener un nivel alto y el 2,78 % manifiesta tener un nivel muy alto de posibilidades para variar su ritmo de trabajo sin afectar el trabajo de su área. Ver tabla 37 del anexo 3.

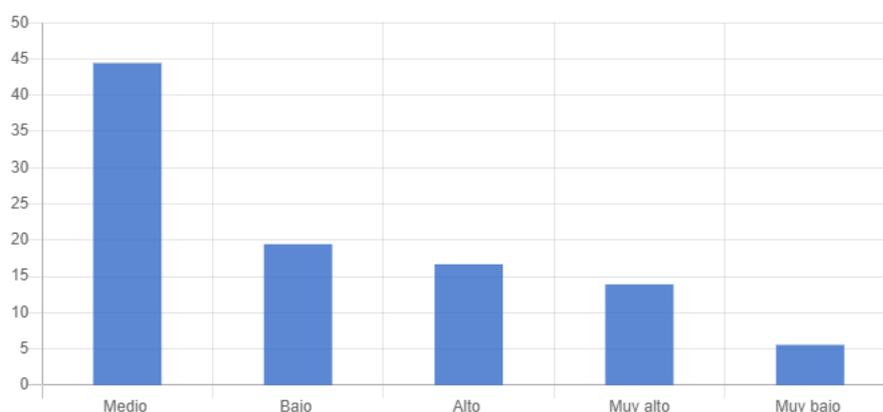


Figura 19. Además de las pausas reglamentarias el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Es decir que el 44,44 % del personal evaluado presenta un nivel medio de posibilidad para hacer pausas laborales, el 19,44 % presenta un nivel bajo, el 16,67 %

presenta un nivel alto, el 13,89 % presenta un nivel muy alto y el 5,56 % presenta un nivel muy bajo de posibilidad para realizar pausas activas dentro de su jornada laboral. Ver tabla 38 del anexo 3.

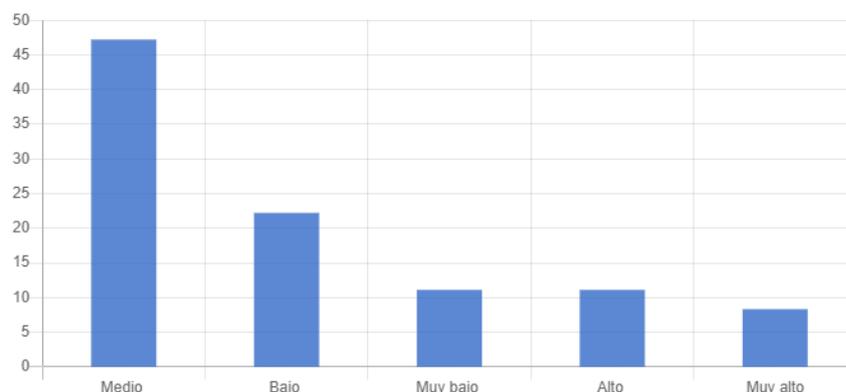


Figura 20. En mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Implica que el 47,22 % del personal evaluado manifiesta un nivel medio en el que le sea permitido cometer errores sin que incidan en forma crítica sobre sus resultados laborales, el 22,22 % manifiesta un nivel bajo, el 11,11 % manifiesta un nivel muy bajo el 11,11 % manifiesta un nivel alto y el 8,33 % manifiesta un nivel muy alto en el que le sea permitido cometer errores sin que incidan en forma crítica sobre sus resultados laborales. Ver tabla 39 del anexo 3.

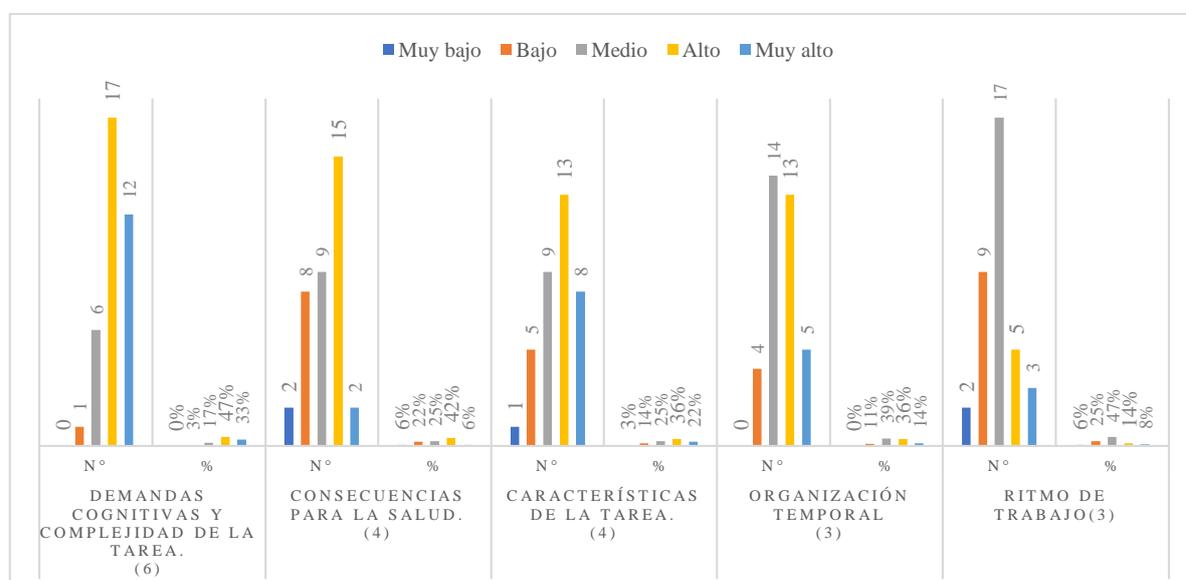


Figura 21. Resultados obtenidos de la sobrecarga de trabajo según dimensiones: (Demanda cognitivas y complejidad de la tarea, consecuencias para la salud del trabajador, características de la tarea, organización temporal, ritmo de trabajo)

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

### Interpretación:

De los resultados obtenidos en el cuestionario de evaluación de la sobrecarga de trabajo, escala ESCAM, se realizó una tabla de frecuencias para determinar los niveles de sobrecarga en cada una de las dimensiones: demandas cognitivas y complejidad de la tarea, resulta que el 33 % (12) del personal evaluado presenta un nivel muy alto, el 47 % (17) presenta un nivel alto, el 17 % (6) presenta un nivel medio y el 3 % (1) presenta un nivel bajo. Consecuencias para la salud, comprende que el 6 % (2) del personal evaluado presenta un nivel muy alto, el 42 % (15) presenta un nivel alto, el 25 % (9) presenta un nivel medio, el 22 % (8) presenta un nivel bajo y el 6 % (2) presenta un nivel muy bajo. Características de la tarea, demuestra que el 22 % (8) del personal evaluado presenta un nivel muy alto, el 36 % (13) presenta un nivel alto, el 25 % (9) presenta un nivel medio, el 14 % (5) presenta un nivel bajo y el 3 % (1) presenta un nivel muy bajo. Organización temporal, manifiesta que el 14 % (5) del personal evaluado presenta un nivel muy alto, el 36 % (13) presenta un nivel alto, el 39 % (14) presenta un nivel medio, y el 11 % (4) presenta un nivel bajo. Ritmo de trabajo, representa al 8 % (3) del personal evaluado con un nivel muy alto, al 14 % (5) con un nivel alto, al 47 % (17) con un nivel medio, al 25 % (9) con un nivel bajo y al 6 % (2) con un nivel muy bajo.

Tabla 4  
Frecuencia en número y porcentaje de las dimensiones que evalúan la sobrecarga de trabajo

Nivel de sobrecarga de trabajo	Demandas cognitivas y complejidad de la tarea. (6)		Consecuencias para la salud. (4)		Características de la tarea. (4)		Organización temporal (3)		Ritmo de trabajo (3)	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Muy bajo	0	0 %	2	6 %	1	3 %	0	0 %	2	6 %
Bajo	1	3 %	8	22 %	5	14 %	4	11 %	9	25 %
Medio	6	17 %	9	25 %	9	25 %	14	39 %	17	47 %
Alto	17	47 %	15	42 %	13	36 %	13	36 %	5	14 %
Muy alto	12	33 %	2	6 %	8	22 %	5	14 %	3	8 %
Total	36	100 %	36	100 %	36	100 %	36	100 %	36	100 %

Fuente: Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

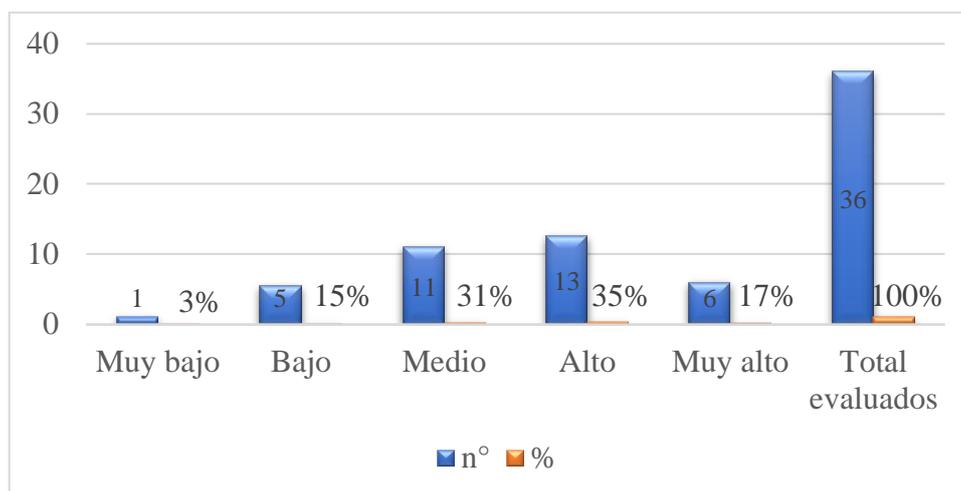


Figura 22. Resultado general de la evaluación de sobrecarga de trabajo  
Fuente: Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)

### Interpretación:

De los resultados obtenidos en el cuestionario de evaluación de la sobrecarga de trabajo, escala ESCAM aplicado a 36 personas, se calculó la media aritmética para determinar en número y porcentaje la influencia de los niveles de sobrecarga de trabajo: El 3 % (1) del personal evaluado presenta un nivel de sobrecarga laboral muy bajo, el 15 % (5) presenta un nivel de sobrecarga laboral bajo, el 31 % (11) presenta un nivel de sobrecarga laboral medio, el 35 % (13) presenta un nivel de sobrecarga laboral alto y el 17 % (6) presentan un nivel de sobrecarga laboral muy alto.

Tabla 5  
Resultado general de la sobrecarga de trabajo

Nivel de sobrecarga de trabajo	Promedio	
	n°	%
Muy bajo	1	3 %
Bajo	5	15 %
Medio	11	31 %
Alto	13	35 %
Muy alto	6	17 %
Total, evaluados	36	100 %

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

## 2. Resultados y análisis del Cuestionario para la Evaluación del Estrés, (Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010).

Este instrumento se aplicó mediante la plataforma tecnológica *Google forms* para la evaluación del estrés laboral dirigido a 39 personas del cual participaron 36 servidoras y servidores públicos del área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito. Al igual que la evaluación de la sobrecarga de trabajo, los datos recopilados fueron ingresados y tabulados en una tabla de Excel. Es importante reiterar que la primera versión de este cuestionario fue desarrollada en Colombia por el Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G en el año de 1996; la segunda versión fue adaptada y validada por Gloria Villalobos en el año 2005 y la tercera versión fue revalidada por el Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales en el año 2010. (Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010)

El instrumento está compuesto por 31 preguntas que evalúan el estrés y los resultados obtenidos son desplegados por figuras individuales correspondiente a cada aspecto que compone el instrumento de evaluación con su respectivo análisis e interpretación.

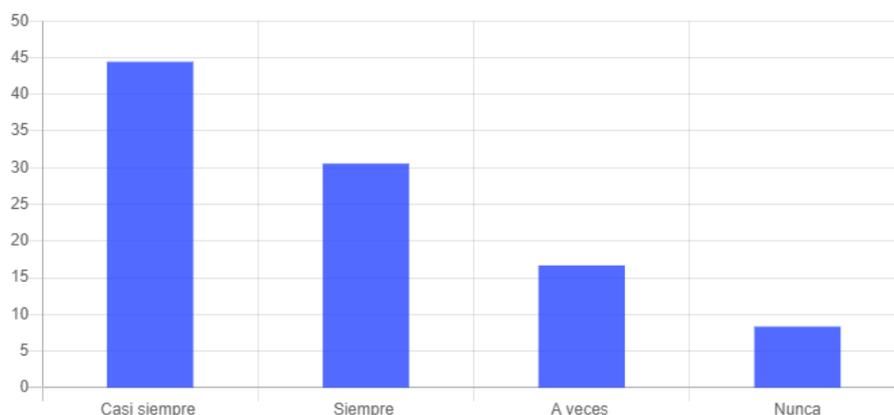


Figura 23. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

La representación gráfica muestra que el 36,11 % del personal evaluado, a veces presenta dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, el 27,78 % casi siempre presenta estos síntomas, el 22,22 % nunca presenta síntomas y el 13,89 % siempre

presenta síntomas de dolor en el cuello y espalda o tensión muscular. Ver tabla 40 del anexo 4.

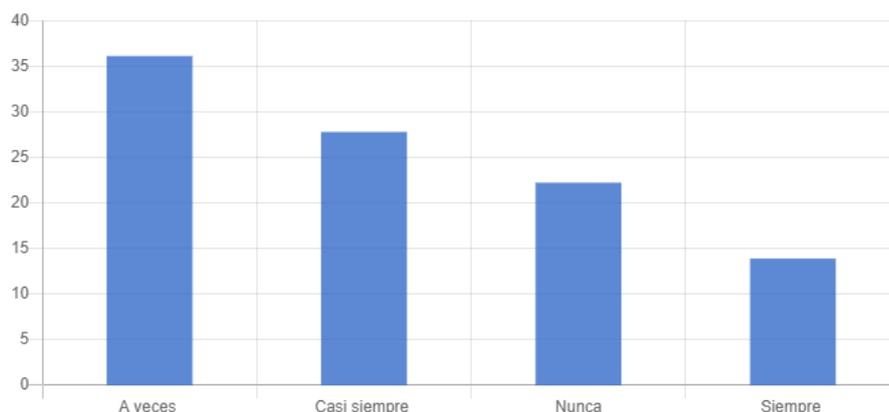


Figura 24. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés

### Interpretación:

Es decir que el 36,11 % del personal evaluado, a veces presenta problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, el 27,78 % casi siempre presenta estos síntomas, el 22,22 % nunca presenta síntomas y el 13,89 % siempre presenta síntomas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. Ver tabla 41 del anexo 4.

