UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADOS

CARRERA DE MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

PREVALENCIA DE ESTRÉS LABORAL POR CARGA MENTAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA “Juan Pío Mora” DICIEMBRE 2023

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en Higiene y Salud Ocupacional

Línea de investigación: Salud y bienestar integral

AUTOR:

María Pilar Montenegro Saguay

DIRECTOR:

PhD Rafael Carlos Hernández Infante

Ibarra – Ecuador 2026

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Yo, **PhD. Rafael Hernández Infante**, certifico que el Maestrante **Montenegro Saguay María Pilar** con cédula N.º **0604150250** ha elaborado bajo mi tutoría la sustentación del Trabajo de Grado titulado:

PREVALENCIA DE ESTRÉS LABORAL POR CARGA MENTAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA "Juan Pío Mora" DICIEMBRE 2023

Este trabajo se sujeta a las normas y metodologías dispuestas en los Reglamentos de Titulación a obtener, por lo tanto, autorizo la **presentación sustentación para la calificación respectiva.**

Ibarra, a los 30 días del mes de agosto de 2026

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
RAFAEL CARLOS HERNANDEZ INFANTE

Director: Rafael Hernández Infante

PhD. Ciencias de la Salud Ocupacional.

CI: 1756095277

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por darme la vida, la fortaleza y la sabiduría para culminar esta etapa tan importante.

A mi esposo y a mis hijos, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio, quienes han sido el pilar fundamental en mi formación personal y académica.

A mi familia y seres queridos, por su motivación y confianza en mí durante todo este proceso.

María Pilar Montenegro Saguay

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios por darme la vida y permitirme alcanzar esta meta.

A mis padres, por su esfuerzo, amor y apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

A mi tutor Hernández Infante Rafael Carlos, Ph.D, por su orientación, paciencia y compromiso durante todo el proceso.

A mis amigos y compañeros, por su apoyo, motivación y por compartir este camino conmigo.

María Pilar Montenegro Saguay

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

Datos De Contacto	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Montenegro Saguay María Pilar

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Prevalencia de estrés laboral por carga mental y su efecto en el desempeño de trabajadores en la cooperativa "Juan Pío Mora" diciembre 2023
AUTOR (ES):	Montenegro Saguay María Pilar Hernández Infante Rafael Carlos PHD
FECHA: DD/MM/AAAA	30/08/2026
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	☐ **PREGRADO** ☒ **POSGRADO**
TITULO POR EL QUE OPTA:	Magíster En Higiene Y Salud Ocupacional
DIRECTOR /ASESOR:	Rafael Hernández Infante, Ph.D. / Noroña Salcedo Darwin Raúl, Ph.D.

2. CONSTANCIAS

El autor Montenegro Saguay María Pilar manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 30 días del mes de agosto de 2026

EL AUTOR:



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
MARIA PILAR MONTENEGRO SAGUAY

Firma:

Nombre: Montenegro Saguay María Pilar

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA III
AGRADECIMIENTOS IV
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE V
CONSTANCIAS VI
1. ÍNDICE DE CONTENIDOS VII
2. ÍNDICE DE TABLAS X
3. ÍNDICE DE FIGURAS XI
4. RESUMEN XII
5. ABSTRACT XIII
6. CAPÍTULO I 1
7. EL PROBLEMA 1
1.1. Planteamiento del problema 1
1.2. Antecedentes 2
1.3. Objetivos 4
1.3.1. Objetivo general 4
1.3.2. Objetivos específicos 4
1.4. Justificación 4
8. CAPÍTULO II 7
9. MARCO REFERENCIAL 7
1.5. Marco teórico 7
1.5.1. Carga laboral 7
1.5.2. Carga mental en el contexto laboral, definición y dimensiones 8
1.5.3. Prevalencia de estrés laboral por carga mental 11
1.5.4. Conceptualización del estrés, estrés laboral, clasificación y factores generadores 12
1.5.5. Desempeño laboral, definición y clasificación 18
1.5.6. Relación entre carga mental-estrés laboral-desempeño 20
1.5.7. Programas de intervención para abordar riesgos de estrés y carga mental 21

1.5.8. Instrumentos de medición 22
1.6. Instrumento de medición de desempeño 25
1.6.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito y factores de riesgos de estrés y carga mental que se pueden presentar en este tipo de instituciones 26
1.6.2. Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora" 28
1.6.3. Alcance de las operaciones de la COAC "Juan Pío Mora". 29
1.7. Marco Legal 30
1.7.1. Código de trabajo 31
1.7.2. Ley Orgánica de Servicio Público 31
10. CAPÍTULO III 32
11. MARCO METODOLÓGICO 32
1.8. Diseño de la investigación 32
1.9. Enfoque y tipo de investigación 32
1.10. Descripción del área de estudio / Grupo de estudio 32
1.10.1. Población y muestra 32
1.10.2. Criterios de inclusión 33
1.10.3. Criterios de exclusión 33
1.11. Métodos de recolección de información 33
1.12. Técnicas e instrumentos de información 33
1.12.1. Técnica 34
1.12.2. Instrumentos 34
1.12.3. Método de análisis de datos 36
1.13. Consideraciones bioéticas 37
1.14. Hipótesis 37
1.15. Operacionalización de variables 37
12. CAPÍTULO IV 40
13. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 40
1.16. Resultados 40
1.16.1. Estrés laboral por carga mental 42
1.16.2. Desempeño laboral 44

1.16.3. Influencia del estrés por carga mental en el desempeño laboral. Prueba de hipótesis 48
1.17. Discusión 51
14. CAPÍTULO V 57
15. PROYECCIONES GENERALES PARA REDUCIR LA PREVALENCIA DEL ESTRÉS LABORAL POR CARGA MENTAL 57
1.18. Justificación general 57
1.19. Fundamentos 57
1.20. Proyección de objetivos 58
1.21. Principios o exigencias 58
1.22. Contenido general de las acciones de prevención 58
1.23. Aspectos a considerar en la planificación 59
1.24. Indicadores de efectividad 60
16. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 62
Conclusiones 62
Recomendaciones 62
17. REFERENCIAS 65
18. ANEXOS 72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estrategias para prevenir el estrés por carga mental 16
Tabla 2 Modelos para la valoración de la carga mental de trabajo 23
Tabla 3 Factores de riesgos de estrés y carga mental 27
Tabla 4 Operacionalización de variables 38
Tabla 5 Comparación de las puntuaciones sobre fuentes de entrés entre hombres y mujeres 44
Tabla 6 Datos globales del cuestionario sobre desempeño laboral 44
Tabla 7 Promedio de puntuaciones para los factores que mide el instrumento 45
Tabla 8 Modelo de cronograma 60
Tabla 9 Indicadores de efectividad y criterios de medida 60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Situación laboral 40
Figura 2 Tipo de turno más frecuente 41
Figura 3 Nivel de estudios 41
Figura 4 Condiciones ambientales de trabajo 42
Figura 5 Puntuaciones promedio para las preguntas del instrumento 43
Figura 6 Resumen de la suma de las puntuaciones para las 23 preguntas del instrumento. 45
Figura 7 Promedios de la dimensión capacitación del trabajador 46
Figura 8 Promedio para la dimensión de satisfacción de los usuarios 47
Figura 9 Promedio para la dimensión productividad 47
Figura 10 Comparación de las puntuaciones emitidas por las mujeres y los hombres. 48
Figura 11 Gráfico de dispersión que ilustra las puntuaciones promedias para las dos variables 49

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL

PREVALENCIA DE ESTRÉS LABORAL POR CARGA MENTAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA "JUAN PÍO MORA" DICIEMBRE 2023

Autor: María Pilar Montenegro Saguay

Director: PhD Rafael Carlos Hernández Infante.

Año: 2026

RESUMEN

El estudio busca analizar los niveles del estrés laboral causado por la carga mental y su efecto en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora". Los objetivos incluyen identificar los niveles de carga laboral y estrés, así como determinar su influencia en el desempeño de los empleados y proponer un programa de prevención. La metodología emplea un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, utilizando el cuestionario de la Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM) y el Cuestionario de Desempeño Laboral, aplicados a una muestra de 241 trabajadores. Los datos analizados mediante una regresión múltiple muestran una media total de estrés laboral de 136.86 puntos (recogiendo una desviación típica de 17.19). Las dimensiones que más se encontraban afectadas eran la presión laboral media (52.87 puntos) y la falta de apoyo social media (45.90 puntos), que evidencian cómo aquellos trabajadores que funcionan en niveles de estrés elevados muestran también una disminución de su acción cotidiana al realizar sus funciones. Las conclusiones, además, manifiestan una correlación negativa importante entre altos niveles de estrés y una baja productividad, evidenciando que la carga de trabajo, y especialmente la carga mental, tiene efectos directos sobre el bienestar físico y la productividad de los trabajadores. Las conclusiones muestran la necesidad urgente de ejecutar acciones de prevención y de apoyo dentro la cooperativa, como la gestión del tiempo, la formación, el apoyo social, la penetración de la carga de trabajo, etc., para evitar los efectos del estrés y mejorar la producción de los trabajadores.

Palabras claves: Estrés laboral; Carga mental; Desempeño laboral; Salud ocupacional; Recursos humanos.

ABSTRACT

The study aims to analyze the levels of work-related stress caused by mental load and its effect on the performance of employees at the "Juan Pío Mora" Savings and Credit Cooperative. The objectives include identifying the levels of workload and stress, determining their influence on employee performance, and proposing a prevention program. The methodology employs a quantitative approach and a correlational design, using surveys such as the Subjective Workload Scale (ESCAM) and the Job Performance Questionnaire, applied to a sample of 241 workers. The data analyzed using multiple regression show a total mean of 136.86 points for work-related stress (with a standard deviation of 17.19). The dimensions most affected were average work pressure (52.87 points) and average lack of social support (45.90 points), demonstrating how workers experiencing high levels of stress also exhibit a decrease in their daily performance. Furthermore, the findings reveal a significant negative correlation between high stress levels and low productivity, demonstrating that workload, and especially mental workload, has direct effects on workers' physical well-being and productivity. These findings highlight the urgent need to implement preventative and support measures within the cooperative, such as time management, training, social support, and workload management, to mitigate the effects of stress and improve worker productivity.

Keywords: Work stress; Mental load; Job performance; Occupational health; Human resources.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La carga laboral, entendida como el conjunto de demandas físicas, cognitivas y emocionales que enfrentan los empleados, es un factor determinante en su bienestar y desempeño. En el contexto laboral, una de las dimensiones más importantes de la carga laboral es la carga mental, que se refiere específicamente a las demandas cognitivas y emocionales impuestas a los trabajadores durante la ejecución de sus tareas. Un equilibrio adecuado de carga mental puede mejorar el rendimiento y aumentar la satisfacción laboral, mientras que una carga mental excesiva puede inducir estrés y disminuir la eficiencia (Ceballos et ál., 2016).

En los sectores financieros, como el de las cooperativas de ahorro y crédito, estas demandas suelen ser elevadas, ya que la precisión y rapidez en la toma de decisiones, la gestión de cuentas y la atención al cliente son esenciales. Específicamente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora" enfrenta el reto de equilibrar niveles elevados de exigencia de parte de sus empleados, que pueden estar expuestos a niveles altos de estrés laboral como consecuencia de las cargas mentales que manejan como parte de su tarea habitual (Acosta, 2023). Esta exigencia laboral, añadida a otros factores como la presión para obtener resultados y la dificultad de las transacciones, hace que brote el estrés, que se puede ver reflejado directamente en el rendimiento y la salud de los empleados (Espino, 2021).

La carga laboral derivada de la actividad laboral genera estrés laboral y el estrés laboral como consecuencia de la carga laboral no sólo afecta la salud física y emocional de los trabajadores, sino también su performance, ya que pueden no cumplir con las expectativas de forma perjudicial. A pesar de la relevancia de este asunto, el estrés laboral por carga mental ha sido poco tratado, lo que hace necesaria una investigación que se ocupe de los factores de la carga mental en las cooperativas de ahorro y crédito (Buitrago et ál., 2021).

En consecuencia, el propósito de esta investigación es examinar cómo la carga laboral, correspondiente a la carga mental, cambia el estrés laboral y cómo, a su vez, el estrés laboral cambia el rendimiento laboral. Asimismo, se pretende identificar estrategias para

gestionar adecuadamente tales cuestiones y, por consiguiente, hacer posible un ambiente laboral más saludable y productivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora".

La pregunta de investigación es: ¿Cómo se relaciona la prevalencia del estrés laboral por carga mental con el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora" diciembre 2023?

Las respuestas a esta pregunta serán de gran valor no solo para la cooperativa, sino también para otras entidades similares que enfrentan desafíos relacionados con la carga mental y su impacto en el rendimiento de los empleados.

1.2. Antecedentes

El estrés laboral se ha identificado como uno de los factores más críticos que afectan el bienestar y el desempeño de los trabajadores en diversos sectores, siendo uno de ellos el de las cooperativas de ahorro y crédito. La carga mental, entendida como las demandas cognitivas y emocionales que enfrenta un empleado durante su jornada, puede influir considerablemente en la productividad y satisfacción laboral. Mientras un nivel balanceado de carga mental puede potenciar el desempeño, un desbalance, ya sea por exceso o defecto, puede derivar en problemas como errores, insatisfacción y, en casos extremos, en problemas de salud mental (Ceballos et ál., 2016).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora" se constituye en un ente significativo para la estructura económica del lugar y realizando servicios financieros pertinentes para la comunidad. Los trabajadores de dicha entidad se encuentran abocados a una serie de trabajos de elevada demanda cognitiva que abarcan desde la gestión de cuentas a decisiones económicas fundamentales. Una de las medidas que nos permiten entender la carga mental es la complejidad-velocidad, que captura la relación entre las decisiones que hay que tomar y el tiempo apto para ejecutarlas. En este sentido, la gestión de políticas financieras, la atención a los clientes y la toma de decisiones se constituyen en una pieza fundamental (Buitrago et ál., 2021).

La complejidad-rapidez, aunque puede ser un reto motivador, puede volverse un origen de estrés cuando excede las capacidades de la persona trabajadora (Raymundo, 2021). Es por ello que la presente investigación pretende indagar en las manifestaciones que presenta

este estrés en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío Mora”, pero especialmente en su efecto sobre el desempeño laboral.

Este trabajo no solo tiene como finalidad detectar el nivel del estrés laboral, sino que también tiene como objetivo la propuesta de estrategias y medidas que ayuden a gestionar la carga mental, propiciando así un espacio laboral saludable y productivo. Además, hay una marcada escasez de trabajos relacionados con el ámbito de las cooperativas de ahorro y crédito, lo que pone en relieve la pertinencia de esta investigación (Buitrago et ál., 2021). Los resultados esperados pueden llegar a ser beneficiosos para la Cooperativa "Juan Pío Mora", pero también para otras cooperativas y organizaciones que pueden tener problemáticas similares, en torno al estrés laboral. En un contexto laboral que se encuentra en constante transformación y que además va acompañado de demandas cada vez más ineludibles, la comprensión y la gestión del estrés laboral son claves (Espino, 2021).

En el ámbito de la salud laboral y ocupacional, hoy se considera que el estrés laboral es uno de los problemas más serios y peligrosos de todos los aspectos relacionados con el trabajo (Arteaga et ál., 2019). Este estrés o carga emocional puede ir derivado de la necesidad de realizar varias tareas a la vez, de tener que tomar decisiones bajo presión, de tener que trabajar a contrarreloj. Cuando la carga mental supera la capacidad de los trabajadores para manejarla, puede derivar en estrés laboral y desencadenar una serie de efectos adversos, no solo a nivel de salud física —incluyendo enfermedades cardiovasculares— sino también en el ámbito psicológico, manifestándose en forma de agotamiento, ansiedad y depresión (González et ál., 2021). Además, el estrés laboral puede afectar negativamente el rendimiento laboral, incrementar el absentismo y fomentar un mayor deseo entre los empleados de abandonar su puesto de trabajo (Buitrago et ál., 2021).

Múltiples intervenciones en el espacio laboral, como ser programas de manejo del estrés, remodelación del trabajo o fomento del apoyo social, han probado ser eficaces para reducir los efectos del estrés y sus consecuencias (Barrera, 2022). Detectar precozmente a aquellos trabajadores con riesgo alto de sufrimiento y aplicar métodos de tipo preventivo es clave para dar respuesta a este tipo de problemática. Así mismo, indagar sobre el estrés laboral en contextos concretos como el de la Cooperativa "Juan Pío Mora" es importante para conocer que dinámicas enfrentan sus trabajadores, motivo por el cual se pueden crear

intervenciones adaptadas. Los líderes de la organización tienen un papel imprescindible en la creación y el mantenimiento de una cultura que prevenga el estrés laboral a través de actitudes hacia el trabajo saludables y una comunicación eficaz (Montilla et ál., 2021).

En el contexto de la globalización y el avance rápido de la tecnología, existe una relación directa con el hecho de que la carga mental y el estrés laboral van a aumentar en determinadas profesiones, siendo necesaria la toma de acción en relación a estos aspectos (Buitrago et ál., 2021). Por lo tanto, el estrés laboral derivado de la carga mental es una preocupación a la que prestar atención y a la que se le debe prestar atención y acción, como medio para asegurar el bienestar de los trabajadores y, más tarde, la productividad y la salud de las organizaciones en el periodo largo.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar la prevalencia del estrés laboral por carga mental y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora" diciembre 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de carga mental al que están expuestos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora" en diciembre 2023.
2. Determinar la prevalencia del estrés laboral por carga mental en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pio Mora" en diciembre 2023.
3. Caracterizar el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora" en diciembre 2023.
4. Establecer recomendaciones orientadas a la prevención del estrés laboral por carga mental y al fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora".

1.4. Justificación

La presente investigación busca abordar un problema clave en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora": la carga laboral, el estrés laboral, y cómo estos elementos influyen el desempeño de los trabajadores. Este estudio es relevante tanto para la cooperativa como para otras organizaciones similares en el sector financiero.

La carga laboral representa un variable que influye sobre un número considerable de trabajadores de la cooperativa, pues debido a la naturaleza del trabajo, que le asigna responsabilidad sobre cuestiones importantes, como el manejo de cuentas y el servicio a los clientes dentro del plazo marcado, el estrés laboral es tema de preocupación respecto al bienestar y rendimiento de los trabajadores. El reconocimiento del grado de carga laboral y estrés es importante para analizar hasta qué punto el problema repercute en esta institución de gran masa de trabajadores sometidos a esa carga.

El estrés laboral no solo afecta al bienestar de los trabajadores, sino que también genera efectos relevantes para la organización, como una reducción de su productividad, un aumento del absentismo y una disminución de la calidad del servicio a los clientes; por lo tanto, los resultados de esta investigación no solo beneficiarán directamente a los trabajadores, sino que incidirán de forma positiva en la operatividad y en la satisfacción de la clientela, permitiendo así mantener la competitividad y sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa. Asimismo, esta investigación puede servir de punto de apoyo o referencia para otras cooperativas o entidades del ámbito financiero con problemas similares.

El personal que trabaja en la cooperativa es un grupo vulnerable al estrés por las exigencias del entorno laboral y la presión por cumplir con las metas. El estrés, si no se gestiona, puede tener consecuencias muy graves, tanto en la salud física de los trabajadores como a nivel de salud psicológica, tales como el agotamiento, la ansiedad o problemas de salud más graves. El hecho de que no existen programas preventivos y estrategias de intervención en la cooperativa hace que la situación empeore y se vuelva a ver la necesidad de esta investigación y el desarrollo de un programa de prevención del estrés.

La investigación es posible porque se ha logrado el acceso a los trabajadores de la cooperativa, que conforman la muestra representativa para el análisis. Igualmente han surgido instrumentos validados para medir la carga laboral, el estrés y el desempeño laboral que garantizan un proceder adecuado en la recogida de datos. El grupo de personal administrativo se ha mostrado dispuesto a colaborar, lo que facilita el acceso a la información necesaria para guiar el estudio.

Los medios necesarios para realizar esta investigación se encuentran disponibles y las cooperativas poseen la infraestructura necesaria para realizar encuestas, ésas son las

herramientas metodológicas que el equipo de investigación tiene para procesar y analizar la información, así que diseñar un programa de prevención del estrés basado en la información recogida es posible [existen ejemplos de intervenciones exitosas de prevención del estrés en otros sectores que podrían tomarse en cuenta y adaptar al ámbito concreto de la cooperativa.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

1.5. Marco teórico

1.5.1. Carga laboral

La carga laboral se refiere al conjunto de demandas y responsabilidades que una persona debe asumir en su entorno de trabajo. Estas responsabilidades pueden incluir tanto tareas físicas, como aquellas que requieren esfuerzo mental y emocional. La carga laboral engloba el tiempo invertido en el trabajo, la complejidad de las tareas, el número de actividades asignadas y la presión por cumplir con plazos y objetivos (Castilla et ál., 2020).

Una gran carga laboral puede tener efectos adversos en los trabajadores en el plano físico y mental, derivando en estrés, cansancio, agotamiento emocional o problemas de salud de largo recorrido. Una vez que el conjunto del trabajo o la carga se encuentre por encima del límite de lo que puede lidiar el ladrador, se producirá el efecto de sobrecarga que influirá en la calidad del trabajador. Entre las exigencias y el tiempo de descanso o para realizar actividades propias se producirá un desajuste que provocará una disminución del rendimiento y una repercusión sobre el bienestar personal y la productividad (Garcia y Carrión, 2020).

1.5.1.1. Clasificación de la carga laboral

- **Carga física:** La carga física se refiere al esfuerzo corporal que el trabajador realiza para cumplir con sus tareas. Incluye actividades que demandan movimientos repetitivos, levantamiento de objetos pesados, caminar, estar de pie por largos periodos o realizar movimientos que pueden generar fatiga física. Es común en trabajos industriales, de construcción, agricultura y manufactura. Un exceso de carga física sin las pausas o condiciones adecuadas puede generar lesiones musculares, fatiga o problemas ergonómicos (Castilla et ál., 2020).
- **Carga mental:** Dicha dimensión está referida a la exigencia cognitiva derivada de una tarea, es decir, a los requerimientos de los procesos de atención, de resolución de problemas, de realización de decisiones, o de cualquier esfuerzo orientado a gestionar volúmenes informativos muy elevados. Son ocupaciones típicamente asociadas a los nichos de trabajo relacionados con la planificación, con el análisis, con la supervisión,

o con cualquiera de aquéllas que, por las propias características de las mismas, suelen estar referidas a los sectores administrativo, educativo o tecnológico. En exceso, la carga mental puede dar lugar a estrés, fatiga mental, dificultades en el mantenimiento de la atención o con la memoria que afectan a las capacidades y al bienestar de las personas en el trabajo.

- **Carga emocional:** La carga emocional se entiende como el esfuerzo que tiene que hacer un trabajador para gestionar sus emociones como trabajador en un contexto laboral, especialmente en situaciones que requieran empatía, control de las emociones o situaciones conflictivas. Es propia de profesiones que impliquen atención a clientes, servicios sanitarios o situaciones de carácter educativo. Una carga emocional alta podría generar agotamiento emocional, afectando así el bienestar psicológico de la persona trabajadora y su rendimiento laboral (Garcia y Carrión, 2020).

