



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

**LA SOBRECARGA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD
MENTAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN DIRECCIÓN
DISTRITAL 09D22 PLAYAS – SALUD, 2024.**

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de

MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTOR

Ing. María Isabel Chavarría Mendoza

TUTOR

Mgtr. Fabián Isaac Villacrés Beltrán

La Libertad - Ecuador

2024

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO
ACADÉMICO DE:**

MASGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TÍTULO

**LA SOBRECARGA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD
MENTAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN DIRECCIÓN
DISTRITAL 09D22 PLAYAS – SALUD, 2024.**

AUTOR

Ing. María Isabel Chavarría Mendoza

TUTOR

Mgtr. Fabián Isaac Villacrés Beltrán

La Libertad – Ecuador

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mi familia en especial a mi esposo Aldo y a mi hijo Santiago, sin ellos no habría podido continuar con este reto académico, y como no agradecer a Dios quien me dio la fortaleza en cada momento para continuar y finalizar con éxito este propósito.

A mis padres, quienes siempre promovieron la educación como una de las bases para el desarrollo profesional y personal en mi vida.

María Isabel Chavarría Mendoza.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de manera especial a mi hijo Santiago, a su corta edad la empatía, amor, respeto, comprensión y espera que mantuvo todo el tiempo, me motivaron cada día para demostrarle que todo lo que uno se propone con esfuerzo y dedicación lo logra.

A mi tutor, Mgtr. Fabián Isaac Villacrés Beltrán, por su asesoría y dedicación. Desde el inicio hasta la culminación de mi proyecto, su conocimiento y apoyo han sido fundamentales para alcanzar este logro.

María Isabel Chavarría Mendoza.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Trabajo de Titulación presentado por la Ing. CHAVARRÍA MENDOZA MARÍA ISABEL como requisito parcial para la obtención del grado de Magíster en Gestión del Talento Humano.

Mgtr. María García García.

COORDINADORA DEL PROGRAMA

PhD. Edgar Cañizares Cedeño

DOCENTE ESPECIALISTA 1

Mgtr. Jesús Flores Ramírez

DOCENTE ESPECIALISTA 2

Mgtr. Fabián Villacrés Beltrán

TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgtr.

SECRETARIA GENERAL



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por la Ing. CHAVARRÍA MENDOZA MARÍA ISABEL, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano.

TUTOR

Mgtr. Fabián Isaac Villacrés Beltrán.

31 días del mes de septiembre del año 2024



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, CHAVARRIA MENDOZA MARIA ISABEL

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, La sobrecarga laboral y su incidencia en la salud mental de los servidores públicos en Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud, 2024, previo a la obtención del título en Magíster en Gestión del Talento Humano, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

Santa Elena, a los 31 días del mes de septiembre del año 2024.

EL AUTOR

Ing. María Isabel Chavarría Mendoza

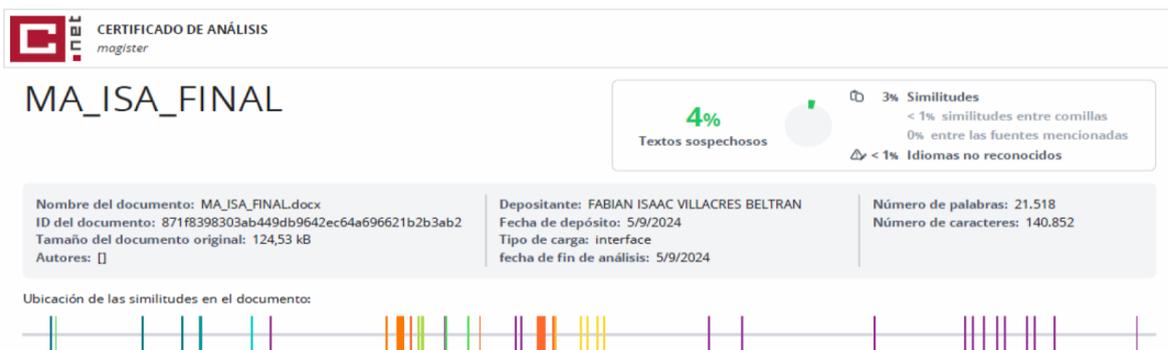


**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

INSTITUTO DE POSTGRADO

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación denominado LA SOBRECARGA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD MENTAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN DIRECCIÓN DISTRITAL 09D22 PLAYAS – SALUD, 2024., elaborado por la estudiante CHAVARRÍA MENDOZA MARÍA ISABEL, egresado de la MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO – QUINTA COHORTE, IPG de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio COMPILATIO, luego de haber cumplido con los requisitos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con 4% de valoración permitida.



TUTOR

Mgtr. Fabián Isaac Villacrés Beltrán

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	5
CERTIFICACIÓN.....	6
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	7
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO.....	8
RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	17
CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
III. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
PROBLEMA GENERAL.....	19
Sistematización del Problema.....	19
Análisis de Causa.....	20
Análisis de Consecuencia.....	20
IV. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	22
V. JUSTIFICACIÓN PRACTICA.....	24
VI. OBJETIVOS.....	25
VII. OBJETIVO GENERAL.....	25
VIII. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	25
IX. HIPÓTESIS.....	26
Hipótesis Nula.....	26
Hipótesis Alternativa.....	26
Variables.....	26
Unidad de Análisis.....	26
X. PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO.....	27
CAPÍTULO I.....	28
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
La sobrecarga laboral.....	28
La Salud Mental.....	32
Estrés.....	34

Estrés Profesional	35
Burnout: El Síndrome de Quemarse en el Trabajo	36
Clima Organizacional	37
Carga de Trabajo.....	38
Factores Determinantes de la Carga de Trabajo	39
Tipos de Carga Laboral.....	40
Carga de Trabajo Mental	40
Carga de Trabajo Física	40
Carga de Trabajo Emocional	41
Clima Organizacional	41
Servidor Público	41
CAPÍTULO II.....	44
2.1 METODOLOGÍA.....	44
2.1.1 CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
Investigación mixta (cualitativa-cuantitativa).....	45
Investigación correlacional	46
2.3. TÉCNICA O INSTRUMENTO.....	46
Encuestas Estandarizadas	46
Entrevistas Semiestructuradas	46
2.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO	47
Criterios de Exclusión.....	47
Cálculo de coeficiente Alfa de Cronbach	47
CAPÍTULO III	50
3.1 RESULTADOS	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	51
Datos Demográficos	51
ANÁLISIS POR PREGUNTAS DE LAS ENCUESTAS	54
Segmentación del Análisis de Resultados según Características Laborales.....	56
ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS	76
Perspectiva desde la Gestión Administrativa.....	76
Impacto en la Salud Mental desde la Perspectiva Médica.....	76
Perspectiva Operativa en la Atención Directa	77
ANÁLISIS TÉCNICO DE LAS PREGUNTAS Y ENTREVISTAS	77

CAPÍTULO IV	80
PROPUESTA	80
4.1. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PARA REDUCIR LA SOBRECARGA LABORAL Y MEJORAR LA SALUD MENTAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 09D22 PLAYAS – SALUD.....	80
4.1.1. Introducción	80
4.1.2. Objetivos del Plan.....	80
4.1.3. Detalle del Plan de Implementación	81
a) Revisión y Redistribución de Tareas	81
b) Asignación de Recursos Adecuados.....	82
c) Desarrollo de un Programa Integral de Salud Mental.....	82
d) Clarificación de Roles y Responsabilidades.....	83
e) Fortalecimiento del Apoyo por parte del Jefe Inmediato	84
f) Monitoreo y Evaluación Continua	84
4.1.4. Conclusión del Plan de Implementación	85
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	88
ANEXO 1. FUNDAMENTO LEGAL	96
ANEXO 2. ENCUESTA	100
ANEXO 3. ENTREVISTA.....	102

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Alfa de Cronbach – Prueba Piloto	48
Tabla 2. Cálculo del coeficiente de Cronbach.....	49
Tabla 3. Características sociodemográficas y laborales de los participantes	51
Tabla 4. Resultados de encuestas	54
Tabla 5. Pregunta 1: ¿Considero que la cantidad de trabajo asignada afecta negativamente mi bienestar mental?.....	57
Tabla 6. Pregunta 2: ¿La falta de claridad en mis responsabilidades laborales contribuye al aumento de mi nivel de estrés y ansiedad en mi trabajo diario?	59
Tabla 7. Pregunta 3: ¿La presión para cumplir con plazos estrictos incrementa mi nivel de estrés y afecta mi desempeño?.....	61
Tabla 8. Pregunta 4: ¿La sobrecarga laboral me impide recuperarme adecuadamente entre jornadas de trabajo?.....	62
Tabla 9. Pregunta 5: ¿Las expectativas poco realistas en el trabajo contribuyen a mi agotamiento emocional?.....	64

Tabla 10. Pregunta 6: ¿El entorno laboral actual favorece el desarrollo de problemas de salud mental como la ansiedad o la depresión?.....	66
Tabla 11. Pregunta 7: ¿El apoyo proporcionado por mi jefe inmediato es suficiente para mitigar los efectos negativos en mi salud mental?	68
Tabla 12. Pregunta 8: ¿Siento que la sobrecarga laboral influye en la aparición de síntomas de burnout, como el agotamiento emocional?	70
Tabla 13. Pregunta 9: ¿Las demandas cognitivas de mi trabajo superan mi capacidad mental, llevándome a una fatiga constante?	72
Tabla 14. Pregunta 10: ¿El ambiente laboral en mi institución proporciona las condiciones necesarias para mantener un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal?.....	74
Tabla 15. Revisión y redistribución de tareas	81
Tabla 16. Asignación de recursos adecuados	82
Tabla 17. Desarrollo de un programa integral de salud mental.....	83
Tabla 18. Clarificación de roles y responsabilidades	83
Tabla 19. Fortalecimiento del apoyo por parte del jefe inmediato	84
Tabla 20. Monitoreo y evaluación continua	85

RESUMEN

Este trabajo de investigación aborda la relación entre la sobrecarga laboral y la salud mental de los servidores públicos en la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. Mediante una metodología mixta, se analizaron datos obtenidos a través de encuestas y entrevistas, revelando que la sobrecarga laboral, la falta de claridad en las responsabilidades y el insuficiente apoyo de los supervisores son factores clave que afectan negativamente el bienestar mental de los empleados.

Como respuesta a estos desafíos, el estudio propone varias estrategias de intervención. Estas incluyen la revisión y redistribución de las tareas para asegurar una carga laboral equilibrada, la provisión de recursos adecuados para el desempeño eficiente de las funciones, y el desarrollo de un programa integral de salud mental que incluya apoyo psicológico y capacitación en gestión del estrés. Además, se recomienda la clarificación de roles y responsabilidades para reducir la ambigüedad laboral y el fortalecimiento del apoyo por parte de los jefes inmediatos.

El estudio concluye que la implementación efectiva de estas estrategias puede mejorar significativamente la salud mental de los empleados, así como aumentar la eficiencia operativa y la satisfacción laboral en la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. Se enfatiza la necesidad de un monitoreo y evaluación continuos para asegurar la eficacia de las medidas propuestas y realizar ajustes según sea necesario.

Palabras claves: sobrecarga laboral, salud mental, servidores públicos.

ABSTRACT

This research work addresses the relationship between workload overload and the mental health of public servants at the Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. Using a mixed-methods approach, data obtained through surveys and interviews were analyzed, revealing that workload overload, lack of clarity in responsibilities, and insufficient support from supervisors are key factors that negatively impact employees' mental well-being.

In response to these challenges, the study proposes several intervention strategies. These include the review and redistribution of tasks to ensure a balanced workload, the provision of adequate resources for the efficient performance of duties, and the development of a comprehensive mental health program that includes psychological support and stress management training. Additionally, it recommends the clarification of roles and responsibilities to reduce job ambiguity and the strengthening of support from immediate supervisors.

The study concludes that the effective implementation of these strategies can significantly improve the mental health of employees, as well as increase operational efficiency and job satisfaction at the Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. The need for continuous monitoring and evaluation is emphasized to ensure the effectiveness of the proposed measures and to make adjustments as necessary.

Keywords: workload overload, mental health, public servants.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo, entendido como una actividad que involucra tanto esfuerzos físicos como mentales, es esencial para la subsistencia y para satisfacer las necesidades económicas básicas de los individuos. Según (Palencia, 2018), el trabajo es un factor de producción mediante el cual las personas contribuyen a la generación de bienes y servicios, desempeñando un rol crucial en la búsqueda de satisfacción económica.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud mental como un estado de bienestar en el que una persona es capaz de manejar el estrés cotidiano, trabajar de manera productiva y contribuir a su comunidad. Además, la OMS destaca que el estrés laboral surge como una respuesta a las exigencias y presiones del entorno laboral, las cuales pueden superar la capacidad del individuo para enfrentarlas adecuadamente. Las Naciones Unidas han identificado el estrés como uno de los riesgos laborales más reportados a nivel global, subrayando su impacto significativo en la salud general de los trabajadores (OMS, 2022).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT) define la carga de trabajo como el conjunto de demandas físicas y mentales a las que un trabajador se enfrenta durante su jornada laboral. Según (Chavarría Cosar, 2019), la carga laboral, especialmente cuando es excesiva, está directamente vinculada al rendimiento del trabajador y se considera un factor de riesgo en el ámbito laboral.

En un contexto global, las condiciones laborales varían considerablemente, pero es un hecho que, en muchas regiones, el exceso de trabajo es un problema creciente. En Ecuador, por ejemplo, la normativa laboral establece que la jornada laboral debe ser de ocho horas diarias, sumando un total de 40 horas semanales. Sin embargo, el trabajo que excede este límite se clasifica como horas suplementarias o extraordinarias, lo cual puede incrementar la carga laboral y, en consecuencia, afectar la salud mental de los empleados (Código_del_Trabajo, 2021).

Almudever y Pérez (2019) señalan que la carga mental es el esfuerzo intelectual requerido para cumplir con las exigencias laborales, mientras que Castillo y Orozco (2018) destacan que la carga física, derivada de actividades laborales intensas, puede llevar al agotamiento físico del trabajador. Ambos tipos de cargas están relacionados con el estrés, una de las afecciones más comunes en el entorno laboral, que según Barreiro (2017), se

manifiesta como una respuesta tanto mental como física a las largas jornadas de trabajo y la sobrecarga laboral.

La sobrecarga laboral, más allá de la simple acumulación de tareas, también implica expectativas poco realistas y una gestión ineficaz del tiempo y los recursos, lo que puede desencadenar efectos negativos en la salud mental de los empleados, como estrés, ansiedad y depresión. Estos problemas no solo deterioran la salud de los trabajadores, sino que también afectan la eficiencia organizacional y la calidad del servicio prestado (MSP, 2023).

Este estudio se enfoca en examinar la incidencia de la sobrecarga laboral en la salud mental de los funcionarios públicos de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud durante el año 2024. Específicamente, se busca explorar cómo las demandas laborales excesivas afectan el bienestar mental de los empleados, y cómo estas, a su vez, influyen en su desempeño y satisfacción laboral.

La relevancia de esta investigación radica en su potencial para contribuir al desarrollo de un marco de trabajo que priorice el bienestar mental de los servidores públicos. Reconociendo la sobrecarga laboral como un factor crítico, este estudio propone identificar y comprender los mecanismos mediante los cuales dicha sobrecarga impacta negativamente en la salud mental de los empleados, con el fin de implementar medidas correctivas y preventivas que aseguren la sostenibilidad de servicios de calidad en el Ministerio de Salud Pública.

La hipótesis central de este estudio sostiene que existe una relación directa y significativa entre la sobrecarga laboral percibida y el deterioro en la salud mental de los servidores públicos de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud, lo que repercute negativamente en su desempeño laboral y satisfacción personal.

La metodología adoptada en este estudio es de carácter mixto, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos. Esta metodología permite obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado, aprovechando las fortalezas de ambos enfoques para aumentar la confiabilidad y validez de los resultados, adaptando la investigación a las características específicas del problema y a los objetivos planteados.

II. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación titulada “Sobrecarga Laboral y su Incidencia en la Salud Mental de los Servidores Públicos en la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud, 2024” busca profundizar en un problema que, si bien tiene un enfoque científico relevante, también es de gran importancia desde una perspectiva social y económica. El análisis de esta problemática no solo ayudará a comprender mejor las dinámicas laborales dentro del sector público, sino que también permitirá identificar y proponer soluciones concretas para mitigar sus efectos negativos.

En el contexto del sector público ecuatoriano, los hospitales y distritos de salud se rigen por un manual de puestos aprobado por el Ministerio de Trabajo en 2015. Este manual define con precisión los perfiles de los puestos, las actividades específicas, y las competencias técnicas y conductuales necesarias, acorde a la estructura organizacional de cada entidad operativa desconcentrada. Basado en este manual y en las necesidades institucionales, se determinan las plazas a ser convocadas, ya sea por reemplazo, creación de nuevas plazas (para cubrir brechas) o a través de concursos de méritos y oposición.

En la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud, se ha evidenciado una creciente sobrecarga laboral en las áreas tanto operativa como administrativa, viéndose esta última exacerbada por la implementación del Acuerdo Ministerial Nro. 00023-2022. Este acuerdo introduce la "Reforma Integral al Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos", que redefine la estructura institucional y establece nuevas atribuciones y responsabilidades para cada proceso dentro del Ministerio de Salud Pública. Sin embargo, hasta la fecha, no se ha emitido un Manual Descriptivo de Puestos actualizado que refleje estas nuevas gestiones, lo cual ha generado una distribución inadecuada de responsabilidades y actividades entre el personal activo.

Estudios previos han demostrado la gravedad de la sobrecarga laboral en contextos similares. Por ejemplo (Canales, 2021), en su estudio sobre el personal de enfermería en Chile durante la pandemia de COVID-19, identificó niveles alarmantes de depresión, estrés laboral y sobrecarga de tareas debido a la insuficiente administración de recursos. De manera similar, (Aguilera, 2019) encontró que el 98% del personal administrativo de la Clínica

Rivadavia en San Luis experimenta agotamiento físico y mental, resultando en problemas de salud como cefaleas, náuseas y estrés laboral.

En la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud, la percepción de una distribución desigual de tareas entre el personal ha generado descontento, complicando aún más el ambiente laboral (GIDATTHH, 2024). Algunos funcionarios consideran que la asignación de funciones no refleja adecuadamente las realidades operativas y que existe favoritismo en la distribución de tareas.

Para contrarrestar esta situación, es esencial implementar medidas que equilibren la carga de trabajo, tales como la revisión y actualización de los procesos de asignación de tareas, la contratación de personal adicional cuando sea necesario, y la creación de programas de apoyo psicológico para los empleados afectados. Asimismo, es fundamental promover una cultura organizacional que valore el bienestar del personal, favoreciendo un ambiente de trabajo saludable y políticas que fomenten la flexibilidad laboral y el autocuidado.

III. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Dirección Distrital 09D22 Playas - Salud, como entidad pública responsable de la gestión sanitaria en su jurisdicción, enfrenta desafíos críticos relacionados con la carga laboral de sus funcionarios. La creciente demanda de servicios y la insuficiencia de recursos han generado una sobrecarga laboral que podría estar afectando la salud mental del personal. Este estudio se propone investigar cómo esta carga laboral influye en la salud mental de los funcionarios y cómo este impacto repercute en la calidad del servicio de salud pública ofrecido. La identificación y análisis de esta problemática permitirán establecer estrategias para mejorar tanto el bienestar de los empleados como la eficiencia organizacional.

PROBLEMA GENERAL

¿Existe relación significativa entre la intensidad de la carga laboral de los funcionarios públicos de la Dirección Distrital 09D22 Playas - Salud y la prevalencia de problemas de salud mental?

Sistematización del Problema

- ¿En qué medida la falta de control sobre el trabajo se relaciona con la prevalencia de trastornos del estado de ánimo en los funcionarios públicos?
- ¿Cómo influye la sobrecarga laboral en el bienestar psicológico de los funcionarios públicos?
- ¿Cuál es el impacto de la sobrecarga laboral en la productividad de los funcionarios públicos?
- ¿Cómo afecta la sobrecarga laboral el clima laboral en la Dirección Distrital 09D22 Playas - Salud?
- ¿Qué relación existe entre la sobrecarga laboral y el absentismo laboral en los funcionarios públicos?
- ¿Cómo incide la sobrecarga laboral en las relaciones familiares de los funcionarios públicos?
- ¿Cómo afecta la sobrecarga laboral la calidad de vida de los funcionarios públicos?

Análisis de Causa

La sobrecarga laboral en la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud surge principalmente de factores como la escasez de personal, expectativas laborales poco realistas, y una gestión inadecuada del tiempo y recursos. Estos elementos no solo incrementan el volumen de trabajo asignado a los funcionarios, sino que también generan ambigüedad en las responsabilidades, contribuyendo al estrés y a la necesidad de prolongar la jornada laboral para cumplir con los objetivos. Entre las causas específicas se destacan:

- Altas cargas de trabajo debido a la escasez de personal en la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud.
- Políticas de gestión ineficaces que no promueven un equilibrio adecuado entre la carga laboral y la salud mental.
- Alta rotación de directivos de Nivel Jerárquico Superior.
- Insuficiencia de recursos y apoyo.
- Falta de claridad en roles y responsabilidades.
- Inadecuada gestión del tiempo y prioridades.

Análisis de Consecuencia

La exposición continuada a altos niveles de carga laboral tiene como consecuencia un aumento en los trastornos mentales como el estrés, la ansiedad y la depresión. Estas condiciones no solo deterioran el bienestar individual de los funcionarios, sino que también afectan su productividad y calidad de vida, resultando en un decremento de la eficiencia laboral. Además, la sobrecarga laboral tiende a generar un ambiente de trabajo tóxico, caracterizado por conflictos interpersonales, disminución de la moral, y un aumento en la rotación de personal y el ausentismo. Las principales consecuencias identificadas incluyen:

- Aumento de casos de estrés, ansiedad y depresión.
- Disminución de la productividad y satisfacción laboral.
- Deterioro de las relaciones interpersonales en el entorno laboral.
- Disminución del rendimiento laboral y la productividad.
- Mayor rotación de personal y ausentismo por problemas de salud relacionados con el trabajo.
- Inestabilidad laboral percibida por los funcionarios.

La sobrecarga laboral y sus efectos en la salud mental de los funcionarios de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud están estrechamente interrelacionados. Este problema no solo compromete el bienestar de los empleados, sino que también disminuye la eficiencia y eficacia de la organización. De ahí la necesidad de implementar estrategias de gestión del estrés, definir roles y expectativas claras, y proporcionar los recursos necesarios para el apoyo de la salud mental. La inversión en el bienestar de los empleados es fundamental para mejorar su calidad de vida, optimizar su productividad, y fomentar un ambiente de trabajo saludable y positivo.

IV. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se fundamenta en la aplicación de teorías y conceptos relacionados con la sobrecarga laboral y la salud mental, con el objetivo de identificar y analizar los factores que contribuyen a las afectaciones psicoemocionales de los funcionarios públicos en la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. Este estudio busca no solo determinar la incidencia directa de la sobrecarga laboral sobre la salud mental, sino también explorar sus repercusiones en el clima organizacional de la institución.

El análisis de la sobrecarga laboral y su impacto en la salud mental ha sido abordado en múltiples estudios en diversos contextos organizacionales. Sin embargo, la particularidad de este estudio radica en su enfoque sobre el sector público en una región específica como el cantón Playas, un contexto geográfico y culturalmente distinto que no ha sido ampliamente explorado en la literatura existente. Este enfoque contextualizado permitirá evaluar la aplicabilidad y la validez de teorías generales en un entorno específico, contribuyendo así al enriquecimiento del cuerpo teórico sobre la gestión del talento humano y la salud ocupacional.

Idalberto Chiavenato, en su obra "Gestión del Talento Humano" (Chiavenato, 2009) sostiene que el enfoque de humanidad es esencial en la gestión de personal, donde los individuos deben ser valorados no solo por su capacidad de realizar tareas, sino también por su potencial para contribuir de manera significativa a la organización y a la sociedad. En línea con este enfoque, es crucial examinar el estado psicoemocional y psicosocial de los servidores públicos, ya que su bienestar influye directamente en la calidad del servicio que ofrecen y en la satisfacción de los usuarios del sistema de salud.

Esta investigación no solo pretende corroborar la relevancia de las teorías existentes en un nuevo contexto, sino también aportar datos empíricos que podrían desafiar o matizar las suposiciones teóricas actuales. Se anticipa que los resultados del estudio proporcionarán perspectivas novedosas que podrían ayudar a refinar y adaptar las teorías sobre sobrecarga laboral y salud mental a contextos específicos como el del sector público en Playas.

Adicionalmente, los hallazgos de esta investigación tendrán importantes implicaciones prácticas. Se espera que contribuyan a la mejora de las políticas y prácticas de gestión del personal en instituciones públicas, promoviendo un entorno laboral que no solo

sea productivo, sino también saludable. La implementación de estrategias basadas en los resultados del estudio podría conducir a la creación de un clima laboral más equilibrado y, por ende, a un incremento en la eficiencia y efectividad del servicio de salud pública.

Por otro lado, la teoría del estrés laboral, ampliamente discutida en la literatura, establece que una carga de trabajo excesiva, combinada con una falta de control sobre las tareas asignadas, puede llevar a un estado de agotamiento físico y mental que impacta negativamente en el rendimiento laboral y en la salud mental de los trabajadores. Esta teoría, que ha sido validada en múltiples estudios en contextos privados, ofrece un marco conceptual adecuado para analizar la situación de los funcionarios públicos en la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud.

Además, el enfoque en el sector público dentro del cantón Playas permite explorar cómo las condiciones específicas de trabajo en una región determinada influyen en la manifestación de la sobrecarga laboral y sus efectos en la salud mental. Factores como la estructura organizacional, la cultura institucional y las políticas de gestión del personal en el sector público pueden desempeñar un papel crucial en la manera en que los funcionarios experimentan y manejan la sobrecarga laboral. Al contextualizar el estudio en este entorno, se busca proporcionar una visión más integral y matizada de la relación entre carga laboral y salud mental, contribuyendo a un cuerpo teórico más robusto y aplicable a diversos contextos dentro del sector público.

V. JUSTIFICACIÓN PRACTICA

Este estudio se justifica desde una perspectiva práctica debido a su capacidad para ofrecer soluciones concretas a uno de los desafíos más críticos en la gestión del talento humano y la salud ocupacional en el sector público: la sobrecarga laboral y su impacto en la salud mental de los servidores públicos. En un contexto donde las demandas sobre los sistemas de salud pública son cada vez mayores, la presión sobre los empleados también se intensifica, lo que subraya la necesidad urgente de investigar y mitigar los efectos negativos de esta carga laboral.

La relevancia práctica de esta investigación radica en su potencial para mejorar directamente las prácticas de gestión del talento humano, al proporcionar datos y análisis que faciliten la creación de entornos laborales más equilibrados y saludables. Al identificar y abordar los factores que contribuyen a la sobrecarga laboral, los resultados del estudio pueden orientar la implementación de políticas y estrategias que no solo mejoren el bienestar de los empleados, sino que también incrementen la eficiencia y efectividad de la administración pública de la salud.

Además, la aplicación de las recomendaciones derivadas de esta investigación podría tener un impacto significativo en la calidad del servicio de salud pública. Al reducir la sobrecarga laboral y mejorar la salud mental de los servidores públicos, se espera que los niveles de productividad y satisfacción laboral aumenten, lo que a su vez se traducirá en una atención de mayor calidad para los usuarios del sistema de salud. Esto no solo beneficiará a los empleados, sino que también contribuirá a un servicio público más eficaz y sostenible, con implicaciones positivas para la comunidad en general.

Finalmente, esta investigación tiene el potencial de convertirse en un modelo de referencia para otras entidades del sector público que enfrentan desafíos similares, promoviendo un enfoque más proactivo y preventivo en la gestión del talento humano. La implementación de soluciones basadas en evidencia puede ayudar a otras organizaciones a reconocer y mitigar los riesgos asociados con la sobrecarga laboral, mejorando así el bienestar de sus empleados y la calidad del servicio que ofrecen.

VI. OBJETIVOS

VII. OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de la sobrecarga laboral en la salud mental de los servidores públicos de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud durante el año 2024.

VIII. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores de la sobre carga laboral de los servidores públicos de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud durante el año 2024.
- Valorar la sobrecarga laboral y la salud mental de los servidores públicos de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud.
- Proponer estrategias de intervención para reducir la sobrecarga laboral y mejorar la salud mental en los servidores públicos de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud.

IX. HIPÓTESIS

Una carga laboral adecuada, definida como una distribución equilibrada y gestionable de las tareas asignadas, reduce significativamente el riesgo de impacto negativo en la salud mental en los servidores públicos, facilitando un equilibrio saludable entre las responsabilidades laborales y la vida personal, lo que promueve un bienestar integral.

Hipótesis Nula

Una carga laboral adecuada, definida como una distribución equilibrada y gestionable de las tareas asignadas, no tiene un impacto significativo en la reducción del riesgo de impacto negativo en la salud mental de los servidores públicos, y no facilita un equilibrio saludable entre las responsabilidades laborales y la vida personal, ni promueve un bienestar integral.

Hipótesis Alternativa

Una carga laboral adecuada, definida como una distribución equilibrada y gestionable de las tareas asignadas, reduce significativamente el riesgo de impacto negativo en la salud mental de los servidores públicos, facilitando un equilibrio saludable entre las responsabilidades laborales y la vida personal, y promoviendo un bienestar integral.

Variables

Variable dependiente: Riesgo de impacto negativo en la salud mental.

Variable independiente: Carga laboral adecuada.

Unidad de Análisis

Los servidores públicos de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud.

X. PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO

En la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud, se ha identificado que los altos niveles de responsabilidad y la extensa carga laboral podrían estar contribuyendo significativamente a la aparición de problemas de salud mental entre los servidores públicos. Este estudio se propone examinar la relación existente entre la cantidad y la intensidad de la carga de trabajo y la incidencia de problemas de salud mental en este contexto específico. Se plantea que un incremento en la carga laboral está asociado con un aumento en los niveles de estrés y otros trastornos mentales, lo cual puede repercutir negativamente en la eficacia del desempeño laboral y en la calidad de vida de los empleados. La identificación de esta relación es crucial para desarrollar estrategias más efectivas en la gestión de la carga de trabajo y en la promoción del bienestar integral de los trabajadores.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

El marco teórico es un componente esencial en cualquier investigación, ya que proporciona el fundamento conceptual que sustenta el estudio, estableciendo las bases para comprender y analizar el problema de investigación desde una perspectiva académica y científica. En esta investigación, se abordan temas críticos como la sobrecarga laboral, la salud mental, el estrés, el síndrome de burnout, el clima organizacional y la carga de trabajo, todos ellos vinculados al desempeño y bienestar de los servidores públicos en Ecuador.

Estos temas son de vital importancia, ya que la sobrecarga laboral y el estrés pueden tener consecuencias graves tanto para los empleados como para las organizaciones, afectando no solo la salud física y mental de los trabajadores, sino también la productividad y eficiencia de las instituciones públicas. Además, el estudio del clima organizacional permite entender cómo el ambiente de trabajo influye en la satisfacción y el rendimiento laboral, mientras que la exploración del síndrome de burnout aporta una visión sobre los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores en el sector público.

El marco teórico también examina las normativas y conceptos legales que definen y regulan el rol del servidor público en Ecuador, proporcionando un contexto para analizar cómo estos factores influyen en su desempeño y en la gestión del talento humano. En conjunto, estos temas permiten una comprensión integral de las dinámicas laborales en el sector público, ofreciendo un marco conceptual robusto para evaluar las estrategias de gestión que pueden mejorar el bienestar y la eficiencia de los servidores públicos.