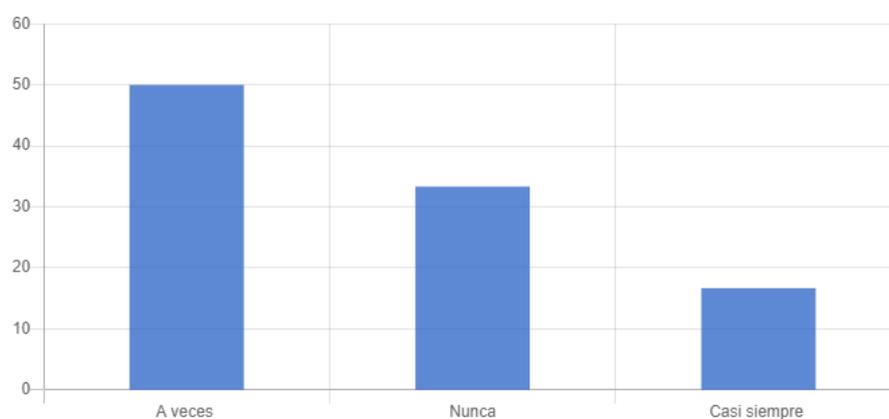


Figura 25. Problemas respiratorios  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Significa que el 50 % a veces presenta problemas respiratorios, el 33,33 % nunca presenta problemas respiratorios y el 16,67 % casi siempre presenta problemas respiratorios. Ver tabla 42 del anexo 4.

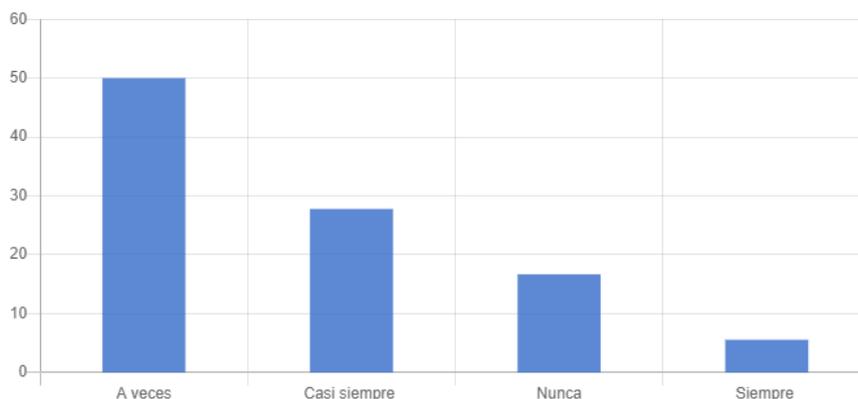


Figura 26. Dolor de cabeza

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés

### Interpretación:

La figura muestra que el 50 % del personal evaluado, a veces presenta dolores de cabeza, el 27,78 % casi siempre presenta estos síntomas, el 16,67 % nunca presenta dolores de cabeza y el 5,56 % nunca presenta síntomas de dolores de cabeza. Ver tabla 43 del anexo 4.

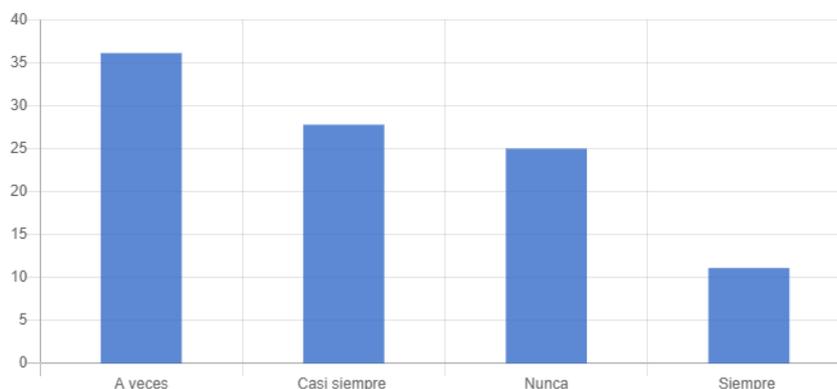


Figura 27. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Es decir que el 36,11 % del personal evaluado, a veces presenta trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche, el 27,78 % casi siempre

presenta estos trastornos del sueño, el 25 % nunca presenta estos trastornos y el 11,11 % siempre presenta estos trastornos del sueño. Ver tabla 44 del anexo 4.

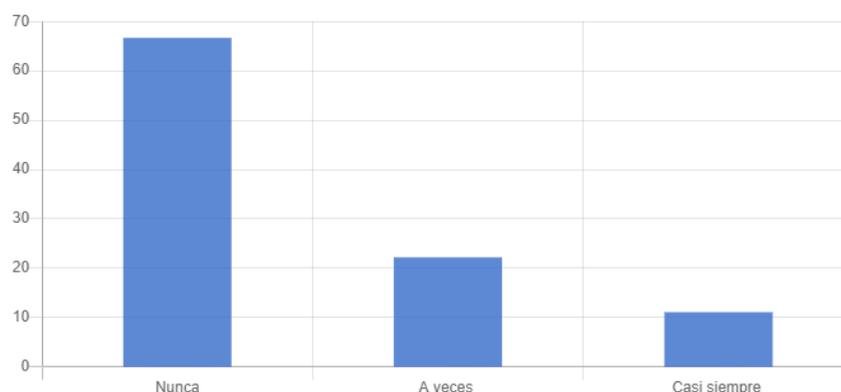


Figura 28. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Significa que el 66,67 % del personal evaluado, nunca presenta problemas de palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos, el 22,22 % a veces presenta estos problemas, y el 11,11 % casi siempre presenta estos síntomas. Ver tabla 45 del anexo 4.

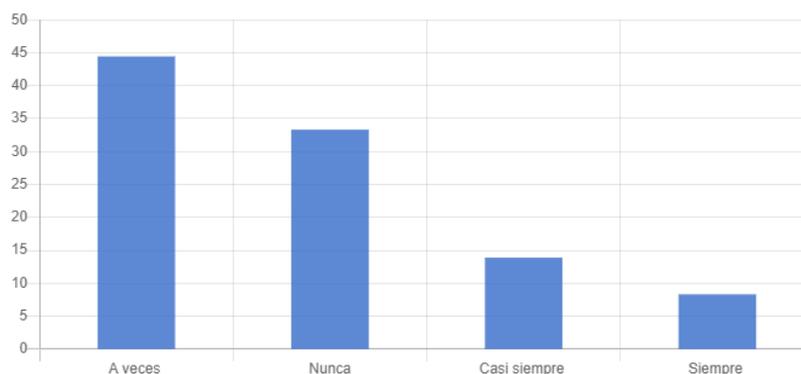


Figura 29. Cambios fuertes del apetito  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Es decir que el 44,44 % del personal evaluado, a veces presenta cambios fuertes de apetito, el 33,33 % nunca presenta estos problemas de apetito, el 13,89 % casi siempre presenta estos síntomas y el 8,33 % presenta estos problemas de apetito en el consumo de alimentación. Ver tabla 46 del anexo 4.

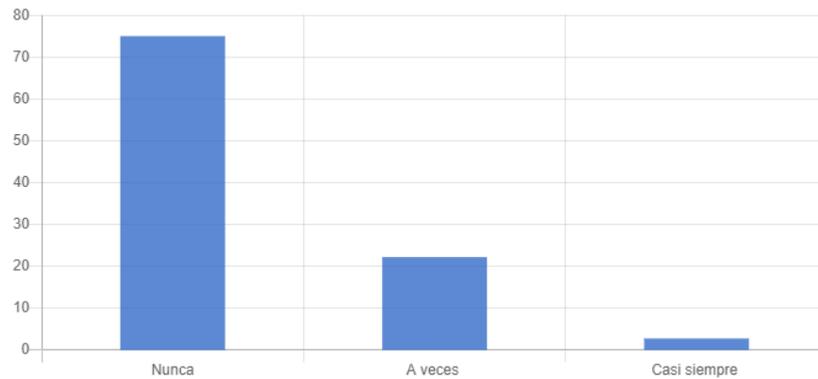


Figura 30. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Implica que el 75 % del personal evaluado, nunca presenta problemas relacionados con el funcionamiento de los órganos genitales, el 22,22 % a veces presenta estos problemas, y el 2,78 % casi siempre presenta estos efectos en su salud. Ver tabla 47 del anexo 4.

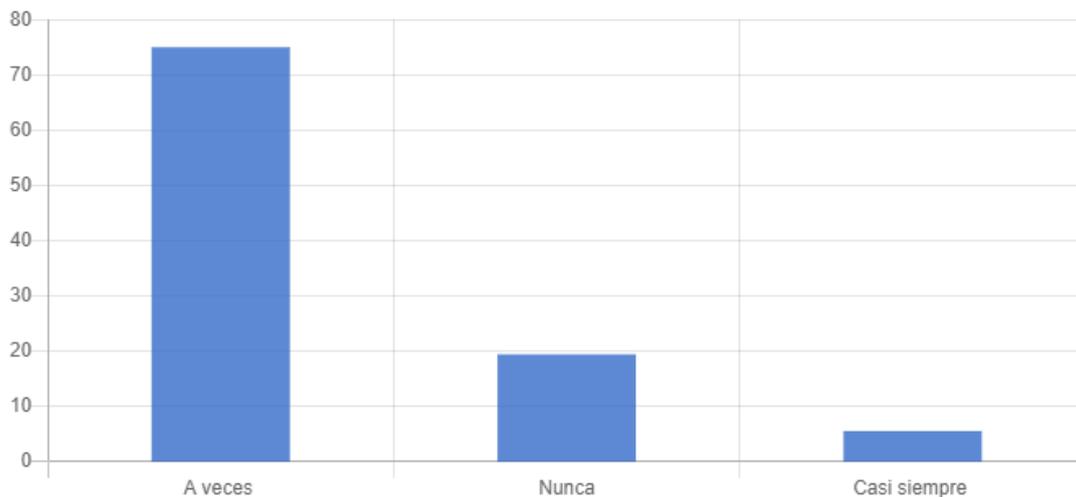


Figura 31. Dificultad en las relaciones familiares

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

La figura demuestra que el 75 % del personal evaluado presenta dificultades en la relación con la familia, el 19,44 % nunca presenta estas dificultades y el 5,56 % casi

siempre se le presenta dificultades que comprometen su relación familiar. Ver tabla 48 del anexo 4.

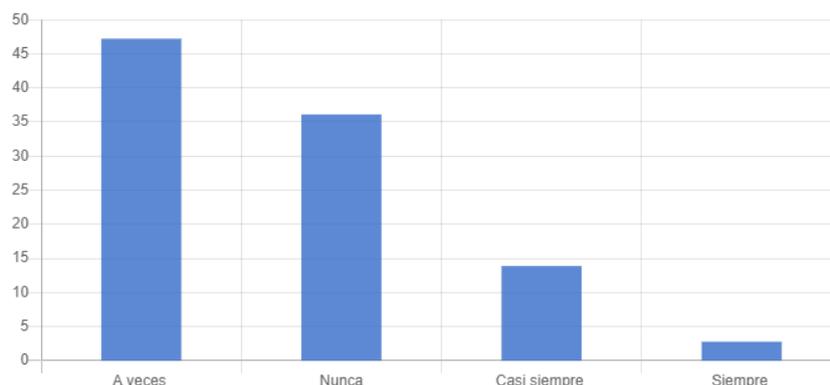


Figura 32. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Es así que el 47,22 % a veces presenta dificultades para permanecer quieto o iniciar sus actividades con normalidad, mientras que el 36,11 % nunca presenta dichas dificultades, el 11,89 % casi siempre presenta estos problemas de comportamiento, y el 2,78 % siempre presenta problemas que le dificultan realizar sus actividades. Ver tabla 49 del anexo 4.

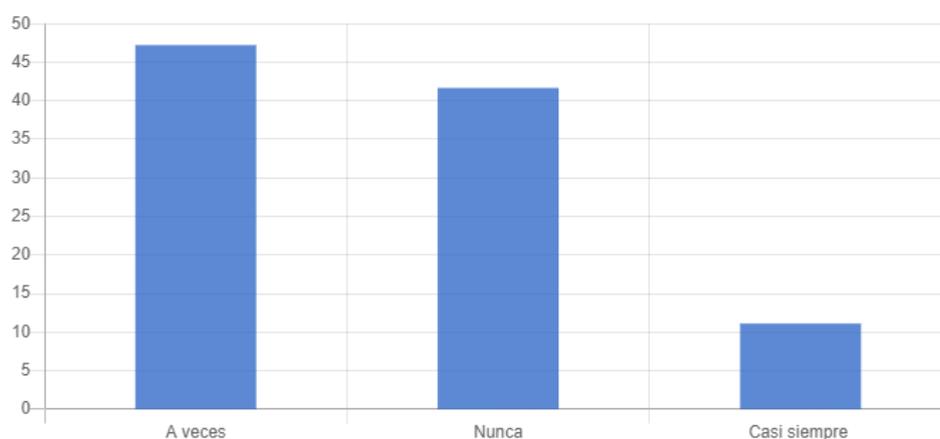


Figura 33. Dificultad en las relaciones con otras personas  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

La figura comprende que el 47,22 % del personal evaluado, a veces presenta dificultad en la relación con otras personas, el 41,67 % nunca presenta dificultad de

relacionarse con los demás y el 11,11 % casi siempre presenta estas dificultades. Ver tabla 50 del anexo 4.

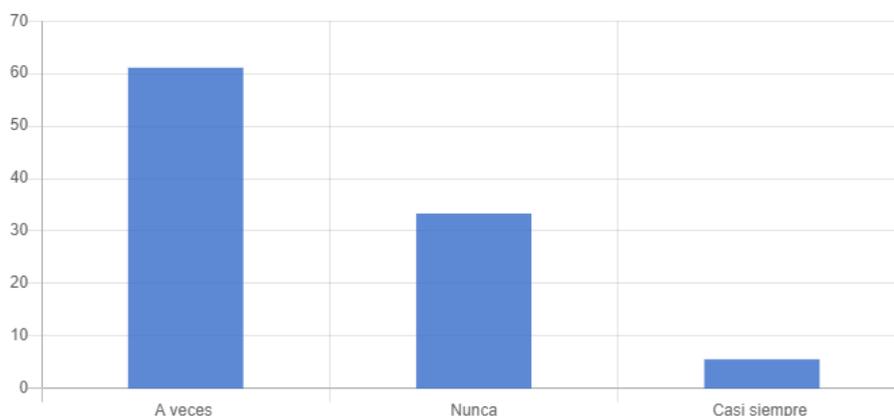


Figura 34. Sensación de aislamiento y desinterés

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Se demuestra que el 61,11 % del personal evaluado, a veces presenta sensación de aislamiento y desinterés por las cosas, el 3,33 % nunca presenta estas dificultades y el 5,56 % casi siempre presenta tales sensaciones. Ver tabla 51 del anexo 4.