1.5.2. Carga mental en el contexto laboral, definición y dimensiones

La Carga Mental (CM) ha sido conceptualizada como el conjunto de demandas mentales, cognitivas o intelectuales que enfrenta un individuo durante su día laboral. Se refiere a la cantidad de actividad mental y de esfuerzo intelectual requerido para poder realizar las tareas que se deben llevar a cabo dentro del trabajo. Esta carga puede variar en función de la complejidad de las actividades que se realicen, del volumen de información que hay que procesar, de la toma de decisiones (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2019).

En este último tiempo se ha llegado a un acuerdo bastante amplio respecto al concepto de carga mental, ya que se entiende como la percepción que tiene la persona, de las exigencias mentales que están directamente relacionadas con el trabajo. Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019) reconoce que esta carga resulta de tres dimensiones principales que son:

- **Presión temporal de la tarea:** Esta dimensión se refiere a la percepción del tiempo disponible para completar una tarea en relación con el tiempo requerido para realizarla adecuadamente. Cuando el tiempo disponible es limitado o insuficiente para cumplir con las exigencias de la tarea, puede aumentar la sensación de presión y contribuir a una mayor carga mental, por otro lado, un mayor margen de tiempo puede

reducir la percepción de presión temporal y, en consecuencia, la carga mental asociada.

- **Cantidad de recursos de procesamiento requeridos:** Esta dimensión abarca los recursos cognitivos, sensoriales y demás recursos para llevar a cabo una tarea específica. Comprende la capacidad de atención, la memoria, el procesamiento de la información y las capacidades motoras necesarias para llegar a cabo de forma adecuada la tarea. Cuanto más elevada sea la exigencia de recursos de procesamiento, en ese caso, mayor carga mental se percibe. La exigencia puede variar en función de la complejidad de la tarea, la cantidad de información a procesar y la toma de decisiones.
- **Aspectos emocionales implicados:** recoge los aspectos emocionales implicados, tal como pueden ser la fatiga, frustración, estrés y otros estados afectivos que pueden aparecer en la ejecución de una tarea. Los factores emocionales diversos pueden influir de manera significativa en la percepción de la carga mental, ya que pueden aumentar la sensación de esfuerzo, incurriendo en una mayor dificultad para concentrarse, y para ejecutar la tarea. Una buena gestión de los aspectos emocionales puede contribuir, pues, a bajar la carga mental y a favorecer el bienestar en el trabajo.

Las tres dimensiones citadas encontrándose interaccionando pueden variar de un contexto a otro y también en función del tipo de perfil de los trabajadores. Abordar y entender cada una de ellas es una de las exigencias para gestionar adecuadamente la carga mental generada en el trabajo, garantizando así un entorno de trabajo saludable y productivo.

1.5.2.1. Clasificación de carga mental

- **Carga mental cuantitativa:** se refiere a la presión que siente un trabajador al tener que realizar numerosas tareas en un tiempo limitado. Esta situación suele surgir en entornos con un alto volumen de trabajo, donde la especialización y la estandarización de las actividades obligan a los empleados a cumplir con plazos estrictos. La necesidad de prestar una atención sostenida y el requerimiento de un ritmo de trabajo

elevado pueden dar lugar a experiencias de agobio y estrés. La carga que resulta de todo lo anteriormente dicho puede mermar la calidad de la producción, aumentar las probabilidades de cometer errores y deteriorar la salud mental y física del sujeto en caso de prolongarse en el tiempo (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2019).

- **Carga mental cualitativa:** se presenta cuando las exigencias intelectuales que un trabajador tiene que superar son extremadamente elevadas para su capacidad y sus conocimientos. En este punto no estamos hablando de la cantidad de tareas que se tienen que afrontar, sino de la dificultad con que se hacen. La sobrecarga cualitativa puede ser característica de entornos donde la creatividad, la resolución de problemas o el análisis crítico tengan una relevancia alta, ya que las expectativas son exageradas. La carga cualitativa provoca frustración, ansiedad y desmotivación, lo que influye fundamentalmente en el rendimiento de los trabajadores, pero también en el bienestar emocional del sujeto (INSST, 2019).

1.5.2.2. Carga mental y su relación con el estrés laboral.

La carga mental, de hecho, está relacionada con la experiencia laboral de los sujetos y, en consecuencia, con el funcionamiento global de las organizaciones. Nos referimos a la carga mental como el grado de esfuerzo emocional y cognitivo que requieren las diferentes tareas que hay que realizar con el trabajo. Esta carga se puede presentar por diferentes motivos, por ejemplo, como consecuencia de la complejidad de las tareas, por la presión del tiempo, debido a la cantidad de información a procesar o al hecho de tener que tomar decisiones. Así pues, incluye todos los recursos mentales y emocionales que son necesarios para realizar de forma correcta las tareas laborales a los sujetos asignadas (Rivas, 2020).

El estrés laboral aparece cuando la carga percibida de los trabajadores es superior a su capacidad para manejarla, existe una diferencia entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles para afrontar tales exigencias. Esta diferencia puede inducir efectos diferentes sobre la salud física y psicológica de los trabajadores y sobre su desempeño. Los trabajadores pueden desarrollar síntomas de fatiga, de irritabilidad, de dificultad para concentrarse, de ansiedad y de depresión, de forma que su calidad de vida y satisfacción laboral se ven modificadas (Meza y Guillén, 2023).

Una buena gestión de la carga mental es necesaria para prevenir el estrés laboral y favorecer un entorno laboral sano y eficiente. Esto implica reconocer y considerar cuáles son las fuentes de carga mental en el trabajo y ofrecer a la persona trabajadora los recursos y el apoyo necesarios para poder afrontar la carga mental. Esto puede comprender el poner en práctica estrategias de mejora sobre la organización del trabajo, el facilitar la formación y el apoyo necesarios, el ayudar a lograr un equilibrio entre la vida personal y laboral y el hacer florecer una cultura organizacional que vea positivamente el bienestar del personal (Rivas, 2020).

También hay que tener en cuenta que la carga mental puede variar dependiendo del trabajo, de la experiencia y de la naturaleza de las personas. Por consiguiente, decidir la forma para ayudar a cada trabajador es fundamental para facilitar un clima laboral que favorezca el desarrollo personal y profesional de cada uno de los trabajadores. Al hacerlo, las organizaciones no solo serán capaces de prevenir el estrés laboral, sino también de aumentar el compromiso, la satisfacción y la efectividad productiva en el grupo de trabajo (Barrera, 2022).

1.5.3. Prevalencia de estrés laboral por carga mental

El estrés laboral por carga mental se presenta cuando las exigencias cognitivas del trabajo superan la capacidad de respuesta del trabajador generando fatiga dificultad para concentrarse y disminución del rendimiento. La OIT (2022) ha señalado que las altas demandas psicológicas la presión por cumplir plazos ajustados y la necesidad de atender múltiples tareas simultáneamente se asocian con un incremento significativo de tensión y malestar en los trabajadores de distintos sectores.

Así mismo, se ha intensificado en los últimos años la prevalencia de estrés laboral generado por la carga mental como consecuencia de la digitalización y la permanente conectividad que hace difusos los límites entre la vida personal y la vida laboral. La OMS (2024) ha hecho público que una parte significativa de la población trabajadora que se expresa a través de ansiedad, irritabilidad, agotamiento mental ligado a largas jornadas, presión constante sobre los resultados y escaso tiempo de reposo.

Por otra parte, la frecuencia de este fenómeno varía según el tipo de ocupación y el nivel de responsabilidad ya que profesionales del ámbito sanitario educativo y administrativo

suelen enfrentar mayores demandas cognitivas. La sobrecarga informativa la complejidad de las tareas y la ausencia de pausas adecuadas se relacionan con un aumento de reportes de estrés en entornos organizacionales actuales (Garcia y Carrión, 2020).

1.5.4. Conceptualización del estrés, estrés laboral, clasificación y factores generadores

El estrés en el trabajo es una patología muy grave que afecta al bienestar psicológico de los individuos, provoca respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales a situaciones del trabajo que superan los recursos personales y laborales que poseen. Esta problemática, de índole social y económica, está vinculada a factores de riesgo psicosocial y desencadenantes específicos. Por lo tanto, es esencial identificarlo precozmente para prevenir sus consecuencias y aplicar estrategias de afrontamiento adecuadas (Buitrago et ál., 2021).

Por su parte Suárez et ál. (2020) señala que el estrés laboral es la suma de situaciones estresantes o factores derivados directamente de las responsabilidades laborales. En un estado crónicamente patológico, se desarrolla debido a las condiciones habituales de trabajo experimentadas por un individuo, impactando tanto en su salud física como mental. Esto, por supuesto, tiene efectos no solo en su bienestar personal, sino también en su desempeño laboral.

1.5.4.1.Clasificación

El estrés se clasifica en función de su duración en tres tipos principales: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico.

El estrés agudo es la forma más común y surge de las exigencias y presiones del pasado reciente o las anticipaciones del futuro cercano. Este tipo de estrés puede ser emocionante en pequeñas dosis, pero si se prolonga, puede resultar agotador. Los síntomas más comunes incluyen agonía emocional, problemas musculares como dolores de cabeza y tensión, así como afecciones digestivas y alteraciones en el sistema nervioso, como taquicardias y sudoración (Raymundo, 2021).

El estrés episódico agudo se da en personas con episodios ocasionales frecuentes de estrés agudo, personas que también tienen metas inalcanzables, que viven durante todo el tiempo con angustia y descontrol. Pueden preocuparse en exceso sobre el futuro y anticipar problemas que no se dan (Buitrago et ál., 2021).

Finalmente, el estrés crónico es el tipo más dañino, se describe como una presión prolongada que desgasta a la persona tanto emocional como física. Este tipo de estrés puede surgir de situaciones prolongadas como pobreza, conflictos familiares o laborales, y puede llevar a problemas serios de salud mental y física. Las personas que sufren de estrés crónico a menudo sienten que no hay salida a su situación, lo que les provoca un desgaste continuo (Raymundo, 2021).

1.5.4.2.Factores generadores del estrés laboral.

El estrés laboral surge como consecuencia de la interacción entre la persona, el entorno laboral y la forma en que se perciben los factores estresantes asociados al trabajo, los cuales representan una amenaza para el bienestar físico, emocional y social del individuo. Esta percepción subjetiva de riesgo puede desencadenar respuestas físicas, mentales y emocionales que comprometen la salud y el rendimiento en el trabajo (Cruz et ál., 2021). Según Bada et ál. (2020) los factores generadores de estrés laboral son diversos y dependen del tipo de trabajo, del entorno laboral y de las características individuales de cada trabajador y son los siguientes:

- **Cargas de trabajo excesivas:** Se refiere a tener una cantidad de trabajo que excede la capacidad de una persona para manejarlo de manera efectiva en el tiempo disponible.
- **Falta de control sobre las tareas laborales:** El trabajador tiene poco o ningún control para determinar cómo realizar aquello que debe hacer. Esta situación puede generar sentimientos de impotencia, frustración y el uso de medios menos eficaces para realizar su trabajo.
- **Falta de claridad en las funciones y responsabilidades:** Un trabajador no tiene claras las expectativas de cuáles son sus funciones o responsabilidades. Esto puede conllevar sentir estrés.
- **Relaciones conflictivas con superiores o colegas:** Los conflictos entre colegas, o con la jerarquía, pueden ser una de las más importantes causas de estrés.
- **Percepción de injusticia en términos de sueldos, ascensos o recompensas:** Percepción de que todo lo relativo a las decisiones de ascenso, sueldo, recompensa es injusto.

- **Reorganizaciones del trabajo:** El cambio por reorganización de la propia estructura (reestructuración o fusión) de la organización puede generar situaciones de angustia e incertidumbre a los trabajadores.
- **Inseguridad laboral:** La preocupación por la estabilidad en el empleo -la posibilidad de despidos, de reducción de plantilla o de cambios en las condiciones laborales- puede generar estrés.
- **Cambios constantes en las demandas laborales:** La necesidad de adaptarse a continuas y distintas tareas, tecnologías, procesos, puede generar también situaciones de estrés por la presión y la incertidumbre asociadas al cambio.
- **Dificultad en la conciliación entre el trabajo y la vida personal:** La incapacidad para conciliar y equilibrar las exigencias de trabajo con las responsabilidades y actividades fuera del trabajo puede generar estrés y agotamiento.
- **Deficiencia de una red social en el trabajo:** La carencia de una red social de apoyo en el trabajo (colegas que apoyen y clima de trabajo cooperativa) incrementa la sensación de soledad y el estrés.
- **Inconformidad ante el rol laboral:** La inconformidad laboral misma (falta de interés, falta de oportunidades de desarrollo, mala adecuación entre capacidades y exigencias del trabajo) genera estrés laboral.

1.5.4.3. Impacto del estrés en la salud y el bienestar laboral.

El estrés laboral provoca un considerable impacto en la salud y el bienestar en el ámbito laboral, el cual puede manifestarse de diferentes maneras, es decir: el estrés podría provocar daños en la salud física, ya que conlleva un mayor riesgo de enfermedades relacionadas con problemas cardiovasculares, gastrointestinales, musculoesqueléticos, etc. (Reig y Cabarcos, 2020).

Asimismo, el estrés laboral puede tener un impacto negativo en la salud mental, pudiendo promover trastornos como ansiedad, depresión, el burnout; podría hacerse evidente en los pacientes que se manifiestan con síntomas, tales como: cansancio, malhumor, problemas de concentración y cambios de ánimo (Suárez et ál., 2020).

También el estrés tiene efectos sobre la conducta y la salud de los empleados (más absentismo, menor rendimiento, mayor facilidad para situaciones de conflicto interpersonales en el trabajo (Buitrago et ál., 2021).

Además de las consecuencias para las personas, el estrés laboral también tiene consecuencias para la organización. Productividad menor, costes más altos en lo relativo a absentismo y atención de la salud, menor satisfacción y menores niveles del compromiso de los asalariados/as entre otras.

1.5.4.4.Modelos teóricos que explican el estrés laboral.

El estudio del estrés laboral es fundamental para la psicología de las organizaciones y del trabajo, no sólo porque tenga un impacto importante en la salud, bienestar de los trabajadores y en el funcionamiento de las organizaciones sino porque también ayuda a poder entender qué mecanismos, qué variables pueden llegar a afectar la experiencia de estrés en el trabajo. Para abordar el estrés laboral, se han desarrollado diversos modelos teóricos que pretenden explicar cómo se generan y cuáles son sus consecuencias (Cruz et ál., 2021).

Dos de los modelos teóricos más relevantes son el modelo Desbalance Esfuerzo Recompensa y el modelo Demanda-Control. Estos modelos teóricos nos otorgan unos esquemas de trabajo que nos permiten explicar cómo distintos factores laborales influyen en la percepción de estrés laboral de las personas (Vera et ál., 2022).

El modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa hace hincapié en la interrelación entre la persona y el contexto laboral, ya que se plantea que el equilibrio que existe entre las recompensas recibidas y el esfuerzo realizado puede influir en el sufrimiento de estrés laboral. Se considera que la falta de equilibrio entre el esfuerzo desplegado y las recompensas obtenidas puede dar lugar al estrés laboral. En dicho modelo se considera que las recompensas no son únicamente las remuneraciones económicas del trabajo, sino que también debe incluir otras como el reconocimiento, el desarrollo profesional y el apoyo social dentro de la organización (Mieles, 2021).

Dicho de otro modo, el modelo Demanda-Control estudia el vínculo entre la demanda divertida, la calidad de los controles anteriores y el apoyo laboral. Recuérdese que, de acuerdo a este modelo, la demanda divertida y la cantidad de control son dos componentes determinantes de la experiencia del estrés laboral: una alta demanda laboral y un bajo control

puede ser una combinación que aumente el estrés laboral. Así, el apoyo social en la organización puede ser un elemento protector frente al estrés laboral por el hecho de que los empleados pueden encontrar recursos y redes de apoyos (Patlán, 2022).

Es de gran importancia poder poner de manifiesto que la percepción de la relación esfuerzo-recompensa, así como la evaluación de las demandas laborales, el control y el apoyo social, pueden depender de los propios contextos laborales y personales de cada individuo. Hay que tener en cuenta que la percepción de las recompensas puede llegar a estar muy influida por factores personales como el cansancio emocional, hecho que puede hacer que la experiencia del estrés laboral se acreciente en determinados contextos (Mieles, 2021).

1.5.4.5.Estrategias para prevenir el estrés por carga mental

Para disminuir el estrés laboral causado por la carga mental, es fundamental implementar estrategias efectivas que promuevan el bienestar emocional y la salud mental de los empleados. Algunas estrategias que pueden ayudar a reducir el estrés laboral relacionado con la carga mental son:

Tabla 1

Estrategias para prevenir el estrés por carga mental

Estrategia	Descripción
Gestión del Tiempo	Fomentar prácticas efectivas de gestión del tiempo puede ayudar a los empleados a priorizar tareas, establecer plazos realistas y evitar la acumulación de trabajo. Esto puede reducir la sensación de abruma miento y el estrés asociado con la carga mental excesiva.
Capacitación y Desarrollo	Proporcionar capacitación y desarrollo profesional adecuados puede ayudar a los empleados a adquirir las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera más eficiente y efectiva. Esto puede incluir entrenamiento en técnicas de resolución de problemas, habilidades de organización y gestión del estrés.
Apoyo Social	Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo puede ayudar a los empleados a sentirse más respaldados y menos solos en sus desafíos laborales. Establecer redes de apoyo entre colegas y brindar oportunidades para la comunicación abierta y el trabajo en equipo puede reducir el estrés y mejorar el bienestar emocional.
Flexibilidad Laboral	Ofrecer opciones de trabajo flexibles, como horarios flexibles o trabajo desde casa, puede ayudar a los empleados a equilibrar sus responsabilidades laborales y personales. Esto puede reducir la presión temporal percibida y proporcionar un mayor sentido de control sobre el trabajo.
Promoción del Autocuidado	Incentivar prácticas de autocuidado, como el ejercicio regular, la alimentación saludable, el sueño adecuado y la práctica de técnicas de relajación, puede ayudar a los empleados a manejar mejor el estrés y mejorar su capacidad para hacer frente a la carga mental en el trabajo.
Comunicación Abierta	Fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente donde los empleados se sientan cómodos expresando sus preocupaciones y necesidades puede ayudar a identificar y abordar los factores de estrés laboral. Esto puede incluir la realización de encuestas de satisfacción laboral, sesiones de retroalimentación y reuniones regulares con el equipo.
Estrategias de Afrontamiento	Proporcionar herramientas y recursos para ayudar a los empleados a desarrollar estrategias efectivas de afrontamiento puede ser beneficioso. Esto puede incluir la enseñanza de técnicas de manejo del estrés, como la respiración profunda, la meditación y la visualización, así como el acceso a servicios de asesoramiento o apoyo psicológico si es necesario.

Nota. Verduga y Ortiz (2021)

1.5.5. Desempeño laboral, definición y clasificación

El desempeño es un aspecto de suma importancia en el ámbito de la seguridad industrial y la salud ocupacional. Comprender las diversas dimensiones, factores y clasificaciones asociadas con el desempeño laboral puede arrojar luz sobre cómo mejorar las condiciones y los procesos de trabajo. En términos generales, el rendimiento laboral se refiere a la capacidad de un empleado para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades de manera eficiente y efectiva. No se limita únicamente a la cantidad de trabajo producido, sino que también abarca la calidad y consistencia con la que se realiza (Bautista et ál., 2020).

Dentro de la categorización del rendimiento se encuentran dos clasificaciones, del rendimiento individual y del rendimiento grupal. La primera se refiere al rendimiento del individuo en concreto y la segunda estudia cómo el grupo o equipo de trabajo alcanza los objetivos. En relación a las dimensiones del rendimiento, es importante destacar la dimensión de la competencia técnica, pues se refiere a la habilidad y conocimientos especializados que un trabajador ostenta para ejecutar su trabajo. Esta dimensión es crucial en ambientes técnicos y especializados (Leyva y Napán, 2021).

De otro lado existe la competencia social o interpersonal que hace referencia a la capacidad del trabajador a relacionarse y colaborar con los compañeros de trabajo y los superiores, teniendo importancia en entornos laborales colaborativos, esta dimensión cobra un significado específico. La adaptabilidad es una dimensión fundamental en entornos laborales cambiantes, los trabajadores deben ser capaces de adaptarse a nuevas constelaciones, herramientas o formas de trabajo (Meza y Guillén, 2023).

No obstante, es importante tener en cuenta los factores que pudieran incidir en el rendimiento laboral. El espacio de trabajo, por ejemplo, puede influir directamente. Espacios mal iluminados, ruidosos o con equipos que no funcionan pueden hacer disminuir el rendimiento laboral de los trabajadores. La valoración y la recompensa del esfuerzo también cumplen una función importante. Los trabajadores que piensan que su esfuerzo es recompensado y a la inversa tienden a tener mejor rendimiento (Pashanasi et ál., 2021).

El apoyo de la dirección, así como el de los supervisores, es un aspecto muy importante. Tener un buen liderazgo que dé dirección, feedback y que apoye, puede servir para incrementar el trabajo de los trabajadores. También las relaciones interpersonales en el

trabajo -con compañeros y con jefes/as- pueden determinar la forma en que se percibe el trabajo y, por lo tanto, el trabajo realizado. Así mismo, la formación y la recualificación no son asuntos que puedan ser tratados a la ligera. Los trabajadores que reciben una formación continua pueden estar mejor preparados y seguros al enfrentarse a su carga de responsabilidades cotidiana (Bautista et ál., 2020).

La salud mental y física también influyen directamente en el rendimiento laboral. Un trabajador que no goza de buena salud o enfrenta problemas emocionales o psicológicos puede ver afectado su desempeño. Por supuesto, la seguridad en el trabajo es crucial. En entornos donde los trabajadores se sienten seguros, es más probable que desempeñen sus funciones con confianza y eficacia.

1.5.5.1.Relevancia de la medición del desempeño laboral

La importancia de evaluar el desempeño laboral radica en su capacidad para ofrecer información valiosa y objetiva sobre cómo están funcionando los empleados dentro de una organización. Este proceso es fundamental por varias razones. Primero de todo, porque permite conocer el grado en que los trabajadores alcanzan los objetivos y metas que se establecen, de manera que pueden identificarse aquellos aspectos que requieren mejoras, y además sirven para reconocer los logros de manera individual y de equipo. En segundo lugar, porque la evaluación del rendimiento de los trabajadores permite la identificación de los puntos fuertes y de aquellos aspectos que requieren una mejora mediante planes de desarrollo personalizados que desarrollen habilidades y competencias (Cruz et ál., 2021).

Por otra parte, la valoración del rendimiento provee un sustento neutro para adoptar decisiones vinculadas a la retribución y a la retribución de los empleados. La valoración puede ser utilizada para decidir aumentos de salario, bonificaciones, ascensos o cualquier forma de recompensa que esté asociada a la forma de actuar, al rendimiento. Y la manera de rastrear y valorar el rendimiento los empleados de forma continua permite llegar a determinar los puntos que se pueden mejorar de los procesos, las políticas y las prácticas de la gestión del talento, permitiendo incrementar tanto la eficiencia como el rendimiento organizacional general. La evaluación del desempeño laboral también desempeña un papel crucial en la gestión del rendimiento y el desarrollo del talento. Permite a los gerentes y líderes identificar

a los empleados con un alto potencial, así como aquellos que requieren apoyo adicional para alcanzar su máximo rendimiento (Meza y Guillén, 2023).