La sobrecarga laboral

La sobrecarga laboral se relaciona directamente con la capacidad del Estado para proporcionar servicios y bienes públicos, como la atención sanitaria a la ciudadanía, a través de sus instituciones. Estas organizaciones tienen el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población y asegurar el acceso al derecho universal a la salud, tal como lo establece la Ley Orgánica de Salud.

(Chiavenato, 2009), en su obra "Gestión del Talento Humano", destaca la importancia de un enfoque humanista en la gestión de personal, donde se reconoce a las

personas como valiosas y capaces de realizar actividades complejas que son fundamentales tanto para la sociedad como para las organizaciones. En el ámbito de la atención sanitaria, es crucial tener en cuenta factores como la empatía, la responsabilidad, la seguridad y la confiabilidad, que influyen directamente en el desempeño de los funcionarios públicos y en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por esta razón, es esencial evaluar el estado psicoemocional y psicosocial del personal de salud para asegurar un nivel de calidad adecuado en los servicios que se ofrecen a los usuarios.

En otro de sus textos, (Administración de Recursos Humano, 2018), Chiavenato define la sobrecarga laboral como la situación en la que un empleado se enfrenta a un volumen de trabajo que excede lo manejable en un período de tiempo determinado. Esta condición puede desencadenar problemas como el estrés, la fatiga, el burnout, el absentismo y una alta rotación de personal.

Por su parte, (Pérez, 2019) describe la sobrecarga laboral como la dificultad o exceso que se presenta al intentar cumplir con tareas en un tiempo limitado, lo que genera deterioro psicológico, agotamiento emocional y cansancio físico y mental. Esta situación también está relacionada con el síndrome de burnout, un estado en el que los empleados se sienten completamente agotados en su trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT) describe la carga de trabajo como la suma de las demandas físicas y mentales que enfrenta un trabajador durante su jornada laboral. Este esfuerzo, tanto físico como mental, tiene un impacto directo en el rendimiento y se considera un factor de riesgo en el entorno laboral (Chavarría Cosar, 2019).

(Platan, 2019) añade que las características más comunes de la sobrecarga laboral incluyen la ansiedad, derivada del exceso de trabajo en situaciones de tensión y estrés, la depresión, que puede llevar a la irritabilidad, apatía y falta de motivación, y el síndrome de burnout, que es una combinación de ansiedad y depresión. Este síndrome afecta a los trabajadores de tal manera que se sienten agotados y quemados en sus funciones, y la mala dinámica laboral que se genera impide un entorno social positivo.

En los últimos años, ha disminuido la carga física en el trabajo, pero ha aumentado la carga mental, que es más difícil de medir. Este cambio también se refleja en las cargas

psicosociales, lo que ha llevado a una transformación en la fuerza laboral, que ahora exige empleados con mayores habilidades cognitivas (Bedoya, 2022).

(Guillermo, 2018) señala que la productividad laboral es tanto un objetivo como un indicador del logro colectivo, resultado de la eficiencia en la gestión del talento humano. Aunque el trabajo es una parte esencial de la vida, capaz de satisfacer necesidades sociales y personales, también puede ser una fuente de enfermedades o conflictos, especialmente en un entorno laboral cada vez más exigente debido a la globalización y los avances tecnológicos (Comité Mixto OMS/OIT, 2019).

Las demandas laborales se dividen en dos categorías: las extensoras, que incluyen aspectos físicos, sociales y organizacionales que exigen un esfuerzo sostenido, y la falta de recursos personales y laborales, que abarca elementos esenciales para el cumplimiento de los objetivos laborales.

Investigadores como (Blanch, 2012) y más tarde (Yunsoo Lee, 2018) han analizado cómo diferentes demandas laborales afectan la salud de los trabajadores. Sus estudios revelan que factores como la carga física del trabajo, la claridad de los roles, la presión temporal y el trabajo por turnos tienen un impacto negativo en la salud física y psicológica de los empleados, lo que se manifiesta en un mayor agotamiento, insatisfacción laboral y menor compromiso, afectando negativamente el rendimiento y la productividad. Estos resultados coinciden con los hallazgos de otros estudios realizados por (Seidler, 2014).

(Mansilla, 2012) destaca la importancia de que el contenido y el significado del trabajo sean claros para el trabajador. Una asignación adecuada de las tareas puede llevar a la satisfacción laboral, mientras que un desajuste puede generar sobrecarga y descontento. Esto ocurre cuando hay un desequilibrio en la definición de actividades, tareas, responsabilidades y demandas de roles, lo que predispone a los trabajadores a riesgos que aumentan la carga cognitiva y mental. (Sweller, 2011) explica que la ejecución de tareas implica procesar información sensorial y agregar nueva información a la memoria a largo plazo, lo cual puede ser difícil cuando se manejan grandes volúmenes de información, aumentando la carga cognitiva. (Joan Boada-Grau, 2012) discuten la infracarga mental, que ocurre cuando el nivel de activación es demasiado bajo, resultando en fatiga, aburrimiento y tedio.

La sobrecarga laboral se ha relacionado con enfermedades graves como la enfermedad pulmonar obstructiva crónica, el accidente cerebrovascular y la cardiopatía isquémica, según estimaciones conjuntas de la OMS y la OIT. Estas enfermedades representan un alto porcentaje de muertes y discapacidades relacionadas con el trabajo. La exposición a más de 55 horas de trabajo por semana es uno de los principales factores de riesgo, especialmente en regiones como África, Asia Sudoriental y el Pacífico Occidental. En Ecuador, se registran aproximadamente 349 muertes anuales relacionadas con largas jornadas laborales (Comercio, 2021).

El apoyo de los supervisores y la disponibilidad de recursos laborales tangibles pueden mejorar la carga de trabajo y aumentar la satisfacción laboral de los empleados en el sector público (Nguyen, 2021).

(Bakker A. , 2015) propone un modelo de motivación en el servicio público basado en la teoría de los recursos laborales. Según este modelo, la motivación para el servicio público influye en cómo los empleados manejan sus demandas y recursos diarios. Los empleados con alta motivación pueden resistir el agotamiento debido a un fuerte sentido de propósito. Sin embargo, si las demandas son altas y los recursos insuficientes, incluso los empleados más motivados pueden ver disminuidos sus recursos psicológicos, lo que reduce su motivación y fortalece el ciclo de agotamiento y disminución del compromiso laboral.

(Apiquian, 2018) hace referencia a la teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, que adquirió relevancia en los años treinta debido a la explotación laboral. Esta teoría sostiene que los trabajadores son más productivos cuando se sienten valorados y reconocidos en su trabajo. En cambio, el maltrato, la falta de respeto por sus horas de trabajo o la asignación de demasiadas funciones resultan en un rendimiento deficiente, menor competitividad, problemas de salud mental y física, y una disminución en la motivación.

En resumen, la sobrecarga laboral es un factor perjudicial en el entorno laboral. Aunque algunos empresarios creen que es beneficioso sobrecargar a los empleados para ahorrar en costos, esta práctica resulta contraproducente. Según la teoría de las Relaciones Humanas, un trabajador bajo presión constante tiende a volverse emocionalmente inestable, lo que afecta negativamente su productividad, motivación y bienestar general.

La Salud Mental

El concepto de salud mental, tal como lo define la Organización Mundial de la Salud (OMS), se refiere a un estado de bienestar en el cual un individuo es capaz de manejar el estrés cotidiano, trabajar de manera productiva y contribuir a su comunidad. Dentro de este marco, la OMS subraya que el estrés laboral es una reacción que puede surgir ante las exigencias y presiones inherentes al entorno de trabajo, las cuales pueden desafiar la capacidad del individuo para enfrentarlas de manera efectiva. Las Naciones Unidas también han identificado el estrés como uno de los riesgos más comúnmente reportados en las organizaciones a nivel global. En este contexto, es esencial comprender que el estrés, junto con otros problemas de salud mental derivados de la presión laboral, desempeña un papel significativo en el deterioro de la salud general de los trabajadores.

Glozier (2002) destaca que la mala salud mental en el ámbito laboral puede aumentar notablemente los casos de absentismo, enfermedades prolongadas y jubilaciones anticipadas. Este autor resalta la necesidad de implementar ajustes adecuados en el entorno laboral para mantener la capacidad de trabajo de los empleados y evitar cualquier forma de discriminación. La importancia de un entorno laboral inclusivo y saludable es crucial para la gestión eficiente de la salud mental en las organizaciones.

El impacto de las enfermedades mentales en los trabajadores es especialmente significativo en el sector sanitario, donde los índices de agotamiento, estrés y depresión son elevados debido a las condiciones laborales adversas. Un estudio que revisó 1,290 artículos, de los cuales se seleccionaron 46 intervenciones organizacionales relevantes, encontró que los esfuerzos para promover la salud mental en el lugar de trabajo son fundamentales, especialmente en países de altos ingresos. Dichos estudios abordaron áreas clave como el desarrollo de habilidades, liderazgo, comunicación, manejo del estrés y carga laboral. La participación activa de los empleados fue un factor decisivo en el éxito de estas intervenciones, aunque se señala la necesidad de más investigaciones, especialmente en países de ingresos bajos y medios, para evaluar los efectos a largo plazo de estas estrategias de intervención (Gray, 2019).

Por otro lado, Lapischies, Jardim y Kantorski (2013) identifican que, en los servicios comunitarios de salud mental, los factores asociados con el proceso laboral están estrechamente ligados a niveles elevados de sobrecarga o agotamiento, así como a la

satisfacción laboral del personal. Este hallazgo subraya la importancia de gestionar de manera adecuada las condiciones laborales para fomentar el bienestar y la eficacia del personal en estos servicios esenciales.

En Ecuador, un artículo de (La Hora, 2022) sobre el estrés laboral destacó el impacto económico y emocional del síndrome de agotamiento profesional, el cual ha sido reconocido en la Clasificación Internacional de Enfermedades. Durante la pandemia, el porcentaje de personas con problemas de salud mental relacionados con el trabajo en Ecuador aumentó al 55%, lo que resultó en una disminución del 25% en la productividad y un incremento en los gastos médicos y de salud mental. Este fenómeno representa un costo anual aproximado de 600 millones de dólares, equivalente al 0,6% del PIB. A pesar de su prevalencia, menos del 40% de las empresas en el país cuentan con planes de apoyo y control para sus empleados.

En este contexto, es esencial reconocer que el apoyo social en el trabajo es crucial tanto para el bienestar individual de los empleados como para la eficacia organizacional. Un estudio realizado por la (UTPL, 2023) mostró que un mayor apoyo social está correlacionado con una reducción en los síntomas de depresión, ansiedad y estrés, destacando la importancia de priorizar el apoyo social en el entorno laboral para mitigar los riesgos asociados con la salud mental.

En el ámbito de la gestión del talento humano, se observa que los factores de estrés laboral impactan de manera diversa en cada individuo. Algunos empleados pueden manejar altos volúmenes de trabajo, mientras que otros encuentran desafiantes las responsabilidades elevadas. Además, ciertas personas demuestran una notable capacidad de resiliencia, adaptándose incluso en situaciones adversas. Este panorama subraya la complejidad y la variabilidad de las dinámicas del entorno laboral, lo que demanda una gestión personalizada del estrés laboral para proteger la salud física y mental de los trabajadores (Ortiz Guzmán, 2020).

Pino Alor (2020) cuestiona cómo el estrés laboral afecta la productividad empresarial y, por ende, las ganancias. Citando a Fernández-López (2003), argumenta que un 10% de empleados afectados por estrés crónico podría generar una pérdida de 20 millones de euros anuales en los países miembros de la Comunidad Europea. Un estudio de (Onofre Pérez, 2021) en el Hospital de Especialidades de las Fuerzas Armadas de Quito concluyó que el estrés es un precursor de las renunciaciones y del bajo compromiso del personal médico.

Manero, Rogelio y colaboradores (2005) examinan cómo la carga mental se asocia estrechamente con la fatiga en trabajos predominantemente de índole mental. Esta fatiga incluye tanto demandas físicas derivadas del sedentarismo postural como la necesidad de gestionar información y desempeñar funciones cognitivas intensas.

(Llaneza Álvarez, 2009) definen la sobrecarga de trabajo como la condición en la que las demandas de una tarea superan la capacidad del individuo para manejarlas. Este desequilibrio puede llevar a la extensión de la jornada laboral, afectando negativamente la vida personal y social del empleado, y en última instancia, su bienestar general.

Finalmente, Salanova (2002) ofrece una tipología de los riesgos psicosociales enfocada en el proceso de estrés laboral, destacando la importancia de los procesos evaluativos cognitivos en la interpretación de estos fenómenos.

Estrés

El término "estrés" tiene su origen en disciplinas como la física y la arquitectura, donde se refiere a la tensión que se genera en los elementos sólidos al ser sometidos a fuerzas externas, las cuales pueden llegar a deformarlos o romperlos. Este concepto fue adaptado por Walter Cannon en 1911, quien lo utilizó por primera vez para describir la reacción de lucha o huida ante estímulos que demandan una respuesta no habitual del organismo, marcando así el comienzo de su uso en el ámbito de la psicología y la medicina (Ayuso Marente, 2006).

En el ámbito laboral del siglo XXI, el estrés se ha convertido en un problema significativo, afectando a trabajadores a nivel global. Un estudio realizado por McDonald Andrea en 2009, reveló que, en Europa, países como Alemania, Bélgica, Dinamarca y Suiza reportan altos índices de estrés laboral, con Suiza registrando una incidencia notable del 68%. A nivel mundial, se estima que entre el 5% y el 10% de los trabajadores en países desarrollados experimentan estrés, mientras que, en los países industrializados, este porcentaje puede oscilar entre el 20% y el 50%. En América Latina, el estrés laboral también está en aumento, con el 65% de los trabajadores en Buenos Aires, Argentina, reconociendo sufrir de este problema, en comparación con un 18% en otras partes del país.

Según (Ortiz Guzmán, 2020), el estrés es una condición que afecta a todos los seres humanos, aunque algunos han aprendido a manejarlo mejor que otros. Las causas más

comunes de estrés incluyen la excesiva responsabilidad en el trabajo, la sobrecarga laboral, las relaciones humanas problemáticas y las condiciones laborales insatisfactorias. Estas situaciones, cuando no se manejan adecuadamente, pueden desencadenar un estrés significativo, afectando tanto la salud mental como el rendimiento laboral del individuo.

Estrés Profesional

El aumento en la incidencia de problemas relacionados con el estrés laboral se ha vinculado directamente con la evolución del entorno de trabajo en las últimas décadas. Las tareas que antes requerían principalmente esfuerzo físico ahora demandan un mayor esfuerzo mental, especialmente debido a la informatización de los procesos productivos, lo que ha dado lugar al fenómeno conocido como "tecno-estrés". Este cambio ha incrementado las exigencias cognitivas, como la necesidad de mayor atención y concentración para manejar información, afectando a un número creciente de trabajadores.

A pesar de estas observaciones, aún se debate si las actividades laborales actuales son intrínsecamente más estresantes que las de épocas anteriores. Algunos sugieren que el aumento en la percepción del estrés puede deberse a una mayor conciencia de factores que antes no se consideraban, en comparación con problemas más evidentes y resueltos en países desarrollados, como accidentes laborales y fatiga física (Pinilla García, 2004).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral se define como la respuesta de una persona ante las presiones y exigencias en el entorno laboral que superan sus conocimientos y capacidades, lo que puede afectar no solo el ámbito profesional, sino también el familiar y social. Factores como los avances tecnológicos, los sistemas de vigilancia y la contaminación auditiva se han identificado como contribuyentes al estrés laboral. Este tipo de estrés no solo impacta negativamente la parte psicológica y emocional de la persona, sino que también repercute en su salud física, disminuyendo su rendimiento y productividad.

(Atalaya, 2001), en su artículo titulado "El estrés laboral y su influencia en el trabajo," realiza un análisis sobre cómo el estrés en los ambientes laborales surge de la tensión y las presiones presentes en el trabajo, y cómo estos factores pueden tener efectos adversos en la salud y el desempeño de los trabajadores.

En una investigación más reciente, (Loayza Torres, 2022) explora la relación entre la sobrecarga laboral y el estrés desde la perspectiva del trabajador. Utilizando instrumentos como el Test de sobrecarga laboral y el Test de estrés laboral adaptado del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), se evidenció que los empleados del sector público son los más afectados por la sobrecarga laboral y presentan mayores niveles de estrés, confirmando una correlación significativa entre ambos factores.