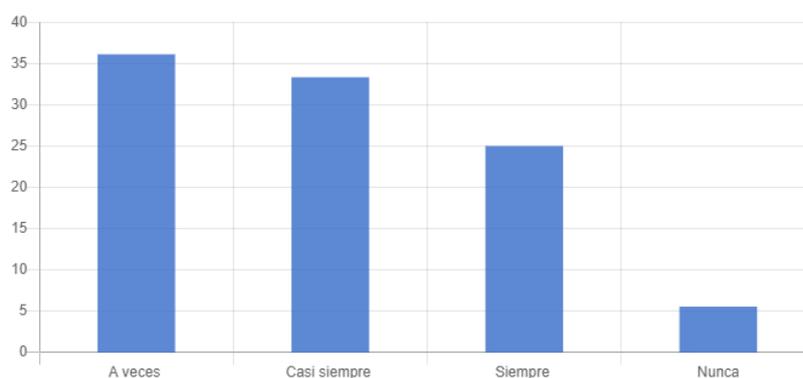


Figura 35. Sentimiento de sobrecarga de trabajo

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Se menciona que el 36,11 % del personal evaluado, a veces presenta sentimientos de sobrecarga de trabajo, el 33,33 % casi siempre presenta estos sentimientos, el 25 % presenta sobrecarga de trabajo y el 5,56 % indica que nunca presenta sentimientos de sobrecarga de trabajo. Ver tabla 52 del anexo 4.

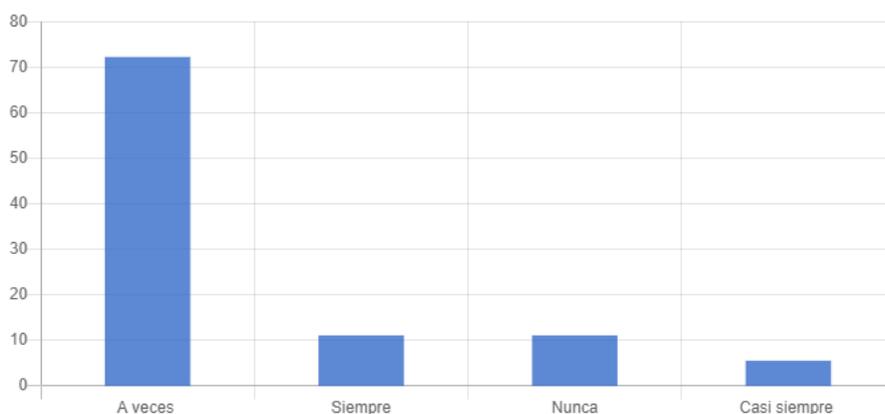


Figura 36. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Resulta que el 72,22 % del personal evaluado, a veces presenta dificultad de concentración u olvidos frecuentes, el 11,11 % siempre presenta dificultad de concentración u olvido, el 11,11 % nunca se le dificulta concentrarse o retener información de memorización y el 5,56 % casi siempre presenta dificultad de concentración u olvido. Ver tabla 53 del anexo 4.

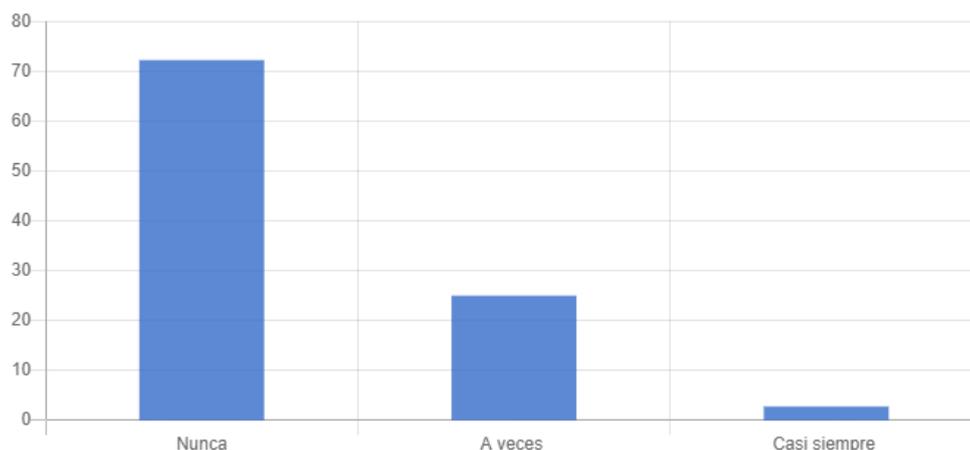


Figura 37. Aumento en el número de accidentes de trabajo

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Es decir que el 72,22 % del personal que participó en el cuestionario de la evaluación del estrés indica que nunca ha incrementado el número de accidentes de trabajo, el 25 % a veces ha presentado aumento de accidentabilidad laboral y el 2,78 % casi siempre le ha ocurrido aumento de accidentes de trabajo. Ver tabla 54 del anexo 4.

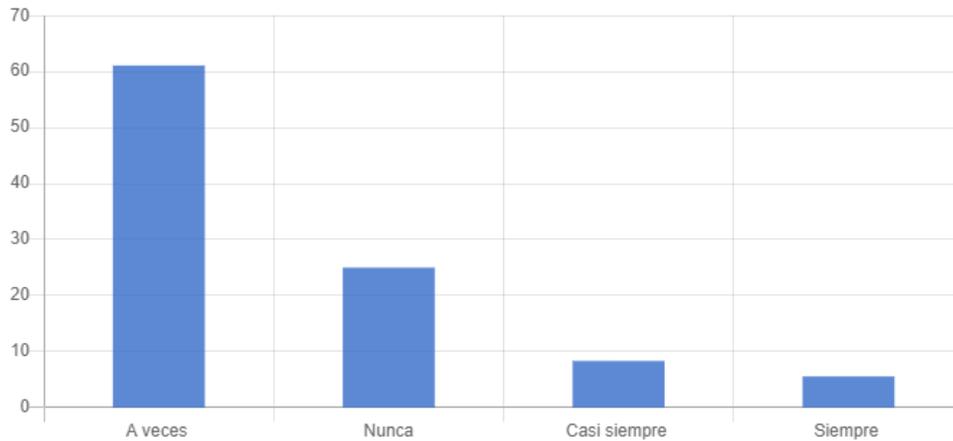


Figura 38. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Se demuestra que el 61,11 % del personal evaluado, a veces presenta sentimientos de frustración de haber hecho lo que se quería en la vida o comprendido de otra manera no se siente realizado, el 25 % nunca presenta estos sentimientos, el 8,33 % casi siempre presenta sentimientos de frustración, y el 5,56 % siempre presenta sentimientos de frustración por no alcanzar los anhelos de su vida. Ver tabla 55 del anexo 4

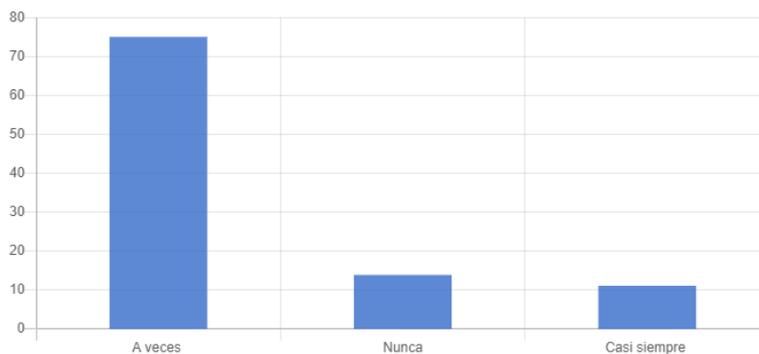


Figura 39. Cansancio, tedio o desgano  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

El cansancio, tedio o desgano comprende al cambio de comportamiento emocional manifestado en una persona y que se deriva de diferentes factores intra o extralaborales; por lo que en este ítem resulta que el 75 % del personal evaluado a veces presenta estos comportamientos, el 13,89 % nunca presenta estos comportamientos y el 11,11 % casi siempre presenta comportamientos de cansancio, tedio o desgano. Ver tabla 56 del anexo 4.

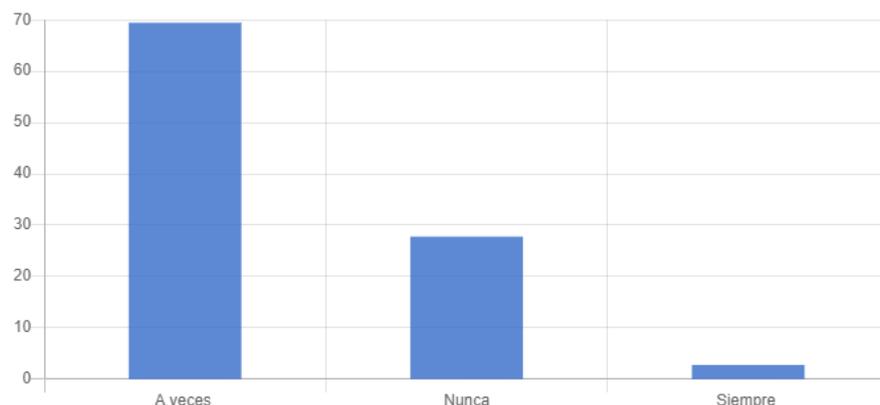


Figura 40. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

El 69,44 % del personal que participó en el cuestionario de evaluación del estrés manifiesta que a veces disminuye su rendimiento laboral, el 27,78 % manifiesta nunca haber disminuido su rendimiento laboral y el 2,78 % siempre ha disminuido su rendimiento laboral. Ver tabla 57 del anexo 4.

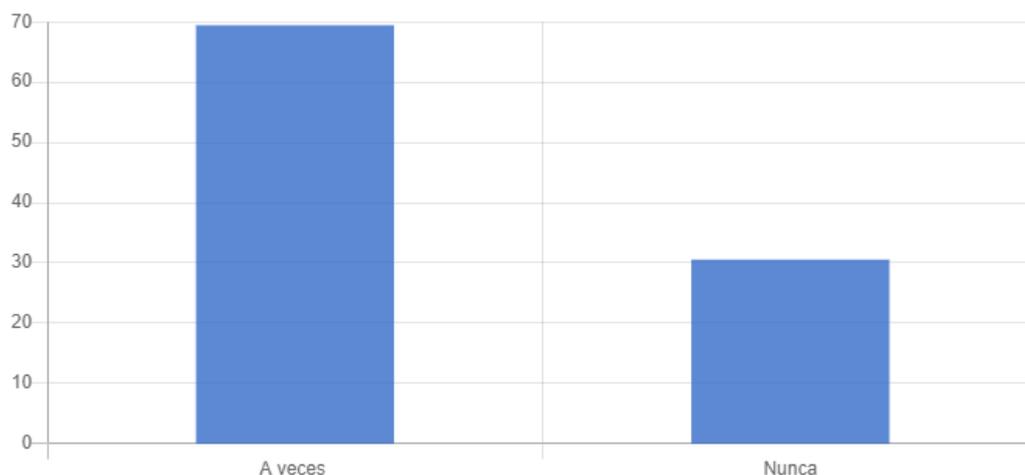


Figura 41. Deseo de no asistir al trabajo  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación

Es así que el 69,44 % del personal evaluado en el cuestionario del estrés a veces siente deseos de no asistir al trabajo y el 30,56 % nunca presenta deseos de no asistir a trabajar. Ver tabla 58 del anexo 4.

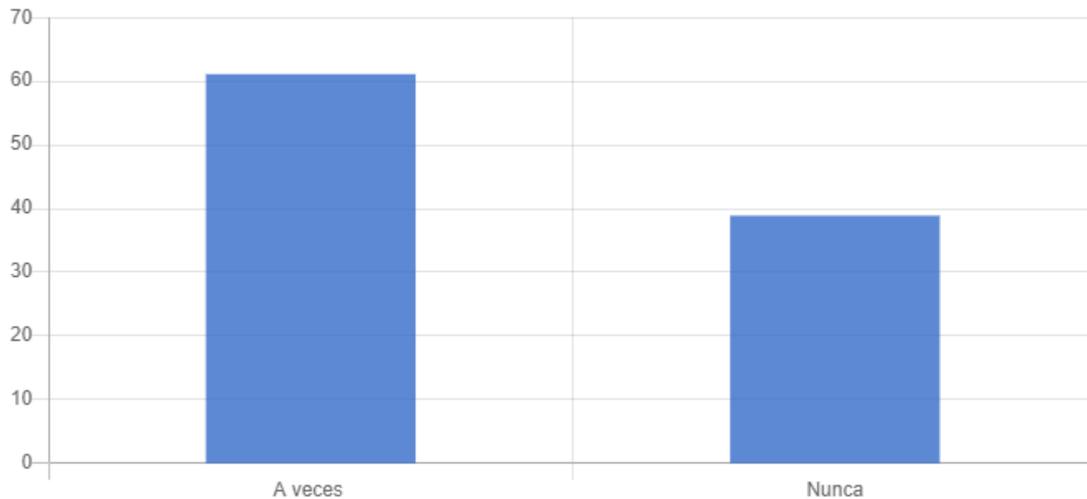


Figura 42. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace  
 Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación

Resulta que el 61,11 % del personal evaluado manifiesta que a veces siente un bajo compromiso o desinterés en hacer las cosas y el 38,89 % manifiesta nunca disminuir el compromiso o interés por lo que hace. Ver tabla 59 del anexo 4.