1.5.6. Relación entre carga mental-estrés laboral-desempeño

La carga mental, el estrés laboral y el desempeño son elementos estrechamente vinculados y pueden afectarse mutuamente de diversas maneras. La carga mental se refiere al esfuerzo cognitivo y emocional requerido para llevar a cabo tareas específicas en el trabajo. Cuando los empleados enfrentan una carga mental excesiva, pueden tener dificultades para concentrarse, tomar decisiones y mantener un rendimiento óptimo. Esto puede resultar en un aumento del estrés laboral, ya que se sienten abrumados por las demandas laborales y luchan por hacerles frente de manera efectiva.

Por otra parte, el estrés laboral puede aparecer por la sobrecarga o mala carga mental. Cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias laborales excesivas o a situaciones estresantes, como cumplir con plazos ajustados o conflictos con compañeros de trabajo, por ejemplo, existirá iniciativa de estrés en los trabajadores, ya que, las demandas de este tipo provocan respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento que afectan su bienestar y su rendimiento en el trabajo (Pachón, 2020).

Así pues, el estrés laboral desencadenado por carga mental también puede afectar negativamente el rendimiento de los trabajadores. Los trabajadores que sufren unos niveles altos de estrés y carga mental suelen cometer más errores, tener dificultades para finalizar tareas a tiempo o experimentar una disminución de la calidad de su trabajo, así como que el estrés por carga mental puede comprometer la motivación, la concentración y la satisfacción laboral, lo que eventualmente puede repercutir negativamente sobre el rendimiento de los trabajadores (González et ál., 2021).

A su vez, un desempeño laboral inadecuado, con escaso rendimiento y productividad, suele estar acompañado de críticas de la administración y del proPío colectivo, la imposición de sanciones administrativas, la reducción salarial y la amenaza de pérdida de la plaza. Todo ello se convierte en una carga mental adicional y una fuente de estrés incrementado. Además, el trabajador, para intentar revertir esa situación, puede dedicar mayor esfuerzo físico (horas de trabajo), conllevando así al aumento de la carga física y emocional que constituyen otras dos fuentes de estrés laboral.

De esta forma se genera un círculo vicioso que asciende en espiral y afecta tanto al trabajador como a la empresa. Sobre esta base, los programas de intervención que se han concebido, buscan interrumpir las cadenas de alimentación y retroalimentación de fuentes de estrés.

1.5.7. Programas de intervención para abordar riesgos de estrés y carga mental

Para abordar los riesgos de estrés y carga mental en cooperativas de ahorro y crédito, es fundamental implementar programas de intervención efectivos que promuevan la salud y el bienestar de los empleados. Estos tipos de programas pueden abarcar distintas estrategias de identificación y medidas de prevención y gestión del riesgo asociado a estrés laboral y carga mental. En los planes de intervención es fundamental realizar primero la evaluación de riesgos, asociada a estrés y carga mental en el contexto laboral. Esa evaluación puede incluir, por ejemplo, encuestas de evaluación de riesgos, entrevistas con los trabajadores o el análisis de las cifras sobre absentismo, pasividad, incidentes de salud y seguridad (Barrera, 2022).

La concienciación en las formaciones sobre el estrés laboral, la carga mental y las maneras de afrontarlo tiene que convertirse en algo fundamental en la formación de los trabajadores, pero también en la de los líderes de la organización. Por ejemplo, formaciones sobre las técnicas de la gestión del estrés, formaciones sobre habilidades en la comunicación eficaz, formaciones sobre el fomento del equilibrio entre la vida laboral y la vida personal. Los planes de intervención tienen que centrarse en el diseño de un entorno laboral que favorezca el bienestar físico, mental y emocional de los trabajadores. Entre otras cosas, esto implica la elaboración de políticas y prácticas que favorezcan la flexibilidad laboral, la inclusión de los trabajadores en la toma de decisiones, el apoyo social en el trabajo o la promoción de estilos de vida saludables (Rivas, 2020).

También, ayudar con un apoyo individual a los trabajadores que están bajo estrés o con carga mental, como en el caso de ofrecer servicios de asesoramiento y apoyo psicológico, la asignación a mentores o consejeros de bienestar en el lugar para trabajar, el desarrollo de planes de acción personalizados para ayudar a los trabajadores a manejar los niveles de estrés. Los programas de intervención deben ser continuamente monitoreados y evaluados para asegurar su efectividad a largo plazo. Esto puede implicar la recopilación regular de datos

sobre el bienestar de los empleados, la realización de encuestas de satisfacción laboral y la revisión de las políticas y prácticas de gestión del estrés en curso (Leyva y Napán, 2021).

1.5.8. Instrumentos de medición

El estrés laboral provocado por diversas causas y el desempeño laboral han sido objeto de estudio en diferentes ámbitos y desde diversas ciencias a nivel internacional. En el presente epígrafe se presenta una evaluación comparada de los principales modelos e instrumentos que se han utilizados en ambas direcciones. El análisis que se realiza, permitirá apreciar las características de los instrumentos elaborados y aportará argumentos para seleccionar los que serán empleados en este estudio.

1.5.8.1.Técnicas e instrumento de medición del estrés laboral y la carga mental.

La norma UNE-EN ISO 10075 presenta una clasificación detallada de las técnicas utilizadas para recopilar información relacionada con la carga mental en el entorno laboral. Estas técnicas se dividen en cuatro categorías principales, cada una dirigida a evaluar diferentes aspectos de la carga mental experimentada por los trabajadores (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2019).

- **Medidas fisiológicas:** que consisten en registrar los cambios fisiológicos que ocurren en el cuerpo de los trabajadores en respuesta a las demandas de la tarea realizada. Ejemplos de estas medidas incluyen la actividad eléctrica cerebral, el ritmo cardíaco, la frecuencia de parpadeo y el diámetro pupilar.
- **Técnicas "subjetivas":** se centra en la percepción subjetiva de la carga mental por parte de los trabajadores. Estas técnicas, como el NASA-TLX (Índice de Carga de Tareas de la Administración Nacional de Aeronáutica y del Espacio), la escala de Cooper-Harper, SWAT (Técnica de Evaluación de Carga Subjetiva de Trabajo), ESCAM (Escala Subjetiva de Carga Mental), entre otras, proporcionan una evaluación directa del nivel de carga mental percibida.
- **Evaluación del rendimiento:** que busca evaluar el desempeño mental y psicomotor en condiciones de trabajo específicas. Estas evaluaciones se utilizan para determinar las variaciones en el rendimiento que pueden atribuirse a los efectos de la carga mental.

- **Análisis del trabajo y la tarea:** comprende técnicas que evalúan las fuentes de carga mental, incluyendo los elementos de la tarea y las condiciones físicas y ambientales de trabajo. Esta categoría proporciona información sobre cómo se estructura y se lleva a cabo la tarea, así como sobre los factores externos que pueden influir en la carga mental de los trabajadores.

En un reciente estudio comparativo sobre los instrumentos más empleados para medir la carga mental, partiendo de una revisión sistemática, Acosta *et ál*. (2023a), sintetiza en una tabla las características de los más utilizados en la actualidad.

Tabla 2

Modelos para la valoración de la carga mental de trabajo

Autor, año	Modelos	Características	Ventajas	Desventajas
Reid et ál. (1982)	Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)	Requiere dos fases: una de obtención de la escala de carga mental de cada persona y otra propiamente dedicada a la evaluación.	Sensible a las variaciones de la carga mental en multitud de tareas diferentes como en tareas de memoria espacial.	No es mide bien los bajos niveles de carga mental y la clasificación de tarjetas consume mucho tiempo.
Hart and Stavelan d (1988)	NASA TLX	Presta especial atención a la experiencia subjetiva de carga mental, siendo ésta el resultado de la interacción de las seis dimensiones que presenta que son: esfuerzo,	-Resultados más precisos que otras técnicas. -Facilidad de uso. -Alto grado de validez. -Presenta mejores propiedades psicométricas.	Requiere de dos fases de aplicación, lo que dificulta su uso en determinados contextos. Se dificulta el proceso

		demanda mental, demanda física, demanda temporal, rendimiento y nivel de frustración.	-Permite identificar las principales fuentes de carga. -Aplicable al marco laboral real -Rapidez tanto de aplicación como de corrección.	de toma de decisiones y su relación con los niveles de fatiga en tareas del orden de cinco minutos.
Tsang y Velázquez (1996)	Perfil de Carga (*Workload Profile*)	Elevado poder de diagnóstico, y las ventajas de los procedimientos subjetivos, con una buena aceptación por parte de los operadores y requisitos de implementación escasos y nada intrusivos.	-Información más precisa sobre cómo mejorar los sistemas de trabajo. -Los individuos logran integrar el esfuerzo invertido en dos tareas simultáneas proporcionando un valor predictivo.	-El índice global de carga debería calcularse de otra forma para obtener un resultado más ajustado con el rendimiento. -Tiene escaso valor predictivo.
Moncada Lluís et ál. (2001)	ISTAS21 (CoPsoQ)	Es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que permite establecer una metodología para la prevención.	Permite la localización del problema y el diseño de la solución adecuada.	Evalúa los riesgos de carga mental, más que los factores que la provocan.
Pérez Morral (2010)	LEST	Herramienta que pretende mejorar las condiciones de trabajo de un puesto en particular o un conjunto de puestos.	-Establece indicadores de las condiciones de trabajo. -Pondera la participación de todos los implicados para la mejora de las condiciones de trabajo. -Sirve de base a programas de formación. -Proporciona un lenguaje común para aquellos a quienes les interesa la mejora de las condiciones de trabajo.	Algunas variables a evaluar sólo se pueden medir cualitativamente así que dependerá de quien aplique el cuestionario y la habilidad de este para obtener la información requerida.

Rolo González et ál. (2009)	ESCAM	Es una medida subjetiva, no invasiva y que se puede contestar en pocos minutos. A diferencia de lo que ocurre con otros instrumentos, los resultados pueden utilizarse para crear normas para valorar el grado de carga mental de los evaluados por comparación con su grupo de referencia.	-Una baja impasividad, unos bajos requerimientos en su implementación, una buena aceptación de la técnica por parte de los evaluados, así como su bajo coste, todas ellas características óptimas para las técnicas subjetivas.	Posibilidad de que se produzca un sesgo de respuesta por deseabilidad social.

Nota. Acosta et ál. (2023a, p. 166)

1.6. Instrumento de medición de desempeño

El rendimiento de los empleados representa una variable fundamental en cualquier entidad organizativa. Evaluar este aspecto de manera adecuada resulta fundamental para la toma de decisiones encaminadas a mejorar la productividad y el bienestar de los trabajadores. Afortunadamente, existe una variedad de instrumentos validados a nivel internacional con este propósito, muchos de los cuales han sido diseñados considerando las normativas y estándares internacionales (Bautista et ál., 2020).

A nivel internacional el Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral, facilitado por Kaplan y Norton, se presenta como una herramienta estratégica que permite medir el rendimiento atendiendo a distintas perspectivas: financiera, del cliente, de los procesos internos, de aprendizaje y crecimiento. Aunque es principalmente un instrumento para medir el rendimiento de las organizaciones, permite también obtener información sobre el rendimiento de las personas (Cokins, 2020).

Por otro lado, la retroalimentación de 360 grados representa una herramienta ampliamente conocida para captar la variedad de opiniones sobre la actuación de un trabajador, procedentes de distintas fuentes: superiores, compañeros, subordinados, e incluso autoevaluaciones. Este procedimiento ofrece una visión del desempeño integral teniendo en cuenta no sólo la competencia técnica, sino también las propias habilidades interpersonales. El Management By Objectives o Administración por Objetivos, popularizado por Drucker,

por su parte, parte de la premisa del establecimiento de objetivos claros y objetivos que se van revisando periódicamente para decidir la actuación del trabajador en función de esos objetivos (García L. , 2023).

La Escala de Evaluación del Desempeño (EED) es un método que implica tener una relación de comportamientos o resultados esperados de un trabajador que son calificados según una escala determinada. Estas escalas suelen ser de un determinado puesto o de un determinado departamento. A nivel psicométrico el Job Performance Measure (JPM) es un cuestionario validado que mide el rendimiento en general y dimensiones específicas, como la tarea y el comportamiento contextual, y ha sido utilizado en una amplia gama de investigaciones y de contextos (Montilla et ál., 2021).

Los Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs), aunque -repito- no son herramientas, sino métricas cuantitativas, pueden ser diseñados para evaluar indicadores del rendimiento de un empleado, que pueden ir desde ventas hasta la cualidad del servicio al cliente. Por último, el Test de Rendimiento en el Trabajo es una herramienta que se basa en la observación directa del trabajador mientras realiza sus actividades. Es especialmente útil en trabajos técnicos o manuales donde el rendimiento puede ser observado directamente (Cokins, 2020).

1.6.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito y factores de riesgos de estrés y carga mental que se pueden presentar en este tipo de instituciones

1.6.1.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Las cooperativas financieras funcionan como instituciones intermediarias que actúan con arreglo al principio cooperativo; es decir, los integrantes de la cooperativa, quienes son dueños y usuarios a la vez, se benefician directamente de su actividad. A diferencia de los bancos comerciales cuyo principal objetivo radica en maximizar las utilidades en beneficio de sus accionistas, las cooperativas tienen como objetivo ofrecer servicios financieros justos e inclusivos a sus miembros (Luque y Peñaherrera, 2021).

Dichas organizaciones surgen como respuesta a la necesidad de servicios financieros en comunidades que han sido tradicionalmente descuidadas o marginadas por el sistema financiero convencional. Las cooperativas frecuentemente enfatizan la inclusión financiera, la educación financiera y la atención personalizada en un funcionamiento que se identifica claramente con el servicio a las personas y a las comunidades (García et ál., 2021).

En el ambiente de trabajo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, como en el del resto de las ocupaciones, pueden darse diversos factores de riesgo que incidan en el estrés de los trabajadores y en su carga mental. Estos factores pueden afectar tanto a los empleados que interactúan directamente con los socios y clientes como a aquellos que realizan labores administrativas y de gestión interna (Meza y Guillén, 2023). Algunos de estos factores son:

Tabla 3

Factores de riesgos de estrés y carga mental

Factor	Descripción
Volumen de trabajo y demanda de servicio	Las cooperativas de ahorro y crédito suelen estar sujetas a fluctuaciones en la demanda de servicio, especialmente en períodos de alta actividad económica o en momentos de crisis financiera. Esto puede resultar en un aumento significativo en el volumen de trabajo para los empleados, lo que podría generar estrés debido a la presión para satisfacer las necesidades de los socios y clientes en un tiempo limitado.
Complejidad de las transacciones financieras	Las transacciones financieras pueden ser complejas y requerir un alto nivel de precisión y atención al detalle. Los trabajadores que manejan estas transacciones, como los cajeros y los oficiales de préstamos, pueden enfrentarse a situaciones estresantes cuando lidian con errores en los registros, discrepancias en los estados de cuenta o problemas técnicos con los sistemas informáticos.
Interacción con los clientes	El contacto directo con los socios y clientes puede ser gratificante, pero también puede ser estresante en situaciones donde surgen conflictos, quejas o demandas poco realistas. Los empleados que trabajan en el servicio al cliente deben ser capaces de manejar estas situaciones de manera profesional y efectiva, lo que puede generar carga emocional y mental adicional.
Presión para alcanzar metas de ventas y desempeño	En algunas cooperativas, especialmente aquellas que ofrecen productos financieros como préstamos y tarjetas de crédito, los empleados pueden enfrentar una presión significativa para alcanzar metas de ventas y desempeño. Esta presión puede generar estrés y ansiedad, especialmente si los empleados sienten que no tienen el apoyo necesario para cumplir con estas expectativas.
Ambiente de trabajo y cultura organizacional	El ambiente de trabajo y la cultura organizacional también pueden influir en el nivel de estrés y carga mental de los empleados. Un ambiente laboral tóxico, caracterizado por el conflicto interpersonal, la falta de apoyo de los superiores o la falta de reconocimiento, puede contribuir al agotamiento emocional y la insatisfacción laboral.

Nota. Buitrago et ál. (2021)

Es importante que estas instituciones reconozcan estos riesgos y tomen medidas proactivas para abordarlos, promoviendo un ambiente de trabajo saludable, ofreciendo apoyo y recursos adecuados, y fomentando prácticas de gestión del estrés efectivas.

1.6.2. Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora"

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora" Ltda., obtuvo su reconocimiento oficial el 11 de mayo de 1973 mediante el decreto N°1.025, en el Cantón San Miguel de Bolívar. Desde sus inicios, se convirtió en una institución que aportaba confianza y credibilidad a sus socios al ofrecer servicios de créditos educativos y sociales. La idea surgió de un profesor del cantón de gran prestigio, de confianza y responsable; a través de él se encargaron de la gestión de la creación de una institución financiera que inicialmente tenía carácter de cooperativa cerrada (Oleas, 2020).

En su etapa inicial, la cooperativa tenía 25 socios y se inició con un aporte de 100 sucres. Su única actividad fue prestar dinero a los profesores del cantón. Con el paso del tiempo, a causa de su notable crecimiento, pasó a tener la categoría de Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora" Ltda., para así proporcionar sus servicios a toda la población. De ese modo, se convirtió en una empresa solidaria al servicio del bien común, a través de la prestación de atención médica general, odontología y un fondo mortuorio en búsqueda de los beneficios de los asociados (COAC "Juan Pío de Mora", 2024).

La Cooperativa se rige por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con principios de humanismo, solidaridad, solvencia. Su sede principal está en la Provincia Bolívar, Cantón San Miguel, con sucursales en Guaranda, San José de Chimbo, Chillanes, Caluma, Quevedo, Quinsaloma y Babahoyo. Sus servicios son extensos y abarcan muchas áreas que satisfacen necesidades en agricultura, comercio y educación, que son cuentas de ahorro, créditos de consumo, tarjeta de débito y sistemas de pago interbancarios (Oleas, 2020).

La Cooperativa ha sido reconocida como un ejemplo de emprendimiento y desarrollo, y todas sus sucursales operan de manera autónoma con el objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico y satisfacer las necesidades financieras de la ciudadanía.

1.6.3. Alcance de las operaciones de la COAC "Juan Pío Mora".

La gama de operaciones que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) "Juan Pío Mora" está compuesta de una gran cantidad de servicios y operaciones dentro de la provincia de Bolívar y sus alrededores. Esta COAC ha creado diferentes puntos estratégicos donde de forma cercana atender las necesidades de la población de diferentes poblaciones. Primero, la COAC "Juan Pío Mora" ofrece servicios de ahorro en diferentes modalidades, como cuentas de ahorro ordinarias, cuentas de ahorro programadas y para niños, así como depósitos a plazo fijo; todos estos brindan a los miembros de la cooperativa la posibilidad de administrar y hacer crecer sus ahorros con seguridad y comodidad. En lo que concierne a los servicios de crédito, la COAC mezcla diferentes ofertas como créditos de consumo para fines personales, préstamos para educación, financiación de la agricultura y créditos comerciales para impulsar a la población empresaria de sus socios (Molina, 2020).

Los productos financieros están orientados hacia satisfacer las distintas necesidades financieras de los socios de la cooperativa y fomentar así el desarrollo económico de la región. La COAC "Juan Pío Mora" además de los servicios de ahorro y crédito, ofrece servicios adicionales en profusión, con el objeto de mejorar la calidad de vida de los socios y la comunidad en general, es el caso de los servicios de salud, odontología y la gestión de fondos mortuorios para ayudar a los socios y sus familias en situaciones difíciles. De este modo, la COAC "Juan Pío Mora" ha aumentado su capacidad de atender a sus socios y por tanto su compromiso a desarrollar la economía local, llegando a ser una institución financiera integral que apoya el bienestar y la prosperidad de la comunidad a la que sirve (Oleas, 2020).

1.6.3.1. Procesos de la COAC "Juan Pío Mora" y ambiente laboral.

Los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) "Juan Pío Mora" abarcan una variedad de actividades destinadas a ofrecer servicios financieros de calidad a sus socios y la comunidad en general. Estos procesos están diseñados para garantizar la eficiencia operativa, la transparencia y el cumplimiento de las regulaciones financieras. Según Molina (2020) estos procesos son:

- Gestión de ahorros: La COAC "Juan Pío Mora" lleva el control de los depósitos de sus socios, así como las cuentas de ahorro tradicionales, cuentas de ahorro programado y otros productos de ahorro. Esto es, la recepción de los depósitos de una

manera ordenada y segura, el mantenimiento de los registros y el control sobre los fondos.

- Otorgamiento de créditos: Un tema destacado de la parte de los procesos operativos de la COAC es la evaluación y aprobación de las solicitudes de crédito, lo que incluye la revisión de la capacidad de pago de los solicitantes de crédito, la evaluación de la viabilidad de los proyectos solicitados y la fijación de las condiciones y los términos del crédito.
- Servicio al cliente: La cooperativa pone mucha atención al servicio al cliente, lo que significa facilitar la apertura de cuentas, atender las dudas financieras, orientar sobre los productos y servicios y dar respuesta a las problemáticas o las dudas de los socios de una manera rápida y eficaz.
- Gestión de riesgos: La COAC "Juan Pío Mora" lleva a cabo procesos para la gestión de riesgos que permiten identificar, evaluar y mitigar los riesgos financieros inherentes a la actividad. Esto puede incluir la evaluación de la capacidad de pago, riesgo operativo y riesgo de liquidez, entre otros.
- Cumplimiento regulatorio: La cooperativa se asegura de cumplir con todas las regulaciones y normativas emitidas por las autoridades financieras pertinentes. Esta acción supone actualizar los registros, presentar informes financieros periódicos y someterse a auditorías externas a fin de verificar el cumplimiento normativo.
- Desarrollo de productos y servicios: a COAC se encuentra en constante desarrollo y mejora de sus productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades cambiantes de sus socios y de la comunidad. Esto puede incluir la incorporación de nuevos productos, la actualización de productos y servicios existentes, e incluso la incorporación de tendencias del mercado.

El bienestar laboral es importante, pues es un aspecto fundamental para el bienestar y desempeño de sus trabajadores. Las cooperativas tienden a cuidar de crear un ambiente laboral positivo y colaborativo, donde se trabajen valores como el respeto, la equidad y la comunicación abierta, por lo que suelen llevar a cabo diferentes estrategias y políticas que fomenten un clima laboral óptimo (Bautista et ál., 2020).

1.7. Marco Legal

1.7.1. Código de trabajo

El artículo 47 del Código de Trabajo de Ecuador, al establecer disposiciones sobre la jornada máxima de trabajo y la posibilidad de reducción de la misma en casos excepcionales, tiene una relación directa con el estrés laboral por carga mental. El estrés laboral puede surgir cuando los trabajadores se enfrentan a jornadas laborales prolongadas o excesivas, lo que puede resultar en una carga mental adicional debido a la presión y las demandas laborales.