Burnout: El Síndrome de Quemarse en el Trabajo

El burnout, conocido también como "Síndrome de Quemarse en el Trabajo" (SQT), se ha identificado como una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, especialmente en el sector servicios. Según (Gil-Monte, 2019), este síndrome es considerado por la comunidad científica como un conjunto de síntomas y signos recurrentes que podrían indicar una patología. Gil-Monte aclara que el burnout debe entenderse como una forma de acoso psicosocial en el trabajo, aunque es distinto del acoso psicológico o mobbing. Mientras que el mobbing es un estresor laboral derivado de un conflicto interpersonal donde hay un acosador y un acosado, el burnout es una respuesta a los estresores laborales crónicos.

(Moreno, 1999) argumentan que el burnout no se asocia directamente con la sobrecarga de trabajo, ya que el exceso de trabajo no provoca necesariamente este síndrome. De igual manera, un trabajo que no sea intensamente estresante, pero que carezca de motivación, puede llevar al desarrollo del burnout. Desde esta perspectiva, el burnout no es tanto un proceso vinculado a la fatiga física, sino más bien a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue a la pérdida de interés en aspectos que anteriormente eran significativos para la persona. Shiron (1989), citado por (Moreno, 1999), también considera el burnout como una forma de agotamiento cognitivo.

(Farber, 1983) describe el burnout como un síndrome que surge en el ámbito laboral debido a la percepción del individuo de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y los resultados obtenidos. Este síndrome se presenta con frecuencia en profesionales que trabajan directamente con clientes necesitados o problemáticos y se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los clientes, sentimientos de incompetencia, deterioro del autoconcepto profesional y actitudes de rechazo hacia el

trabajo, acompañados de síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima.

(Gil-Monte P. R., 1997) definen el burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, que se manifiesta a través de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes que provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona, así como consecuencias negativas para las instituciones laborales. A lo largo de la literatura, el burnout ha recibido varias denominaciones, entre ellas “quemazón profesional”, “síndrome del desgaste profesional” y “desgaste psíquico” (Boada, 2004) (Ortega, 2004); (Gil-Monte P. R., 2005).

El término "burnout" proviene del inglés y significa estar quemado, desgastado o exhausto, y describe la pérdida de ilusión por el trabajo. Fue introducido en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger, quien trabajaba en una clínica para tratar a personas con adicciones en Nueva York (Aranda, 2006); (Moriana, 2004); (Gil-Monte P. R., 2002); (Ordenes, 2004).

Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere al entorno laboral que prevalece en una organización y cómo este es percibido por sus miembros, influyendo directamente en su comportamiento, satisfacción y eficiencia en el trabajo. (Pedraza, 2018) resalta la importancia de gestionar el capital humano considerando aspectos intangibles que permitan a los líderes diseñar políticas y prácticas más efectivas. Su estudio, de enfoque cuantitativo y transversal, analiza la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la perspectiva de los empleados en organizaciones tanto públicas como privadas. Utilizando encuestas aplicadas a 133 empleados y análisis factorial exploratorio, se identificaron factores determinantes que describen el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, destacando la necesidad de considerar este clima en las decisiones de gestión de recursos humanos para mejorar la satisfacción de los empleados.

Por otro lado, Méndez Álvarez (2006) describe el clima organizacional como el ambiente propio de la organización, que es percibido por el individuo según las condiciones que encuentra en su interacción social y estructura organizacional. Este ambiente se expresa mediante variables como objetivos, motivación, liderazgo, y comunicación, entre otras, que

influyen en la percepción, actitud y comportamiento de los empleados, determinando su satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Según Chiavenato y Colbs (2001), el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido por los miembros de la organización, lo que ayuda a comprender que este concepto esencialmente se refiere a la percepción colectiva de los integrantes de una organización. Esto implica que es crucial considerar diversas fuentes de información de los miembros de la institución para obtener una visión completa del clima organizacional.

Además, (Toro, 2013) señala que el clima organizacional es un indicador de la calidad de vida en el trabajo, definido como la existencia de condiciones que favorecen el crecimiento y desarrollo de las personas en su entorno laboral, lo cual es percibido de manera positiva. Esta percepción combina elementos objetivos y subjetivos que garantizan y promueven el bienestar y desarrollo de los empleados desde su perspectiva.

Finalmente, Chiavenato (2007) y Robbins, Stephen, Coulter (2013) coinciden en que el desempeño laboral es una medida clave para evaluar el éxito de una organización o individuo en la consecución de sus objetivos. En un nivel organizacional, la medición del desempeño brinda una evaluación del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual, lo que está intrínsecamente relacionado con el clima organizacional y su influencia en la productividad y satisfacción de los empleados.

Carga de Trabajo.

La carga de trabajo se refiere a las demandas tanto psicológicas como físicas que un empleado enfrenta durante su jornada laboral. Históricamente, este concepto se asociaba principalmente con actividades motoras y musculares, pero en la actualidad, muchas ocupaciones exigen también un esfuerzo intelectual significativo, según lo expone (Rivera, 2017).

De acuerdo con el Decreto Ejecutivo No. 25, que establece el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo en Ecuador, la carga de trabajo se define como el conjunto de actividades psicofísicas requeridas para un puesto de trabajo durante la jornada laboral (Ecuador, 2024). (Furnham, 2001) señala que el diseño organizacional, incluyendo la estructura del trabajo y las condiciones laborales, puede influir en la carga de trabajo. Factores como la movilidad, flexibilidad, intensidad del trabajo, horarios, turnos, descansos,

y roles desempeñados son determinantes en la percepción de la carga laboral. En un entorno organizacional donde no se identifican ni se gestionan adecuadamente estos elementos, la sobrecarga laboral puede agravarse.

Según (Zapf, 2006), la carga laboral puede tener tanto efectos positivos como negativos. Entre los aspectos positivos se encuentran la satisfacción laboral, los sentimientos de logro personal y la autoeficacia. No obstante, también puede llevar a consecuencias negativas como el agotamiento emocional, la despersonalización y problemas psicosomáticos.

En Ecuador, la normativa laboral establece que la jornada laboral no debe superar las ocho horas diarias ni las cuarenta horas semanales. Los trabajadores tienen derecho a dos días de descanso obligatorio cada semana, además de los días festivos oficiales. Las horas de trabajo adicionales en un solo día que excedan de cuatro horas se consideran horas suplementarias, y el trabajo realizado durante los días de descanso o feriados se contabiliza como horas extraordinarias (Código_del_Trabajo, 2021).

Factores Determinantes de la Carga de Trabajo

Los factores determinantes de la carga de trabajo se pueden identificar y analizar según lo que indica el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) de España, el cual resalta diversos aspectos clave para comprender esta dinámica.

Entre estos factores, según el INSST, se encuentran la demanda de trabajo, la cantidad y la complejidad de las tareas asignadas. En este contexto, Idalberto Chiavenato, en su obra (Administración de Recursos Humanos), subraya la importancia de una adecuada "Organización del Trabajo" y la "Eficiencia Operacional" como medios para optimizar la distribución de tareas y, por ende, reducir la sobrecarga laboral.

Además, según la teoría de los dos factores de Herzberg, la sobrecarga de trabajo puede considerarse un factor de higiene. Este factor, si no se maneja correctamente, puede llevar a la insatisfacción laboral, lo que subraya la importancia de una gestión eficaz para evitar repercusiones negativas en el ambiente de trabajo (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959).

Tipos de Carga Laboral

Las tareas que se realizan dentro de una organización pueden ser de naturaleza física, mental y emocional. A continuación, se describe en qué consiste cada tipo.

Carga de Trabajo Mental

La carga mental hace referencia al grado de procesamiento de información que un empleado debe realizar para llevar a cabo sus tareas laborales. Con la implementación de nuevas tecnologías, las exigencias cognitivas han aumentado, requiriendo que los trabajadores integren y procesen información de manera rápida y eficiente para responder adecuadamente a las demandas del trabajo. El sistema humano para procesar información tiene límites, y cuando las exigencias de la tarea superan estas capacidades, el trabajador puede experimentar fatiga, lo cual puede afectar su equilibrio de salud (NTP, 1991).

Es fundamental entender que, aunque el trabajo puede ayudar a desarrollar las capacidades del ser humano, estas tienen sus límites. Cuando el nivel de esfuerzo requerido es equilibrado, se puede mantener un alto grado de eficiencia funcional. Sin embargo, cuando se exige un esfuerzo continuo y elevado, puede aparecer la fatiga, que, aunque normal si es seguida por un adecuado descanso, puede tener efectos negativos si se prolonga en el tiempo. Los síntomas de esta fatiga pueden incluir cansancio, somnolencia, alteraciones en la atención, y variaciones en el rendimiento (Arquer, 2001).

La carga mental involucra las demandas cognitivas e intelectuales a las que el trabajador se enfrenta durante su jornada laboral. Factores como la cantidad de información, la complejidad de las respuestas esperadas, el ambiente laboral y el horario de trabajo afectan significativamente esta carga (García O. , 2017).

Carga de Trabajo Física

La carga de trabajo física, según lo expuesto por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSST), se refiere a las demandas físicas que el cuerpo humano debe realizar tanto en el entorno laboral como fuera de él. Estas demandas incluyen mover el cuerpo o sus partes, transportar o mover objetos, y mantener determinadas posturas. Para realizar estas actividades, el cuerpo activa mecanismos complejos que culminan en la contracción muscular, permitiendo llevar a cabo las tareas demandadas. Estos procesos

involucran diversos órganos como el sistema nervioso, pulmones, corazón, vasos sanguíneos y músculos (INSST, s.f.).

Carga de Trabajo Emocional

La carga de trabajo emocional se refiere al bienestar físico, mental y social de los empleados en su entorno laboral. Salazar et al. (2020) definen la salud ocupacional como un estado de bienestar que implica no solo la prevención y control de riesgos, sino también la adaptación del trabajo a las necesidades del trabajador. A pesar de las diferentes definiciones, existe un consenso en que las condiciones laborales y el ambiente de trabajo son esenciales para proporcionar un entorno seguro y saludable para los empleados.

Clima Organizacional

En la gestión del capital humano, el aprovechamiento de aspectos intangibles es crucial para que los responsables de la toma de decisiones puedan diseñar políticas y prácticas más efectivas. Según (Pedraza, 2018), su estudio se centró en analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la perspectiva de los empleados en diferentes tipos de organizaciones, tanto públicas como privadas. Utilizando un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal, se recopiló información a través de encuestas aplicadas a 133 empleados. Posteriormente, se emplearon técnicas de análisis factorial exploratorio y regresión para identificar los factores clave que determinan el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados revelaron que existen ocho factores principales que describen el clima organizacional, confirmando la estructura del modelo de Litwin y Stringer, así como la teoría de Warr, Cook y Muro sobre la satisfacción laboral. La alta confiabilidad del cuestionario, con un coeficiente alfa de Cronbach superior a 0.70, subraya la importancia de considerar el clima organizacional en la gestión del capital humano para mejorar la satisfacción de los empleados.

Servidor Público

En el contexto ecuatoriano, la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2022) define al servidor público como toda persona que, de alguna manera o bajo cualquier título, trabaja, presta servicios o ejerce un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Esta definición incluye una amplia gama de personas que laboran para el Estado, tales como funcionarios públicos, empleados públicos, agentes de la administración pública, miembros

de las fuerzas armadas y de policía, trabajadores en empresas públicas, personal docente y administrativo en instituciones educativas públicas, y personal de salud en hospitales y centros de salud públicos, entre otros.

(Segado, 2009) describe al servidor público como aquel individuo que, en virtud de una relación jurídica de naturaleza pública, ofrece servicios en la administración pública. Este concepto subraya la relación jurídica entre el servidor público y el Estado, basada en el cumplimiento de deberes y obligaciones a cambio de una retribución económica.

Por su parte, (Velaña, 2019) sostiene que el servidor público debe poseer competencias operativas y administrativas para desempeñar su cargo de manera eficaz, respondiendo a las demandas de la población y protegiendo los intereses de la institución. En Ecuador, estos servidores son contratados por diversas funciones del Estado, incluyendo la Función Ejecutiva, Legislativa y Judicial.

Aunque hay consenso en la identificación del servidor público como un representante del Estado que presta servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad, existen diferencias en cuanto a la naturaleza de esta relación jurídica, el papel que desempeña y los objetivos del servicio público. Es fundamental destacar que el concepto de servidor público ha evolucionado con el tiempo, adaptándose a las nuevas realidades y desafíos sociales. Hoy en día, se pone un mayor énfasis en la profesionalización del servicio público, la transparencia, la rendición de cuentas y la ética pública.

Este marco teórico ha establecido una base sólida para comprender y abordar los desafíos asociados con la sobrecarga laboral, la salud mental, el estrés, el síndrome de burnout, el clima organizacional y la carga de trabajo en el contexto del servicio público en Ecuador. A través del análisis de estos temas, se ha enfatizado la importancia de gestionar adecuadamente el talento humano y crear un entorno laboral equilibrado y saludable, que es fundamental tanto para el bienestar de los empleados como para el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.

La revisión de la literatura ha demostrado que la sobrecarga laboral y el estrés pueden tener efectos negativos significativos, no solo en la salud física y mental de los trabajadores, sino también en la productividad y eficacia de las organizaciones públicas. Además, se ha subrayado la relevancia del clima organizacional como un factor clave para la satisfacción y

el desempeño de los empleados, lo que repercute directamente en la calidad del servicio ofrecido a la sociedad.

En resumen, este marco teórico ofrece una visión integral de las dinámicas laborales en el sector público, identificando los factores de riesgo y proponiendo estrategias para mitigarlos. Este análisis no solo facilita la comprensión de los desafíos actuales, sino que también proporciona una guía para la implementación de políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo más saludable y eficiente, en sintonía con los objetivos de desarrollo organizacional y el bienestar de los servidores públicos.

CAPÍTULO II

2.1 METODOLOGÍA

Se procede a establecer el enfoque y los métodos utilizados para recolectar, analizar y presentar los datos, para garantizar que los resultados sean precisos, confiables y relevantes para los objetivos de investigación planteados. Se abordarán tanto el enfoque metodológico general como las técnicas específicas empleadas para recolectar y analizar la información.

2.1.1 CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), la investigación se define como un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos aplicados al estudio de un fenómeno o problema con el objetivo de ampliar el conocimiento sobre el mismo. Esta definición es aplicable tanto en enfoques cuantitativos, cualitativos como mixtos.

Para llevar a cabo un trabajo de investigación, es fundamental establecer el método a seguir. En este caso, la investigación se enmarca dentro de un diseño descriptivo correlacional, lo que permite explorar y describir la relación existente entre las variables en estudio, que son la sobrecarga laboral y la salud mental. La población objetivo estará compuesta por servidores públicos, lo que permitirá obtener datos significativos para el análisis correlacional propuesto.

2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Kerlinger y Lee (2002) definen el diseño de investigación como el plan y la estructura que orientan al investigador para obtener respuestas a las preguntas formuladas. Este diseño establece las acciones que debe seguir el investigador para alcanzar los objetivos del estudio, responder a las interrogantes planteadas y evaluar la validez de las hipótesis en un contexto específico.

Por otro lado, Arias (2006) describe el diseño de investigación como la estrategia general adoptada por el investigador para abordar el problema de investigación, el cual se define por la fuente de los datos, ya sean primarios en los estudios de campo o secundarios

en la investigación documental, así como por la manipulación o no de las condiciones bajo las cuales se desarrolla el estudio.

En el diseño de esta investigación se han considerado varios elementos clave:

Investigación mixta (cualitativa-cuantitativa)

Se optó por un diseño mixto, utilizando tanto métodos cualitativos como cuantitativos para obtener una comprensión integral del problema. Este diseño permitió capturar tanto datos numéricos sobre la prevalencia de la sobrecarga y sus efectos, como percepciones y experiencias del personal que no podrían ser cuantificadas (Sampieri, 2010).