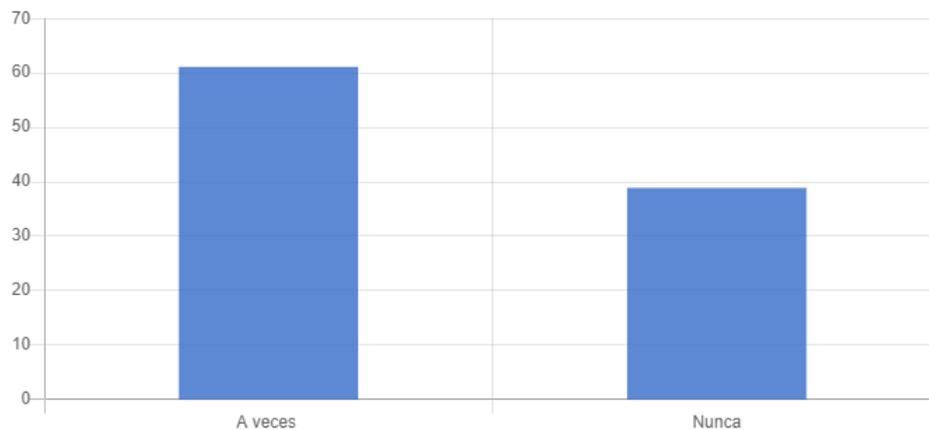


Figura 43. Dificultad para tomar decisiones  
 Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

La figura demuestra que 61,11 % del personal evaluado a veces presenta dificultades para tomar decisiones y el 38,89 % nunca presenta dificultades en la toma de decisiones. Ver tabla 60 del anexo 4.

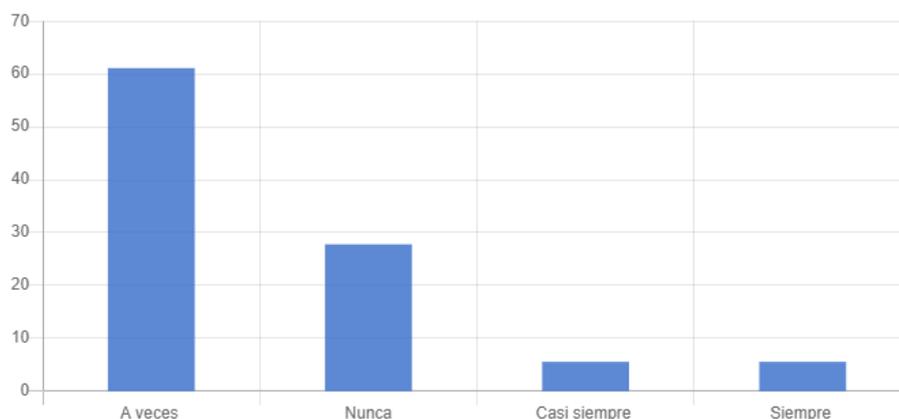


Figura 44. Deseo de cambio de empleo

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Comprende que el 61,11 % del personal a veces tiene deseos de cambiarse de trabajo, el 27,78 % nunca tiene deseos de un cambio de empleo, el 5,56 % casi siempre tiene deseos de cambiarse a otro trabajo y el 5,56 % siempre tiene deseos de cambiarse de empleo. Ver tabla 61 del anexo 4.

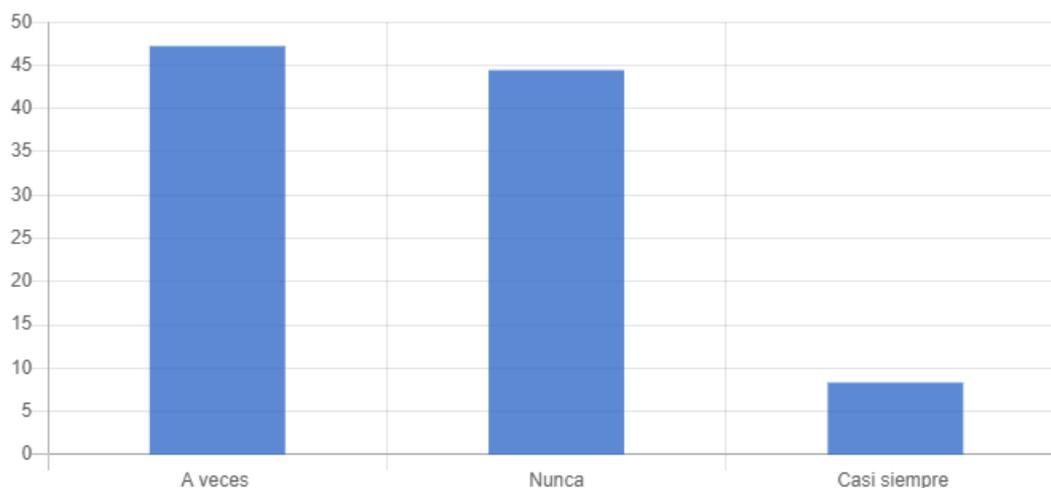


Figura 45. Sentimiento de soledad y miedo

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Resulta que el 47,22 % del personal evaluado a veces presenta sentimientos de miedo y soledad, el 44,44 % nunca presenta sentimientos de soledad y miedo, mientras que el 8,33 % manifiesta tener sentimientos de soledad y miedo. Ver tabla 62 del anexo 4.

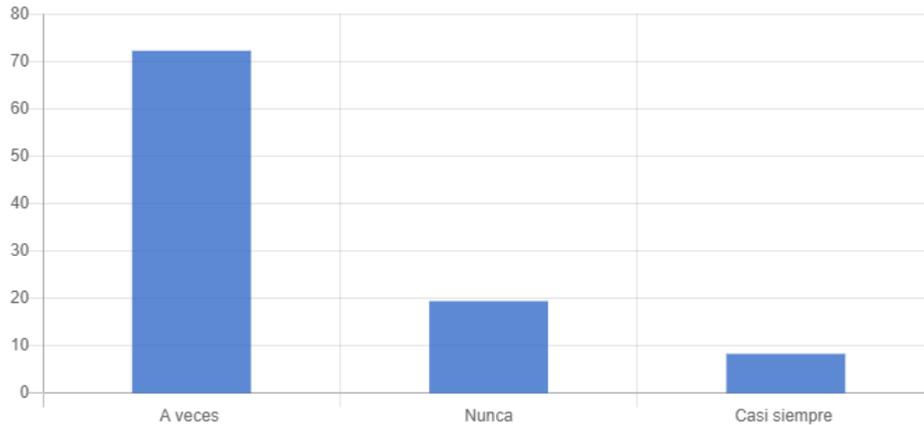


Figura 46. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Es decir que el 72,22 % del personal evaluado a veces presenta sentimientos de irritabilidad o actitud de pensamientos negativos, el 19,44 % nunca presenta estos sentimientos negativos o de irritabilidad y el 8,33 % casi siempre presenta sentimientos irritables o pensamientos negativos. Ver tabla 63 del anexo 4.

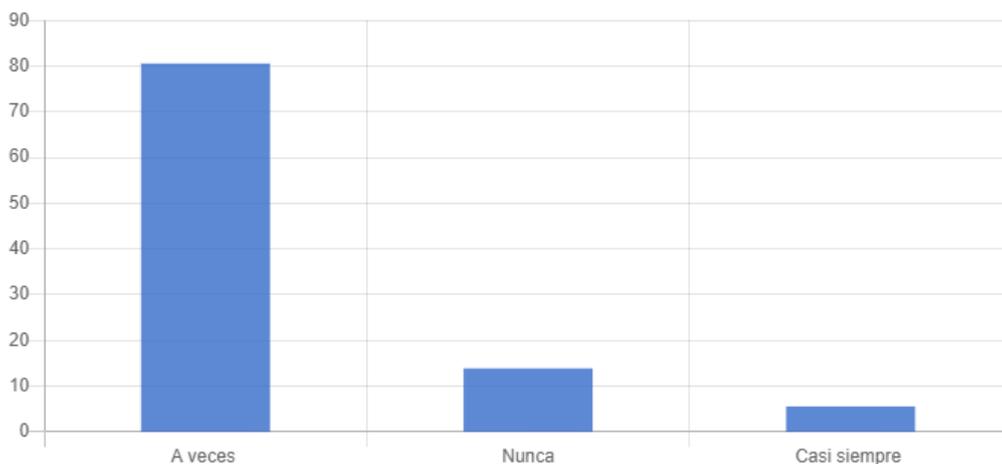


Figura 47. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Es así que el 80,56 % del personal evaluado a veces se siente angustiado, preocupado o triste, el 13,89 % manifiesta nunca sentir angustia, tristeza o preocupación y el 5,56 % casi siempre presenta sentimientos de angustia, preocupación o tristeza. Ver tabla 64 del anexo 4.

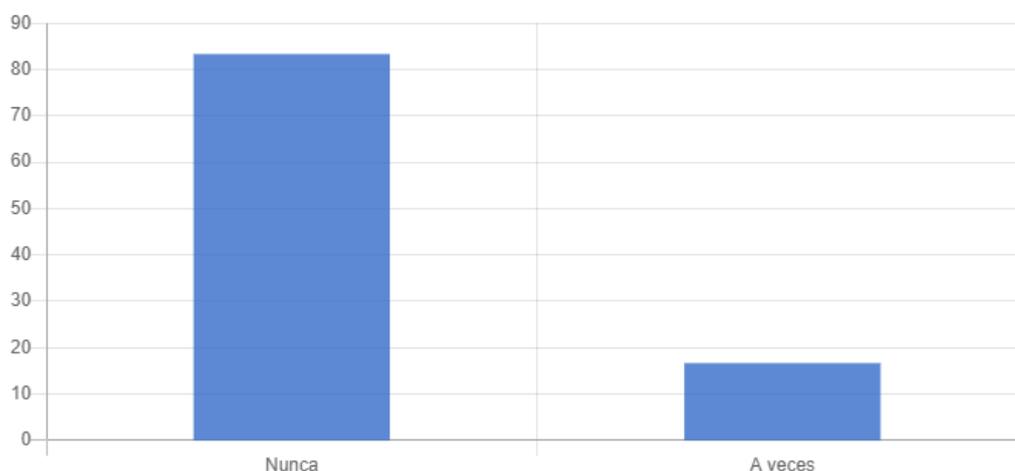


Figura 48. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

La figura comprende que el 83,33 % del personal evaluado nunca consume drogas para aliviar la tensión o el nerviosismo, mientras que el 16,67 % a veces resulta consumir drogas para calmar la tensión o el nerviosismo. Ver tabla 65 del anexo 4.

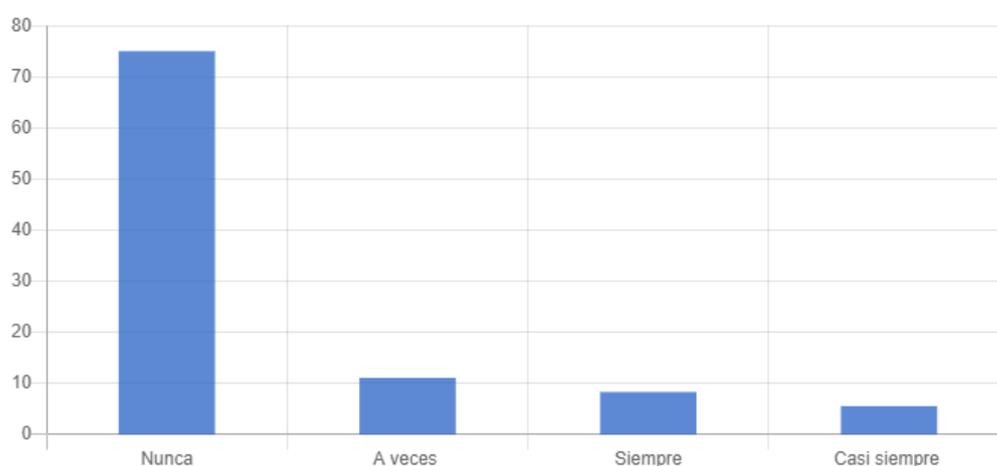


Figura 49. Sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Es decir que el 75 % del personal evaluado nunca presenta sentimientos de no valer nada o no servir para nada, el 11,11 % a veces presenta estos sentimientos de no

valer o servir para nada, el 8,33 % siempre presenta estos sentimientos, mientras que el 5,56 % casi siempre dice no valer ni servir para nada. Ver tabla 66 del anexo 4.

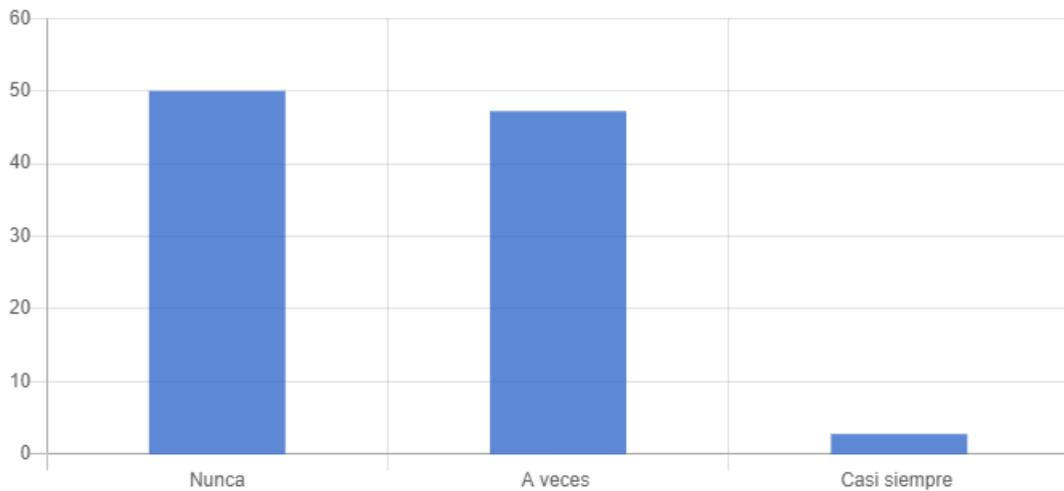


Figura 50. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

La figura representa que el 50 % del personal evaluado nunca presenta consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo, el 47,22 % a veces consume bebidas alcohólicas, café o cigarrillo y el 2,78 % a veces consume bebidas alcohólicas, café o cigarrillo. Ver tabla 67 del anexo 4.