El establecimiento de la jornada máxima permite tener ámbitos de protección de la salud y el bienestar de los trabajadores, impidiendo que lleguen a situaciones de estrés y agotamiento. La reducción de la jornada laboral en situaciones excepcionales, pactada entre el empresario y los trabajadores, puede contribuir a la solución del estrés laboral, permitiendo un equilibrio entre la vida laboral de los trabajadores y su vida personal. Por otro lado, la disposición sobre jornadas prolongadas de trabajo también puede tener implicaciones en el estrés laboral por carga mental. Si los trabajadores se ven obligados a laborar durante períodos prolongados sin descanso adecuado, esto puede aumentar su nivel de estrés y afectar su salud física y mental (Código de Trabajo, 2020).

1.7.2. Ley Orgánica de Servicio Público

El artículo 23 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece una serie de derechos irrenunciables para las servidoras y servidores públicos en Ecuador. Entre los derechos mencionados, se encuentra el derecho a realizar sus actividades en un ambiente adecuado que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Este derecho asegurará que los trabajadores públicos tengan condiciones de trabajo propicias para la salud física, mental y bienestar general. Se podría presentar la carga mental asociada al estrés del trabajo, cuando los trabajadores, por ejemplo, deben soportar largas jornadas laborales, tienen un ambiente laboral poco saludable o no cuentan con apoyo y recursos para llevar a cabo su tarea correctamente (Ley Orgánica de Servicio Público, 2016).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

1.8. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es correlacional, siendo el más adecuado para determinar la relación entre el estrés laboral causado por la carga mental y el desempeño laboral de los trabajadores (Hernández y Mendoza, 2018). Este diseño no solo permite identificar si existe una asociación entre las variables, sino que también es capaz de mostrar el grado y dirección de la relación. A través de esta metodología, la investigación busca establecer patrones claros y definidos en relación con cómo la carga mental afecta la operatividad de los empleados en la Cooperativa "Juan Pío Mora".

1.9. Enfoque y tipo de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, lo que implica la recolección y análisis de datos numéricos. Dicho enfoque ha sido seleccionado para poder cuantificar de manera objetiva el grado de estrés laboral y su correlación con el desempeño laboral. El tipo de investigación es correlacional, adecuado para explorar la relación entre la carga mental y el rendimiento laboral, y determinar la fuerza y dirección de dicha relación.

1.10. Descripción del área de estudio / Grupo de estudio

El ámbito principal de este estudio es la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora", una institución financiera con diversos roles laborales, desde asesores financieros hasta administrativos. Estos trabajadores, debido a la diversidad y urgencia de sus tareas, están expuestos a diferentes grados de carga mental, lo que motiva el análisis de las manifestaciones de estrés laboral por carga mental y su impacto en el desempeño.

1.10.1. Población y muestra

La población objetivo son todos los trabajadores activos de la Cooperativa "Juan Pío Mora", la cual cuenta con una plantilla de 250 trabajadores. Atendiendo a los objetivos de este estudio, se optó por realizar un muestreo no probabilístico que, como explican Hernández y Mendoza (2018), no está sujeto a procedimientos probabilísticos sino de las características de la investigación. A tenor con ello, se seleccionó una muestra de 115

empleados usando un muestreo por conveniencia o intencional, de acuerdo a los criterios de inclusión, exclusión y eliminación establecidos.

1.10.2. Criterios de inclusión

- Trabajadores activos de la Cooperativa “Juan Pío Mora” durante diciembre de 2023.
- Empleados que otorguen su consentimiento para participar en el estudio.
- Trabajadores vinculados a la misión principal que desarrolla la cooperativa.

1.10.3. Criterios de exclusión

- Empleados no activos o en licencia durante el periodo de estudio.
- Aquellos que no den su consentimiento para participar.
- Participantes con condiciones médicas preexistentes relacionadas al estrés o la salud mental
- Trabajadores con menos de 3 meses de experiencia laboral en la cooperativa.
- Trabajadores con múltiples empleos simultáneos.
- Trabajadores que se desempeñen en actividades de servicios y logísticos.

1.11. Métodos de recolección de información

Se optará por el uso de encuestas estructuradas por varias razones fundamentales. Primero, las encuestas estructuradas permiten la recolección de datos de manera estandarizada, asegurando que todos los participantes respondan a las mismas preguntas en un formato uniforme, lo cual es crucial para comparar datos de manera efectiva y realizar análisis estadísticos robustos. En segundo lugar, el uso de estas encuestas permite una administración a gran escala con un amplio número de trabajadores y sin comprometer la fiabilidad de los datos encontrados. Por otra parte, las encuestas estructuradas, como por ejemplo la Escala Subjetiva de Carga Mental, el Cuestionario de Desempeño Laboral, etc, están diseñadas con respuestas estipuladas de antemano, un hecho que facilitará el proceso de codificación y análisis posterior para obtener una base sólida y fiable para sacar posteriormente conclusiones del estudio.

1.12. Técnicas e instrumentos de información

1.12.1. Técnica

En el marco de la investigación destinada a analizar la influencia del estrés laboral por carga mental sobre el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora" en 2024, se opta por aplicar como técnica fundamental la encuesta. Este recurso es de amplio uso en la investigación social y permite recabar amplios volúmenes de información para ser procesados con el fin de arribar a conclusiones.

Existen diversas modalidades para la realización de encuestas, pero la más común es la que parte de la elaboración de instrumentos (cuestionarios), donde se despliegan las pregunta que responden a los intereses informativos del investigador. Las preguntas pueden ser cerradas o abiertas, las respuestas pueden solicitarse como ideas, palabras, afirmaciones o negaciones, números o escalas. En determinadas circunstancias el proPío investigador construye los cuestionarios, pero en otros, reutiliza cuestionarios elaborados por otros investigadores para realizar estudios similares en ámbitos diferentes.

En la ciencia contemporánea, numerosos instrumentos investigativos han sido estandarizados a partir de que se ha demostrado su eficacia y rigor, desarrollados por instituciones especializadas en el abordaje de determinados asuntos. Este es el caso de los instrumentos para evaluar el estrés laboral y el desempeño laboral. Por esa razón en este estudio se decide retomar instrumentos validados con anterioridad.

1.12.2. Instrumentos

1.12.2.1. Cuestionario de estrés laboral JSS.

El Cuestionario de Estrés de Trabajo JSS de Spielberg y Vagg (1994) adaptado para Colombia por Londoño Ardila Luis Felipe en el año 2016 tiene como propósito el de medir el estrés laboral en adultos de más de 18 años de edad, ya sea de forma individual o colectiva, con un tiempo aproximado de administración de 15 a 20 minutos, y establecido con 60 ítems distribuidos en cuatro dimensiones de análisis: presión de trabajo, apoyos sociales, problemas organizativos y una deficiencia en la realización personal, el cual puede medir la intensidad (Parte A) o la frecuencia (Parte B) de los eventos estresantes relacionados con el trabajo, para lo que establece un rango de respuestas que oscilan entre 0 (sin intensidad) y 9 (alta intensidad) para cada uno de los eventos que considera (Raymundo, 2021).

En cuanto a la validez, el cuestionario de estrés laboral JSS fue validado por expertos para obtener un coeficiente de validez de contenido total de 0.963, lo que significa que existe una alta concordancia y que los ítems son relevantes. En cuanto a la fiabilidad, se hizo una prueba piloto con una muestra de 20 profesores y educadores de secundaria, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.915 para los 30 ítems, lo cual indica una alta coherencia interna (Raymundo, 2021).

1.12.2.2. Método Escala Subjetiva de Carga Mental

La Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM), fue un instrumento diseñado en 2009 por las investigadoras españolas Gladys Rolo González, Dolores Díaz Cabrera y Estefanía Hernández Fernaud. Su consistencia interna y confiabilidad ha sido explorada en varios escenarios mediante procedimientos matemáticos, específicamente el coeficiente Alpha de Cronbach (Rivera et ál., 2022).

Se trata de una escala multidimensional que toma como base la percepción de los trabajadores respecto a la dificultad que entraña desarrollar determinadas funciones laborales. Está compuesta por 20 ítems distribuidos en cinco factores, a saber, demandas cognitivas y complejidad, características, organización temporal, ritmo del trabajo y consecuencias para la salud. Las respuestas se emiten a partir de una escala Likert, donde los valores oscilan entre 1 (muy bajo) hasta 5 (muy alto) (Díaz et ál., 2010).

Este tipo de procedimiento investigativo se ha utilizado con éxito en variados escenarios. Entre sus ventajas se encuentra la facilidad de la aplicación, la reducida invasividad y la posibilidad de realizar amplios análisis con los datos que aporta (Acosta et ál., 2023a). Autores como Ceballos et ál. (2016), Soriano (2021) y Rivera et ál. (2022) reportan estudios similares al que aquí se desarrolla mediante el empleo satisfactorio del ESCAM.

1.12.2.3. Cuestionario de desempeño laboral

El instrumento de evaluación creado por Eder Aroon Capcha Jurado en 2018, originario de Perú. Está diseñado para evaluar el desempeño de los serenos que trabajan en la municipalidad de Santiago. Esta herramienta se aplica de manera individual y requiere cerca de 31 minutos para su completación. El fundamento teórico detrás de este cuestionario

se basa en analizar los elementos que influyen en el rendimiento laboral, tomando en cuenta aspectos como la formación recibida por el personal, su eficiencia en el trabajo y el grado de satisfacción que perciben los usuarios de sus servicios. Este cuestionario se enfoca en el ámbito psicológico y pretende explorar la dimensión del desempeño laboral en adultos mayores de 18 años. Consta de 23 preguntas, distribuidas en tres categorías principales: formación del empleado, satisfacción del cliente y eficacia productiva, utilizando una escala Likert para las respuestas (Espino, 2021).

La evaluación del cuestionario se basa en una puntuación de 0 a 4, en la que 0 significa nunca y 4 significa siempre. La confiabilidad del cuestionario ha sido comprobada, con un coeficiente de alfa de Cronbach superior a 0.8, lo que significa alta confiabilidad. También se ha verificado a través del juicio de expertos y da una confiabilidad alta con un alfa de Cronbach de 0.953, lo que refleja la robustez y precisión de la medición del desempeño laboral en el contexto para el que fue construido (Espino, 2021).

Dada sus características y aporte informativo, se considera útil y relevante el empleo de este instrumento en la presente investigación, cuyo modelo se recoge en el anexo 2.

1.12.3. Método de análisis de datos

El proceso de análisis comenzó con la aplicación de técnicas estadísticas descriptivas para condensar y presentar de forma clara y comprensible las principales características de los conjuntos de datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados. Dentro de este análisis descriptivo, se calculan y reportan las frecuencias y los porcentajes para aquellos datos obtenidos que sean de naturaleza categórica. Además, para los resultados dimensionales, es decir, aquellos que surgen de la agregación de respuestas a ítems específicos dentro de cada instrumento, se aplicarán medidas de tendencia central y de dispersión.

Posteriormente, se aplicó un análisis de correlación mediante el coeficiente de Pearson, considerando que este devuelve el comportamiento de datos de variables emparejados, es decir, los valores que se recogen del cuestionario de carga mental con los que aporta el cuestionario de desempeño laboral. Se aplicó el análisis utilizando hojas de cálculo de Microsoft Excel. Para determinar la significancia estadística de los resultados, se

calculó el valor p asociado a cada variable independiente, lo cual permite evaluar si el coeficiente obtenido es significativamente distinto de cero.

1.13. Consideraciones bioéticas

Se garantizará la confidencialidad y privacidad de todos los participantes, asegurando que la información proporcionada no pueda ser rastreada hasta el individuo. Los trabajadores serán informados adecuadamente sobre los objetivos y procedimientos del estudio, y se les solicitará su consentimiento informado. Se les asegurará que su participación es completamente voluntaria y que pueden retirarse del estudio en cualquier momento. Además, se seguirán todos los protocolos éticos estandarizados para asegurar la integridad y bienestar de los participantes.

1.14. Hipótesis

Teniendo en cuenta los fundamentos teóricos analizados y los antecedentes investigativos, se asume como planteamiento hipotético:

El incremento en los niveles de estrés laboral por carga mental provoca una reducción significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa 'Juan Pío Mora'

1.15. Operacionalización de variables

Variable independiente: estrés laboral por carga mental

Variable dependiente: desempeño de los trabajadores

Tabla 4

Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
ESTRÉS LABORAL POR CARGA MENTAL	Es la respuesta fisiológica y psicológica a condiciones de trabajo que no coinciden con las capacidades, recursos, o necesidades del trabajador (Buitrago et ál., 2021), debido a la intensidad de las demandas cognitivas y emocionales en el puesto de trabajo.	Medido a través de la frecuencia y la intensidad de situaciones estresantes experimentadas en el lugar de trabajo.	Presión laboral	Sensación de urgencia para cumplir tareas y presiones de tiempo.	Ordinal
			Falta de apoyo social	Percepción de insuficiente apoyo por parte de colegas y supervisores.	
			Factores organizacionales	Estructura y clima organizacional que afectan las condiciones laborales, como la comunicación y la jerarquía.	
			Falta de realización personal	Sensación de no alcanzar el desarrollo profesional o personal deseado en el entorno de trabajo.	

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
DESEMPEÑO DE TRABAJADORES EN LA COOPERATIVA "Juan Pío Mora"	El desempeño laboral se refiere a la eficacia con la que los empleados cumplen sus tareas y responsabilidades laborales (Bautista et ál., 2020).	Medido mediante la evaluación de la capacidad para cumplir con los objetivos y las tareas asignadas, la calidad del trabajo, y la contribución a los objetivos de la cooperativa.	Capacitación del trabajo	Adecuación y efectividad de la formación y el desarrollo profesional ofrecidos a los trabajadores.	Ordinal
			Satisfacción de usuarios	Grado de satisfacción que los clientes o usuarios finales reportan respecto al servicio recibido.	
			Productividad	Eficiencia en el cumplimiento de las tareas, medido en términos de output relativo al tiempo invertido.	

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

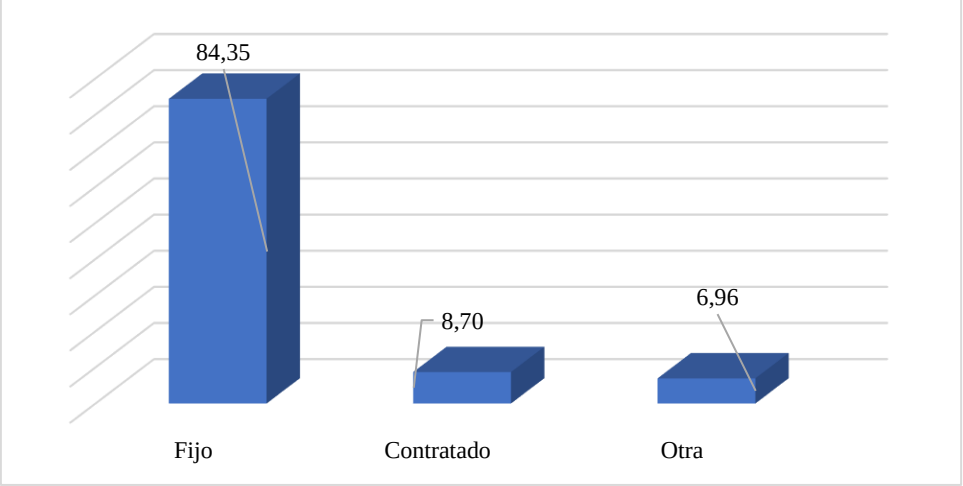
1.16. Resultados

La aplicación de los instrumentos arrojó un volumen significativo de informaciones que se presentan a continuación teniendo como hilo conductor el enunciado de los objetivos previstos. La caracterización socio laboral y demográfica de los trabajadores, se obtuvo con el instrumento ESCAM. Los datos se reflejan el en anexo 3. En los siguientes anexos se consigna la información global aportada por los dos instrumentos: anexo 4: estrés laboral por carga mental y en el anexo 4, los datos globales del instrumento para evaluar el desempeño laboral, con resultados globales en el anexo 5.

Los trabajadores encuestados tienen una edad promedio de 37,8 años, su antigüedad en el cargo como promedio es 31,8 meses, es decir, alrededor de 2 años y medio. El 35,6% son mujeres. Las siguientes gráficas representan otros datos sociolaborales.

Figura 1

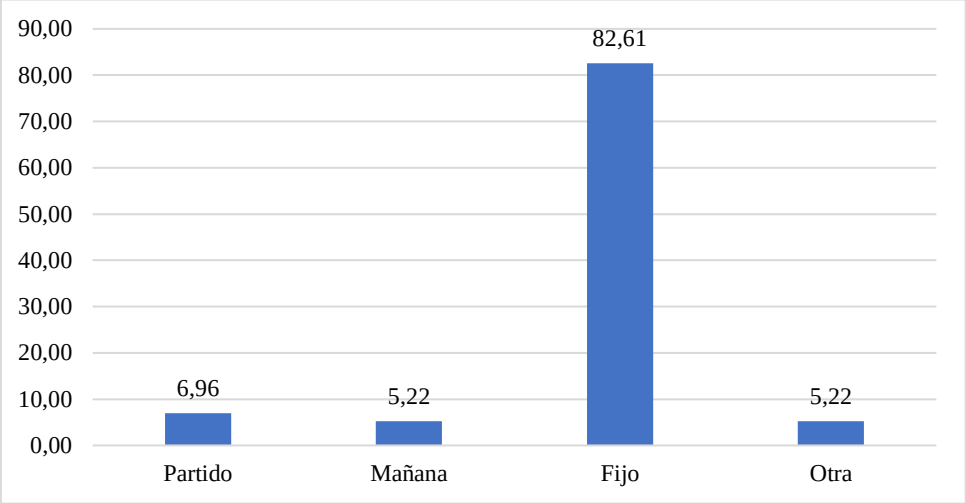
Situación laboral



Nota. Elaboración propia.

Figura 2

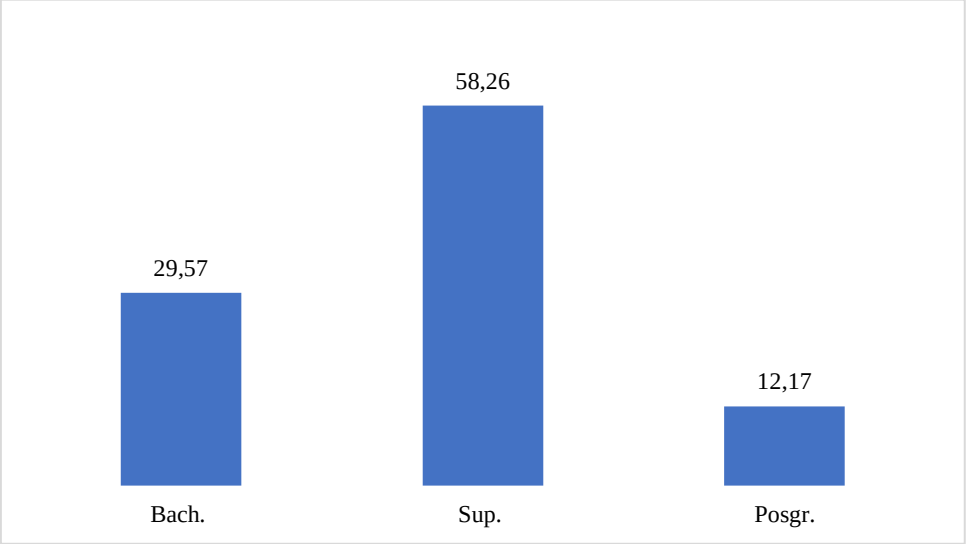
Tipo de turno más frecuente



Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Nivel de estudios

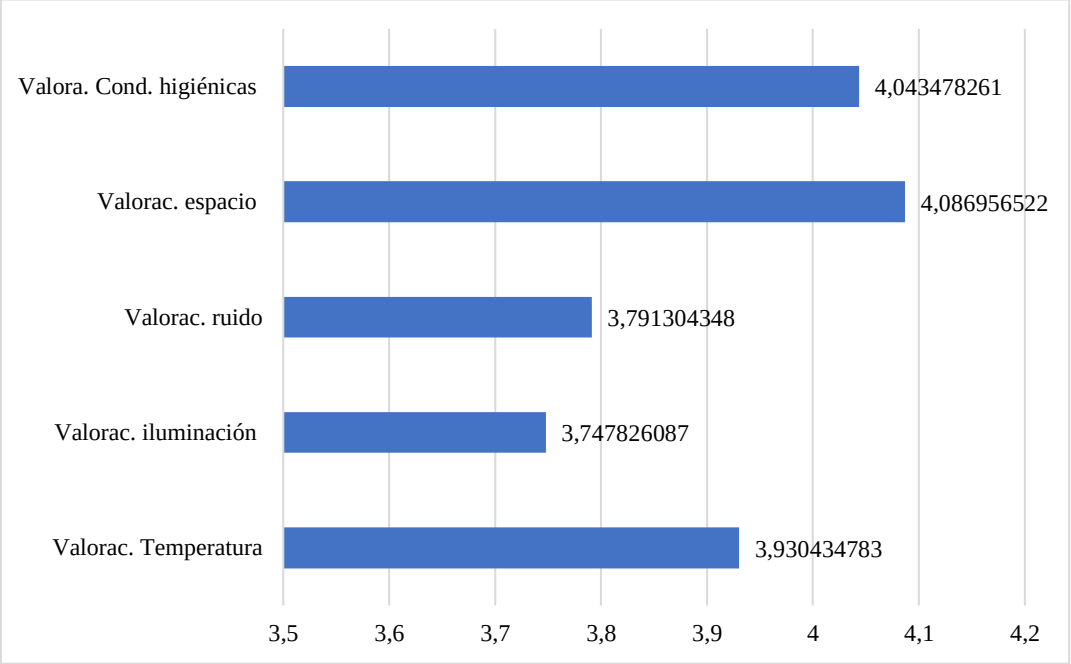


Nota. Elaboración propia.

En el escaque que explora las valoraciones de los trabajadores sobre sus condiciones laborales, se refleja una percepción predominantemente positiva. Resalta en este sentido que los miembros de la muestra consideran que el espacio disponible (área de trabajo) es suficiente, como también lo son las condiciones higiénicas.

Figura 4

Condiciones ambientales de trabajo



Nota. Elaboración propia.