Hernández Sampieri et al. (2018) afirma que “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.”

Chen (2006) los define como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que estos pueden ser conjuntados de tal manera que los enfoques cuantitativo y cualitativo conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”).

En cuanto al enfoque de la medida, la investigación abarcó tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. El proceso comenzó con una investigación documental, donde se recopiló y seleccionó información a través de la lectura de libros y documentos sobre carga, sobrecarga laboral, salud mental, estrés y psicología. Tamayo (2008) describe la investigación documental como aquella que se realiza mediante la revisión de documentos, manuales, revistas, periódicos, actas científicas, conclusiones de simposios y seminarios, y cualquier tipo de publicidad que se considere una fuente de información (p. 84). La fase final consistió en una investigación de campo, en la cual se realizaron entrevistas a expertos en el área de recursos humanos y encuestas a otros colaboradores de la institución. Tamayo (2008) señala que una investigación de campo se caracteriza por recoger datos

directamente de la realidad, lo que los convierte en datos primarios y les confiere valor al permitir verificar las verdaderas condiciones en las que se obtuvieron (p. 83).

Investigación correlacional

Tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables" (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 93).

En el contexto de estudios sobre la sobrecarga laboral y la salud mental, la investigación correlacional es particularmente útil para identificar cómo estas dos variables se relacionan entre sí en diferentes poblaciones, como los servidores públicos. Por ejemplo, a través de este enfoque, es posible determinar si existe una correlación significativa entre altos niveles de sobrecarga laboral y un aumento en los síntomas de estrés o burnout entre los trabajadores. Esto proporcionaría datos valiosos para el desarrollo de estrategias de intervención que busquen mitigar los efectos negativos de la sobrecarga laboral en la salud mental de los empleados.

2.3. TÉCNICA O INSTRUMENTO

Encuestas Estandarizadas

Se empleó un cuestionario compuesto por preguntas estandarizadas y estructuradas, diseñado específicamente para captar información relevante sobre las variables de estudio. Este instrumento fue aplicado a una muestra representativa de la población objetivo, garantizando así la validez y fiabilidad de los datos recopilados.

Entrevistas Semiestructuradas

La entrevista cualitativa, caracterizada por su naturaleza más íntima, flexible y abierta en comparación con la cuantitativa, se define como un encuentro para intercambiar información entre una o más personas (Hernández Sampieri et al., 2014). A través de este método, se busca obtener una comprensión profunda y detallada de las perspectivas de expertos en el área de Recursos Humanos, y Salud Ocupacional, enriqueciendo así el análisis de las variables estudiadas.

2.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población objeto de estudio está compuesta por 100 funcionarios, entre los que se incluyen profesionales de la salud, personal de apoyo y administrativos, todos ellos pertenecientes al régimen de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) que laboran en la entidad. La unidad de análisis en esta investigación son los servidores públicos de la institución. Cabe destacar que no se emplearon técnicas de muestreo, ya que el estudio abarcó la totalidad de la población considerada relevante para este análisis (Mendoza, 2019).

Criterios de Exclusión

Personal Auxiliar de Servicio, personal de los servicios externalizados, profesionales de salud que se encuentren de vacaciones, descansos médicos u otro tipo de licencias.

Cálculo de coeficiente Alfa de Cronbach

En el ámbito de la psicometría, el coeficiente Alfa de Cronbach es una medida utilizada para evaluar la fiabilidad de una escala de medición. El término "Alfa" fue introducido por Cronbach en 1951, aunque sus fundamentos se basan en investigaciones previas realizadas por Hoyt en 1941 y Guttman en 1945.

Se realizó una prueba piloto con el 10% del total de funcionarios de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud para determinar el coeficiente Alfa de Cronbach. Los participantes, seleccionados de manera aleatoria de diversas unidades operativas, fueron evaluados el 25 de junio de 2024. La evaluación se llevó a cabo electrónicamente mediante la aplicación Microsoft Forms, con el objetivo de verificar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 1. Alfa de Cronbach – Prueba Piloto

ENCUESTADOS	ITEMS										SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
E1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	12
E2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	19
E3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	15
E4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	24
E5	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	26
E6	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	12
E7	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	17
E8	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28
E9	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	12
E10	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	22
VARIANZA	0,56	0,56	0,69	0,49	0,36	0,69	0,49	0,36	0,69	0,8	
SUMATORIA DE VARIANZAS	5,69										
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	33,01										

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 1 se presenta un resumen detallado de la información obtenida a partir de la prueba piloto, en la que se procedió a calcular el coeficiente de Cronbach como una medida crucial para evaluar la consistencia interna del instrumento de recolección de datos. Este coeficiente, ampliamente utilizado en psicometría, se emplea para determinar la fiabilidad del cuestionario administrado a los funcionarios, asegurando que las preguntas formuladas dentro del instrumento midan de manera coherente las variables de interés.

La consistencia interna es un indicador clave de que los ítems del cuestionario están alineados y funcionan de manera conjunta para evaluar las mismas dimensiones conceptuales. Un valor elevado de este coeficiente refleja que las variables medidas están adecuadamente interrelacionadas y que el instrumento es robusto y confiable para su aplicación en la investigación principal.

Los resultados obtenidos de este análisis no solo validan la precisión del instrumento, sino que también ofrecen una garantía de que las conclusiones derivadas de los datos recolectados serán fiables y representativas de la realidad estudiada. Por lo tanto, el coeficiente de Cronbach se convierte en un pilar fundamental para la integridad y validez

del proceso de investigación, asegurando que los resultados finales estarán respaldados por un instrumento de alta calidad metodológica.

Tabla 2. Cálculo del coeficiente de Cronbach

Dato	Valor
Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,92
Número de ítems del instrumento	10
Sumatoria de las varianzas de los ítems	5,69
Varianza total del instrumento	33,01

Nota. Elaboración propia

El análisis del cálculo del coeficiente de Cronbach presentado en la Tabla 2 revela que el cuestionario utilizado en esta investigación tiene un alto grado de consistencia interna, como lo indica un coeficiente de confiabilidad de 0,92. Este valor es significativamente alto, lo que sugiere que los ítems del cuestionario están altamente correlacionados y que el instrumento mide de manera consistente las variables de interés. Además, la tabla muestra que el instrumento consta de 10 ítems, lo que indica que, a pesar de ser un cuestionario relativamente breve, se ha logrado una alta fiabilidad. La sumatoria de las varianzas de los ítems es de 5,69, en comparación con una varianza total del instrumento de 33,01, lo que sugiere que, aunque cada ítem tiene una variabilidad individual, la covarianza entre los ítems contribuye a una mayor varianza total. Esto es coherente con el elevado coeficiente de Cronbach obtenido. En conjunto, estos resultados aseguran que el instrumento utilizado es confiable y adecuado para la investigación, proporcionando datos precisos y útiles para el análisis de las variables estudiadas.

CAPÍTULO III

3.1 RESULTADOS

En julio de 2024, se distribuyó a través de la aplicación WhatsApp un enlace a Microsoft Forms que contenía el cuestionario destinado a evaluar las variables de sobrecarga laboral y salud mental. Se optó por la aplicación virtual de este instrumento debido a la conveniencia y rapidez que ofrecía a los participantes. Esta modalidad permitió garantizar el anonimato y la confidencialidad de los encuestados, lo que contribuyó a obtener respuestas más veraces y objetivas. En total, se recopilaron 100 encuestas, lo que permitió cubrir la totalidad de la población objetivo para este estudio. Los resultados de las variables analizadas se presentan mediante gráficos y tablas que facilitan una representación clara y didáctica, ilustrando tanto la participación porcentual como los valores obtenidos.

Para llevar a cabo las entrevistas, se realizó un proceso presencial con tres funcionarios clave de la Dirección Distrital 09D22 Playas - Salud, quienes ofrecieron perspectivas valiosas sobre la sobrecarga laboral y la salud mental en la institución. Los entrevistados fueron el CPA. Javier Gutiérrez Orrala, responsable de la Gestión Interna Distrital Administrativa Financiera; la Dra. Mireya Cruz Morales, Médico Ocupacional; y la Med. Karla Caraguay Córdova, Médico General de Primer Nivel de Atención.

Estas entrevistas se realizaron en un entorno privado dentro de las instalaciones de la institución, lo que permitió a los funcionarios compartir sus experiencias y opiniones de manera abierta y sin interrupciones. Las preguntas, basadas en una guía semiestructurada, se centraron en la percepción de los desafíos laborales y sus efectos sobre la salud mental, así como en las estrategias actuales y potenciales para gestionar la carga de trabajo.

Este enfoque presencial permitió una interacción más directa y una mayor profundidad en las respuestas, facilitando un análisis más detallado y específico de las variables en estudio. La información obtenida de estas entrevistas fue fundamental para complementar los datos recogidos a través de otros métodos, asegurando una comprensión integral del fenómeno investigado.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Datos Demográficos

La encuesta incluyó variables demográficas para caracterizar a los colaboradores y evaluar cómo estas se relacionan con las principales variables de este estudio: la salud mental y la sobrecarga laboral.

Tabla 3. Características sociodemográficas y laborales de los participantes

		Trabajadores n= 100	%
Sexo	Femenino	58	58%
	Masculino	42	42%
Edad	18-30	15	15%
	31-45	59	59%
	46-55	14	14%
	más 56	12	12%
Tiempo de servicio en la institución	0 - 5 años	33	33%
	6 - 11 años	42	42%
	12 - 17 años	23	23%
	más de 18	2	2%
Área en que labora	Administrativa	25	25%
	Operativa	75	75%
Tipo de Contrato	Ocasional	41	41%
	Provisional	18	18%
	Permanente	41	41%

Nota. Elaboración propia, 2024.

El análisis de las características sociodemográficas y laborales de los 100 participantes en este estudio proporciona una visión completa del perfil de la fuerza laboral de la institución. En lo que respecta al género, se observa una ligera mayoría femenina, con un 58% de mujeres frente a un 42% de hombres, lo cual refleja una tendencia hacia la equidad de género dentro de la organización. En cuanto a la distribución por edad, la mayor parte del personal se encuentra en el rango de 31 a 45 años (59%), lo que indica que la fuerza laboral está en una etapa de madurez profesional, con una mezcla equilibrada de empleados

más jóvenes y mayores, lo que enriquece la diversidad generacional. Estas características son comparables a las encontradas por (Farías, 2017), quien, en su artículo sobre el valor del trabajo desde una perspectiva generacional, señala que, para los Dilleniales, el trabajo es un medio para alcanzar la libertad personal y el disfrute, buscando un equilibrio entre vida laboral y personal.

En relación al tiempo de servicio, se identifica que el 33% de los empleados tiene menos de cinco años en la institución, lo que podría reflejar un proceso reciente de expansión o renovación del personal. A su vez, un 42% de los empleados cuenta con entre 6 y 11 años de servicio, lo cual sugiere una estabilidad laboral considerable y una retención efectiva del personal. Un pequeño porcentaje, el 2%, ha trabajado en la institución por más de 18 años, lo que podría indicar una proximidad a la jubilación o una rotación natural de personal con el tiempo. (Alejandro, 2006) argumenta que los años de servicio influyen en el compromiso organizacional, siendo más alto entre los trabajadores con 11 a 20 años de servicio, quienes tienden a calcular más cuidadosamente sus inversiones y beneficios dentro de la organización.

En cuanto a las áreas de trabajo, el 75% de los empleados están en funciones operativas, lo cual es coherente con la misión de la institución de proporcionar servicios directos. Por otro lado, el 25% restante trabaja en áreas administrativas, apoyando las operaciones y la gestión institucional. Finalmente, en lo que respecta al tipo de contrato, se observa una distribución equilibrada entre contratos ocasionales y permanentes (41% cada uno), mientras que un 18% tiene contratos provisionales, lo que podría estar relacionado con estrategias de contratación temporal o flexibles. (Palomino, 2017) subraya en su estudio sobre compromiso organizacional y tipo de contrato en el sector salud, la importancia de promover la estabilidad contractual para mantener un alto nivel de compromiso, mejorar la satisfacción laboral y, por ende, la calidad del servicio prestado a los usuarios.

Para llevar a cabo un análisis riguroso y alineado con los objetivos e hipótesis de la investigación, es fundamental seleccionar y justificar los factores sociodemográficos y laborales que se analizarán en la presentación de los resultados. En este contexto, los aspectos más relevantes para un análisis detallado son el área en la que labora, el tiempo de servicio en la institución y el tipo de contrato.

Área en la que labora: Este factor es esencial para evaluar la relación entre las funciones específicas que desempeñan los empleados y los niveles de sobrecarga laboral y estrés. Las funciones operativas suelen estar asociadas con mayores demandas físicas y mentales, lo que puede tener un impacto directo en la salud mental de los trabajadores. Un análisis que diferencie entre áreas administrativas y operativas permitirá observar cómo la naturaleza del trabajo afecta la sobrecarga laboral y el bienestar psicológico.

Tiempo de servicio en la institución: Este aspecto es clave para entender cómo la permanencia en un entorno laboral puede influir en la acumulación de estrés y en la percepción de la sobrecarga laboral. Los empleados con más años de servicio pueden experimentar diferentes niveles de desgaste, lo cual es crucial para estudiar cómo la duración del servicio afecta la salud mental y los niveles de sobrecarga laboral a lo largo del tiempo. Este análisis puede revelar patrones de desgaste y la necesidad de intervenciones en función de la antigüedad.

Tipo de contrato: El tipo de contrato laboral también es un factor determinante en la evaluación del estrés y la sobrecarga laboral. Los empleados con contratos ocasionales o provisionales pueden enfrentar una mayor inseguridad laboral, lo que incrementa el estrés y afecta negativamente la salud mental. Por otro lado, los contratos permanentes suelen asociarse con una mayor estabilidad, lo que podría tener un efecto protector en las variables estudiadas. Un análisis que considere el tipo de contrato permitirá identificar diferencias en la sobrecarga laboral y su impacto en la salud mental según la estabilidad laboral de los empleados.

ANÁLISIS POR PREGUNTAS DE LAS ENCUESTAS

Para realizar el análisis de los resultados de la encuesta, se comienza con un enfoque general, considerando a todo el universo de los encuestados. Esta primera etapa del análisis proporciona una visión global que permite identificar tendencias y patrones generales en las respuestas, antes de desglosar los datos por subgrupos específicos o variables demográficas. Este enfoque inicial es fundamental para establecer una comprensión amplia y sólida de los resultados, que servirá como base para análisis más detallados y segmentados posteriormente.

Tabla 4. Resultados de encuestas

PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo	Me es indiferente	Totalmente en desacuerdo
1. ¿Considero que la cantidad de trabajo asignada afecta negativamente mi bienestar mental?	76	22	2
2. ¿La falta de claridad en mis responsabilidades laborales contribuye al aumento de mi nivel de estrés y ansiedad en mi trabajo diario?	77	17	6
3. ¿La presión para cumplir con plazos estrictos incrementa mi nivel de estrés y afecta mi desempeño?	74	21	5
4. ¿La sobrecarga laboral me impide recuperarme adecuadamente entre jornadas de trabajo?	80	18	2
5. ¿Las expectativas poco realistas en el trabajo contribuyen a mi agotamiento emocional?	85	13	2
6. ¿El entorno laboral actual favorece el desarrollo de problemas de salud mental como la ansiedad o la depresión?	78	17	5

7. ¿El apoyo proporcionado por mi jefe inmediato es suficiente para mitigar los efectos negativos en mi salud mental?	66	25	9
8. ¿Siento que la sobrecarga laboral influye en la aparición de síntomas de burnout, como el agotamiento emocional?	81	18	1
9. ¿Las demandas cognitivas de mi trabajo superan mi capacidad mental, llevándome a una fatiga constante?	83	16	1
10. ¿El ambiente laboral en mi institución proporciona las condiciones necesarias para mantener un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal?	60	15	25

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

El análisis de la Tabla 4, que recoge las respuestas de los funcionarios del Distrito 09D22 Playas - Salud, revela patrones consistentes sobre el impacto de diversas condiciones laborales en su bienestar mental. Un 76% de los encuestados afirma que la cantidad de trabajo asignada afecta negativamente su bienestar mental, lo que refleja la preocupación señalada por (Pérez, 2019) sobre cómo la sobrecarga laboral puede deteriorar la salud psicológica. Del mismo modo, un 77% de los participantes está de acuerdo en que la falta de claridad en sus responsabilidades laborales aumenta su estrés y ansiedad, lo que coincide con lo expuesto por (Mansilla, 2012), quien subraya la importancia de la claridad en las tareas para evitar el malestar laboral. Asimismo, un 74% de los encuestados considera que la presión para cumplir con plazos estrictos incrementa su nivel de estrés y afecta su desempeño, en línea con los hallazgos de (Blanch, 2012) y (Yunsoo Lee, 2018) sobre el impacto negativo de la presión temporal en la salud mental de los trabajadores.