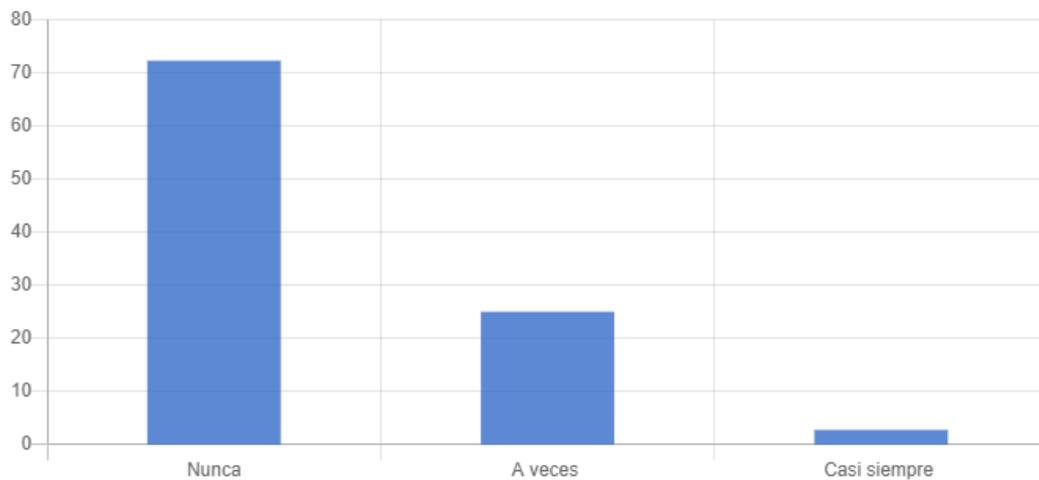


Figura 51. Sentimiento de que está perdiendo la razón

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Resulta que el 72,22 % del personal evaluado nunca presenta sentimientos de perder la razón, el 25 % a veces presenta sentimientos de perder la razón y el 2,78 % casi siempre presenta sentimientos de perder la razón. Ver tabla 68 del anexo 4.

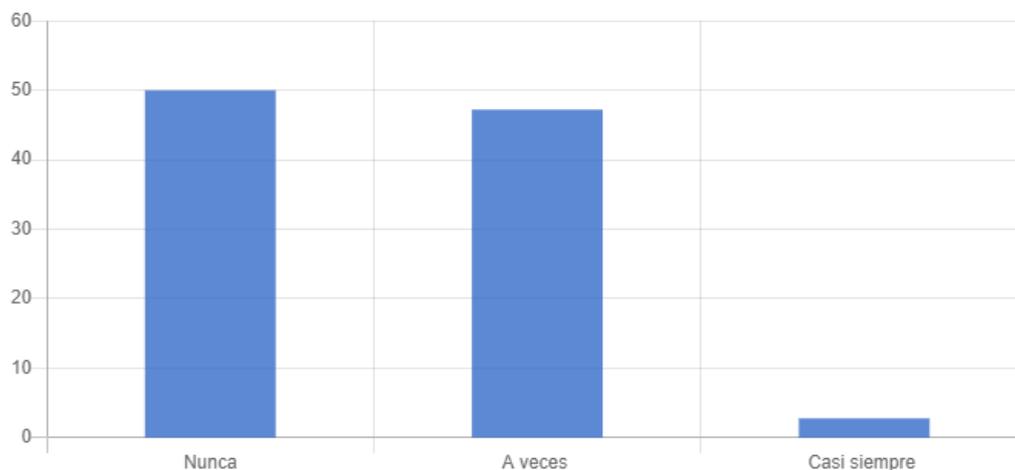


Figura 52. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Implica que el 50 % del personal evaluado nunca presenta comportamientos rígidos, obstinación o terquedad, el 47,22 % a veces presenta este tipo de comportamientos y el 2,78 % casi siempre presenta comportamientos rígidos de obstinación o terquedad. Ver tabla 69 del anexo 4.

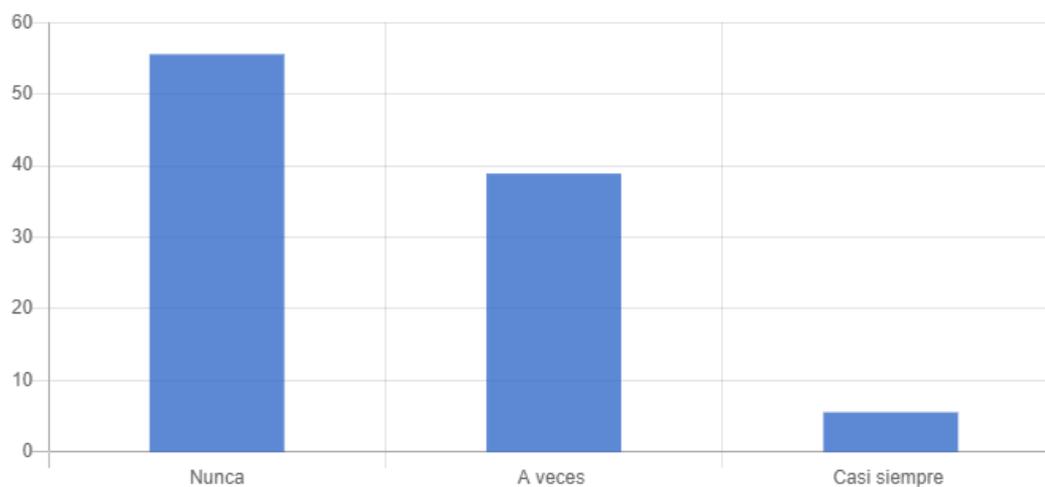


Figura 53. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

La figura demuestra que el 55,56 % del personal evaluado nunca presenta sensación de no poder manejar los problemas de la vida, el 38,89 % a veces presenta estas sensaciones y el 5,56 % casi siempre presenta sensaciones de no poder manejar o controlar los problemas que le ocurren en la vida. Ver tabla 70 del anexo 4.

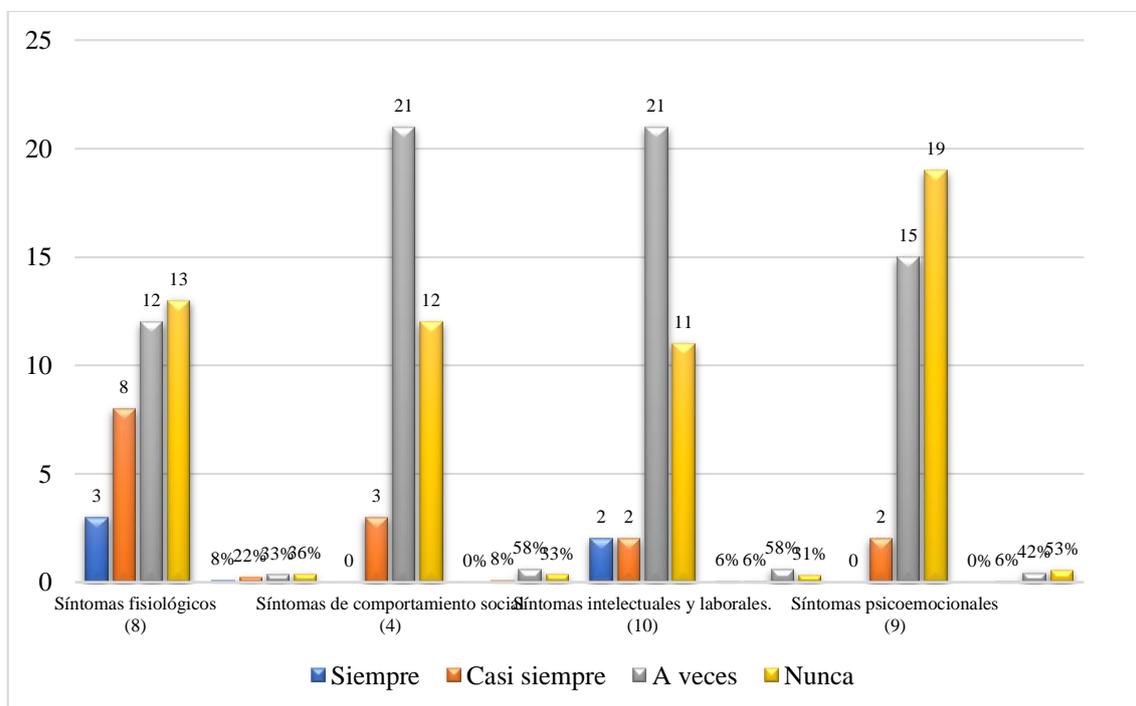


Figura 54. Resultados obtenidos del cuestionario de estrés laboral según dimensiones: (Síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales, síntomas psicoemocionales).

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Mediante la elaboración de una tabla de frecuencias para determinar los niveles de estrés en cada una de las dimensiones, se determinó: Síntomas fisiológicos el 36 % (13) nunca presentan estos síntomas, a veces se presentan en el 33 % (12), casi siempre se presentan en el 22 % (8) y siempre se presentan en el 8 % (3) del personal evaluado. Síntomas de comportamiento social, nunca se presentan en el 33 % (12) del personal evaluado, a veces se presentan en el 58 % (21) del personal evaluado y casi siempre se presentan en el 8 % (3) del personal evaluado. Síntomas intelectuales y laborales, nunca se presentan en el 31 % (11) del personal evaluado, a veces se presentan en el 58 % (21) del personal evaluado, casi siempre se presentan en el 6 % (2) del personal evaluado y siempre se presentan en el 6 % (2) del personal evaluado. Síntomas psicoemocionales,

nunca se presentan en el 53 % (19) del personal evaluado, a veces se presentan en el 42 % (15) del personal evaluado y casi siempre se presentan en el 6 % (2) del personal evaluado.

Tabla 6.

**Frecuencia en número y porcentaje de las dimensiones que evalúan el estrés laboral**

Nivel de estrés laboral	Síntomas fisiológicos (8)		Síntomas de comportamiento social (4)		Síntomas intelectuales y laborales. (10)		Síntomas psicoemocionales (9)	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Siempre	3	8 %	0	0 %	2	6 %	0	0 %
Casi siempre	8	22 %	3	8 %	2	6 %	2	6 %
A veces	12	33 %	21	58 %	21	58 %	15	42 %
Nunca	13	36 %	12	33 %	11	31 %	19	53 %
Total	36	100 %	36	100 %	36	100 %	36	100 %

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

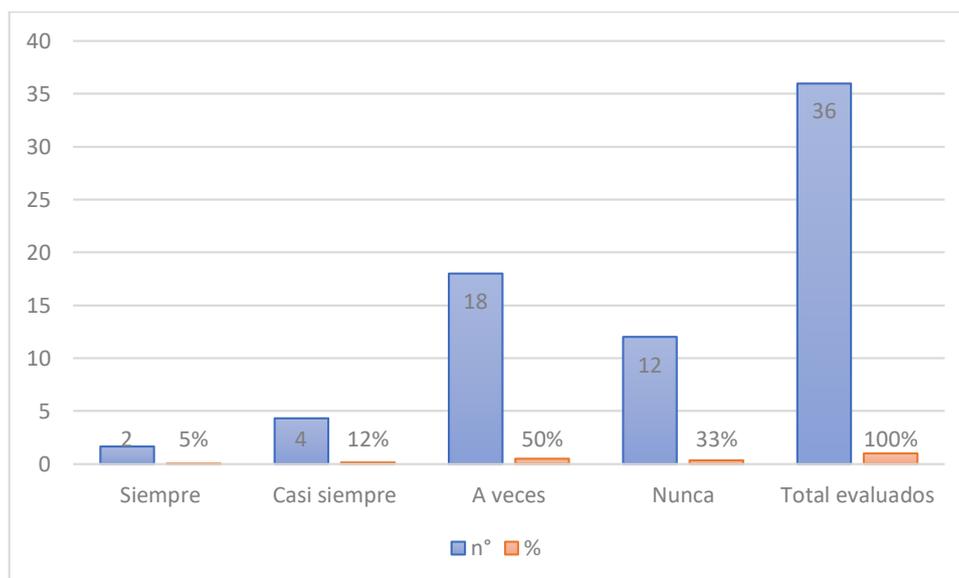


Figura 55. Resultado general de la evaluación del estrés laboral

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos en el cuestionario de evaluación del estrés, aplicado a 36 personas, se calculó la media aritmética para determinar en número y porcentaje los

niveles generales de estrés laboral: El 5 % (2) del personal evaluado siempre presenta síntomas de estrés, el 12 % (4) casi siempre presenta síntomas de estrés, el 50 % (18) a veces presenta síntomas de estrés, y el 33 % (12) nunca presenta síntomas de estrés.

Tabla 7  
Resumen general del estrés laboral

Nivel de estrés laboral	Promedio	
	n°	%
Siempre	2	5 %
Casi siempre	4	12 %
A veces	18	50 %
Nunca	12	33 %
<b>Total, evaluados</b>	<b>36</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

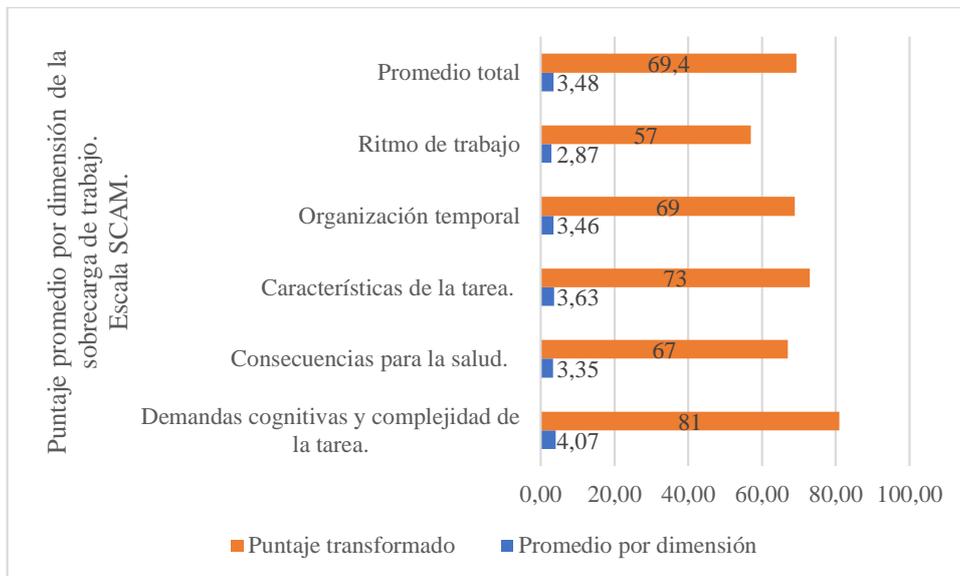


Figura 56. Puntaje ponderado obtenido en las dimensiones de evaluación de la sobrecarga de trabajo.