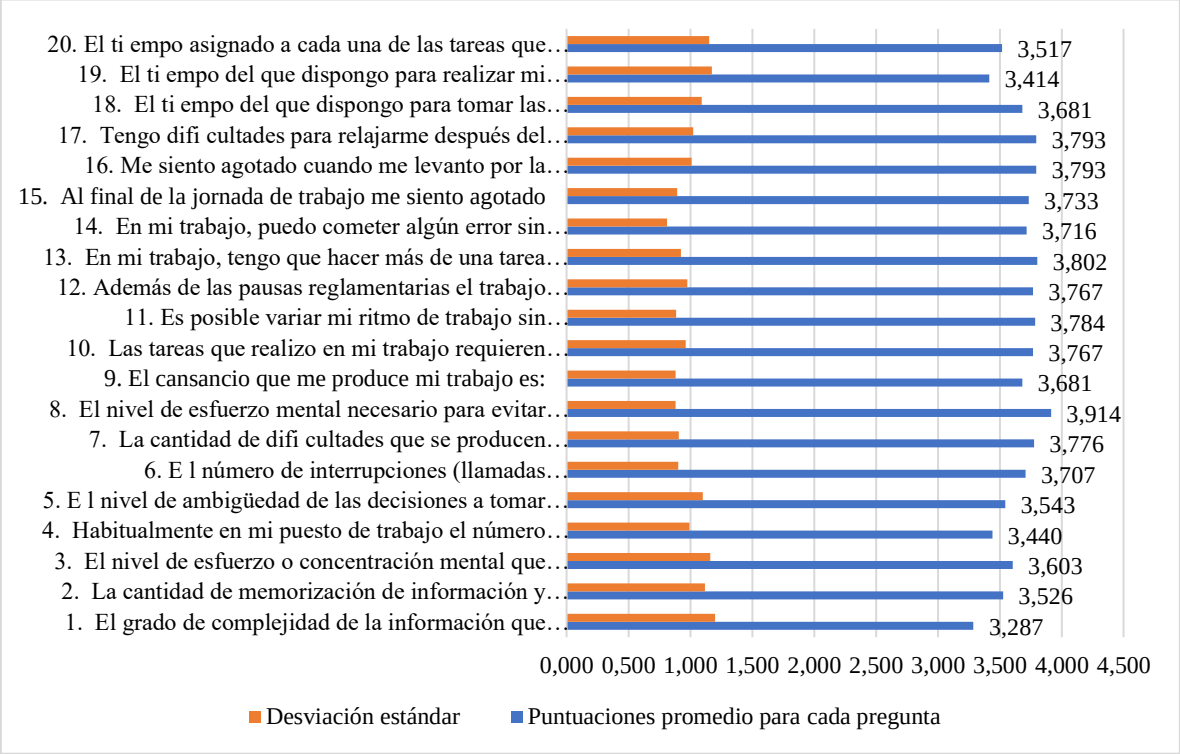
Los datos anteriores, además de caracterizar la muestra, serán objeto de análisis en más adelante. A continuación, se realiza el análisis de la exploración del estrés por carga mental, seguidamente se evalúan los resultados del instrumento sobre calidad del desempeño y como cierre del epígrafe, se realiza la valoración sobre la relación entre ambas variables.

1.16.1. Estrés laboral por carga mental

En su conjunto las 20 preguntas que conforman el instrumento recibieron una puntuación promedio de 3,602. Este valor es superior a tres, que representa el parámetro intermedio de las posibles repuestas, lo que significa que el nivel de estrés percibido es superior a los valores medios. Como señalan Díaz et ál. (2010), la prevalencia se calcula determinando cuánto representan las puntuaciones de 4 y 5 respecto al total. En este caso se obtiene que existe un 58,7% de prevalencia de estrés. La figura 2 ilustra las puntuaciones promedio de las 20 preguntas.

Figura 5

Puntuaciones promedio para las preguntas del instrumento



Nota. Elaboración propia.

Los aspectos que más fuentes de estrés generan son, según el instrumento, el nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en el trabajo (ítem 8); la demanda de cumplir más de una tarea a la vez (ítem 13); el agotamiento al despertar en la mañana para asistir al trabajo (ítem 16) y las dificultades para relajarse después del trabajo (ítem 17).

Adicionalmente se analiza la relación entre las variables antigüedad en la empresa y el estrés manifestado en las respuestas a las preguntas. Para ello se realiza un cálculo del coeficiente de correlación de rangos de Spearman (S), que tiene como resultado un valor de -0,126. Esto muestra una relación inversa pobre, de tal forma que puede llegar a interpretarse que en la medida en que los integrantes del colectivo tienen un mayor tiempo, tienden a adecuarse mejor a condiciones estresantes. También se exploró como se expresa el estrés en relación con los sexos. La tabla 5 ilustra esos resultados

Tabla 5

Comparación de las puntuaciones sobre fuentes de entrés entre hombres y mujeres.

Sexo	Cantidad	% del total	Promedio de puntuaciones
Hombres	74	64,3	3,6
Mujeres	41	35,6	3,705

Nota. Elaboración propia

Se aprecia que existe una diferencia en virtud de la cual las mujeres estarían recibiendo mayor fuente de estrés, aspecto que, una vez profundizado, podría generar políticas laborales para la atención diferenciada a las féminas.

1.16.2. Desempeño laboral

La Tabla 5 presenta los resultados estadísticos descriptivos del desempeño laboral medido a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores de la Cooperativa "Juan Pío Mora", en este caso se toma como referente las puntuaciones promedio emitidas por los 115 trabajadores que componen la muestra. Se aprecia que, según la percepción de los trabajadores, existen falencias en su desempeño, lo que puede ser atribuido a diversos factores entre ellos al estrés laboral.

Tabla 6

Datos globales del cuestionario sobre desempeño laboral

Estadígrafos descriptivos	*Valores respecto a las puntuaciones promedio*
Media	2,56242236
Mediana	2,57142857
Moda	2,57142857
Desviación estándar	0,35960441
Varianza de la muestra	0,12931533
Rango	2,28571429
Mínimo	1,57142857
Máximo	3,85714286
Suma	294,678571
Muestra (N)	115

Nota. Elaboración propia.

La tabla 6 refleja cómo se comportó la puntuación para los tres factores que evalúa el instrumento.

Tabla 7

Promedio de puntuaciones para los factores que mide el instrumento

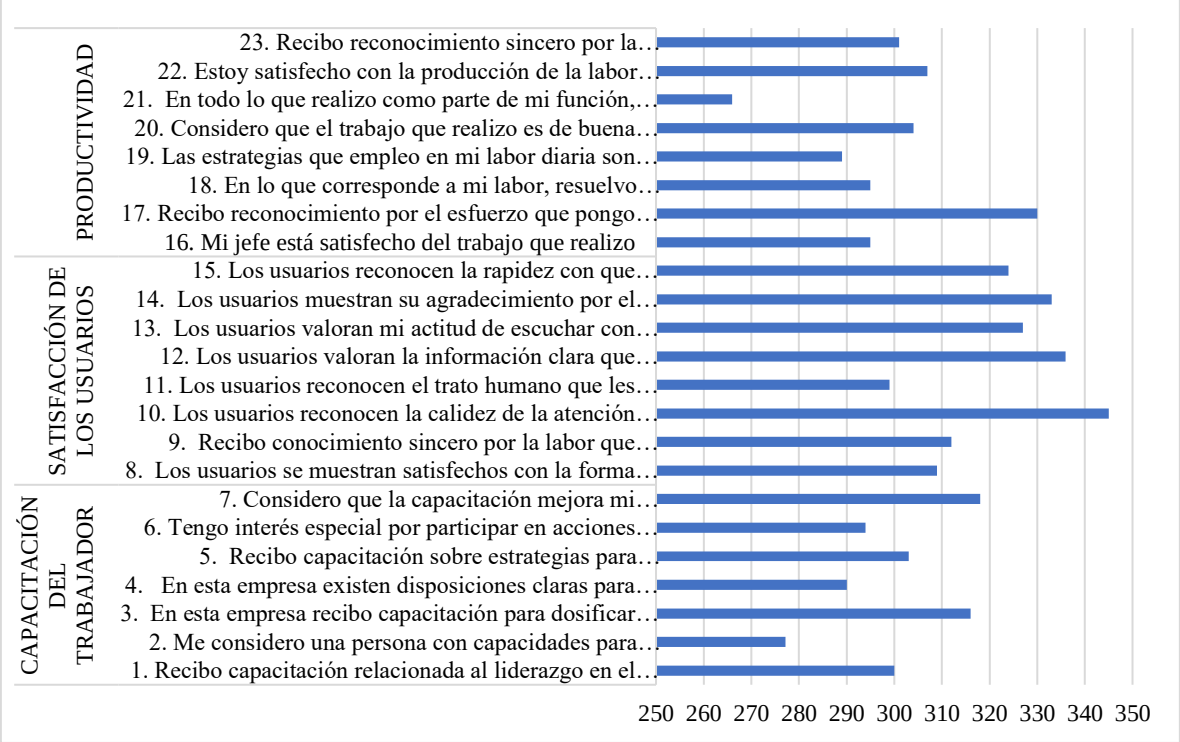
Factores	Cantidad de ítems	Promedio
Capacitación del trabajador	7	2,606
Satisfacción de los usuarios	8	2,810
Productividad	8	2,602

Nota. Elaboración propia

Los datos obtenidos del cuestionario reflejan una amplia gama en el desempeño laboral de los empleados, con una puntuación total que varía desde un mínimo de 266 hasta un máximo de 345, y una desviación estándar de 19,32, indicando una variabilidad considerable en las puntuaciones de desempeño entre los empleados. El valor de la mediana de 304 y la media de 307 sugieren una distribución de las puntuaciones que es relativamente simétrica, dado que estos valores están cercanos entre sí.

Figura 6

Resumen de la suma de las puntuaciones para las 23 preguntas del instrumento.

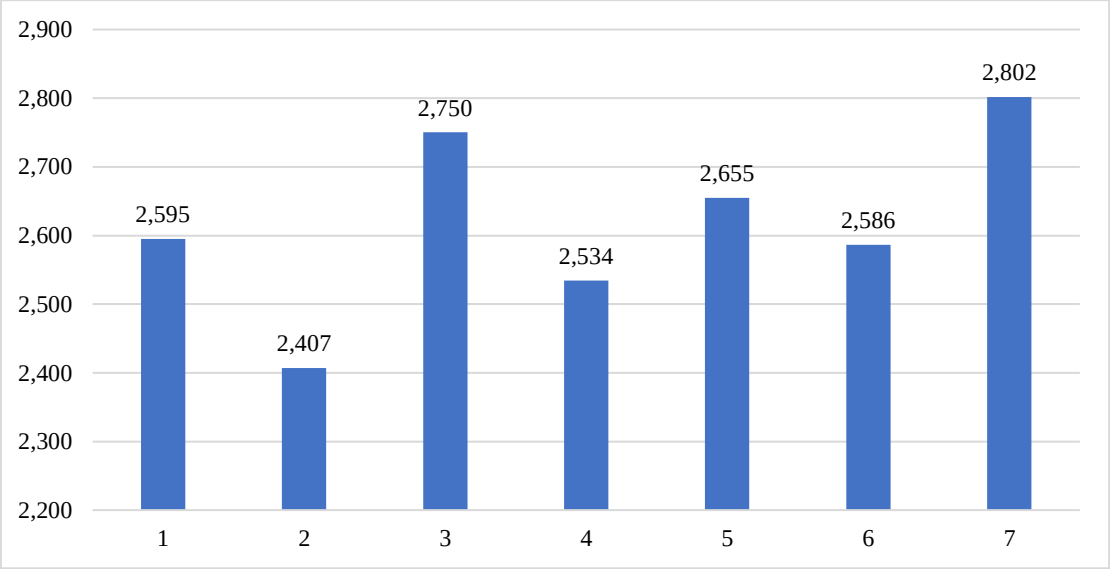


Nota. Elaboración propia.

La figura 4 exhibe la distribución de puntajes relacionados con la dimensión de la capacitación laboral, según evaluaciones realizadas a los empleados. En la pregunta 3, " En esta empresa recibo capacitación para dosificar el tiempo y emplear las actividades encomendadas", y la pregunta 7, "Considero que la capacitación mejora mi desempeño laboral", se observan los puntajes promedio más altos (2.76 y 2.8, respectivamente). Estos valores altos sugieren un reconocimiento generalizado entre los empleados sobre la importancia y el impacto positivo de la capacitación en su desempeño laboral y un marcado interés en participar en actividades de formación.

Figura 7

Promedios de la dimensión capacitación del trabajador



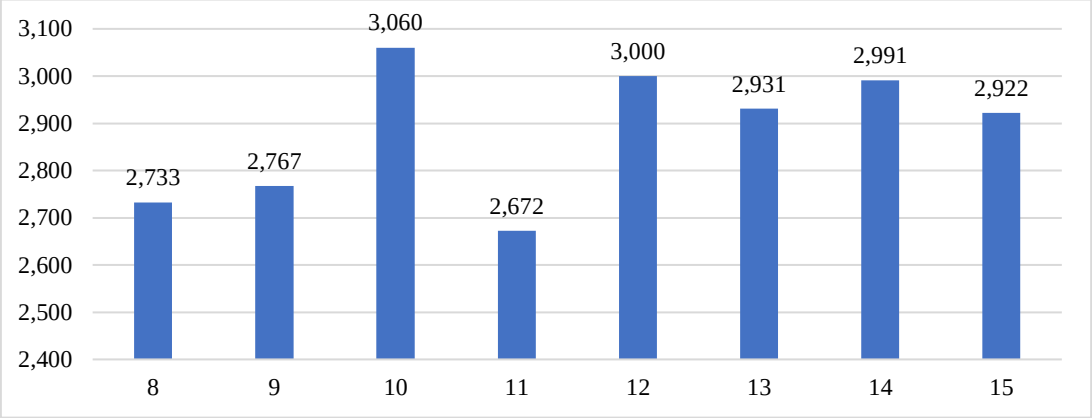
Nota. Elaboración propia

Por el contrario, las preguntas 2 y 4, que se centran en la capacitación para la gestión del tiempo y las disposiciones para usar el tiempo racionalmente, muestran los puntajes promedio más bajos (2.75 y 2.8, respectivamente). Esto podría indicar una percepción de insuficiencia en la formación recibida en estos aspectos específicos o una menor valoración de su efectividad.

Respecto a la satisfacción de los usuarios, fueron privilegiados los ítems 10 “Los usuarios reconocen la calidez de la atención que brindo.” y 12 “os usuarios valoran la información clara que suelo brindarles en lo que solicitan”.

Figura 8

Promedio para la dimensión de satisfacción de los usuarios

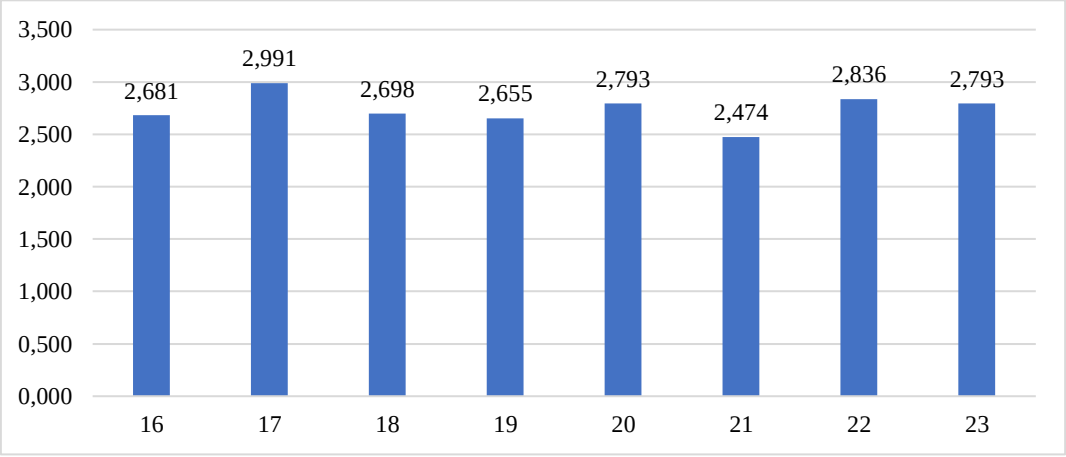


Nota. Elaboración propia

Entre tanto, la figura 6 presenta los puntajes promedio derivados de un cuestionario que mide la dimensión de productividad. El análisis muestra que las preguntas 17, "Recibo reconocimiento por el esfuerzo que pongo en la ejecución de ml trabajo", así como la 22, "Estoy satisfecho con la producción de la labor que realizo", reciben las percepciones más favorables de los trabajadores. Al contrario, ocurre con la 21 "En todo lo que realizo como parte de mi función, verifico que éstos estén bien hechos" y la 19 "Las estrategias que empleo en mi labor diaria son efectivas para el cumplimiento de mis funciones".

Figura 9

Promedio para la dimensión productividad



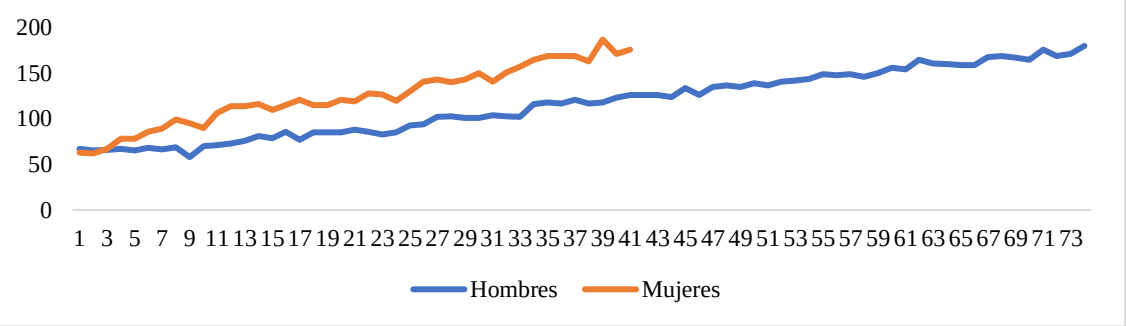
Nota. Elaboración propia

La exploración realizada, demuestra que, al menos estadísticamente no hay una relación particularmente significativa entre la antigüedad en el puesto de trabajo y el desempeño, lo cual lo avala el cálculo del coeficiente de Spearman S=0.0219. Llama la atención que, a pesar de ser minoría, las mujeres revelan una mejor precepción respecto al desempeño laboral.

Esto es particularmente revelador si te tiene en cuenta que, en la medición de los niveles de estrés, fueron las féminas las que mostraron mayor prevalencia. Esto adelanta el hecho que, al menos en la comparación por géneros, apunta a existir una correlación directa entre estas dos variables.

Figura 10

Comparación de las puntuaciones emitidas por las mujeres y los hombres.



Nota. Elaboración propia

A modo de resumen de esta parte del análisis, puede decirse que en cuanto a la variable desempeño laboral, los datos revelan que, como norma, los trabajadores auto valoran su actividad por debajo de la media. Aunque las puntuaciones tienen una considerable varianza, estos resultados sugieren la conveniencia de explorar mediante encuestas de calidad, cuál es la percepción de los clientes respecto al servicio que presta la cooperativa.

1.16.3. Influencia del estrés por carga mental en el desempeño laboral. Prueba de hipótesis

Para el planteamiento de la hipótesis de investigación (H_1), se consideró que la variable independiente (estrés laboral por carga mental) influye de forma negativa en la variable dependiente (desempeño de los trabajadores). Esto significa que el estadígrafo que se emplee deberá mostrar una correlación inversa entre los valores de la variable. Dicha correlación deberá ser estadísticamente significativa. En este caso, se aceptaría H_1 y se rechazaría H_0.

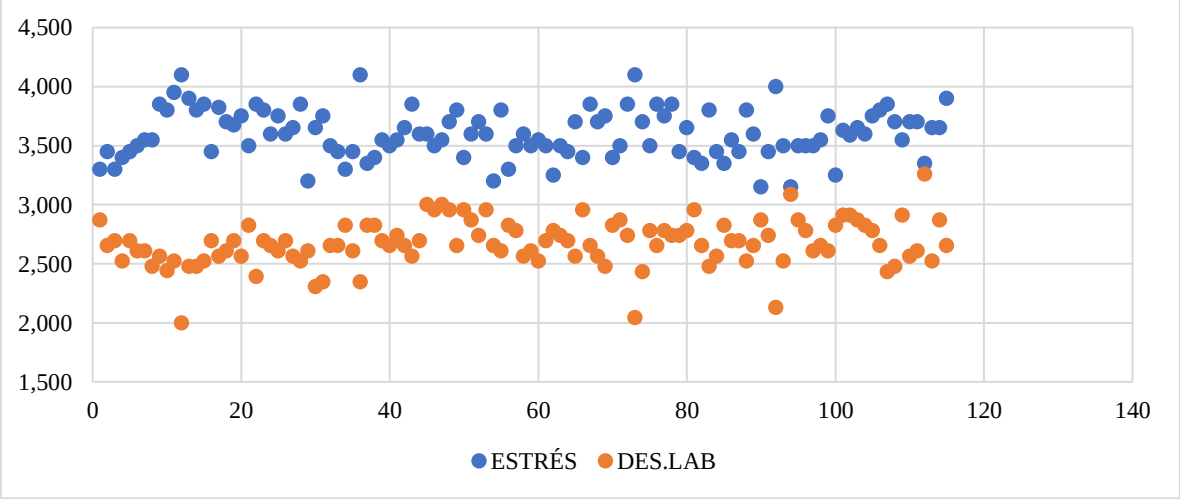
Para el presente estudio se opta por trabajar con el coeficiente de correlación de correlación lineal de Pearson (R), pues se trata de variables cuantitativas en grupos emparejados de elementos de una muestra aleatoria, donde se trabaja para cada individuo de la muestra un valor de carga mental y un valor de desempeño. Este estadígrafo ofrece valores que pueden oscilar entre -1 y 1. Los valores cercanos a -1 reflejan una correlación inversa, es decir, a medida que crecen los valores de una variable, se reducen los valores de la otra. El cálculo del estadígrafo se favorece por el hecho de que los ítems de las dos variables se midieron en una escala Likert de cinco valores.

Además del valor directo de Pearson, otros procedimientos complementarios pueden aumentar su valor explicativo, como es la varianza asociada, las diferencias individuales, el índice de reducción del error y el índice de aproximación de puntos. Sin embargo, para este caso solo se trabajará con el coeficiente cuadrado de Pearson R^2. Este valor permite comprender en qué tanto por ciento el comportamiento de una variable explica el comportamiento de la otra.

En cambio, los valores de R tendentes a 1, revelan que las variables tienen la misma tendencia, mientras que los valores cercanos a cero señalan que no existe un comportamiento similar entre los valores de las variables. Visualmente la correlación entre las variables se puede representar mediante un gráfico de dispersión:

Figura 11

Gráfico de dispersión que ilustra las puntuaciones promedias para las dos variables



Nota. Elaboración propia

Para este caso se tratará de probar H_0 (el estrés laboral por carga mental no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores y rechazar H_1 (el estrés laboral por carga mental influye significativamente en el desempeño de los trabajadores. Con el empleo de Pearson, se plantea que:

H_1 R<0

H_0 R>=0

Se calcula el valor de R utilizando una hoja de cálculo de Microsoft Excel, el cual arroja R= —0,6062. Este dato sugiere una correlación negativa moderada entre la variable estrés por carga mental y la variable desempeño laboral. Sin embargo, para realizar esa afirmación es necesario determinar estadísticamente la significación del valor de R, lo que devolverá un valor de *p* (*p* value), que se comparará con el nivel de significación α. La prueba de significación estadística escogida es *t* (antes denominada t de Student, en honor a su creador). Aquí se tiene que: α

$$t = R\sqrt{\frac{N - 2}{1-R^2}}$$

Donde R es Pearson y N es el tamaño de la muestra.