Además, un 80% de los funcionarios cree que la sobrecarga laboral les impide recuperarse adecuadamente entre jornadas de trabajo, lo que respalda las conclusiones de (Llaneza Álvarez, 2009) sobre cómo la extensión de la jornada laboral puede afectar el bienestar general de los empleados. En cuanto a las expectativas laborales poco realistas, un 85% de los encuestados coincide en que estas contribuyen al agotamiento emocional, lo que está en consonancia con el modelo de (Bakker A. , 2015), que describe cómo demandas

excesivas y recursos insuficientes pueden llevar al agotamiento. La percepción de que el entorno laboral favorece el desarrollo de problemas de salud mental, como la ansiedad o la depresión, es compartida por el 78% de los encuestados, lo que subraya las advertencias de Glozier (2002) sobre los efectos negativos de un ambiente laboral adverso en la salud mental.

En relación con el apoyo proporcionado por los supervisores, solo el 66% de los empleados considera que es suficiente para mitigar los efectos negativos en su salud mental, lo que refuerza la importancia del apoyo organizacional mencionado por (Nguyen, 2021). Además, un 81% de los encuestados siente que la sobrecarga laboral influye en la aparición de síntomas de burnout, como el agotamiento emocional, lo cual concuerda con lo señalado por Gil-Monte (2006) y (Moreno, 1999) sobre la relación entre el burnout y los estresores laborales crónicos. Respecto a las demandas cognitivas, un 83% de los funcionarios considera que superan su capacidad mental, llevándolos a una fatiga constante, lo que coincide con los estudios de (NTP, 1991) y (Arquer, 2001) sobre la carga cognitiva y sus efectos en la salud. Finalmente, solo un 60% de los encuestados cree que el ambiente laboral en su institución proporciona las condiciones necesarias para mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, lo que refleja las preocupaciones sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral planteadas por (Pedraza, 2018).

Segmentación del Análisis de Resultados según Características Laborales

Para realizar un análisis más exhaustivo y preciso de los resultados de la encuesta, se han agrupado las respuestas según tres criterios fundamentales: el área en la que labora el empleado, el tipo de contrato que poseen, y el tiempo de servicio en la entidad. Agrupar los datos de esta manera permite identificar con mayor claridad las diferencias en las percepciones y experiencias de los empleados, facilitando el análisis de cómo las características específicas del entorno de trabajo, las condiciones contractuales y la experiencia acumulada influyen en aspectos clave como el bienestar mental, el estrés laboral, y la satisfacción general con el ambiente laboral. Estas agrupaciones proporcionan un enfoque más técnico y detallado, necesario para desarrollar estrategias de intervención más efectivas y dirigidas, que puedan abordar las necesidades específicas de cada grupo dentro de la organización.

Tabla 5. Pregunta 1: ¿Considero que la cantidad de trabajo asignada afecta negativamente mi bienestar mental?

Segmentación		Totalmente de acuerdo	Me es indiferente	Totalmente en desacuerdo
<i>Área que labora</i>	Administrativa (N. 25)	84%	8%	8%
	Operativa (N. 75)	73%	27%	0%
<i>Tipo de contrato</i>	Contrato ocasional (N. 41)	88%	12%	0%
	Nombramiento provisional (N. 18)	67%	33%	0%
	Nombramiento permanente (N. 41)	68%	27%	5%
<i>Tiempo de servicio en la Entidad (años)</i>	0 – 5 (N. 33)	88%	12%	0%
	6 – 11 (N. 42)	67%	31%	2%
<i>Entidad (años)</i>	12 – 17 (N. 23)	74%	22%	4%
	18 en adelante (N. 2)	50%	50%	0%

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

La Tabla 5 evidencia patrones significativos que son esenciales para comprender cómo la carga de trabajo percibida afecta el bienestar mental de los trabajadores en diferentes contextos dentro de la institución. Es particularmente revelador que un alto porcentaje de trabajadores, tanto en áreas administrativas (84%) como operativas (73%), están "totalmente de acuerdo" en que la carga de trabajo asignada tiene un impacto negativo en su salud mental. Esta tendencia generalizada sugiere que la sobrecarga laboral es una preocupación común, lo que coincide con lo mencionado por (Pérez, 2019), quien señala que la sobrecarga laboral puede llevar a un deterioro psicológico y agotamiento emocional, factores críticos que deben ser abordados para mantener un ambiente de trabajo saludable.

Cuando se considera el tipo de contrato, se observa que los trabajadores con contratos ocasionales son los más afectados, con un 88% de acuerdo en que la carga de trabajo impacta negativamente su bienestar mental. Esto podría estar relacionado con la inseguridad laboral inherente a estos contratos, lo que añade una capa adicional de estrés y vulnerabilidad. Es

crucial destacar la importancia de las condiciones de empleo al evaluar la carga laboral, ya que estas pueden agravar los efectos negativos sobre la salud mental, tal como se observa en esta población específica.

El análisis del tiempo de servicio también aporta una perspectiva interesante. Los empleados con menos de cinco años en la institución muestran un nivel más alto de acuerdo (88%), lo que podría indicar que los trabajadores más nuevos, que aún no se han adaptado completamente a las demandas del entorno laboral, experimentan una mayor presión y, por ende, una mayor percepción de sobrecarga laboral. Por otro lado, los trabajadores con más de 18 años de servicio muestran un menor nivel de acuerdo (50%), lo que podría reflejar una mayor capacidad de adaptación o una resignificación del estrés laboral con el tiempo y la experiencia acumulada.

Este análisis subraya la necesidad urgente de implementar estrategias que aborden la sobrecarga laboral, especialmente dirigidas a aquellos con contratos menos estables y con menor tiempo de servicio en la entidad. El reconocimiento y la intervención en estos aspectos no solo ayudarían a mitigar los efectos negativos en la salud mental de los empleados, sino que también podrían mejorar la eficiencia y el bienestar general en la institución, creando un ambiente de trabajo más sustentable y saludable a largo plazo.

Tabla 6. Pregunta 2: ¿La falta de claridad en mis responsabilidades laborales contribuye al aumento de mi nivel de estrés y ansiedad en mi trabajo diario?

Segmentación		Totalmente de acuerdo	Me es indiferente	Totalmente en desacuerdo
<i>Área que labora</i>	Administrativa (N. 25)	80%	16%	4%
	Operativa (N. 75)	73%	27%	0%
<i>Tipo de contrato</i>	Contrato ocasional (N. 41)	83%	15%	2%
	Nombramiento provisional (N. 18)	72%	17%	11%
	Nombramiento permanente (N. 41)	73%	20%	7%
<i>Tiempo de servicio en la</i>	0 – 5 (N. 33)	85%	6%	9%
	6 – 11 (N. 42)	74%	26%	0%
<i>Entidad (años)</i>	12 – 17 (N. 23)	74%	13%	13%
	18 en adelante (N. 2)	50%	50%	0%

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

La Tabla 6 evidencia una tendencia notable respecto a cómo la falta de claridad en las responsabilidades laborales impacta los niveles de estrés y ansiedad entre los empleados de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. Un porcentaje significativo de trabajadores tanto en áreas administrativas (80%) como operativas (73%) se muestra "totalmente de acuerdo" en que la ambigüedad en sus tareas incrementa su estrés diario. Esta observación es consistente con lo señalado por (Mansilla, 2012), quien destaca la importancia de una definición clara de las tareas y responsabilidades para evitar la sobrecarga y el malestar en el entorno laboral. La falta de claridad en las funciones puede aumentar la carga cognitiva y mental de los trabajadores, creando un ambiente propenso al estrés y afectando su rendimiento.

Al analizar el tipo de contrato, se observa que los empleados con contratos ocasionales (83%) son los que más resienten esta falta de claridad, lo que sugiere que estos trabajadores, debido a la naturaleza más inestable de sus contratos, perciben con mayor

intensidad la incertidumbre en sus responsabilidades. Esto subraya la necesidad de que las organizaciones definan con mayor precisión los roles y responsabilidades, especialmente para aquellos con contratos temporales o menos seguros, para mitigar los efectos negativos sobre la salud mental.

En relación con el tiempo de servicio, los empleados con menos de cinco años en la institución son los más afectados, con un 85% "totalmente de acuerdo" en que la falta de claridad en sus responsabilidades incrementa su estrés. Esto podría estar relacionado con el hecho de que los trabajadores más recientes están en una fase de adaptación y aún no han alcanzado un pleno entendimiento de sus roles. Por el contrario, los empleados con más de 18 años de servicio muestran una menor preocupación (50%) por esta falta de claridad, lo que podría indicar que, con la experiencia y el tiempo, los trabajadores desarrollan mecanismos para manejar mejor la ambigüedad o ya tienen una comprensión más sólida de sus funciones.

Este análisis resalta la necesidad crítica de garantizar claridad en la asignación de tareas y responsabilidades dentro de la institución, especialmente para aquellos empleados con contratos ocasionales y para los más nuevos en la organización. Al optimizar la comunicación y definir claramente los roles, se podría lograr una notable reducción en los niveles de estrés, lo que no solo contribuiría al bienestar general de los empleados, sino que también podría potenciar la eficiencia y la productividad de la organización. Es igualmente recomendable que la institución implemente programas de inducción y capacitación continuos para asegurar que todos los empleados, independientemente de su antigüedad, estén debidamente informados y preparados para manejar sus responsabilidades de manera efectiva, asegurando así un entorno laboral más armonioso y productivo.

Tabla 7. Pregunta 3: ¿La presión para cumplir con plazos estrictos incrementa mi nivel de estrés y afecta mi desempeño?

Segmentación		Totalmente de acuerdo	Me es indiferente	Totalmente en desacuerdo
<i>Área que labora</i>	Administrativa (N. 25)	68%	24%	8%
	Operativa (N. 75)	76%	20%	4%
<i>Tipo de contrato</i>	Contrato ocasional (N. 41)	78%	20%	2%
	Nombramiento provisional (N. 18)	67%	28%	6%
	Nombramiento permanente (N. 41)	73%	20%	7%
<i>Tiempo de servicio en la Entidad (años)</i>	0 – 5 (N. 33)	85%	12%	3%
	6 – 11 (N. 42)	69%	26%	5%
<i>Entidad (años)</i>	12 – 17 (N. 23)	70%	22%	9%
	18 en adelante (N. 2)	50%	50%	0%

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

El análisis de la Tabla 7 evidencia cómo la presión para cumplir con plazos estrictos impacta negativamente en el nivel de estrés y desempeño de los trabajadores de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. Un alto porcentaje de empleados en áreas operativas (76%) y administrativas (68%) se muestran "totalmente de acuerdo" en que la presión temporal incrementa su estrés, afectando su rendimiento. Esto coincide con estudios como los de (Blanch, 2012) y (Yunsoo Lee, 2018), que destacan el impacto adverso de la presión temporal en la salud física y psicológica de los empleados.

En cuanto al tipo de contrato, los empleados con contratos ocasionales (78%) son los más afectados, lo que podría sugerir que las condiciones laborales más inestables intensifican la percepción de estrés. Por su parte, aquellos con nombramientos permanentes (73%) y provisionales (67%) también presentan altos niveles de acuerdo, aunque en menor medida, posiblemente debido a una mayor adaptación al estrés en contratos más estables.

Respecto al tiempo de servicio, los empleados con menos de cinco años en la entidad (85%) son quienes más resienten la presión temporal, lo que podría estar relacionado con su falta de experiencia en la institución. En contraste, los empleados con más de 18 años de servicio muestran menor acuerdo (50%), lo que sugiere una mayor adaptación a las exigencias laborales con el tiempo.

Estos resultados destacan la importancia de gestionar la presión temporal como un factor clave en la reducción del estrés laboral, especialmente entre empleados con contratos ocasionales y aquellos con menos experiencia en la entidad. Es esencial implementar estrategias de manejo del tiempo y brindar apoyo organizacional para mitigar los efectos negativos del estrés en el desempeño laboral.

Tabla 8. Pregunta 4: ¿La sobrecarga laboral me impide recuperarme adecuadamente entre jornadas de trabajo?

Segmentación		Totalmente de acuerdo	Me es indiferente	Totalmente en desacuerdo
<i>Área que labora</i>	Administrativa (N. 25)	68%	24%	8%
	Operativa (N. 75)	84%	16%	0%
<i>Tipo de contrato</i>	Contrato ocasional (N. 41)	76%	24%	0%
	Nombramiento provisional (N. 18)	78%	17%	6%
	Nombramiento permanente (N. 41)	85%	12%	2%
<i>Tiempo de servicio en la Entidad (años)</i>	0 – 5 (N. 33)	82%	1%	0%
	6 – 11 (N. 42)	74%	26%	0%
	12 – 17 (N. 23)	87%	4%	9%
	18 en adelante (N. 2)	100%	0%	0%

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

El análisis de la Tabla 8 revela que la percepción de que la sobrecarga laboral impide una adecuada recuperación entre jornadas de trabajo es significativa entre los trabajadores

de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. En particular, el 84% de los trabajadores operativos y el 68% de los administrativos están "totalmente de acuerdo" con esta afirmación, lo que sugiere que la sobrecarga laboral es un problema generalizado que afecta tanto a las funciones operativas como a las administrativas. Este hallazgo es coherente con lo planteado por (Llaneza Álvarez, 2009), quienes destacan que la sobrecarga de trabajo puede llevar a la extensión de la jornada laboral, afectando el bienestar general del empleado.

En cuanto al tipo de contrato, los trabajadores con nombramientos permanentes son los que más concuerdan con la afirmación (85%), seguidos por aquellos con contratos provisionales (78%) y ocasionales (76%). Esto podría indicar que, independientemente del tipo de contrato, la sobrecarga laboral es percibida como un factor que impide la recuperación física y mental necesaria entre jornadas, afectando a todos los grupos de trabajadores de manera similar.

Respecto al tiempo de servicio, es notable que los empleados con más de 18 años en la entidad estén completamente de acuerdo (100%) en que la sobrecarga laboral afecta su recuperación, lo que podría sugerir que, a medida que aumenta la antigüedad, los efectos acumulativos de la sobrecarga laboral se vuelven más evidentes y preocupantes. Por otro lado, los empleados con menos de cinco años de servicio también muestran un alto nivel de acuerdo (82%), lo que refleja que tanto los empleados nuevos como los más experimentados perciben un impacto significativo de la sobrecarga laboral en su capacidad de recuperación.

Este análisis destaca la relevancia de abordar la sobrecarga laboral como un componente crítico en la gestión estratégica del bienestar organizacional. Es imperativo implementar políticas y prácticas que no solo busquen equilibrar las demandas laborales, sino que también optimicen los ciclos de recuperación de los empleados entre jornadas de trabajo. Esto contribuirá a mitigar el riesgo de agotamiento, promoviendo un entorno de trabajo saludable que favorezca tanto el bienestar individual como el rendimiento colectivo. Al garantizar que las cargas de trabajo sean manejables y adecuadamente respaldadas por recursos, se fortalece la sostenibilidad operativa y se fomenta un ambiente laboral que maximiza la productividad y el compromiso de los empleados.

Tabla 9. Pregunta 5: ¿Las expectativas poco realistas en el trabajo contribuyen a mi agotamiento emocional?