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

### Interpretación:

Con un puntaje máximo de 100 se obtuvo la siguiente puntuación. El promedio obtenido en la dimensión *demandas cognitivas y complejidad de la tarea* corresponde a 81 puntos sobre 100 lo cual significa que el nivel de riesgo es *muy alto*. El promedio obtenido en la dimensión *consecuencias para la salud* corresponde a 67 puntos sobre 100 lo cual significa que el nivel de riesgo es *medio*. El promedio obtenido en la dimensión *características de la tarea* corresponde a 73 puntos sobre 100 lo cual significa que el

nivel de riesgo es *alto*. El promedio obtenido en la dimensión *organización temporal* corresponde a 69 puntos sobre 100 lo cual significa que el nivel de riesgo es *alto*. El promedio obtenido en la dimensión *ritmo de trabajo* corresponde a 59 puntos sobre 100 lo cual significa que el nivel de riesgo es *medio*.

Por su parte se comprende que la sobrecarga de trabajo en las y los servidores del área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito corresponde a 69,4 sobre 100 puntos lo cual significa que el nivel de riesgo es *alto*. Ver tabla 8.

Tabla 8  
**Resultado promedio y transformado de las dimensiones de evaluación de la sobrecarga de trabajo**

Dimensiones	Promedio por dimensión	Puntaje transformado	Intervalo del indicador	Nivel de riesgo
Demandas cognitivas y complejidad de la tarea.	4,07	81	81-100	Muy alto
Consecuencias para la salud.	3,35	67	61-80	Alto
Características de la tarea.	3,63	73	61-80	Alto
Organización temporal	3,46	69	61-80	Alto
Ritmo de trabajo	2,87	57	41-60	Medio
Promedio total	3,48	69,4	61-80	Alto
Intervalo	Nivel de riesgo	Interpretación		
1-20	Sin riesgo	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.		
21-40	Riesgo bajo	No se espera que las dimensiones de sobrecarga de trabajo que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionadas con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.		
41-60	Riesgo medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría generar efectos moderados para la salud por lo que se espera derivar estrés en la persona. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud de la persona.		

61-80	Riesgo alto	Tiene una importante posibilidad de asociarse a factores dañinos para la salud del trabajador, lo cual puede derivar un alto estrés, por lo que requiere una intervención ligera en el marco de un sistema de estructura y epidemiología.
81-100	Riesgo muy alto	Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

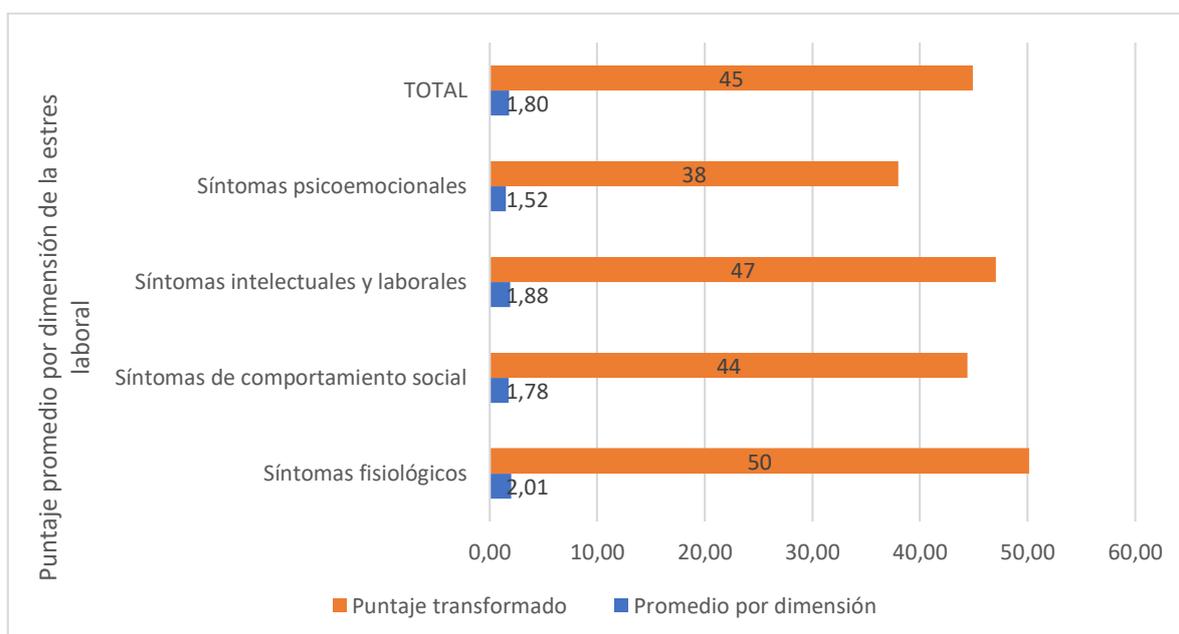


Figura 57. Puntaje ponderado obtenido en las dimensiones de evaluación del estrés trabajo  
Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### Interpretación:

La figura demuestra que el puntaje máximo que podía alcanzar el promedio de cada dimensión correspondía a 4 puntos mismo que transformado a 100 se obtuvo la siguiente puntuación. El promedio obtenido en la dimensión *síntomas fisiológicos* corresponde a 50 puntos sobre 100 lo cual significa que el nivel de riesgo es *medio*. El promedio obtenido en la dimensión *Síntomas de comportamiento social* corresponde a 44 puntos sobre 100 lo cual significa que el nivel de riesgo es *medio*. El promedio obtenido en la dimensión *Síntomas intelectuales y laborales* corresponde a 47 puntos sobre 100 lo cual significa que el nivel de riesgo es *medio*. El promedio obtenido en la dimensión *Síntomas psicoemocionales* corresponde a 38 puntos sobre 100 lo cual significa que el nivel de riesgo es *medio*.

Por su parte resulta que el estrés en las y los servidores del área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito corresponde a 45 puntos sobre 100 lo cual significa que el nivel de riesgo es *medio*. Ver tabla 9.

Tabla 9  
**Identificación de los niveles de riesgo de estrés en el personal evaluado**

Dimensiones	Promedio por dimensión	Puntaje transformado	Intervalo del indicador	Nivel de riesgo
Síntomas fisiológicos	2,01	50	41-60	Medio
Síntomas de comportamiento social	1,78	44	41-60	Medio
Síntomas intelectuales y laborales	1,88	47	41-60	Medio
Síntomas psicoemocionales	1,52	38	41-60	Medio
<b>TOTAL</b>	<b>1,80</b>	<b>45</b>	<b>41-60</b>	<b>Medio</b>

Intervalo	Nivel de riesgo	Interpretación
1-20	Muy bajo	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
21-40	Bajo	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
41-60	Medio	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
61-80	Alto	la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
81-100	Muy alto	la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

### 3. Análisis de correlación de las variables

Para analizar la relación de las variables *sobrecarga de trabajo* y *estrés laboral* se utilizó la prueba estadística *coeficiente de correlación de Pearson* cuyo propósito fue determinar el nivel de relación entre las dos variables de estudio.

#### Nivel de error:

Se trabajó con el 5 % de error permitido en las investigaciones psicológicas.

#### Nivel de significancia:

Se consideró una zona de significancia con el siguiente criterio: Si la relación calculada es menor que 0.475 y mayor que - 0.475, la pregunta de la investigación se aprobará, caso contrario se considera nula.

Tabla 10  
Análisis de resultados

	X		Y			
	ESTRÉS LABORAL		SOBRECARGA LABORAL	X*Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	2,94	1	4,50	13,3	8,67	20,25
2	2,28	2	4,17	9,5	5,19	17,36
3	1,81	3	4,11	7,4	3,26	16,90
4	2,25	4	4,42	9,9	5,06	19,51
5	2,19	5	3,50	7,7	4,82	12,25
6	1,44	6	3,72	5,4	2,09	13,85
7	1,89	7	3,97	7,5	3,57	15,78
8	1,25	8	2,92	3,6	1,56	8,51
9	1,83	9	3,67	6,7	3,36	13,44
10	1,83	10	2,86	5,2	3,36	8,19
11	1,72	11	3,56	6,1	2,97	12,64
12	1,72	12	3,47	6,0	2,97	12,06
13	2,83	13	4,06	11,5	8,03	16,45
14	2,17	14	3,42	7,4	4,69	11,67
15	1,31	15	3,61	4,7	1,70	13,04
16	1,97	16	3,42	6,7	3,89	11,67
17	1,97	17	3,36	6,6	3,89	11,30
18	1,78	18	2,92	5,2	3,16	8,51
19	1,69	19	3,00	5,1	2,87	9,00
20	1,61	20	2,69	4,3	2,60	7,26
21	1,64			0,0	2,69	0,00
22	1,86			0,0	3,46	0,00
23	1,61			0,0	2,60	0,00
24	1,89			0,0	3,57	0,00

25	1,92		0,0	3,67	0,00
26	1,17		0,0	1,36	0,00
27	1,42		0,0	2,01	0,00
28	1,49		0,0	2,21	0,00
29	1,25		0,0	1,56	0,00
30	1,47		0,0	2,17	0,00
31	1,47		0,0	2,17	0,00
55,68		71,33	139,96	105,16	259,64

Fuente y elaboración propias

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x * \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{51 * 139,96 - 55,68 * 71,33}{\sqrt{51 * 105,16 - 55,68 * 55,68} \sqrt{51 * 259,64 - 71,33 * 71,33}}$$

$$r = \frac{3166,18}{\sqrt{2262,82} \sqrt{8153,06}}$$

$$r = 0,74$$

#### 4. Decisión



El cálculo de la correlación de Pearson arroja el resultado de 0,74 y nos indica que este valor sitúa al trabajo de investigación en zona de aceptación, por lo tanto, queda comprobada la pregunta de investigación que sostiene que “el estrés laboral es producido a causa de la sobrecarga de trabajo”.

Al realizar la operación de relación de las dos variables usando la fórmula de correlación de Pearson, se considera que existe una relación positiva considerable, es decir que si una de las dos variables (*estrés laboral y sobrecarga de trabajo*), aumenta la otra también aumentará. Caso contrario, deducimos que no es 100 % causante la variable dos en la uno por que existen también otros factores influyentes.



## **Capítulo cuarto**

### **Propuesta, conclusiones y recomendaciones**

#### **1. Propuesta del plan de acción**

##### **Introducción**

Con base a los resultados obtenidos en la evaluación perceptiva de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral se desarrolla un plan de acción cuyo propósito principal es disminuir la sobrecarga de trabajo que, aunque esta no interfiera de manera significativa en el estrés laboral, es necesario tomar acciones preventivas

##### **Objetivo general**

Reducir el estrés laboral mediante acciones estratégicas que disminuyan la sobrecarga de trabajo en los trabajadores de una institución financiera pública de la ciudad de Quito.

##### **Objetivos específicos**

- Definir acciones estratégicas para disminuir la carga laboral y que estas a su vez permitan reducir síntomas de estrés.
- Analizar la carga laboral mediante acciones que permitan generar equilibrio satisfactorio entre la empresa y el trabajador.
- Prevenir riesgos laborales generados por síntomas de estrés.

##### **Estructura de la propuesta para controlar la sobrecarga de trabajo**

Con base a los resultados obtenidos en la investigación se determinó que existe un alto nivel de riesgo derivado de la sobrecarga de trabajo con una importante posibilidad de asociarse a factores dañinos para la salud del trabajador.

La presente propuesta describe un plan de apoyo que permita disminuir el nivel de sobrecarga de trabajo de acuerdo a las dimensiones evaluadas.

Tabla 11  
**Líneas de intervención**

Dimensiones	Nivel de riesgo	Línea de intervención
Demandas cognitivas y complejidad de la tarea.	Muy alto	Rediseño del puesto desde las perspectivas organizacional y de ergonomía cognitiva.
Consecuencias para la salud.	Alto	Educación para la salud, habilidades de afrontamiento del estrés.
Características de la tarea.	Alto	Rediseño del puesto desde la perspectiva organizacional motivacional.
Organización temporal.	Alto	Rediseño del puesto desde la perspectiva organizacional.
Ritmo de trabajo.	Medio	Rediseño del puesto desde la perspectiva organizacional y ergonómico temporal.

Fuente y elaboración propias

De las líneas de intervención antes descritas, a continuación, se sugiere lo siguiente:

Tabla 12  
**Estrategias de intervención y control (ergonómica y cognitiva)**

Línea de intervención	Acciones	Detalle
Intervención ergonómica cognitiva	Información concreta	Facilitar información necesaria para el trabajo, desechando la información no requerida para la ejecución de tareas
	Información rápida	Mediante correo electrónico, Quipux, u otros medios de comunicación que garanticen al trabajador disponer de la información de forma anticipada para la realización de su trabajo.
	Mayor cantidad de información	La información de que se dispone para la ejecución de tareas no es suficiente, por lo que se requiere más información que facilite al trabajador el cumplimiento de responsabilidades.
	Información actualizada	La información disponible debe modificarse continuamente, incorporando las actualizaciones y comunicando de forma oportuna.
	Información especializada	La información referente a temas jurídicos o normativas internas debe ser difundido o puesto en conocimiento al personal del área en lo que concierne a su trabajo o la organización.
	Información centralizada en una fuente	Se debe verificar que no existan demasiadas fuentes de información que obligan a realizar sucesivas consultas, por lo que sería necesario disminuir las fuentes y definir canales concretos.
	Información accesible	Que se disponga al personal de manera ágil la información necesaria para la ejecución de tareas.
	Información web	Depurar información obsoleta en la web. Elegir e ingresar información actualizada, que agilite la búsqueda y fácil de comprender.
	Programas informáticos	Mejoras en los programas: Mayor rapidez en su funcionamiento, más fáciles de usar, menos dispersión de datos que disponen los programas.
	Equipos informáticos	Mantener programas de mantenimiento de equipos y de ser necesario actualizar ordenadores obsoletos.

Fuente y elaboración propias

Tabla 13  
**Estrategias de intervención (organizacional motivacional)**

<b>Línea de intervención</b>	<b>Acciones</b>	<b>Detalle</b>
Intervención organizacional motivacional	Coordinación entre departamentos	La falta de coordinación entre los distintos servicios o áreas implica que la información no llegue correctamente y se produzcan errores en el trabajo, así como fatiga mental. Se sugieren reuniones periódicas con todos los involucrados.
	Coordinación jerárquica	Conflictos entre la información y órdenes recibidas de distintos superiores. Se sugiere una mejor coordinación entre superiores.
	Coordinación general	Se requiere mayor coordinación en todos los niveles de la organización.
	Formación	Tanto en temas específicos relacionados con la tarea, como en el manejo de los programas para acceder de manera ágil a la información.
	Protocolos de actuación	Establecer protocolos para facilitar las tareas, de forma que estén estandarizados los procedimientos y fáciles de comprender.
	Organización del trabajo	Problemas en cuanto a plazos en la presentación del trabajo, interrupciones, planificación de vacaciones o permisos o incluso autonomía en la organización del propio trabajo. Se sugiere una mejor distribución de tareas y que éstas se ajusten al horario y jornada laboral de los trabajadores.
	Delimitación de tareas	Conflicto de rol (se debe re inducir las tareas asignadas a cada individuo y los objetivos a alcanzar en el puesto de trabajo, área u organización).
	Reparto de tareas	Delegación de tareas de superiores a subordinados, contratar más personal o repartir horizontalmente el trabajo de manera equitativa.
	Supervisión	Problemas en la relación con los superiores pueden generar desmotivación o efectos negativos en el rendimiento laboral. Se sugiere intervenir en talleres de comunicación, interrelación o liderazgo.
	Fomentar las relaciones personales	Relacionarse con los compañeros mediante reuniones o actividades extralaborales que potencien el compañerismo. Se sugiere actividades deportivas, o de comportamiento social.
Motivación, reconocimiento	Evitar calificativos por errores en tareas; es mejor la retroalimentación individual y desarrollo de brechas. Reconocimiento individual de tareas muy buenas o excelentes.	