Para estimar los grados de libertad (gl) considera N-2, por tanto gl=N-2=115-2=113. Entre tanto, se asumen que α = 0.05, lo que representa que se acepta un 5% de probabilidad de rechazar la H_0 si es verdadera, lo que refiere a un error tipo I. Es así que, sustituyendo en la fórmula se obtiene:

$$t = -0.6062 \sqrt{\frac{(115 - 2)}{1 - (-0.6062)^2}} = -0.6062\sqrt{\frac{113}{1- 0,367}} = t \approx -8.19$$

En este caso el valor de p para la prueba t es $p(t)$=0,0018, de modo que se cumple que $p \leq \alpha$, por tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1. Esto quiere decir que es posible afirmar estadísticamente que existe una correlación negativa moderada entre las dos variables, en otras palabras, a medida que crece la variable independiente “estrés por carga mental”, se reduce de forma moderada la variable dependiente “desempeño laboral”.

Colateralmente se calcula R^2, con lo que se obtiene un valor de 0,36747=36,74%. Esta es la proporción o porcentaje en la que la variable independiente "explica" o justifica el comportamiento de la variable dependiente.

1.17. Discusión

El análisis de la intensidad del estrés laboral por carga mental entre los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora" reveló una media de 3.6027. Este valor, considerando la envergadura de la muestra (115 trabajadores) y la cantidad de preguntas, informa de una prevalencia de 58,7%, es decir, la proporción de los trabajadores refiere indicadores de estrés laboral por carga mental en niveles de medios a altos es de 58,7%.

Al discutir estos resultados, es necesario comentar que, aunque el estrés tiene manifestaciones objetivas observables, el instrumento aplicado considera la dimensión subjetiva del fenómeno, es decir, la que es percibida por las personas. Esta característica promueve el debate sobre la eficacia y objetividad de este tipo de instrumentos, pero en general se reconoce que el estrés es un fenómeno especialmente subjetivo, ajustado a las particularidades individuales, capacidades, destrezas, autovaloración, etc.

De manera previa, el instrumento examina las condiciones ambientales del espacio laborar. De acuerdo con esta parte del instrumento, la visión de los trabajadores sobre las mismas es bastante favorable, lo que indicaría que las fuentes de estrés pueden no centrarse en el entorno físico de trabajo, sino que están más relacionadas con las condiciones y exigencias de la actividad como tal.

Tampoco se observó una influencia especial de otras variables exploradas, respecto al estrés por carga de trabajo o el rendimiento laboral. Así, por ejemplo, no se observa conexión entre la edad, la antigüedad en la empresa y la antigüedad en el cargo, en relación con el comportamiento de los datos recogidos sobre estrés por carga mental y sobre el desempeño. En cambio, respecto al sexo, sí hay una discreta prevalencia de indicadores de estrés por carga mental en las mujeres.

El ESCAM está concebido para buscar referentes sobre la complejidad intelectual del trabajo en términos de información, memorización y concentración; las responsabilidades, o sea el alcance de las decisiones; las fuentes de distracción externas; los riesgos de error y la resiliencia ante ellos; la pluralidad de tareas y su simultaneidad, así como el agotamiento

durante y al concluir la jornada. Como se aprecia, se excluyen los indicadores de estrés y desgaste físico, que pudieran estar gravitando como fuentes adicionales de desgaste mental.

En líneas generales, los resultados de este estudio coinciden con los hallazgos de otros investigadores que han usado otros instrumentos de medición. Por ejemplo, la investigación realizada en el Centro de Salud Adán Barillas Huete reveló que el 55% de los colaboradores siempre o casi siempre experimentaban estrés, atribuido no solo a la carga de trabajo sino también a largas jornadas y factores emocionales intensos como el contacto continuo con el dolor y la muerte (Suárez et ál., 2020). El trabajo de Meza y Guillén en el servicio de emergencia del Hospital Goyeneche (2023) establece que el 73,3% del personal de enfermería presenta un predominio de la tendencia al burnout, mientras que el 26,7% de los participantes presenta un burnout activo.

En cuanto al estudio de Ceballos et ál.(2014), desarrollado en enfermeras/os de Unidades de Pacientes Críticos en Chile, el 64% de los sujetos participantes señala que percibe un alto nivel de exposición a riesgos psicosociales (demandas psicológicas y doble presencia). Además, se encontró un nivel de carga mental global media-alta, con puntuaciones significativas en las demandas cognitivas y la complejidad de la tarea. Este referente señala la conveniencia de explorar también los riesgos, como parte de este tipo de investigaciones, además que de reafirma la utilidad del ESCAM.

Se observa también coincidencia con los hallazgos de Acosta et ál. (2023), quienes también identificaron altos niveles de carga mental debido a exigencias cognitivas significativas en BANDEC. La fatiga mental se identificó sobre todo a través del puesto de negociador de documentos, el cual presenta una carga cognitiva alta, como en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora", además demuestra que la carga mental -que es la que se ha evaluado a través de las variables psicofisiológicas (tiempo de reacción a los estímulos)- fue significativa a la hora de terminar la jornada laboral refiriéndose, ojo aquí, a la fatiga mental.

Sobre el rendimiento laboral, este se ha evaluado por medio de varios indicadores, siendo los niveles de capacitación y la satisfacción de los usuarios factores muy importantes. Debe acotarse como se hizo en la variable anterior, que el instrumento utilizado, está sujeto a la percepción de los encuestados, de modo que en los datos hay una considerable carga de

subjetividad. En general los datos se localizan por niveles algo inferiores a la media, lo que ilustra que los trabajadores perciben limitaciones en su desempeño. A pesar de ello, se aprecia una buena puntuación respecto a la formación del personal, mientras que la satisfacción de los usuarios mostró una media de 3.5, ligeramente superior al promedio. en una escala de 1 a 5, destacando un alto nivel de aprobación por parte de los clientes.

De las tres dimensiones, la productividad obtuvo las mejores puntuaciones. Tampoco se encontraron evidencias estadísticas sobre alguna correlación entre la edad, la antigüedad en la empresa y la antigüedad en el puesto, respecto a los niveles de autopercepción del desempeño. Sin embargo, sí existen indicios de que las mujeres valoras más favorablemente su rendimiento.

Desde el punto de vista teórico, Pachón (2020) desarrolló las reformas laborales y la flexibilización del mercado como formas que han aumentado el estrés y la fatiga en el trabajo; esta referencia teórica confirma el resultado de la investigación presentada dado que provee un marco de referencia sobre de qué manera las políticas de empleo y las prácticas organizativas potenciaban la carga mental por parte de los trabajadores, corroborando así la necesidad de una dirección más humanizada, así como de unos contextos que proporcionen una manera de cuidar la salud mental en el trabajo. Al relacionar estos aspectos teóricos con los datos empíricos de la presente investigación, se subraya la urgencia de implementar sistemas efectivos de gestión de seguridad y salud en el trabajo que mitiguen estos riesgos.

La evaluación realizada en este estudio ilustra que existe una correlación inversa moderada entre los niveles de estrés por carga mental y el desempeño laboral de los trabajadores. Los datos no permiten hablar de una situación crítica ni de niveles patológicos, pero sí indica que es un asunto al que debe dedicarse atención por parte de la administración de la empresa, no solo por el impacto negativo que parece estar teniendo en el rendimiento, sino, fundamentalmente, por los efectos nocivos sobre la salud de los trabajadores.

Los procedimientos estadísticos aplicados son consistentes con la concepción metodológica de la investigación y aportan confiabilidad a los hallazgos y, consecuentemente, objetividad a las conclusiones que se extraigan. Al respecto debe acotarse que las escalas Likert utilizadas en los cuestionarios ESCAM y de Desempeño Laboral son, en su origen, escalas ordinales. Esto significa que indican un orden o jerarquía, es decir,

“nunca” – “rara vez” – “a veces” – “casi siempre” – “siempre”, pero la distancia entre cada categoría no es matemáticamente igual. Sin embargo, cuando una escala Likert tiene un número suficiente de puntos (generalmente 5 o más, como es nuestro caso) y se obtiene una puntuación total sumando las respuestas que se otorgan a múltiples ítems, la variable resultante tiende a comportarse como una variable de intervalo continua. Esta puntuación compuesta (sumatoria o promedio) describe un fenómeno subyacente continuo, (en este caso el “nivel de estrés percibido” o “el nivel de desempeño autoevaluado”. Es esta puntuación continua la que sometemos a análisis estadísticos paramétricos.

Existe un consenso extendido en las ciencias sociales y del comportamiento sobre la robustez y la utilidad de tratar los datos de escalas Likert multidimensionales y bien construidas como si fueran de intervalo. Este enfoque está respaldado por la literatura metodológica, que indica que, bajo ciertas condiciones, el uso de estadísticos paramétricos con estos datos produce resultados válidos y fiables sin distorsiones significativas. Autores como Santos et ál. (2012), Benítez (2024) y de Rooij et ál. (2025), han sostenido que las escalas de tipo Likert pueden ser administradas como intercalares para realizar análisis más poderosos sin comprometer la validez de las conclusiones.

El objetivo de nuestro trabajo fue conocer relaciones y patrones entre el estrés y el rendimiento, no solamente entre categorías. Por esta razón, las técnicas de correlación de Pearson o regresión son unas herramientas poderosas para evaluar la fuerza y la direccionalidad de las relaciones. En otro caso, el uso de estadísticos no paramétricos (como Spearman) para datos puramente ordinales habría limitado la profundidad de nuestro análisis, impidiéndonos, por ejemplo, cuantificar en qué proporción una variable explica a la otra (a través de R^2). El uso de la prueba t (antes denominada t de Student) para determinar la significación de coeficiente de correlación, refuerza la confiabilidad de nuestros hallazgos, una práctica común y aceptada.

En otro sentido, la elección para decidirse por la decisión, queda ampliamente justificada por la situación de investigación. Disponemos de una muestra de grandes dimensiones (N=115), utilizamos instrumentos estandarizados y validados (los ESCAM y el Cuestionario de Desempeño), cuyas propiedades psicométricas, como la alta confiabilidad (Alfa de Cronbach > 0.8 informada para el instrumento de desempeño) nos sugieren que las

escalas miden de forma consistente los procesos investigados con escasa varianza de error. Esto nos da confianza para aplicar métodos estadísticos que asumen una distribución aproximadamente normal de las puntuaciones.

Al comparar con otros antecedentes, se pude analizar que Ceballos y sus colaboradores (2014) en tal, encontraron correlaciones positivas y significativas entre las dimensiones de factores psicosociales y la carga mental, especialmente entre las exigencias psicológicas y todas las dimensiones de la carga mental evaluadas mediante la escala ESCAM. En ese sentido, mediante regresiones, hallaron que las exigencias psicológicas, las recompensas y la doble presencia considera conjuntamente explican aproximadamente el 40% de la carga mental global (R2 = 0.397), sugiriendo una relación más fuerte y notable entre las variables psicosociales y la carga mental del contexto hospitalario.

En contraste, Meza y Guillén (2023) mostraron que no existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño del trabajo en el contexto hospitalario, con un valor p=0.256. Esta investigación sugiere que, a pesar de los altos niveles de estrés percibidos, no influyen directamente en la eficacia del desempeño laboral en ambos contextos. En una línea muy parecida, Suárez et ál. (2020), concluyen que las condiciones laborales no influyen significativamente en el estrés laboral, respaldado por un valor *p* mayor a 0.05 en la aplicación de la prueba chi-cuadrado para el coeficiente de correlación de rango de Pearson. A su turno, Pashanasi et ál. (2021) discuten la importancia de un entorno laboral positivo y motivador como facilitadores del rendimiento y la satisfacción, los resultados de la presente investigación no encuentran una correlación directa y significativa entre estos elementos, indicando la posible variabilidad de estos efectos en diferentes sectores o culturas organizacionales.

Además, Bautista, et ál. (2020) describen el desempeño laboral como un sistema integrado crucial para el éxito organizacional, enfatizando comportamientos que generan valor a través de la ejecución efectiva de tareas y la minimización de comportamientos contraproducentes. La incoherencia existente entre los hallazgos destaca una posible separación entre la teoría y la práctica aplicada en la cooperativa. Del mismo modo, la revisión presentada por Buitrago et ál. (2021) resalta que el estrés laboral es un fenómeno multidimensional, con múltiples factores psicosociales (organizacionales e individuales) que

resultan en las consecuencias físicas y mentales de la salud del trabajador, así como la productividad y el bienestar.

El estudio acerca del grado de estrés laboral por carga mental, junto con su influencia en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora", presenta determinadas limitaciones las cuales serán descritas. En primer lugar, la metodología empleada es la de encuestas y auto reporte lo que podría llevar a sesgos en consecuencia de la percepción subjetiva de los participantes y el hecho de que pueden facilitar respuestas socialmente aceptables. Además, la muestra utilizada, aunque representativa, se limita a los empleados de una sola cooperativa, lo que restringe la generalización de los resultados a otras instituciones o sectores laborales.

En general, el estudio refrenda el postulado de que "existe una relación negativa entre el desempeño y la carga de trabajo de forma que la percepción elevada de carga mental se asocia con un decrecimiento en la ejecución de las tareas" (Díaz et ál., 2010, p. 4). Sin embargo, como apuntan estas mismas autoras, no se trata de reducir la carga mental de forma directa y drástica, en cuyo caso se ocasionaría una *subcarga*, que podría ser igualmente perjudicial y dañina a la productividad y al desempeño. De lo que se trata es de alcanzar un equilibrio apropiado donde los niveles de estrés aceptables permitan al trabajador poner en tensión sus fuerzas y capacidades intelectuales para generar un servicio de elevada calidad, sin que ello ocasione costos indeseados en términos de salud.

A la hora de progresar en la comprensión del estrés laboral por carga mental y su repercusión en el rendimiento, las futuras investigaciones deberían considerar algunas direcciones. Recomendamos introducir métodos de medición más objetivos, tales como indicadores fisiológicos del estrés o evaluaciones del rendimiento llevadas a cabo por superiores, estos datos auto-reportados. Por otra parte, examinar la influencia de factores contextuales, tales como las políticas de la empresa, la cultura laboral o el entorno económico, podría brindar una panorámica más amplia de las causas y de la repercusión del estrés laboral.

CAPÍTULO V

PROYECCIONES GENERALES PARA REDUCIR LA PREVALENCIA DEL ESTRÉS LABORAL POR CARGA MENTAL

1.18. Justificación general

Los hallazgos de la presente investigación sugieren la necesidad de identificar líneas de acciones para hacer frente a las problemáticas identificadas, a fin de contribuir a mejorar los indicadores de salud ocupacional de los trabajadores de la Cooperativa "Juan Pío Mora" y, por esa vía, tributar a elevar su rendimiento y la calidad de su desempeñó laboral. Se significa que este estudio no pretende estructurar programas, estrategias o planes de acción específicos, lo cual debería ser desarrollado en investigaciones posteriores, sino aportar los argumentos para la construcción de esas herramientas. En cualquiera de esos casos, los sistemas de trabajo que se diseñan deben contar con objetivos, principios o exigencias, acciones, instrumentos, cronogramas e indicadores de efectividad, cuyo contenido general se propone a continuación.

1.19. Fundamentos

En la opinión de esta investigadora, el despliegue de acciones para revertir los índices de prevalencia del estrés laboral por carga mental, cuentan con fundamentos legales y metodológicos. Entre los primeros se encuentran las normas recogidas en la legislación laboral, específicamente en el Código del Trabajo, en cuyo artículo 410, se determina el deber de los empleadores de "asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida" (Código de Trabajo, 2020), así como la obligación de los empleados de acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene que se adopten. Otras disposiciones en ese mismo sentido se establecen en los artículos posteriores del mencionado Código hasta el artículo 439. Otras disposiciones han sido emitidas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad y Salud, así como por el Ministerio de Salud en su Política Nacional de Seguridad y Salud del Trabajo hasta 2025.

Los fundamentos metodológicos pueden encontrarse en las normas ISO, especialmente INEN-ISO 45003, sobre la gestión de la seguridad y salud psicológicas en el trabajo, directrices para la gestión de los riesgos psicosociales. Otros fundamentos de carácter

metodológico pueden encontrarse en los trabajos de Bolaños et ál. (2022); Zapata y Riera (2024); Lucero et ál. (2021). Autores como Valepucha y sus colaboradores (2024) y Fenández (2021), han recomendado estrategias de intervención para el afrontamiento del estrés laboral.

1.20. Proyección de objetivos

Se recomienda formular como objetivo general, reducir la prevalencia del estrés laboral por carga mental en los trabajadores de la Cooperativa "Juan Pío Mora". Como objetivos específicos las acciones que se desarrollen deberían estar encaminadas a:

- Identificar los factores psicosociales y organizacionales que provocan el incremento de la carga mental.
- Dotar a los trabajadores de recursos autónomos para enfrentar situaciones estresantes.
- Reforzar las políticas de estimulación y reconocimiento del desempeño laboral.

1.21. Principios o exigencias

Teniendo en cuenta los resultados de este estudio y las experiencias de investigaciones similares, es posible esbozar los principios o exigencias a considerar para implementar estrategias, programas, políticas o planes de acción para reducir el estrés por carga mental, entre ellas:

- Aplicar instrumentos de exploración avalados científicamente.
- Convocar la participación de especialistas en seguridad y salud del trabajo, especialmente profesionales de psicología del trabajo.
- Promover la participación activa de los trabajadores como sujetos de las acciones de prevención que se implemente.
- Crear mecanismos de evaluación periódica de los resultados de las medidas de prevención.

1.22. Contenido general de las acciones de prevención

Como afirma Fernández (2021), "existe un consenso prácticamente unánime en cuanto a que todas las intervenciones han de centrase tanto en el individuo como en la organización" (p. 4). De esta forma, las propuestas que se presentan siguen esa idea, buscando atraer las mejores experiencias en cuanto a las acciones para reducir el estrés.

Según el mencionado autor, existen tres niveles de intervención: uno primario destinado a la modificación de los factores que ocasionan estrés, uno secundario relacionado con la aplicación de medidas preventivas y uno terciario que tiene que ver con el tratamiento específico de sus manifestaciones en individuos o grupos de individuos.

Un primer momento debe destinarse a aplicar instrumentos que permitan definir por grupos laborales, tareas, turnos de trabajo, sexo, grupos etarios u otros criterios, los factores predisponentes y de riesgo de estrés. Aquí no debe considerarse solamente la dimensión subjetiva —como es el caso de los instrumentos aplicados en este estudio—, sino la evaluación de indicadores objetivos y fisiológicos, como la Escala de Demanda-Control-Apoyo (EDCA) o el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Acosta et ál., 2023).

A nivel organizacional es conveniente explorar las opciones de reajuste y cambio de procesos, revisión de plantillas, reagrupamiento de tareas, creación de equipos de trabajo y formación de dúos, tríos o pequeños comités de salud. Se recomienda también revisar los estilos de liderazgo y definir cómo ellos influyen en la percepción de la seguridad laboral, además de analizar los mecanismos y vías de comunicación organizacional (Fernández, 2021).

En el plano individual, investigadores como Lago y Pizá, 2011; Mañas, Franco y Justo, citados por Fernández (2021), proponen diseñar programas de actividades físicas y recreativas con los trabajadores, dado su efecto en el aumento del sentido de pertenencia y compromiso con la actividad laboral. Asimismo, recomiendan implementar acciones de autoayuda, talleres y ejercicios de relajación, con apoyo de especialistas de salud mental. En adición, será apropiado realizar acciones de capacitación con los jefes de áreas, procesos y actividades.

1.23. Aspectos a considerar en la planificación

Desde el punto de vista organizativo, es necesaria una adecuada proyección en el tiempo de las actividades a desarrollar. Ello garantizará el seguimiento progresivo, la distribución de tareas y la valoración de los resultados a cumplir en cada etapa. Por esa razón los planes que se elaboren deben considerar los objetivos, las acciones a realizar, los ejecutores, los plazos de cumplimiento y los resultados esperados. La tabla 7 refleja lo que podría ser un modelo de cronograma:

Tabla 8

Modelo de cronograma

Objetivo específico	Acciones	Ejecuta (responsable)	Recursos	Fecha o plazo	Resultados
	No. 1… No. 2…	Nombre y cargo	Intrumentos, medios, finanzas	Precisar inicio y fin	Indicadores que se espera modificar

Nota. Elaboración propia

1.24. Indicadores de efectividad

La aplicación de acciones, debe contar con indicadores de efectividad y criterios de medida debidamente descritos. En tal sentido, se recomienda considerar, en cuanto a la reducción de la prevalencia del estrés, se recogen en la tabla 8.

Tabla 9

Indicadores de efectividad y criterios de medida

No.	Indicadores	Criterios de medida	Instrumentos sugeridos
1	Reducción de la fatiga mental	Al menos el 80% de los trabajadores refiere reducción de la fatiga. Disminuye al menos un 50% las referencias a la fatiga.	Escala de Fatiga de Chalder Entrevistas
2	Aumento de la concentración	Se reduce el tiempo de respuesta a tareas de contenido cognitivo. Disminuye el porciento de errores en el trabajo.	Test de Stroop Entrevistas Análisis de documentos
3	Mejora de los procesos de memoria	Aumenta en no menos del 50% el rendimiento en pruebas de memoria a corto plazo.	Test de Stroop
4	Reducción de la irritabilidad	Se reducen a menos del 50% los episodios de irritabilidad reportados. Decrecen a menos del 30% en los niveles de ansiedad o depresión.	Entrevistas Análisis de documentos Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés – DASS

5	Reducción de los trastornos del sueño	Mejora en no menos del 50% la calidad del sueño Disminuyen en al menos el 30% en los reportes de trastornos de sueño.	Índice de Calidad del Sueño de Pittsburgh (PSQI) Entrevistas

Nota. Elaboración propia

Para medir el desempeño, se recomienda utilizar instrumentos que permitan valorar la calidad de los servicios que presta la cooperativa. Para ello puede ser conveniente el empleo de las encuestas SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry o el SERVPERF de Cronin y Taylor (Alejo y Arias, 2022).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La influencia del estrés en la salud de los trabajadores y en su rendimiento laboral, ha sido un tema de creciente interés en la comunidad científica. Los estudios precedentes han contribuido a modelar los modos investigativos, aportando herramientas estandarizadas que han demostrado su utilidad en la exploración de los factores que generan estrés laboral y que se expresan en la percepción subjetiva de las personas. Toda esta capa teórica y metodología fue traída para la presente investigación centrada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío Mora".

La prevalencia de estrés por carga mental obtenida con la ESCAM en la muestra por conveniencia (n = 115) es del 57.8%, lo que representa el 46% de la muestra total. En conclusión se evidencia una influencia media de los niveles de estrés sobre la percepción de la efectividad del trabajo de los trabajadores. La evaluación fue realizada mediante un coeficiente de correlación lineal de Pearson, cuya significación estadística se comprobó mediante una comprobación de hipótesis utilizando una prueba *t*.

Los datos recogidos no anuncian una situación crítica o cercana al burnout que puede sugerir la existencia de estados patológicos en los trabajadores. Sin embargo, la autopercepción de ciertos síntomas como los trastornos del sueño, el agotamiento o la capacidad para concentrarse, revelan la conveniencia de aplicar estrategias, programas o planes de acción para intervenir en función de la reducción de los factores estresantes. Todo ello contribuirá, por una parte, a mejorar la salud e higiene del trabajo en la cooperativa y, por otro, a elevar la calidad del desempeño, cuyos indicadores denotan una percepción ligeramente inferior a los valores medios de la escala empleada.