Segmentación		Totalmente de acuerdo	Me es indiferente	Totalmente en desacuerdo
<i>Área que labora</i>	Administrativa (N. 25)	84%	16%	0%
	Operativa (N. 75)	85%	12%	3%
<i>Tipo de contrato</i>	Contrato ocasional (N. 41)	85%	12%	2%
	Nombramiento provisional (N. 18)	89%	11%	0%
	Nombramiento permanente (N. 41)	83%	15%	2%
<i>Tiempo de servicio en la Entidad (años)</i>	0 – 5 (N. 33)	91%	9%	0%
	6 – 11 (N. 42)	76%	21%	2%
<i>Entidad (años)</i>	12 – 17 (N. 23)	96%	0%	4%
	18 en adelante (N. 2)	50%	50%	0%

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

El análisis de la Tabla 9 revela una tendencia significativa en relación del cómo las expectativas poco realistas en el trabajo contribuyen al agotamiento emocional entre los empleados de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. Tanto en áreas administrativas (84%) como operativas (85%), la mayoría de los empleados están "totalmente de acuerdo" en que las expectativas laborales poco realistas incrementan su agotamiento emocional. Esto coincide con el modelo propuesto por (Bakker A. , 2015), que sugiere que cuando las demandas laborales son elevadas y los recursos insuficientes, incluso los empleados altamente motivados pueden experimentar una disminución en sus recursos psicológicos, lo que lleva a un aumento del agotamiento y una menor motivación.

En cuanto al tipo de contrato, los resultados muestran que los empleados con contratos ocasionales (85%) y nombramientos provisionales (89%) son los que más coinciden en que las expectativas poco realistas contribuyen a su agotamiento emocional. Esto podría sugerir que estos trabajadores, debido a la naturaleza menos estable de sus

contratos, sienten una mayor presión para cumplir con expectativas que pueden estar fuera de su alcance, exacerbando su agotamiento emocional. Por otro lado, los empleados con nombramientos permanentes (83%) también muestran un alto nivel de acuerdo, lo que subraya la importancia de gestionar adecuadamente las expectativas laborales, independientemente del tipo de contrato.

En relación al tiempo de servicio, los empleados con menos de cinco años en la institución (91%) y aquellos con 12-17 años (96%) muestran los mayores niveles de acuerdo con la afirmación. Esto sugiere que tanto los empleados más nuevos, que aún están adaptándose a las exigencias laborales, como los que están en una etapa avanzada de su carrera, experimentan un alto nivel de agotamiento emocional cuando se enfrentan a expectativas poco realistas. En contraste, los empleados con más de 18 años de servicio muestran un menor acuerdo (50%), lo que podría reflejar una mayor adaptación o resiliencia adquirida con la experiencia.

Estos resultados subrayan de manera crítica la imperiosa necesidad de formular expectativas laborales que sean congruentes con las capacidades reales de los empleados, alineadas con los recursos disponibles, para mitigar el agotamiento emocional que amenaza el bienestar de la fuerza laboral. Específicamente, resulta prioritario focalizarse en aquellos trabajadores con menor estabilidad contractual y en quienes se encuentran en las fases iniciales o avanzadas de su carrera profesional, dado que estos grupos son particularmente vulnerables a las expectativas desmedidas. La implementación de estrategias de gestión que promuevan la claridad en las metas y proporcionen el apoyo necesario es esencial para fomentar un ambiente de trabajo saludable. De esta forma, no solo se protegerá la salud mental de los empleados, sino que también se asegurará un compromiso laboral sostenido y una alta motivación, lo cual es fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la mejora continua del desempeño institucional.

Tabla 10. Pregunta 6: ¿El entorno laboral actual favorece el desarrollo de problemas de salud mental como la ansiedad o la depresión?

Segmentación		Totalmente de acuerdo	Me es indiferente	Totalmente en desacuerdo
<i>Área que labora</i>	Administrativa (N. 25)	68%	32%	0%
	Operativa (N. 75)	81%	12%	7%
<i>Tipo de contrato</i>	Contrato ocasional (N. 41)	80%	15%	5%
	Nombramiento provisional (N. 18)	61%	33%	6%
	Nombramiento permanente (N. 41)	83%	12%	5%
<i>Tiempo de servicio en la Entidad (años)</i>	0 – 5 (N. 33)	76%	21%	3%
	6 – 11 (N. 42)	79%	14%	7%
<i>Entidad (años)</i>	12 – 17 (N. 23)	78%	17%	4%
	18 en adelante (N. 2)	100%	0%	0%

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

El análisis de la Tabla 10 revela información crucial sobre cómo el entorno laboral en el Distrito 09D22 Playas – Salud impacta la salud mental de los trabajadores, especialmente en términos de la prevalencia de ansiedad y depresión. Un notable 81% de los empleados en áreas operativas y el 68% en áreas administrativas están "totalmente de acuerdo" en que el entorno laboral actual favorece el desarrollo de problemas de salud mental. Estos porcentajes destacan una preocupación significativa por las condiciones laborales y su impacto negativo en el bienestar psicológico de los empleados, alineándose con lo planteado por Glozier (2002), quien enfatiza que un entorno de trabajo perjudicial puede aumentar considerablemente los casos de absentismo y problemas de salud mental.

En cuanto a la estabilidad contractual, el análisis muestra que los trabajadores con contratos permanentes (83%) y ocasionales (80%) perciben que el entorno laboral es un factor que contribuye al desarrollo de problemas de salud mental. Este hallazgo podría indicar que, independientemente del tipo de contrato, existe una preocupación común entre

los empleados sobre cómo las condiciones laborales actuales pueden deteriorar su salud mental. Sin embargo, es interesante notar que aquellos con nombramientos provisionales muestran un menor acuerdo (61%), lo que podría reflejar una percepción diferente de la estabilidad y sus efectos en la salud mental.

Analizando el tiempo de servicio, los empleados con menos de cinco años y aquellos con más de 18 años en la entidad muestran altos niveles de acuerdo (76% y 100%, respectivamente) en que el entorno laboral contribuye a problemas de salud mental. Esto sugiere que tanto los empleados más nuevos, posiblemente debido a su adaptación a un nuevo entorno, como los más veteranos, quienes podrían experimentar agotamiento acumulativo, se sienten particularmente vulnerables. En contraste, los empleados con entre 6 y 17 años de servicio muestran una distribución más equilibrada en sus respuestas, lo que podría indicar una etapa de mayor estabilidad y resiliencia frente a las condiciones laborales adversas.

Esta revisión resalta la necesidad urgente de que la institución implemente intervenciones específicas para mejorar las condiciones laborales y promover un entorno más saludable, enfocado en el bienestar mental de sus empleados. Es crucial desarrollar estrategias que incluyan programas de apoyo psicológico, la promoción de prácticas laborales más saludables, y una revisión exhaustiva de las condiciones laborales actuales para identificar y abordar factores de riesgo asociados con la ansiedad y la depresión. Estas medidas no solo contribuirían a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, sino que también podrían reducir el absentismo y aumentar la productividad.

Además, la institución debe considerar políticas que fomenten un equilibrio entre la vida laboral y personal, así como fortalecer una cultura organizacional que valore y apoye el bienestar integral de los empleados. Al abordar estos problemas de manera integral, se estaría invirtiendo no solo en la salud y el bienestar de los empleados, sino también en el éxito organizacional a largo plazo. Una fuerza laboral saludable y motivada es un activo invaluable, y garantizar un entorno que minimice los factores de estrés y favorezca la salud mental es fundamental para el rendimiento sostenido de la organización.

Tabla 11. Pregunta 7: ¿El apoyo proporcionado por mi jefe inmediato es suficiente para mitigar los efectos negativos en mi salud mental?

Segmentación		Totalmente de acuerdo	Me es indiferente	Totalmente en desacuerdo
<i>Área que labora</i>	Administrativa (N. 25)	56%	28%	16%
	Operativa (N. 75)	69%	24%	7%
<i>Tipo de contrato</i>	Contrato ocasional (N. 41)	71%	27%	2%
	Nombramiento provisional (N. 18)	61%	22%	17%
	Nombramiento permanente (N. 41)	63%	24%	12%
<i>Tiempo de servicio en la Entidad (años)</i>	0 – 5 (N. 33)	79%	18%	3%
	6 – 11 (N. 42)	57%	31%	12%
<i>Entidad (años)</i>	12 – 17 (N. 23)	65%	26%	9%
	18 en adelante (N. 2)	50%	50%	0%

Nota: Elaboración propia, 2024.

Los resultados presentados en la Tabla 11 muestran una percepción diversa respecto al apoyo proporcionado por los jefes inmediatos y su influencia en la mitigación de los efectos negativos en la salud mental de los trabajadores del Distrito 09D22 Playas – Salud. En las áreas operativas, un 69% de los empleados indicaron estar "totalmente de acuerdo" en que el apoyo recibido es suficiente, en contraste con un 56% en las áreas administrativas. Esto sugiere que los trabajadores operativos perciben un nivel de apoyo más consistente que los administrativos, lo cual puede ser un reflejo de la naturaleza directa y constante de las interacciones supervisor-subordinado en operaciones diarias. Sin embargo, aún queda un margen considerable de empleados que son indiferentes o están en desacuerdo, especialmente en el área administrativa, donde un 16% siente que el apoyo es insuficiente, indicando la necesidad de fortalecer este aspecto.

En cuanto al tipo de contrato, los empleados con contratos ocasionales muestran un mayor acuerdo (71%) en que el apoyo de sus supervisores ayuda a mitigar los efectos

negativos en su salud mental. Este hallazgo puede estar relacionado con una necesidad más aguda de estabilidad emocional en aquellos con contratos menos seguros. Sin embargo, entre los empleados con nombramientos permanentes, solo un 63% está de acuerdo con esta afirmación, lo que podría reflejar que la percepción de apoyo es más variable en función de la estabilidad laboral.

Respecto al tiempo de servicio, los empleados con menos de cinco años en la entidad son los más positivos, con un 79% "totalmente de acuerdo", lo que podría deberse a que los nuevos empleados perciben más atención por parte de sus supervisores durante su fase de adaptación. En contraste, aquellos con más de 18 años de servicio presentan una percepción dividida, con un 50% que se siente apoyado y un 50% indiferente. Esto sugiere que, a medida que los empleados adquieren más experiencia y se estabilizan en sus roles, la percepción del apoyo proporcionado por los supervisores puede variar, posiblemente debido a la confianza que desarrollan en su propia capacidad para gestionar las cargas de trabajo sin necesidad de apoyo constante.

En general, estos resultados evidencian la necesidad de una intervención más focalizada en las áreas donde la percepción del apoyo es más débil. Los esfuerzos deberían estar dirigidos a estandarizar prácticas de supervisión efectiva que proporcionen un apoyo consistente y adecuado a todos los empleados, independientemente de su contrato, área de trabajo o antigüedad en la institución. Implementar programas de formación para supervisores y líderes que fortalezcan su capacidad de apoyar a sus equipos podría tener un impacto positivo en el bienestar mental general de los empleados y, en última instancia, en su productividad y satisfacción laboral.

Tabla 12. Pregunta 8: ¿Siento que la sobrecarga laboral influye en la aparición de síntomas de burnout, como el agotamiento emocional?

Segmentación		Totalmente de acuerdo	Me es indiferente	Totalmente en desacuerdo
<i>Área que labora</i>	Administrativa (N. 25)	88%	12%	0%
	Operativa (N. 75)	79%	20%	1%
<i>Tipo de contrato</i>	Contrato ocasional (N. 41)	83%	17%	0%
	Nombramiento provisional (N. 18)	89%	11%	0%
	Nombramiento permanente (N. 41)	76%	22%	2%
<i>Tiempo de servicio en la Entidad (años)</i>	0 – 5 (N. 33)	88%	12%	0%
	6 – 11 (N. 42)	74%	26%	0%
<i>Entidad (años)</i>	12 – 17 (N. 23)	83%	13%	4%
	18 en adelante (N. 2)	100%	0%	0%

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

El análisis de la Tabla 12 revela cómo la percepción de la sobrecarga laboral está directamente relacionada con la aparición de síntomas de burnout, como el agotamiento emocional, entre los empleados del Distrito 09D22 Playas - SALUD. Los datos muestran que un alto porcentaje de trabajadores, tanto en áreas administrativas (88%) como operativas (79%), están "totalmente de acuerdo" en que la sobrecarga laboral influye significativamente en el desarrollo de estos síntomas. Este hallazgo refuerza lo descrito por Gil-Monte (2006), quien identifica el burnout como una respuesta a los estresores laborales crónicos, y (Moreno, 1999), quienes destacan que, aunque no siempre se asocia directamente con la carga de trabajo, la desmotivación emocional derivada de la sobrecarga puede ser un detonante clave de este síndrome.

Al analizar el tipo de contrato, se observa que los empleados con nombramientos provisionales (89%) y contratos ocasionales (83%) son los más propensos a asociar la sobrecarga laboral con el agotamiento emocional. Esto sugiere que la estabilidad laboral

juega un papel crítico en la percepción y gestión del estrés crónico, ya que aquellos con contratos más inestables podrían sentirse más vulnerables a los efectos negativos de la sobrecarga laboral. Por otro lado, los empleados con nombramientos permanentes muestran un acuerdo ligeramente menor (76%), lo que podría indicar una mayor capacidad de resiliencia o adaptación frente a estos estresores, aunque la preocupación sigue siendo significativa.

En cuanto al tiempo de servicio, los empleados con menos de cinco años en la entidad presentan un alto acuerdo (88%) en que la sobrecarga laboral influye en su agotamiento emocional, lo que puede deberse a su menor experiencia y adaptación en el entorno laboral. Los empleados con más de 18 años de servicio, aunque son pocos, muestran un acuerdo unánime (100%), lo que podría reflejar un desgaste acumulado a lo largo de los años o una percepción más aguda de los efectos del burnout debido a la longevidad en el servicio.

Estos resultados ponen en evidencia la necesidad de intervenciones dirigidas a gestionar y mitigar la sobrecarga laboral, especialmente en aquellos grupos con menor estabilidad laboral o menor tiempo de servicio, para prevenir el desarrollo del burnout. La institución podría beneficiarse al implementar estrategias de gestión del estrés, como programas de bienestar laboral y políticas de apoyo psicológico, que no solo aborden la carga de trabajo, sino que también fortalezcan el bienestar emocional y cognitivo de todos los empleados. Además, fomentar un entorno de trabajo motivador y proporcionar claridad en las expectativas laborales podrían ser medidas clave para reducir la incidencia del burnout, mejorando así la calidad de vida de los trabajadores y su desempeño dentro de la organización.

Tabla 13. Pregunta 9: ¿Las demandas cognitivas de mi trabajo superan mi capacidad mental, llevándome a una fatiga constante?

Segmentación		Totalmente de acuerdo	Me es indiferente	Totalmente en desacuerdo
<i>Área que labora</i>	Administrativa (N. 25)	80%	20%	0%
	Operativa (N. 75)	84%	15%	1%
<i>Tipo de contrato</i>	Contrato ocasional (N. 41)	85%	15%	0%
	Nombramiento provisional (N. 18)	83%	17%	0%
	Nombramiento permanente (N. 41)	80%	17%	2%
<i>Tiempo de servicio en la Entidad (años)</i>	0 – 5 (N. 33)	91%	9%	0%
	6 – 11 (N. 42)	76%	21%	0%
	12 – 17 (N. 23)	83%	17%	2%
	18 en adelante (N. 2)	100%	0%	0%

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

la Tabla 13 revela una tendencia clara sobre cómo las demandas cognitivas en el trabajo pueden superar la capacidad mental de los empleados, conduciéndolos a una fatiga constante. Un alto porcentaje de trabajadores tanto en áreas administrativas (80%) como operativas (84%) están "totalmente de acuerdo" en que las exigencias cognitivas de sus funciones superan su capacidad mental, lo que sugiere que la carga cognitiva es un factor crítico en la experiencia laboral diaria. Este resultado coincide con lo expuesto por (NTP, 1991) y (Arquer, 2001), quienes subrayan que las exigencias cognitivas elevadas pueden llevar a una fatiga mental perjudicial, afectando el equilibrio de salud y el rendimiento de los empleados.