Fuente y elaboración propias

Tabla 14  
**Estrategias de intervención (educación en salud)**

<b>Línea de intervención</b>	<b>Acciones</b>	<b>Detalle</b>
Educación en salud	Técnicas de afrontamiento del estrés	Practicar deporte, hacer pausas activas, alternar tareas, aplicar técnicas de relajación.
	Participación	Se sugiere que los trabajadores del área participen de forma integral en promociones y vigilancia de la salud.
	Conciliación familia trabajo	Facilitar y motivar la conciliación de la vida familiar y laboral. Esta conciliación es la clave para retener y atraer a los mejores talentos en una organización, por lo que no

		consiste en trabajar más o menos, sino mejor. Se sugiere realizar charlas de convivencia familiar, conyugal, etc.
	Armonía	Facilitar información por medio digitales y presenciales que estimulen las buenas prácticas de convivencia intralaboral.

Fuente y elaboración propias

### Propuesta de un plan de acción para controlar el estrés laboral

De los resultados obtenidos en la evaluación del estrés laboral se determinó que existe un *nivel de riesgo medio* de estrés laboral en las y los servidores del área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito; riesgo que denota la presencia de síntomas moderados perjudiciales para la salud del trabajador; así también en el análisis de relación de variables mediante la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson se determinó la existencia de una relación positiva considerable, es decir que el estrés laboral es derivado de la sobrecarga de trabajo. En ese contexto es importante sugerir ciertas estrategias de intervención para controlar el estrés en los trabajadores. De acuerdo al nivel de riesgo obtenido en las dimensiones de estudio:

Tabla 15  
**Líneas de intervención**

Dimensiones	Nivel de riesgo	Línea de intervención
Síntomas fisiológicos	Medio	Reducir o eliminar los tensores
Síntomas de comportamiento social	Medio	Apoyo social
Síntomas intelectuales y laborales	Medio	Comportamiento organizacional
Síntomas psicoemocionales	Medio	Catarsis emocional

Fuente y elaboración propias

Tabla 16  
**Estrategias de intervención (Reducir o eliminar los tensores)**

Línea de intervención	Acciones	Detalle
Reducir o eliminar los tensores	Técnicas de relajación	Crear planes internos o externos y brindar el debido asesoramiento a los trabajadores en su forma de ejecución. Ej. Técnicas de meditación, visualización, respiración, entrenamiento autógeno.
	Pausas activas	Activar y promover de manera constante programas de pausas activas en la jornada laboral motivando al trabajador su ejecución de forma individual o colectiva.
	Alimentación adecuada	Crear programas de nutrición que le ayuden al trabajador mantener una alimentación saludable y nutritiva.
	Descanso	Crear informativos que promuevan el descanso mediante la gestión del tiempo. Ej. Un descanso saludable es dormir mínimo 8 horas diarias.
	Cuidado del cuerpo	Crear campañas o programas del cuidado del cuerpo. Ej. Ejercicio físico diario. Control de sobrepeso. Aseo personal. Campañas de vacunas.

	Control de hábitos tóxicos	Impartir informativos, charlas, entre otros que brinden información para la prevención de hábitos dañinos para la salud. Ej. Tabaquismo, alcoholismo, etc.
	Ejercicio físico	Ej. Señalizaciones que promuevan utilizar gradas y no ascensores, usar bicicletas para ir y volver del trabajo, caminar mínimo una hora diaria, etc.

Fuente y elaboración propias

Tabla 17  
**Estrategias de intervención (ámbito social)**

<b>Línea de intervención</b>	<b>Acciones</b>	<b>Detalle</b>
Ámbito social	Participar de actividades sociales	Trimestrales o semestrales in situ, creando equipos de trabajo o involucrando a la familia del trabajador. Se sugiere visitas solidarias.
	Favorecer el clima de trabajo	A nivel de área y de la organización. Romper paradigmas y estereotipos internos negativos. Estimular el compañerismo, el compromiso y la responsabilidad general mediante videos, foros, etc.
	Comunicación asertiva	Con equipos de trabajo de forma horizontal y vertical. Se sugiere promover la comunicación asertiva mediante charlas, talleres, dinámicas grupales, boletines informativos internos.
	Defender los derechos de los trabajadores.	Mostrar interés en los trabajadores por parte de autoridades o áreas responsables atendiendo de forma oportuna y favorable los derechos del trabajador. Ej. Velar por el cumplimiento de licencias y permisos.

Fuente y elaboración propias

Tabla 18  
**Estrategias de intervención (comportamiento organizacional)**

<b>Línea de intervención</b>	<b>Acciones</b>	<b>Detalle</b>
Comportamiento organizacional	Desarrollo de personas	De acuerdo a los perfiles de puesto de trabajo
	Compartir valores	Organizacionales, departamentales y de los puestos de trabajo.
	Diseño de puestos	Mediante verificación y/o actualización de descriptivos de cargos.
	Análisis de condiciones ambientales	En los espacios físicos de los puestos de trabajo
	Comunicación efectiva	Mediante canales de comunicación por diversos medios de difusión. Correos, Quipux, pantallazos, etc.
	Plan de gestión de ausentismo	Para monitorear y dar seguimiento a casos importantes y frecuentes del trabajador. Esto permitirá atender de forma adecuada y oportuna situaciones de riesgo.

Fuente y elaboración propias

Tabla 19  
**Estrategias de intervención (catarsis emocional)**

<b>Línea de intervención</b>	<b>Acciones</b>	<b>Detalle</b>
Catarsis emocional	Reestructuración cognitiva	Impartir modelos de mentefactos. Control de pensamientos.
	Comunicación interna	Consejería de auto lenguaje positivo
	Desarrollar hobbies	Enseñar a realizar cosas distintas sobre todo en el tiempo libre. Ej. Leer, ir al parque, compartir un café juntos.
	Desconexión	Interna y externa. Darse un tiempo a la meditación.
	Sentido del humor	Actividades internas o externas de risoterapia.
	Sentido de vida	Asesorar sobre planes de vida. Ej. La rueda de la vida. Planes financieros, matrimoniales, familiares, etc.
	Gestión del tiempo	Crear modelos de cronogramas para el ejercicio de actividades diarias, semanales, mensuales o anuales. A corto, mediano y largo plazo.

Fuente y elaboración propias

Finalmente se plantea que las acciones vertidas en los trabajadores sean incluidas en los planes anuales de estrategia empresarial con el apoyo de cronogramas de trabajo para dar seguimiento y evaluación periódica con la participación de las áreas de soporte talento humano, administración, dirección o presidencia, entre otras para facilitar la ejecución de las propuestas planteadas a fin de garantizar las practicas preventivas y correctivas favorables para la salud de las personas.

## Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

Se puede concluir que el personal del área de crédito de esta institución financiera pública analizada, presenta niveles muy altos de sobrecarga de trabajo por lo que para realizar sus tareas requiere de esfuerzo, memorización y concentración mental, también por la complejidad y el volumen de material o información que manipulan, todos estos aspectos tienden a una amplia posibilidad de asociarse a factores dañinos para la salud, resultados que denotan concordancia con Patlan (2013, 447) quien sostiene que la carga mental de trabajo se refiere a la cantidad de información que el trabajador debe percibir e interpretar.

Además, se observó alta sobrecarga laboral derivada de una posible ausencia en la claridad de rol para la toma de decisiones, interrupciones frecuentes en la atención a los usuarios externos, dificultades en comprender los nuevos procedimientos practicados en la institución y la inadecuada distribución del tiempo frente al volumen de responsabilidades, así también se evidenció que los trabajadores manifestaban agotamiento y cansancio mental; es así que estos factores comprenden una importante posibilidad de asociarse a elementos perjudiciales en la salud de las personas.

Por su parte los trabajadores perciben un nivel medio de sobrecargas de trabajo proveniente del poco tiempo que tienen para descansar, lo cual se relacionaría con la inexistencia de actividades de relajación, aspectos que influyen para que al inicio de la jornada laboral se sientan agotados, posiblemente porque su tiempo de descanso está siendo interrumpido. Es probable que estos aspectos influyan negativamente y de forma moderada, en la salud de las personas.

Del análisis realizado en las dimensiones de sobrecarga de trabajo, se concluye la existencia de riesgo muy alto con amplia posibilidad de asociarse a factores dañinos para la salud debido a las demandas cognitivas y complejidad de la tarea, además, existe alto riesgo asociado a efectos dañinos en la salud de las personas posiblemente por elementos que caracterizan la organización del trabajo; por otra parte, se observó la presencia de riesgo moderado que se deriva del ritmo de trabajo probablemente por los tiempos ajustados en la entrega de los trabajos o por la cantidad de tareas asignadas. Es así que a

nivel general se observó la existencia de riesgo alto de sobrecarga de trabajo con una importante posibilidad de asociarse a factores dañinos para la salud del trabajador.

En el análisis del estrés laboral se observó que las personas frecuentemente presentan dolores en el cuello, espalda y tensión muscular, asimismo sostienen tener sobrecarga de trabajo, factores que posiblemente estén asociados a la alta presión ajustadas a los tiempos en la entrega de tareas.

Además, los trabajadores mencionaron que a veces presentan síntomas psico fisiológicos posiblemente por efectos gastrointestinales, dificultades en la respiración y dolores de cabeza; también se les interrumpe el sueño y en pocas ocasiones no les place comer, es más, talvez hayan presentado problemas en las relaciones familiares o con otras personas e incluso señalan haber perdido interés en sus acciones, falta de concentración, y cansancio. Es probable que estos factores también motiven al trabajador a querer renunciar su plaza laboral, cambié su estado de ánimo o lo guie al consumo de bebidas alcohólicas y tabaco. Es importante mencionar que, a pesar de observarse estos síntomas en las personas, existe un riesgo de estrés moderado para su salud; posiblemente derivado de factores que se asocian a la sobrecarga de trabajo sin embargo la incidencia de estos factores no presentan una importante relación.

Es así que se identificó la existencia de riesgo moderado en las 5 dimensiones que analizaron los síntomas fisiológicos, de comportamiento social, síntomas intelectuales del trabajo y psicoemocionales, además se concluyó que a nivel general se presencia un nivel de riesgo moderado de estrés laboral en las personas. Al respecto es necesario comentar que la alta sobrecarga de trabajo presentada en las personas, no se asocian con el mismo nivel de estrés laboral es decir que no existe una relación directa entre estos dos factores por lo que el nivel de estrés es medio.

Por lo mencionado anteriormente y de acuerdo al análisis de significancia obtenida mediante la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson, se determinó un puntaje de 0,74 lo cual se podría decir que existe una relación positiva considerable entre la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral, sin embargo, es probable que incidan otros factores que no hayan sido evaluados en el presente estudio. Es así que si una de las dos variables (estrés laboral y sobrecarga de trabajo), aumenta la otra también aumentará, pero no en el mismo nivel de la una con la otra debido a que no existe una influencia al 100 %; de esta manera se deduce que existen otros factores influyentes y quizá sea importante realizar otra investigación con mayor amplitud e incluso que evalúe

factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral a fin de identificar y analizar aquellos factores asociados entre sí.

### **Recomendaciones**

Con base al análisis y conclusiones obtenido en el presente estudio de caso a continuación presentamos algunas recomendaciones cuyo objeto intenta exponer ciertos criterios para disminuir la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral.

En primer lugar, se sugiere incluir acciones en las planificaciones anuales de trabajo con la colaboración del área de talento humano en el marco de un sistema de estructura y epidemiología o rediseño de tareas y puestos de trabajo a fin de reducir u optimizar la intensidad de la carga laboral en los trabajadores, mismos que tienden a asociarse de forma moderada en posibles factores dañinos para la salud de las personas.

Además, se propone realizar planes de acción o prácticas de intervención para disminuir el riesgo moderados de estrés dimensionados por síntomas fisiológicos, de comportamiento social, síntomas intelectuales del trabajo y psicoemocionales. También se recomienda realizar estudios que identifiquen internos o externos del trabajo para determinar su relación con los efectos identificados en este estudio.

Por la determinación de una relación positiva considerable entre la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral, se sugiere realizar otro estudio con enfoque cuantitativo mediante la aplicación de instrumentos objetivos para analizar e interpretar resultados desde otra perspectiva diferente a la estudiada en esta investigación.

Finalmente se recomienda realizar un estudio a nivel de toda la institución para analizar posibles factores asociados a la de sobrecarga de trabajo y el estrés laboral con la finalidad de prevenir y mitigar riesgos que posiblemente generen daños en la salud del trabajador



## Lista de referencias

- Aamodt, Michael G. 2010. *Psicología industrial/organizacional: Un enfoque aplicado*. 6.<sup>a</sup> ed. Ciudad de México.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>.
- Arroyo, Rebeca. 2014. «Evaluación de la carga mental y estrés laboral en los trabajadores de la secretaría general y dirección administrativa del instituto de seguridad social de las fuerzas armadas ISFFA». Tesis de ingeniería, Universidad Internacional SEK, ciudad de Quito.  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/787>.
- Bustamante, María, Aidé Maldonado, Jorge García, Juan Hernández, Verónica Trillo, y Nora Loreto. 2015. «Evaluación de carga mental de trabajo en profesionales de enfermería del turno vespertino de un hospital público de Ciudad Juárez, Chihuahua». *Cultura Científica y Tecnológica (Universidad Autónoma de Ciudad Juárez)*, n.º 56: 208-15.
- Campbell, J., T. Cuellar, O. Fernández, R. Moreno, y B. y Villalobos. 2019. «Análisis de la carga de trabajo en la empresa Servi Havel de la costa S.A.S». *Investigación y desarrollo en TIC (Universidad Simón Bolívar, Barranquilla-Colombia)* 10 (2): 58-70.
- Díaz, Eva, Susana Rubio, Jesús Martín, y Lourdes y Luceño. 2010. «Estudio Psicométrico del Índice de Carga Mental NASA-TLX con una Muestra de Trabajadores Españoles». *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (Universidad Complutense de Madrid)* 26 (3): 191-99.
- Etcheverry, Juan B. 2015. «¿Cómo afronta el desafío de la sobrecarga de trabajo el Tribunal Constitucional de España?» *Revista Mexicana de Derecho Constitucional (Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas)*, n.º 32. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM: 141-55.
- García, Olga, Ángeles Del Hoyo, Centro Nacional de Nuevas Tecnologías, y Instituto Nacional de Seguridad E Higiene en el Trabajo. 2002. «La carga mental de trabajo». *Instituto Nacional de Seguridad E Higiene en el Trabajo, España*.