La investigación aporta, además del bagaje teórico analizado y los resultados empíricos del trabajo de campo, los lineamientos más generales que permitirán a la administración de la entidad, diseñar las acciones interventivas con arreglo a la situación descrita y con base en la argumentación científica.

Recomendaciones

Dado que los instrumentos aplicados evalúan la dimensión subjetiva del estés por carga mental y del desempeño laboral, se recomienda ampliar el estudio con herramientas

que reporten un referente objetivo, a partir de la exploración de datos de carácter fisiológico y mediante la valoración de la calidad de los servicios por parte de los clientes.

Se sugiere analizar las vías para perfeccionar la eficacia en la gestión del tiempo. Esto incluiría la planificación realista de las tareas, la redistribución de la carga laboral y la priorización de actividades esenciales. De igual forma, sería favorable introducir herramientas de software para la gestión de proyectos, para ayudar a los empleados a manejar las demandas diarias sin sentir la carga excesiva de cumplir plazos ajustados. La reducción de la sobrecarga temporal disminuiría el estrés y mejoraría el desempeño.

Se recomienda mejorar la implementación de la aplicación de las acciones de la capacitación profesional de forma continua cursando formación en técnicas de manejo del estrés, en técnicas de práctica de resolución de problemas y en técnicas de mejora de la productividad ayudará a los trabajadores en afrontar las exigencias cognitivas y emocionales. Esto podría incluir sesiones de desarrollo de capacidades de gestión de tareas difíciles como el desarrollo de habilidades de toma de decisiones en condiciones de estrés. Ahora bien, es urgente favorecer un clima laboral más colaborativo y motivacional, de los trabajadores se sientan apoyados por sus compañeros y por los supervisores. Se sugiere aplicar prácticas de mentoría o de trabajo en equipo en los que los trabajadores puedan apoyarse mutuamente, así como mejorar los canales de comunicación entre la administración y el personal. Esta retroalimentación de las redes sociales internas reducirá la sensación de aislamiento y estrés que se podría experimentar.

La relación que existe entre los altos niveles de carga mental con el bajo rendimiento laboral sugiere la necesidad de políticas que fomentan el equilibrio entre el trabajo, el tiempo libre y las actividades sociales. Ello implica establecer medidas para flexibilizar la jornada laboral e implementar teletrabajo parcial que ayuden a una reducción de la carga y sobrecarga tanto física como mental. También es especialista valorar periódicamente la carga de trabajo, adaptando las expectativas sobre la productividad a las capacidades de los trabajadores.

Se aconseja implementar un programa integral de control del estrés que incluya, por ejemplo, los elementos que se presentan en el capítulo V, pero que se centre en la promoción del autocuidado, en la promoción de las técnicas de relajación y en las estrategias de afrontamiento del estrés. Este programa debe ofrecer talleres periódicos de defensa personal,

de meditación y de ejercicios de relajación para para disminuir los niveles de estrés. También se propone estructurar un servicio de asesoría psicológica para aquellos trabajadores que presenten niveles altos de estrés laboral.

REFERENCIAS

Acosta, J., Cuello, Y., García, J., & Almeda, Y. (2023a). Modelos para la valoración de la carga mental de trabajo: una revisión sistemática. *Revista San Gregorio, 55*, 158-180. https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2272

Acosta, J., Domínguez, D., Cuello, Y., García, J., & Barrios, Y. (2023). Valoración del comportamiento de indicadores de carga mental de trabajo en la sucursal DANDEC del Municipio Martí. *Cuban Journal of Public and Business Administration, 7*(1), e260. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8007445

Alejo, J., y Arias, A. (2022). Modelos de medición de la calidad de atención en salud. *Rev. Cient. Memoria del Posgrado, 3*(2), [47-58]. https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Alejo-Pocoma-Jimmy-Leonardo-Arias-Uriona-Ana-Maria-REVISION.pdf

Arquer, I., & Noguera, C. (2018). *NTP 544: Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX*. Madrid: INTSS. https://www.cso.go.cr/ver/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20544%20-%20Estimacion%20de%20la%20carga%20mental%20de%20trabajo%20el%20metodo%20NASA%20TLX.pdf

Arteaga, K., Llaque, M., Jara, L., & Yupari, I. (2019). *Relación entre carga laboral y el nivel de estrés en internos de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo 2019.* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo], Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40315/Arteaga_QKA.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Asamblea Nacional. (2016). Ley Orgánica de Servicio Público. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf

Asamblea Nacional. (2020). Código de Trabajo. https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf

Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E., & Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur, 18*(6), 1138-1144. https://scielo.sld.cu/pdf/ms/v18n6/1727-897X-ms-18-06-1138.pdf

Barrera, M. (2022). *Plan de intervención para reducir el estrés laboral en los colaboradores de ASSA.* [Tesis de licenciatura, Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato], Repositorio Institucional PUCESA. https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3840/1/78275.pdf

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado, 7*(1), 54 - 60. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417

Benítez, L. (19 de julio de 2024). *Niveles de medición: nominal, ordinal, intervalo y relación.* Statologos: https://statologos.com/niveles-de-medicion-intervalo-ordinal-nominal-y-ratio/

Bolaños, K., Noroña, D., Vega, V., & Bastidas, G. (2022). Medición del estrés laboral en docentes de la Unidad Educativa José Julián Andrade, Ecuador 2020. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida, 6*(2), 224-233. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v6i2.2088

Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá, 8*(2), 131-146. https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628

Castilla, S., Colihuil, R., Bruneau, J., & Lagps, R. (2020). Carga laboral y efectos en la calidad de vida de docentes universitarios y de enseñanza media. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades, 21*(15), 166-179. http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rchakin/n15/2550-6722-rchakin-15-00166.pdf

Ceballos, P., Paravic, T., Burgos, M., & Barriga, O. (2014). VALIDACIÓN DE ESCALA SUBJETIVA DE CARGA MENTAL DE TRABAJO EN FUNCIONARIOS/AS UNIVERSITARIOS. *Ciencia y Enfermería, 20*(2). https://doi.org/10.4067/S0717-95532014000200008

Ceballos, P., Rolo, G., Hernandez, E., Paravic, T., Burgos, M., & Barriga, O. (2016). Validación de la Escala Subjetiva de Carga mental de trabajo (ESCAM) en profesionales de la salud de Chile. *Universitas Psychologica, 15*(1), 261–270. https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-1.vsmw

COAC "Juan Pío de Mora". (2024). *Quiénes somos*. https://juanpiodemora.fin.ec/

Cokins, G. (2020). El mapa estratégico y balanced score card. *El boletín de auditoría, control y seguridad de EDP, 61*(3). https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07366981.2020.1750799

Cruz, N., Alonso, M., Armendáriz, N., & Lima, J. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública, 95*(23), 1-15. https://www.scielosp.org/pdf/resp/2021.v95/e202104057/es

de Rooij, M., Breemer, L., Woestenburg, D., & Busing, F. (22 de enero de 2025). *Logistic multidimensional data analysis for ordinal response variables using a cumulative link function.* arXiv: https://arxiv.org/pdf/2402.07629

Díaz, D., Hernández, E., y Rolo, G. (2010). *Escala Subjetiva de Carga Mental.* Consejería de Empleo, Industria y Comercio. https://www.researchgate.net/profile/Dolores-Cabrera/publication/274896359_Escala_Subjetiva_de_Carga_Mental_de_Trabajo_httpwwwgobiernodecanariasorgceicicaseldocumentosmanualcarga_mentalpdf/links/5657520508ae4988a7b53e3f/Escala-Subjetiva-de-Carga-Mental-de

Espino, V. (2021). *Estrés laboral y desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de carga internacional, Tacna, 2021.* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo], Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96434/Maza_MSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, J. (2021). Estrategias de prevención e intervención en el estrés laboral. *X Internacional Conference on Occupational Risk Prevention.* Bilbao: Universidad del Atlántico Medio. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.1.2604.3606

García, L. (2023). *Método 360 grados y su relación con la resolución de conflictos en el ambiente laboral.* [Tesis de licenciatura, Universidad Galileo], Repositorio

institucional galileo. https://biblioteca.galileo.edu/tesario/bitstream/123456789/1652/1/IDE19003234%20LESTER%20DAVID%20TOP%20GARCIA.pdf

Garcia, L., y Carrión, K. (2020). Carga laboral y nivel de estrés del personal de Enfermería en León, Nicaragua. *Revista Española de Enfermería de Salud Mental, 18*(6), 16-25. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7586262

García, M., Hurtado, K., Ponce, V., & Sánchez, J. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *Cooperativismo y Desarrollo, 9*(1), 227-242. http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v9n1/2310-340X-cod-9-01-227.pdf

González, Y., Ceballos, P., & Rivera, F. (2021). Carga mental en profesores y consecuencias en su salud: una revisión integrativa. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional, 29*(28), 1-16. https://doi.org/https://doi.org/10.1590/2526-8910.ctoAR21232808

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa, mixta.* http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2019). *Carga Mental.* Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. https://www.insst.es/documents/94886/524376/Carga+Mental+en+el+trabajo/5a3492ae-9ef0-41fd-b538-385c682ba42f

Leyva, L., y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA, 8*(2), 3-12. http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n2/2409-8752-ucsa-8-02-3.pdf

Lucero, J., Noroña, D., & Vega, V. (2021). Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. . *Revista cubana de reumatología, 23*(1), e225. https://doi.org//revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/945

Luque, A., y Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador el desafío de ser cooperativas. *REVESCO: revista de estudios cooperativos, 138*(21), 76-92. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7873084

Meza, L., y Guillén, A. (2023). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María], Repositorio institucional ucsm. https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9ddaddd1-8f89-47d4-9524-a5beb974acf1/content

Mieles, C. (2021). Factores de estrés laboral y efectos en la salud: modelo desbalance esfuerzo recompensa y modelo demanda control. *Centro Sur, 5*(2), 93-110. https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/162/361

Molina, C. (2020). *Plan de marketing estratégico para la "COAC. Juan Pío de Mora", del cantón San Miguel, provincia de Bolívar.* [Tesis de ingeniería, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo], Repositorio institucional espoch. http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/11722/1/42T00511.pdf

Montilla, L., Sánchez, K., & Delgado, J. (2021). Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto, 2015 – 2016. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(2), 1679-1700. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.376

Oleas, M. (2020). *Diseño de estrategias de marketing digital para la cooperativa de ahorro y crédito "Juan Pío de Mora" limitada.* [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo], Repositorio institucional espoch. http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/11156/1/42T00503.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género.* https://www.ilo.org/es/media/455161/download

Organización Mundial de la Salud. (2024). *La salud mental en el trabajo*. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work

Pachón, L. (2020). Estrés, tensión y fatiga por carga mental del trabajo. *Gestión De La Seguridad Y La Salud En El Trabajo, 2*(1), 64–66. https://doi.org/10.15765/gsst.v2i2.2116

Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 12*(3), 163-174. http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf

Patlán, J. (2022). Construcción y validación de una Escala Demanda-Control-Apoyo para medir el estrés laboral. *Revista Medica Herediana, 22*(33), 24-34. https://doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4165

Raymundo, Y. (2021). *Estrés laboral y salud mental en el contexto de la Pandemia COVID-19 en docentes de educación secundaria, Huancavelica-2020.* [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Los Andes], Repositorio Institucional UPLA. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2275/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reig, A., & Cabarcos, A. (2020). El impacto de la adicción al trabajo en las organizaciones: causas y repercusiones en el bienestar laboral de los trabajadores. *Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales, 17*(20), 3-24. https://www.redalyc.org/journal/5819/581963108001/581963108001.pdf

Rivas, T. (2020). *Efectos de la carga mental como factor de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de SSO de Cervecería Nacional.* [Tesis de licenciatura, Universidad Especializada de las Américas], Repositorio institucional udelas. http://repositorio2.udelas.ac.pa/bitstream/handle/123456789/986/Rivas_Coronado_Tery_Shannyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, F., Macaya, M., Fuentes, I., Faúndez, P., Ábrigo, V., & Olivares, J. (2022). Percepción de carga mental de trabajo en personas funcionarias administrativas que se desempeñan en una municipalidad de Chile. *Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica, 2do semestre*(43). https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n43/1409-4568-enfermeria-43-51284.pdf

Santos, M., Vitorino, J., & Marôco, J. (2012). Análisis estadístico de escalas ordinales: Aplicaciones en el Área de Salud infantil y Pediatría. *Enfermería Global, 12*(30), 434-445.

htpp://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412013000200021&lng=es&tlng=es

Soriano, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica, 5*(1), 1-8. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903608

Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J., & Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas, 3*(1), 104-119. http://ceimm.uraccan.edu.ni/index.php/recsp/article/view/1301/4532

Valepucha, C., García, E., & Torres, D. (2024). Estrategias de Afrontamiento al Estrés Laboral Utilizadas por Profesionales de Enfermería. *Ciencia Latina, 8*(4), 311-332. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12186

Vera, J., Valdez, J., Contreras, E., & Castillo, S. (2022). Esfuerzo-recompensa, demanda-control y satisfacción con la vida: un estudio con docentes de educación primaria. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 12*(23), 1-24. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672021000200117&script=sci_arttext

Verduga, J., & Ortiz, P. (2021). Estrategias de afrontamiento de los síntomas asociados al estrés laboral en los trabajadores de la empresa de servicios petroleros Alkhorayef Petroleum Co. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, 6*(12), 1292-1316. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9373850

Zapata, C., & Riera, W. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. *Gestio et Productio, 6*(10). https://doi.org/https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.60

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1 CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (Raymundo, 2021)

CUESTIONARIO DE ESTRÈS LABORAL JSS

Por favor, lea el ejemplo de la parte A (cantidad de estrés) y siga las instrucciones para puntuar esta situación. Luego complete el ejemplo de la parte B (frecuencia de acontecimiento)

EJEMPLO –PARTE A (CANTIDAD DE ESTRÉS)

Si la situación del ejemplo es más estresante que la asignación de tareas desagradables marque un número proporcionalmente mayor que 5. Si este acontecimiento es menos estresante que la asignación de tareas desagradables marque un número proporcionalmente menor que 5. Si la situación le produce un nivel similar de estrés que la asignación de tareas desagradables, marque el número 5.

Ejemplo A Trabajar en una tarea repetitiva

1	2	3	4	5	6	7	8	9

JSS Inventario de Estrés Laboral
Parte A. Instrucciones

En las situaciones relacionadas con su trabajo que le produzcan aproximadamente **la misma cantidad de estrés** que la **asignación de datos desagradables** señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que usted sienta que son **más estresantes** que el estándar, marque con un círculo el 5. Si se siente que un evento es **menos estresante** que el estándar con un círculo un número proporcionalmente que 5

Nº	Situaciones estresantes relacionadas con el trabajo	Baja	Moderada							Alta	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1
2	Tengo que realizar trabajos de la empresa en mi tiempo libre o fuera de la oficina.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	2
3	Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	3
4	Me asignan tareas nuevas muy a menudo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	4
5	Tengo compañeros de trabajo que no cumplen con sus funciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	5
6	No cuento con el apoyo de mi jefe	1	2	3	4	5	6	7	8	9	6
7	Hay mal manejo en situaciones de problemáticas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	7
8	Tengo falta de reconocimiento por el buen trabajo realizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	8
9	Tengo que realizar tareas que no son usuales en mi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	9
10	La calidad de los equipos es pobre o inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Cada vez me asignan más responsabilidades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11
12	Tengo periodos de inactividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12
13	Confronto dificultades con los jefes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	13
14	Experimento actitudes negativas hacia la empresa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	14

15	El personal es insuficiente para cumplir con las tareas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	15
16	Ante situaciones criticas se toman decisiones sin analizarlas con detenimiento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	16
17	En mi centro de trabajo existen insultos entre colegas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	17
18	Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones para establecer políticas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	18
19	Considero que mi remuneración es insuficiente o no cumple mis metas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	19
20	Tengo compañeros poco motivados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	20
21	Supervision inadecuada o insuficiente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	21
22	Existe ruido excesivo en mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	22
23	Me interrumpen con frecuencia (compañeros, supervisores)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	23
24	Cambio frecuente funciones de mi puesto con mucha exigencia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	24
25	Mis superiores me cargan con muchos documentos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	25
26	Metas de cumplimiento excesivas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	26
27	Insuficiente tiempo para recesos y almuerzo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	27
28	Tengo con frecuencia que cubrir el trabajo de otro empleado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	28
29	Compañeros de trabajo poco motivados con el trabajo de la institución	1	2	3	4	5	6	7	8	9	29
30	Conflictos entre departamentos o áreas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	30

PARTE B

(FECUENCIA DE ACONTECIMIENTOS)

EJEMPLO

Indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los cuales usted personalmente ha experimentado esa situación. Por ejemplo, si ha experimentado el acontecimiento descrito 4 días en los últimos 6 meses marque el 4, si no ha experimentado ningún día en los últimos 6 meses marque el círculo. Si ha experimentado la situación en 9 o más días de los últimos 6 meses, marque el 9+

Ejemplo – PARTE B Trabajar en una tarea repetitiva

1	2	3	4	5	6	7	8	9+

Si comete un error o cambia en cualquier enunciado, NO BORRE, Tache con una cruz la respuesta incorrecta y luego marque con un círculo la correcta.

A CONTINUACIÓN, lea las instrucciones de la parte B y puntúe las situaciones 31 y 60

N°	Situaciones estresantes relacionadas con el trabajo	Número de días durante los últimos 6 meses en los cuales ha experimentado esa situación										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
31	Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	31
32	Tengo que realizar trabajos de la empresa en mi tiempo libre o fuera de la oficina.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	32
32	Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	32
34	Me asignan tareas nuevas muy a menudo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	34
35	Tengo compañeros de trabajo que no cumplen con sus funciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	35
36	No cuento con el apoyo de mi jefe	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	36
37	Hay mal manejo en situaciones de problemáticas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	37
38	Tengo falta de reconocimiento por el buen trabajo realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	38
39	Tengo que realizar tareas que no son usuales en mi.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	39
40	La calidad de los equipos es pobre o inadecuada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	40
41	Cada vez me asignan más responsabilidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	41
42	Tengo periodos de inactividad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	42
43	Confronto dificultades con los jefes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	43
44	Experimento actitudes negativas hacia la empresa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	44
45	El personal es insuficiente para cumplir con las tareas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	45

46	Ante situaciones criticas se toman decisiones sin analizarlas con detenimiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	46
47	En mi centro de trabajo existen insultos entre colegas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	47
48	Falta de participacion de los trabajadores en la toma de decisiones para establecer politicas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	48
49	Considero que mi remuneracion es insuficiente o no cumple mis metas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	49
50	Tengo compañeros poco motivados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	50
51	Supervision inadecuada o insuficiente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	51
52	Existe ruido excesivo en mi puesto de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	52
53	Me interrumpen con frecuencia (compañeros, supervisores)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	53
54	Cambio frecuente funciones de mi puesto con mucha exigencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	54
55	Mis superiores me cargan con muchos documentos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	55
56	Metas de cumplimiento excesivas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	56
57	Insuficiente tiempo para recesos y almuerzo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	57
58	Tengo con frecuencia que cubrir el trabajo de otro empleado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	58
59	Compañeros de trabajo poco motivados con el trabajo de la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	59
60	Conflictos entre departamentos o áreas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	60

ANEXO 1 ESCALA SUBJETIVA DE CARGA MENTAL DE TRABAJO

La Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) ha sido desarrollada por las profesoras Dolores Díaz-Cabrera, Gladys Rolo y Estefanía Hernández-Fernaud de la Universidad de La Laguna. El objetivo de este instrumento es evaluar la percepción del trabajador sobre las características de su puesto de trabajo que pueden influir en la carga mental.

A continuación, encontrará algunas cuestiones relativas a las condiciones y características de su trabajo. Le agradeceríamos que contestara a cada una de ellas con la máxima atención y sinceridad. No hay respuestas correctas ni incorrectas, cualquier respuesta es buena en la medida en que Ud. responda lo que realmente piensa.

Es importante que conteste a todas las cuestiones planteadas. Los responsables de este estudio le garantizan la confidencialidad de sus respuestas, asegurándole que ninguna persona ajena al mismo podrá tener acceso a esta información. Por favor, una vez cumplimentado este cuestionario entréguelo a la persona responsable del estudio.

A. Datos laborales

Nombre de la empresa				
Departamento				
Puesto de trabajo				
Categoría profesional				
Antigüedad enla empresa				
Antigüedad enel puesto				
Situación laboral	□ Fijo	□ Contratado	□ Otra	
Tipo de turno más frecuente	□ Partido	□ Mañana	□ Fijo	□ Otra

Horas de trabajo por turno	

B. Condiciones Ambientales de Trabajo

1. La temperatura en su puesto de trabajo es:	Muy Inadecuada Inadecuada Intermedia Adecuada Muy adecuada 1----------2----------3----------4----------5
2. La iluminación en su puesto de trabajo es:	Muy Inadecuada Inadecuada Intermedia Adecuada Muy adecuada 1----------2----------3----------4----------5
3. El ruido en su puesto de trabajo es:	Muy Inadecuada Inadecuada Intermedia Adecuada Muy adecuada 1----------2----------3----------4----------5
4. El espacio de trabajo en su puesto es:	Muy Inadecuada Inadecuada Intermedia Adecuada Muy adecuada 1----------2----------3----------4----------5
5. Las condiciones higiénicas (p.e.: olores, contaminantes, polvo) en su puesto de trabajo son:	Muy Inadecuada Inadecuada Intermedia Adecuada Muy adecuada 1----------2----------3----------4----------5

C. Datos Personales

Clave de identificación (opcional)	
Sexo	□ Hombre □ Mujer
Edad	

Estado civil	☐ Soltero ☐ Casado/ Pareja de hecho ☐ Separado/divorciado ☐ Viudo
Número de hijos o familiares a su cargo	
Nivel de estudios	☐ Primarios ☐ Secundarios ☐ Universitarios

CUESTIONARIO

1. El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es:	Muy Bajo Bajo Medio Alto Muy Alto 1----------2----------3----------4----------5
2. La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es:	Muy Baja Baja Media Alta Muy Alta 1----------2----------3----------4----------5
3. El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es:	Muy Bajo Bajo Medio Alto Muy Alto 1----------2----------3----------4----------5
4. Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es:	Muy Bajo Bajo Medio Alto Muy Alto 1----------2----------3----------4----------5
5. E l nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es:	Muy Bajo Bajo Medio Alto Muy Alto 1----------2----------3----------4----------5
6. E l número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es:	Muy Bajo Bajo Medio Alto Muy Alto 1----------2----------3----------4----------5
7. La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es:	Muy Baja Baja Media Alta Muy Alta 1----------2----------3----------4----------5
8. El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es:	Muy Bajo Bajo Medio Alto Muy Alto 1----------2----------3----------4----------5

9. El cansancio que me produce mi trabajo es:	Muy Bajo Bajo Medio Alto Muy Alto 1----------2----------3----------4----------5
10. Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo.	Total Algo Indiferente Algo Total desacuerdo en desacuerdo de acuerdo acuerdo 1----------2----------3----------4----------5
11. Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección	Total Algo Indiferente Algo Total desacuerdo en desacuerdo de acuerdo acuerdo 1----------2----------3----------4----------5
12. Además de las pausas reglamentarias el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito	Total Algo Indiferente Algo Total desacuerdo en desacuerdo de acuerdo acuerdo 1----------2----------3----------4----------5
13. En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez.	Total Algo Indiferente Algo Total desacuerdo en desacuerdo de acuerdo acuerdo 1----------2----------3----------4----------5
14. En mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo.	Total Algo Indiferente Algo Total desacuerdo en desacuerdo de acuerdo acuerdo 1----------2----------3----------4----------5
15. Al final de la jornada de trabajo me siento agotado	Total Algo Indiferente Algo Total desacuerdo en desacuerdo de acuerdo acuerdo 1----------2----------3----------4----------5
16. Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	Total Algo Indiferente Algo Total desacuerdo en desacuerdo de acuerdo acuerdo 1----------2----------3----------4----------5
17. Tengo dificultades para relajarme después del trabajo	Total Algo Indiferente Algo Total desacuerdo en desacuerdo de acuerdo acuerdo 1----------2----------3----------4----------5
18. El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es:	Muy Insuficiente Insuficiente Preciso Suficiente Muy suficiente 1--------- ---------2----------3----------4----------5
19. El tiempo del que dispongo para realizar mi trabajo es:	Muy Insuficiente Insuficiente Preciso Suficiente Muy suficiente 1--------- ---------2----------3----------4----------5
20. El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es:	Muy Insuficiente Insuficiente Preciso Suficiente Muy suficiente 1----------2----------3----------4----------5

ANEXO 2 CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL (Espino, 2021)

DESEMPEÑO LABORAL

No.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR						
1	Recibo capacitación relacionada al liderazgo en el ámbito de mi labor.					
2	Me considero una persona con capacidades para liderar mis propias acciones como trabajador.					
3	En esta empresa recibo capacitación para dosificar el tiempo y emplear las actividades encomendadas.					
4	En esta empresa existen disposiciones claras para utilizar racionalmente en tiempo.					
5	Recibo capacitación sobre estrategias para organizar mi trabajo con efectividad.					
6	Tengo interés especial por participar en acciones de capacitación.					
7	Considero que la capacitación mejora mi desempeño laboral.					
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS						
8	Los usuarios se muestran satisfechos con la forma en que trabajo.					
9	Recibo conocimiento sincero por la labor que realizo de parte de los usuarios.					
10	Los usuarios reconocen la calidez de la atención que brindo.					
11	Los usuarios reconocen el trato humano que les brindo					
12	Los usuarios valoran la información clara que suelo brindarles en lo que solicitan.					
13	Los usuarios valoran mi actitud de escuchar con interés lo que solicitan.					
14	Los usuarios muestran su agradecimiento por el apoyo en la gestión que les brindo.					
15	Los usuarios reconocen la rapidez con que resuelvo sus peticiones.					
PRODUCTIVIDAD						
16	Mi jefe está satisfecho del trabajo que realizo					
17	Recibo reconocimiento por el esfuerzo que pongo en la ejecución de ml trabajo.					
18	En lo que corresponde a mi labor, resuelvo problemas cuando éstos se presentan.					
19	Las estrategias que empleo en mi labor diaria son efectivas para el cumplimiento de mis funciones.					
20	Considero que el trabajo que realizo es de buena calidad.					

21	En todo lo que realizo como parte de mi función, verifico que éstos estén bien hechos.					
22	Estoy satisfecho con la producción de la labor que realizo.					
23	Recibo reconocimiento sincero por la productividad de mi labor de parte de los usuarios.					

ANEXO 3: DATOS SOCIOLABORALES DE LOS MIEMBROS DE LA MUESTRA

	DATOS LABORALES					CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO					DATOS PERSONALES				
ID del trabajador	Antigüedad/ empresa	Antigüedad/puesto (meses)	Situación laboral	Tipo de turno más frecuente	Horas de trabajo por turno	Valorac. Temperatura	Valorac. iluminación	Valorac. ruido	Valorac. espacio	Valora. Cond. higiénicas	Sexo	Edad	Estado civil	Familiares a cargo	Nivel de estudios
1	11	6	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	29	Solt	2	Sup.
2	18	10	Fijo	Partido	8	4	4	4	4	4	Hom	30	Solt	3	Sup.
3	15	7	Fijo	Fijo	8	4	3	4	4	4	Hom	30	Solt	1	Bach.
4	24	16	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Muj	31	Solt	4	Bach.
5	32	16	Fijo	Fijo	8	4	2	4	4	4	Muj	32	Cas.	3	Bach.
6	40	32	Fijo	Fijo	8	4	5	4	3	4	Hom	33	Solt	5	Sup.
7	48	24	Fijo	Fijo	8	4	5	4	4	4	Hom	34	Cas.	1	Bach.
8	56	28	Fijo	Fijo	8	4	2	4	2	4	Hom	35	Cas.	4	Bach.
9	12	6	Fijo	Fijo	8	4	5	4	5	4	Hom	37	Cas.	3	Bach.
10	16	10	Fijo	Fijo	8	4	1	4	4	4	Hom	37	Cas.	0	Bach.
11	13	13	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	38	Cas.	0	Bach.
12	24	15	Fijo	Partido	4	4	3	4	4	4	Hom	39	Cas.	1	Sup.
13	28	18	Fijo	Fijo	8	4	2	4	4	4	Hom	39	Cas.	1	Sup.
14	32	20	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	40	Cas.	1	Sup.
15	24	23	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	41	Cas.	12	Sup.
16	40	25	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	41	Cas.	3	Sup.
17	12	8	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	29	Cas.	4	Bach.
18	32	20	Fijo	Fijo	8	4	3	5	4	4	Muj	32	Cas.	3	Sup.
19	33	21	Fijo	Fijo	8	4	4	2	4	4	Hom	32	Cas.	2	Sup.
20	8	5	Contratado	Fijo	6	4	2	5	4	4	Hom	25	Cas.	4	Bach.
21	7	7	Fijo	Fijo	8	5	5	1	4	4	Hom	29	Cas.	1	Sup.
22	12	8	Fijo	Fijo	8	2	4	4	4	4	Hom	29	Cas.	2	Sup.
23	14	9	Otra	Fijo	8	5	4	3	4	4	Hom	29	Cas.	30	Sup.
24	16	10	Fijo	Fijo	8	1	4	2	4	4	Hom	33	Cas.	3	Bach.
25	18	11	Fijo	Mañana	4	4	4	4	4	4	Hom	30	Cas.	2	Sup.
26	20	13	Fijo	Fijo	8	3	4	4	4	4	Hom	30	Cas.	41	Sup.
27	22	14	Fijo	Fijo	8	2	4	4	4	4	Hom	30	Solt	3	Sup.
28	24	15	Fijo	Otra	6	4	4	4	4	4	Muj	31	Cas.	2	Sup.
29	26	16	Fijo	Fijo	8	4	2	4	4	4	Muj	31	Cas.	0	Sup.
30	28	18	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	31	Cas.	1	Sup.
31	8	8	Contratado	Fijo	8	4	3	4	4	4	Hom	29	Cas.	2	Sup.
32	32	20	Fijo	Fijo	8	4	4	2	5	5	Hom	35	Cas.	1	Sup.
33	71	36	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	40	Cas.	2	Sup.
34	44	41	Fijo	Fijo	8	4	2	4	4	4	Muj	41	Cas.	3	Sup.
35	71	36	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Muj	36	Cas.	3	Sup.

36	37	19	Fijo	Fijo	8	4	3	4	4	4	Muj	32	Viu	5	Sup.
37	7	4	Contratado	Otra	3	4	4	2	5	5	Hom	23	Cas.	2	Sup.
38	16	8	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	30	Cas.	4	Sup.
39	21	11	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	30	Cas.	2	Sup.
40	36	24	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	32	Cas.	1	Sup.
41	19	13	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	30	Solt	1	Sup.
42	56	37	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	35	Div.	2	Sup.
43	66	44	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	58	Viu	0	Posgr.
44	76	51	Fijo	Fijo	8	4	2	4	4	4	Hom	43	Solt	2	Sup.
45	51	34	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	34	Solt	3	Sup.
46	61	41	Fijo	Fijo	8	4	3	4	4	4	Hom	35	Solt	3	Sup.
47	71	51	Fijo	Fijo	8	4	4	2	5	5	Muj	36	Solt	3	Bach.
48	78	56	Fijo	Partido	8	4	4	4	4	4	Hom	62	Cas.	2	Bach.
49	37	26	Fijo	Fijo	8	4	2	4	4	4	Muj	32	Cas.	1	Bach.
50	11	8	Otra	Mañana	6	4	4	4	4	4	Hom	29	Cas.	2	Bach.
51	32	23	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	32	Cas.	3	Sup.
52	71	51	Fijo	Fijo	8	4	3	4	4	4	Muj	36	Cas.	4	Bach.
53	81	58	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Muj	38	Cas.	3	Bach.
54	91	65	Fijo	Fijo	8	4	4	3	4	4	Muj	39	Cas.	2	Bach.
55	31	22	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Muj	31	Cas.	5	Bach.
56	6	4	Otra	Fijo	8	4	4	3	4	4	Hom	28	Cas.	6	Sup.
57	16	11	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Muj	30	Cas.	4	Sup.
58	21	15	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	50	Cas.	0	Posgr.
59	36	26	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	53	Cas.	1	Posgr.
60	9	5	Contratado	Mañana	6	4	4	4	5	4	Hom	48	Cas.	0	Sup.
61	9	6	Fijo	Fijo	8	4	4	4	5	4	Hom	48	Div.	1	Bach.
62	12	9	Fijo	Fijo	8	4	5	4	5	4	Hom	48	Div.	0	Sup.
63	9	6	Otra	Fijo	8	4	4	4	5	4	Hom	48	Cas.	1	Sup.
64	33	24	Fijo	Fijo	8	4	4	4	5	4	Hom	67	Cas.	3	Posgr.
65	8	6	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	29	Cas.	2	Sup.
66	10	7	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	29	Cas.	4	Sup.
67	12	9	Fijo	Partido	4	4	2	4	4	4	Muj	35	Cas.	2	Sup.
68	14	10	Fijo	Partido	8	4	4	4	4	4	Muj	35	Cas.	1	Sup.
69	16	11	Fijo	Partido	8	4	3	4	4	4	Hom	35	Cas.	3	Sup.
70	18	13	Fijo	Fijo	8	4	4	2	5	5	Hom	36	Div.	2	Sup.
71	20	14	Fijo	Partido	8	4	4	4	4	4	Hom	36	Cas.	1	Sup.
72	22	16	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	36	Cas.	3	Sup.
73	24	17	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	2	Hom	37	Cas.	3	Bach.
74	26	18	Fijo	Otra	8	4	4	4	4	5	Hom	33	Cas.	4	Bach.
75	28	19	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	33	Cas.	5	Bach.
76	13	9	Otra	Mañana	4	4	4	4	4	4	Hom	31	Cas.	0	Bach.
77	32	22	Fijo	Fijo	8	5	4	4	5	4	Hom	34	Cas.	2	Bach.
78	71	49	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	39	Cas.	3	Sup.
79	81	56	Fijo	Fijo	8	4	4	3	4	4	Hom	40	Div.	1	Posgr.
80	41	28	Fijo	Otra	6	4	4	4	4	4	Hom	35	Solt	2	Sup.
81	33	23	Fijo	Fijo	8	4	4	2	4	4	Hom	36	Solt	2	Sup.
82	6	4	Otra	Fijo	8	4	4	5	4	4	Muj	28	Cas.	2	Sup.
83	16	11	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Muj	37	Cas.	3	Sup.
84	21	14	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Muj	38	Cas.	3	Sup.
85	36	25	Fijo	Fijo	8	4	2	4	4	4	Muj	41	Cas.	2	Sup.
86	9	6	Contratado	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	36	Cas.	3	Sup.

87	56	39	Fijo	Fijo	8	4	3	4	4	4	Hom	44	Cas.	1	Sup.
88	61	42	Fijo	Fijo	8	4	4	2	5	5	Hom	66	Cas.	0	Sup.
89	76	52	Fijo	Otra	6	4	4	4	4	4	Hom	47	Cas.	0	Sup.
90	51	35	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	52	Cas.	0	Posgr.
91	61	42	Contratado	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	54	Cas.	2	Posgr.
92	33	23	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	48	Solt	1	Posgr.
93	42	29	Fijo	Mañana	6	4	4	4	4	4	Hom	38	Div.	3	Posgr.
94	51	35	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	52	Div.	4	Sup.
95	60	48	Fijo	Fijo	8	5	4	4	4	4	Hom	54	Div.	5	Sup.
96	16	13	Otra	Mañana	8	5	4	4	4	4	Hom	30	Solt	0	Sup.
97	24	19	Fijo	Fijo	8	5	4	4	4	4	Hom	31	Cas.	2	Sup.
98	32	26	Fijo	Fijo	8	5	4	4	4	4	Hom	32	Cas.	3	Sup.
99	40	32	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	33	Cas.	1	Bach.
100	48	39	Fijo	Fijo	8	4	5	4	4	4	Muj	34	Cas.	2	Bach.
101	56	39	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	35	Cas.	2	Bach.
102	12	9	Contratado	Fijo	4	4	4	5	4	4	Hom	29	Cas.	2	Bach.
103	16	12	Otra	Fijo	4	4	4	3	4	4	Muj	30	Cas.	3	Bach.
104	20	15	Fijo	Fijo	8	4	2	2	4	4	Hom	30	Cas.	2	Bach.
105	24	18	Fijo	Fijo	8	1	4	4	4	4	Hom	55	Cas.	1	Bach.
106	28	21	Fijo	Fijo	8	2	4	3	4	4	Hom	56	Cas.	2	Posgr.
107	32	24	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Muj	57	Viu	3	Posgr.
108	36	27	Fijo	Fijo	8	4	4	2	4	4	Hom	34	Cas.	4	Sup.
109	40	29	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	35	Cas.	3	Sup.
110	12	9	Contratado	Fijo	8	4	5	4	4	4	Hom	29	Cas.	2	Bach.
111	4	3	Contratado	Otra	2	4	2	4	4	4	Hom	51	Cas.	5	Bach.
112	33	24	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	4	Muj	58	Solt	6	Sup.
113	8	6	Fijo	Partido	4	2	4	5	5	4	Muj	52	Solt	4	Posgr.
114	10	7	Contratado	Fijo	8	4	4	4	4	4	Hom	52	Cas.	0	Posgr.
115	22	16	Fijo	Fijo	8	4	4	4	4	5	Hom	55	Cas.	1	Posgr.

ANEXO 4: DATOS GLOBALES APORTADOS POR EL ESCAM

No.	RESPUESTA A LOS ÍTEMS																				Promed.	Desv. Est.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	4	2	4	4	3	4	2	5	1	3	4	2	4	3	3	5	2	4	4	3	3,300	1,081
2	4	5	3	2	4	1	5	3	2	4	4	5	3	2	4	4	5	3	2	4	3,450	1,191
3	3	4	4	5	2	3	1	4	3	2	3	4	4	5	2	3	4	3	5	2	3,300	1,129
4	4	4	2	4	3	5	4	2	1	3	5	4	2	4	3	5	4	2	4	3	3,400	1,142
5	2	3	5	4	4	2	3	5	4	1	2	3	5	4	4	2	3	5	4	4	3,450	1,191
6	4	2	3	3	5	4	2	4	3	5	4	2	3	3	5	4	2	4	3	5	3,500	1,051
7	4	5	3	2	4	4	5	3	2	4	3	5	3	2	4	4	5	3	2	4	3,550	1,05
8	3	4	4	5	2	3	4	4	5	2	3	3	4	5	2	3	4	4	5	2	3,550	1,05
9	5	4	2	3	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3,850	0,813
10	2	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3,800	0,834
11	2	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	3,950	0,887
12	5	5	2	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4,100	0,788
13	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3,900	0,788
14	4	2	4	3	5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3,800	0,834
15	3	3	5	2	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3,850	0,813
16	2	2	3	2	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,450	0,826
17	2	5	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3,825	0,783
18	2	4	2	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3,700	0,865
19	3	1	5	4	2	4	3	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	3,675	1,15
20	4	2	4	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3,750	0,786
21	2	5	1	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3,500	1,147
22	3	4	2	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	5	3,850	0,875
23	4	4	5	2	3	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	3,800	0,894
24	4	2	1	3	5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3,600	1,046
25	1	3	5	2	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3,750	1,02
26	1	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	1	4	4	1	3	3,600	1,314
27	3	2	4	2	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3,650	0,875
28	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	1	4	3,850	0,988
29	1	3	1	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	4	1	3	3	3	3,200	1,152
30	3	2	4	4	2	3	5	3	3	5	4	4	3	4	5	2	4	5	4	4	3,650	0,988
31	5	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3,750	0,851
32	1	4	5	2	3	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	1	4	3,500	1,192
33	4	2	3	3	5	4	2	3	3	5	2	5	4	4	5	1	4	5	2	3	3,450	1,234
34	3	5	4	3	2	3	5	2	4	5	3	4	2	3	3	4	2	1	3	5	3,300	1,174
35	2	3	3	5	4	2	4	5	3	2	4	3	5	5	4	3	5	4	1	2	3,450	1,234
36	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	2	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4,100	0,968
37	3	4	5	2	3	3	4	4	2	4	3	5	4	3	3	4	2	1	3	5	3,350	1,089
38	4	2	3	3	5	4	2	3	5	4	4	2	3	5	4	3	5	4	1	2	3,400	1,188
39	3	5	4	3	2	3	5	2	3	3	5	4	2	3	3	5	4	4	3	5	3,550	1,05
40	4	2	4	3	5	4	2	3	3	5	4	2	3	3	5	4	2	3	5	4	3,500	1,051
41	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5	4	4	2	3	5	5	4	2	3,550	1,099
42	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	2	2	3	5	3,650	0,933
43	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	2	3,850	0,875
44	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	2	1	3	3,600	1,046
45	4	3	5	4	1	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	1	3,600	1,142

46	4	4	4	1	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	2	1	3	3,500	1,147
47	3	3	5	4	1	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	1	3,550	1,146
48	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	1	3	3,700	0,979
49	5	3	4	4	1	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	3,800	1,005
50	1	4	5	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	2	1	3	3,400	1,142
51	4	4	1	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	1	3,600	1,142
52	3	5	4	1	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	3	2	4	3,700	1,031
53	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3,600	0,681
54	3	1	4	4	1	3	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3,200	1,196
55	5	4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	4	1	3,800	1,056
56	5	3	2	4	1	5	3	2	4	4	5	4	2	4	3	2	2	3	3	5	3,300	1,218
57	1	4	5	2	3	4	4	5	2	3	4	3	5	4	4	3	5	3	2	4	3,500	1,147
58	4	4	2	4	3	5	4	2	4	3	5	5	3	2	4	5	4	2	4	3	3,600	1,046
59	3	3	2	5	4	3	5	2	4	3	3	3	4	5	2	3	3	5	4	4	3,500	1
60	4	4	5	3	2	4	4	5	3	2	4	4	2	3	3	3	4	5	4	3	3,550	0,945
61	5	3	1	4	5	2	3	4	4	5	2	3	5	4	3	4	2	3	3	5	3,500	1,192
62	1	4	4	2	4	3	5	4	2	3	3	2	3	3	5	3	3	5	2	4	3,250	1,118
63	4	2	4	3	5	2	4	4	3	5	3	5	3	2	4	3	3	5	4	2	3,500	1,051
64	4	2	4	3	5	4	2	4	3	5	4	2	3	3	4	4	3	2	3	5	3,450	0,999
65	3	5	4	4	2	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	3	5	4	2	3,700	0,979
66	4	2	3	3	5	4	2	3	3	5	4	2	3	3	4	4	4	2	3	5	3,400	0,995
67	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	2	3,850	0,813
68	1	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	5	4	2	5	3,700	1,081
69	4	2	4	3	5	4	3	5	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	2	3,750	0,967
70	1	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	1	4	3	4	3	3,400	1,046
71	1	3	5	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	2	3,500	1
72	4	4	2	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	3,850	0,813
73	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4,100	0,641
74	1	4	5	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	3,700	0,979
75	4	2	4	3	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	2	3	3,500	0,889
76	1	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3,850	0,988
77	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	2	2	3,750	0,851
78	4	4	2	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	2	3,850	0,875
79	1	3	5	4	2	4	2	4	4	5	4	2	4	2	3	4	5	4	2	5	3,450	1,234
80	4	4	2	3	5	4	5	4	3	2	4	5	5	4	4	2	5	3	3	2	3,650	1,089
81	5	4	4	2	3	2	4	4	5	4	2	3	2	4	3	5	3	2	4	3	3,400	1,046
82	3	5	4	2	4	2	4	4	5	4	2	4	2	3	4	5	4	2	2	2	3,350	1,137
83	4	2	3	5	3	5	4	4	2	4	5	5	4	4	2	5	4	3	3	5	3,800	1,056
84	4	4	2	3	2	4	4	5	4	2	3	2	4	3	5	4	2	4	4	4	3,450	0,999
85	3	5	4	2	3	2	4	3	4	4	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	3,350	0,933
86	1	2	3	5	3	5	4	4	2	4	5	5	4	4	2	5	3	3	4	3	3,550	1,191
87	4	4	2	3	2	4	4	5	4	2	4	2	4	4	5	4	2	4	2	4	3,450	1,05
88	3	5	4	2	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	3	4	2	3,800	0,951
89	4	2	3	5	3	5	4	4	2	4	5	5	4	4	2	5	3	3	1	4	3,600	1,188
90	4	1	2	3	2	4	4	5	4	2	3	2	4	3	5	4	2	4	4	1	3,150	1,226
91	3	5	4	2	4	2	4	4	5	4	2	4	2	3	4	5	4	2	4	2	3,450	1,099
92	4	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	2	5	4	3	5	4	4,000	0,858
93	4	4	2	3	2	4	4	5	4	2	4	2	4	3	5	4	2	4	4	4	3,500	1
94	1	5	4	1	2	4	2	1	4	5	4	2	3	4	5	4	2	4	4	2	3,150	1,387
95	3	3	5	4	2	4	2	4	4	5	4	2	4	2	4	4	5	4	2	3	3,500	1,051
96	4	1	2	3	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	3,500	1,051

97	3	4	4	2	3	2	4	4	5	4	2	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3,500	0,889
98	2	4	2	4	3	5	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	3	3,550	1,05
99	5	3	5	4	4	2	4	5	4	3	2	4	5	4	3	2	3	5	4	4	3,750	1,02
100	2	2	1	3	5	4	2	4	3	5	4	2	3	3	5	4	2	3	3	5	3,250	1,209
101	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	2	4	3,629	0,93
102	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3,588	0,816
103	5	3	4	4	4	5	3	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	2	4	3	3,650	0,933
104	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	2	1	3,600	1,095
105	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3,750	0,786
106	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	4	4	3,800	0,834
107	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	2	4	3	5	5	3,850	0,875
108	5	3	4	4	4	5	3	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	2	4	4	3,700	0,923
109	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	2	3	3	4	5	2	2	3,550	0,999
110	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	2	3	3	3	3,700	0,801
111	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	1	4	3,700	1,031
112	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	5	4	1	1	3	3,350	1,04
113	3	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	2	3	5	4	1	3,650	1,04
114	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	2	1	3	4	3,650	0,988
115	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	2	3	5	4	4	3	3,900	0,852