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>.

Gil, Pedro, y Juan García. 2008. «Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). un estudio longitudinal en enfermería». *Revista Mexicana de Psicología (Sociedad Mexicana de Psicología A.C. México)* 25 (2): 329-37.

González, Hortensia, Miguel Pérez, y Laura Castello. 2010. «Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral». *Academia*.

[https://www.academia.edu/16276429/Gu %C3 %ADa\\_sobre\\_el\\_manejo\\_y\\_preveni %C3 %B3n\\_del\\_estr %C3 %A9s\\_laboral?auto=download](https://www.academia.edu/16276429/Gu%C3%ADa_sobre_el_manejo_y_prevencci%C3%B3n_del_estr%C3%A9s_laboral?auto=download).

Hernández, Fernando Gil. 2019. *Tratado de medicina del trabajo*. 3.<sup>a</sup> ed. España: Elsevier Health Sciences.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kO1wDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=la+sobrecarga+de+trabajo+con+escasez+de+apoyo+en+las+empresas,+ %C3 %A1reas+o+l %C3 %ADderes+de+equipos+de+trabajo,+puede+derivar+insatisfacci %C3 %B3n+laboral+y+a+la+vez+intensifica+la+voluntad+de+abandonar+el+trabajo &ots=noo5OLQ6Cw&sig=c-bErZnMLbqGFoTF4Pw79oUbgtc#v=onepage&q&f=false>.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2019. «Carga mental». *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Madrid*.

<https://www.insst.es/documents/94886/524376/Carga+Mental+en+el+trabajo/5a3492ae-9ef0-41fd-b538-385c682ba42f>.

Jaramillo, Tatiana. 2015. «Demandas de trabajo y síntomas de estrés laboral». Tesis de Maestría, Universidad Internacional SEK, ciudad de Quito.

<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1481>.

Leka, Stavroula, Amanda Griffiths, y Tom Cox. 2004. «Serie de protección de la salud de los trabajadores n° 3: La organización del trabajo y el estrés». World Health Organization. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/).

Llaneza Álvarez, F. Javier. 2009. *Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la Formación del Especialista*. 12.<sup>a</sup> ed. Valladolid: Lex Nova.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BnCtJjxWTL0C&oi=fnd&pg=PA17&dq= %C3 %81lvarez,+Javier+Llaneza.+2008.+Ergonom %C3](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BnCtJjxWTL0C&oi=fnd&pg=PA17&dq=%C3 %81lvarez,+Javier+Llaneza,+2008.+Ergonom %C3)

%ADa+y+psicosociolog %C3 %ADa+aplicada.+Manual+para+la+formaci %C3 %B3n+del+especialista.+Lex+Nova.&ots=laCAaUmGs2&sig=osH40tqTCAPw 3I6s0aXMRZtlBKw#v=onepage&q&f=false.

López, Carolina, y Sorennet Chacón. 2012. «Identificación factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en cargos operativos de una entidad financiera a partir del instrumento de Villalobos.» Tesis de grado, Corporación Universitaria Iberoamericana, ciudad de Bogotá.

<https://repositorio.iber.edu.co/handle/001/469>.

Ministerio de la Protección Social. 3.<sup>a</sup> ed. 2010. «Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial». Ministerio de la Protección Social, Bogotá. <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>.

Nogareda, Cleotilde. 2020. «NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación». *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, España*. Accedido agosto 21.

[https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp\\_179.pdf/8ab5f66a-8a0d-4a8c-b096-eda49e55e048](https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_179.pdf/8ab5f66a-8a0d-4a8c-b096-eda49e55e048).

Orlandini, Alberto. 2012. *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. Fondo de Cultura Económica.

Patlán Pérez, Juana. 2013. «Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo». *Elsevier España* 29: 445-55.

Peiró Silla, José María. 2001. «El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva». *Investigación administrativa (Universidad de Valencia)*, 31-40.

Robbins, Stephen P., y David A. DeCenzo. 2009. *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson Educación.

Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009. «Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)». *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones ( Universidad de la Laguna, España)* 25 (1): 29-37.

Selye, Hans. 1973. «The Evolution of the Stress Concept: The Originator of the Concept Traces Its Development from the Discovery in 1936 of the Alarm Reaction to Modern Therapeutic Applications of Syntoxic and Catatoxic Hormones». *Sigma Xi, Sociedad de Honor de Investigación Científica*.

Stora, Jean Benjamín. 1991. *El Estrés. ¿ Qué sé?* 1.<sup>a</sup> ed. Francia: Publicaciones Cruz O., S.A.

[https://books.google.com.ec/books?id=pF9L7HajHxkC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=pF9L7HajHxkC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

## Anexos

### Anexo 1: Escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM)

#### Instrucciones:

Este cuestionario busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo. Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma honesta y sincera. Las respuestas que usted brinde al cuestionario, no son ni buenas ni malas, lo importante es que manifiesten la realidad de su trabajo, mismas que servirán de base para la investigación, por lo que garantizamos su lealtad y confidencialidad.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una “X” en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca, favor vuelva a contestar. Es importante que responda todas las preguntas, mismas que corresponden a las siguientes puntuaciones

**Muy alto (5)    Alto (4) Medio (3)    Bajo (2) Muy bajo (1)**

Ítem	Factores	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es					
2	La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es					
3	El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es					
4	El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es					
5	El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es					
6	Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es					
7	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado					
8	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo					

9	El cansancio que me produce mi trabajo es					
10	Tengo dificultades para relajarme después del trabajo					
11	El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es					
12	La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es					
13	En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez					
14	Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo					
15	El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es					
16	El tiempo de que dispongo para realizar mi trabajo es					
17	El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es					
18	Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección					
19	Además de las pausas reglamentarias el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito					
20	En mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo					

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo "Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009". Elaboración propia.

**Anexo 2: Cuestionario para la evaluación del estrés – “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”.**

**Instrucciones:**

Este cuestionario busca conocer su opinión sobre estado de salud personal por lo que guardaremos absoluta lealtad y confidencialidad.

A continuación, marque con una (X) la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses:

Siempre: 4  
Casi siempre: 3  
A veces: 2  
Nunca: 1

Ítem	Malestares	4	3	2	1
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3	Problemas respiratorios.				
4	Dolor de cabeza.				
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7	Cambios fuertes del apetito.				
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9	Dificultad en las relaciones familiares.				
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11	Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12	Sensación de aislamiento y desinterés.				
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17	Cansancio, tedio o desgano.				
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19	Deseo de no asistir al trabajo.				
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21	Dificultad para tomar decisiones.				
22	Deseo de cambiar de empleo.				
23	Sentimiento de soledad y miedo.				
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25	. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
23	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27	Sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”.				
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				

29	Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés "Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010". Elaboración propia.

### Anexo 3: Tablas de evaluación de la sobrecarga de trabajo mediante la escala (ESCAM)

Tabla 20  
El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	18	50
Alto	16	44.44
Muy bajo	2	5.56
Medio	1	2.78

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 21  
El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	50
Muy alto	12	33.33
Medio	5	13.89
Bajo	1	2.78

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 22  
El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Alto	22	61.11
Muy alto	9	25
Medio	4	11.11
Bajo	1	2.78

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 23  
**El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	55.56
Muy alto	15	41.67
Medio	1	2.78

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 24  
**El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es.**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Medio	15	41.67
Alto	12	33.33
Muy alto	5	13.89
Bajo	3	8.33
Muy bajo	1	2.78

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 25  
**Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	47.22
Medio	9	25
Muy alto	6	16.67
Bajo	4	11.11

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 26  
**Al final de la jornada de trabajo me siento agotado**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	63.89
Medio	7	19.44
Muy alto	6	16.67

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 27  
**Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	41.67
Medio	10	27.78
Alto	7	19.44
Muy alto	3	8.33
Muy bajo	1	2.78

Fuente: Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)  
 Elaboración propia

Tabla 28  
**El cansancio que me produce mi trabajo es**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Alto	21	58.33
Medio	7	19.44
Bajo	4	11.11
Muy alto	3	8.33
Muy bajo	1	2.78

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 29  
**Tengo dificultades para relajarme después del trabajo**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	38.89
Medio	11	30.56
Alto	7	19.44
Muy alto	2	5.56
Muy bajo	2	5.56

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 30  
**El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	36.11
Muy alto	10	27.78
Bajo	5	13.89
Medio	5	13.89
Muy bajo	3	8.33

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 31  
**La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Medio	14	38.89
Alto	13	36.11
Muy alto	5	13.89
Bajo	4	11.1

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 32  
**En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	44.44
Muy alto	11	30.56
Medio	9	25

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 33  
**Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	27.78
Medio	10	27.78
Muy alto	8	22.22
Alto	8	22.22

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 34  
**El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	41.67
Medio	12	33.33
Muy alto	7	19.44
Bajo	2	5.56

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 35  
**El tiempo de que dispongo para realizar mi trabajo es**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Medio	16	44.44
Alto	12	33.33
Muy alto	4	11.11
Bajo	4	11.11

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 36  
**El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Medio	15	41.67
Alto	11	30.56
Bajo	6	16.67
Muy alto	4	11.1

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 37  
**Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Medio	17	47.22
Bajo	12	33.33
Alto	6	16.67
Muy alto	1	2.78

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 38  
**Además de las pausas reglamentarias el trabajo me permite  
 hacer alguna pausa cuando lo necesito**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Medio	16	44.44
Bajo	7	19.44
Alto	6	16.67
Muy alto	5	13.89
Muy bajo	2	5.56

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

Tabla 39  
**En mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica  
 sobre los resultados del trabajo**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Medio	17	47.22
Bajo	8	22.22
Muy bajo	4	11.11
Alto	4	11.11
Muy alto	3	8.33

Fuente: Escala subjetiva de carga mental de trabajo “Rolo González, Gladys, Dolores Díaz Cabrera, y Estefanía Hernández Fernaud. 2009”. Elaboración propia.

**Anexo 4: Tablas de evaluación del estrés laboral**

Tabla 40  
**Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	16	44.44
Siempre	11	30.56
A veces	6	16.67
Nunca	3	8.33

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 41  
**Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	13	36.11
Casi siempre	10	27.78
Nunca	8	22.22
Siempre	5	13.89

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 42  
**Problemas respiratorios**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	18	50
Nunca	12	33.33
Casi siempre	6	16.67

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 43  
**Dolor de cabeza**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	18	50
Casi siempre	10	27.78
Nunca	6	16.67
Siempre	2	5.56

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 44  
**Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	13	36.11
Casi siempre	10	27.78
Nunca	9	25
Siempre	4	11.11

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 45  
**Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	66.67
A veces	8	22.22
Casi siempre	4	11.11

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 46  
**Cambios fuertes del apetito**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	16	44.44
Nunca	12	33.33
Casi siempre	5	13.89
Siempre	3	8.33

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 47  
**Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	75
A veces	8	22.22
Casi siempre	1	2.78

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 48  
**Dificultad en las relaciones familiares**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	27	75
Nunca	7	19.44
Casi siempre	2	5.56

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 49  
**Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	17	47.22
Nunca	13	36.11
Casi siempre	5	13.89
Siempre	1	2.78

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 50  
**Dificultad en las relaciones con otras personas**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	17	47.22
Nunca	15	41.67
Casi siempre	4	11.11

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 51  
**Sensación de aislamiento y desinterés**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	22	61.11
Nunca	12	33.33
Casi siempre	2	5.56

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 52  
**Sentimiento de sobrecarga de trabajo**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	13	36.11
Casi siempre	12	33.33
Siempre	9	25
Nunca	2	5.56

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 53  
**Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	26	72.22
Siempre	4	11.11
Nunca	4	11.11
Casi siempre	2	5.56

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 54  
**Aumento en el número de accidentes de trabajo**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	26	72.22
A veces	9	25
Casi siempre	1	2.78

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 55  
**Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	22	61.11
Nunca	9	25
Casi siempre	3	8.33
Siempre	2	5.56

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 56  
**Cansancio, tedio o desgano**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	27	75
Nunca	5	13.89
Casi siempre	4	11.11

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 57  
**Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	25	69.44
Nunca	10	27.78
Siempre	1	2.78

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 58  
**Deseo de no asistir al trabajo**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	25	69.44
Nunca	11	30.56

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 59  
**Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	22	61.11
Nunca	14	38.89

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 60  
**Dificultad para tomar decisiones**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	22	61.11
Nunca	14	38.89

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 61  
**Deseo de cambio de empleo**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	22	61.11
Nunca	10	27.78
Casi siempre	2	5.56
Siempre	2	5.56

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 62  
**Sentimiento de soledad y miedo**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	17	47.22
Nunca	16	44.44
Casi siempre	3	8.33

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 63  
**Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	26	72.22
Nunca	7	19.44
Casi siempre	3	8.33

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 64  
**Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
A veces	29	80.56
Nunca	5	13.89
Casi siempre	2	5.56

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 65  
**Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	30	83.33
A veces	6	16.67

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 66  
Sentimientos de que “no vale nada” o “no sirve para nada”

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	75
A veces	4	11.11
Siempre	3	8.33
Casi siempre	2	5.56

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 67  
Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	50
A veces	17	47.22
Casi siempre	1	2.78

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 68  
Sentimiento de que está perdiendo la razón

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	26	72.22
A veces	9	25
Casi siempre	1	2.78

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 69  
Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	50
A veces	17	47.22
Casi siempre	1	2.78

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés “Ministerio de la Protección Social. 3.a ed. 2010”. Elaboración propia.

Tabla 70  
**Sensación de no poder manejar los problemas de la vida**

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	55.56
A veces	14	38.89
Casi siempre	2	5.56

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés  
*Elaboración propia*