En cuanto al tipo de contrato, los empleados con contratos ocasionales (85%) son los que mayormente coinciden en que las demandas cognitivas exceden su capacidad, lo que podría estar relacionado con la inseguridad laboral y la presión adicional que estos contratos pueden generar. Los trabajadores con nombramientos provisionales (83%) y permanentes

(80%) también muestran altos niveles de acuerdo, lo que indica que este problema no se limita a un tipo específico de contrato, sino que es una preocupación generalizada entre los empleados.

Respecto al tiempo de servicio en la entidad, los empleados con menos de cinco años son los más afectados, con un 91% "totalmente de acuerdo" en que las demandas cognitivas les generan una fatiga constante. Esto podría reflejar que los trabajadores más nuevos, aún en proceso de adaptación, perciben mayores desafíos cognitivos que aquellos con más experiencia. Sin embargo, es notable que incluso los empleados con más de 18 años de servicio (100%) están completamente de acuerdo en que estas demandas superan su capacidad mental, lo que podría indicar un desgaste acumulado a lo largo del tiempo.

Este análisis subraya la necesidad crítica de que la institución implemente estrategias dirigidas a la gestión efectiva de la carga cognitiva de los empleados. Es esencial optimizar los procesos laborales y proporcionar descansos regulares para prevenir la fatiga mental crónica, garantizando así que los trabajadores mantengan un rendimiento sostenido a lo largo del tiempo. Al mismo tiempo, la capacitación continua se presenta como una medida clave para mejorar las habilidades cognitivas, permitiendo a los empleados manejar con mayor eficiencia las demandas crecientes del entorno laboral moderno.

Además, la incorporación de herramientas tecnológicas que faciliten el procesamiento de información y tareas complejas es fundamental para aliviar la carga mental. Estas intervenciones no solo mejorarán el bienestar de los empleados, sino que también impulsarán la eficiencia operativa y la productividad global de la institución. Al crear un entorno de trabajo equilibrado y sostenible, se promueve un mayor compromiso y desempeño del personal, lo que se traduce en beneficios tanto para los empleados como para la organización en su conjunto.

Tabla 14. Pregunta 10: ¿El ambiente laboral en mi institución proporciona las condiciones necesarias para mantener un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal?

Segmentación		Totalmente de acuerdo	Me es indiferente	Totalmente en desacuerdo
<i>Área que labora</i>	Administrativa (N. 25)	44%	8%	48%
	Operativa (N. 75)	65%	17%	17%
<i>Tipo de contrato</i>	Contrato ocasional (N. 41)	56%	17%	27%
	Nombramiento provisional (N. 18)	83%	17%	0%
	Nombramiento permanente (N. 41)	66%	14%	20%
<i>Tiempo de servicio en la Entidad (años)</i>	0 – 5 (N. 33)	55%	15%	30%
	6 – 11 (N. 42)	69%	12%	19%
	12 – 17 (N. 23)	84%	22%	30%
	18 en adelante (N. 2)	100%	0%	0%

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

La tabla 14 muestra una división notable en las percepciones sobre si el ambiente laboral en la institución proporciona un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Un porcentaje significativo de los trabajadores operativos (65%) y administrativos (44%) está "totalmente de acuerdo" con que la institución ofrece condiciones favorables, aunque hay una porción considerable, especialmente en el área administrativa (48%), que está "totalmente en desacuerdo". Esto indica una disparidad en la satisfacción con el clima organizacional, lo cual es crucial para la gestión del capital humano, tal como lo subraya (Pedraza, 2018) en su estudio sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Al observar el tipo de contrato, los empleados con nombramientos provisionales (83%) son los que más coinciden en que el entorno laboral es favorable, lo que podría sugerir que las condiciones para este grupo son percibidas como más estables o equitativas. En

contraste, aquellos con contratos ocasionales y permanentes muestran niveles más bajos de acuerdo, lo que podría estar relacionado con la inseguridad laboral o una carga de trabajo mal gestionada que afecta el equilibrio entre la vida personal y profesional.

En cuanto al tiempo de servicio, los trabajadores con más de 18 años en la institución son los más positivos respecto al ambiente laboral, con un 100% de acuerdo, lo que sugiere que la experiencia y la longevidad en el puesto pueden influir en la percepción de un mejor equilibrio entre trabajo y vida personal. Sin embargo, aquellos con menos de cinco años de servicio presentan una mayor disparidad, lo que podría indicar que los empleados más nuevos aún están ajustándose a las demandas del entorno laboral.

En general, estos resultados subrayan la necesidad de revisar y posiblemente mejorar las políticas relacionadas con el clima organizacional, enfocándose en los grupos que muestran mayor insatisfacción. Implementar prácticas que promuevan un entorno más equilibrado podría no solo mejorar la satisfacción laboral, sino también contribuir a un aumento en la productividad y el compromiso dentro de la institución.

El análisis realizado sobre las preguntas de la encuesta aplicada al personal del Distrito 09D22 Playas - SALUD revela varios aspectos críticos que afectan el bienestar mental y el desempeño de los empleados. Se observa una percepción generalizada de que la sobrecarga laboral, la falta de claridad en las responsabilidades, y la presión para cumplir con plazos estrictos son factores que impactan negativamente en la salud mental de los trabajadores. Estos efectos son especialmente pronunciados entre aquellos con contratos ocasionales y menor tiempo de servicio, lo que sugiere una vulnerabilidad mayor en estos grupos debido a la inestabilidad laboral y la adaptación al entorno.

Adicionalmente, se destaca la relación entre expectativas laborales poco realistas y el agotamiento emocional, lo que subraya la necesidad de una gestión más equilibrada de las demandas laborales. La percepción de un entorno laboral que contribuye al desarrollo de problemas de salud mental como la ansiedad y la depresión indica la urgencia de implementar estrategias de intervención que mejoren las condiciones de trabajo. Aunque el apoyo de los supervisores es visto como suficiente por una mayoría, aún existe un porcentaje significativo de insatisfacción, especialmente entre empleados con mayor antigüedad.

Finalmente, las demandas cognitivas y la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal emergen como preocupaciones clave que deben ser abordadas para mejorar el clima organizacional. En conjunto, estos hallazgos subrayan la necesidad de revisar y reforzar las políticas institucionales con el fin de crear un ambiente laboral más saludable, equilibrado y propicio para el bienestar y el desempeño óptimo de todos los empleados.

ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

Las entrevistas realizadas a tres funcionarios clave dentro de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud proporcionan una perspectiva crítica sobre la sobrecarga laboral y su impacto en la salud mental de los empleados.

Perspectiva desde la Gestión Administrativa

CPA. Javier Gutiérrez Orrala, responsable de la Gestión Interna Distrital Administrativa Financiera, destacó que la sobrecarga laboral en su área se debe principalmente a la falta de claridad en la asignación de responsabilidades y a la carencia de recursos adecuados para cumplir con las tareas. Esta observación está en línea con los estudios de (Mansilla, 2012), que subrayan cómo la falta de claridad en las responsabilidades laborales puede aumentar significativamente la carga cognitiva y el estrés. Gutiérrez también mencionó que el soporte técnico y la capacitación continua son insuficientes, lo cual podría estar exacerbando los efectos negativos de la sobrecarga laboral en su equipo.

Impacto en la Salud Mental desde la Perspectiva Médica

Dra. Mireya Cruz Morales, Médico Ocupacional, resaltó la creciente incidencia de síntomas de burnout entre el personal, especialmente aquellos con más de cinco años de servicio. Su observación coincide con lo que Gil-Monte (2006) describe como una respuesta al estrés laboral crónico, donde la sobrecarga de trabajo y las expectativas poco realistas son factores desencadenantes clave.

La Dra. Cruz enfatizó la necesidad urgente de programas de apoyo psicológico y capacitación en gestión del estrés, lo que refleja la importancia de estrategias proactivas para mitigar el desgaste emocional y físico del personal médico.

Perspectiva Operativa en la Atención Directa

Med. Karla Caraguay Córdova, Médico General de Primer Nivel de Atención, aportó una visión desde la primera línea de atención, donde la presión por cumplir con plazos estrictos y la falta de claridad en los roles son factores que contribuyen al agotamiento emocional y a un alto nivel de estrés. Esto está alineado con las observaciones de (Pérez, 2019) y (Llaneza Álvarez, 2009), quienes señalan que la sobrecarga laboral y la presión temporal son factores determinantes en el deterioro de la salud mental. Caraguay sugirió que una mejor definición de roles y una distribución más equitativa de las tareas podrían aliviar parte de esta presión, reduciendo así la incidencia de problemas de salud mental entre el personal operativo.

Las entrevistas revelan una problemática consistente en torno a la sobrecarga laboral y su impacto negativo en la salud mental de los empleados de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. Las observaciones de los entrevistados refuerzan la necesidad de una intervención estructurada, que incluya la clarificación de roles, la redistribución de tareas, y el fortalecimiento del apoyo psicológico y emocional dentro de la organización. Estos aspectos, respaldados por las teorías de autores como (Mansilla, 2012), Gil-Monte (2006), y (Llaneza Álvarez, 2009), son fundamentales para la creación de un entorno de trabajo más saludable y sostenible.

Este análisis subraya la importancia de las propuestas de intervención desarrolladas en este estudio y justifica la implementación de un plan integral para abordar de manera efectiva los factores de riesgo identificados.

ANÁLISIS TÉCNICO DE LAS PREGUNTAS Y ENTREVISTAS

En esta sección, se analiza de manera técnica y detallada la correlación entre las respuestas obtenidas de las encuestas y las entrevistas realizadas a los empleados de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. Este análisis se centra en identificar cómo las percepciones y experiencias de los trabajadores reflejan los problemas abordados en el marco teórico, especialmente en relación con la sobrecarga laboral, el estrés, la claridad de roles, y el impacto en la salud mental.

Las preguntas de la encuesta se diseñaron para evaluar aspectos críticos de la salud mental y el bienestar de los empleados en relación con su entorno laboral, tomando en cuenta las contribuciones de autores como (Pérez, 2019), quien menciona la sobrecarga laboral como un factor determinante en el deterioro psicológico de los empleados. Por ejemplo, el 76% de los encuestados coincidió en que la cantidad de trabajo asignada afecta negativamente su bienestar mental, lo que refuerza la idea de que la carga laboral es un problema persistente en la institución. Este hallazgo es consistente con la observación de (Llaneza Álvarez, 2009), quienes afirman que la sobrecarga laboral puede extender las jornadas de trabajo, afectando tanto la vida personal como el bienestar general de los empleados.

Asimismo, la falta de claridad en las responsabilidades laborales fue identificada por el 77% de los encuestados como un factor que incrementa su nivel de estrés y ansiedad. Este resultado subraya la importancia de una asignación clara de tareas, como lo señala (Mansilla, 2012), quien destaca que la ambigüedad en los roles y responsabilidades puede aumentar la carga cognitiva y mental de los trabajadores, generando un ambiente propenso al estrés.

Las entrevistas con los funcionarios de diferentes niveles jerárquicos, como el CPA. Javier Gutiérrez Orrala y la Dra. Mireya Cruz Morales, revelaron preocupaciones similares, donde se enfatizó la necesidad de un mayor apoyo institucional para mitigar los efectos negativos de la carga laboral y mejorar el bienestar general. Las respuestas a estas entrevistas muestran una coherencia significativa con los resultados cuantitativos obtenidos de las encuestas, lo que refuerza la validez de los hallazgos.

Además, los resultados indican que las demandas cognitivas de los trabajos superan la capacidad mental de los empleados, llevándolos a una fatiga constante, como lo reflejó el 83% de los encuestados. Esta observación se alinea con los estudios de (NTP, 1991) y (Arquer, 2001), quienes advierten que las elevadas exigencias cognitivas pueden causar una fatiga mental perjudicial, comprometiendo el equilibrio de salud de los trabajadores.

Finalmente, las entrevistas proporcionaron una perspectiva cualitativa que complementa los datos cuantitativos, ofreciendo una visión más completa de los desafíos que enfrentan los empleados. Estos resultados sugieren la necesidad de implementar políticas efectivas que aborden estos problemas, tales como programas de capacitación

continua y estrategias de manejo del estrés, que no solo mejoren la salud mental de los empleados, sino que también promuevan un entorno de trabajo más eficiente y saludable.

Este análisis destaca la importancia de la alineación entre las demandas laborales y los recursos disponibles, y cómo una gestión inadecuada puede resultar en consecuencias negativas para la salud mental y el desempeño laboral de los empleados. Es esencial que la institución tome medidas concretas para abordar estos problemas, garantizando que los empleados reciban el apoyo necesario para cumplir con sus responsabilidades sin comprometer su bienestar.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

Con base en los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas, se identificaron varios factores que afectan negativamente la salud mental de los servidores públicos en la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud, siendo la sobrecarga laboral uno de los más destacados. A continuación, se presenta un plan de implementación de estrategias de intervención orientadas a reducir esta sobrecarga y mejorar la salud mental de los empleados.

4.1. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PARA REDUCIR LA SOBRECARGA LABORAL Y MEJORAR LA SALUD MENTAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 09D22 PLAYAS – SALUD

4.1.1. Introducción

El presente plan de implementación tiene como objetivo principal abordar las conclusiones obtenidas del estudio realizado en la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. Se busca reducir la sobrecarga laboral y mejorar la salud mental de los empleados, garantizando un ambiente de trabajo saludable, productivo y sostenible. A través de la aplicación de estrategias específicas, este plan propone intervenciones que permitan a la institución alcanzar una mayor eficiencia operativa y un bienestar integral de sus trabajadores.

4.1.2. Objetivos del Plan

Los objetivos de este plan se delinearán para asegurar que las estrategias propuestas sean efectivamente implementadas y monitoreadas:

- Identificar y redistribuir equitativamente las cargas laborales para evitar el agotamiento y el deterioro de la salud mental.
- Asegurar que todos los empleados dispongan de los recursos necesarios para realizar sus tareas de manera eficiente.
- Implementar medidas que promuevan la salud mental y el bienestar psicológico de los empleados.

- Minimizar el estrés asociado a la falta de claridad en las tareas laborales a través de una definición precisa de los roles.
- Asegurar que los jefes inmediatos brinden un apoyo adecuado y efectivo para mitigar los efectos negativos en la salud mental.
- Evaluar continuamente la efectividad de las estrategias implementadas y realizar los ajustes necesarios.

4.1.3. Detalle del Plan de Implementación

A continuación, se detallan las acciones específicas que se llevarán a cabo para cumplir con los objetivos planteados.

a) Revisión y Redistribución de Tareas

Reducir la sobrecarga laboral mediante una distribución equitativa de tareas.

Acciones:

- Realizar una auditoría de las tareas asignadas a cada empleado para identificar posibles sobrecargas.
- Redistribuir las tareas de manera equitativa, ajustando según las necesidades operativas y las capacidades individuales del personal.
- Realizar revisiones semestrales para ajustar la carga laboral según cambios en la operación y personal disponible.

Tabla 15. Revisión y redistribución de tareas

Meses	Actividad	Responsables	Resultado Esperado
1 – 2	Auditoría de tareas asignadas	Jefes inmediatos y TT.HH.	Identificación de cargas excesivas
3 – 4	Redistribución equitativa de tareas	Jefes inmediatos y TT.HH.	Carga laboral equilibrada entre empleados
6 – 12	Revisión y ajuste de la carga laboral	Jefes inmediatos y TT.HH.	Optimización continua de la distribución de tareas

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

b) Asignación de Recursos Adecuados

Asegurar que todos los empleados cuenten con los recursos necesarios para desempeñar sus funciones eficientemente.

Acciones:

- Evaluar las necesidades de recursos en todas las áreas de la entidad.
- Solicitar los recursos necesarios, incluyendo herramientas tecnológicas y soporte administrativo.
- Realizar revisiones trimestrales para ajustar la provisión de recursos conforme a las nuevas necesidades.

Tabla 16. Asignación de recursos adecuados

Meses	Actividad	Responsables	Resultado Esperado
1	Evaluación de las necesidades de recursos	Jefes inmediatos y TT.HH.	Identificación precisa de carencias
2 – 3	Adquisición y distribución de recursos	Departamento de Compras.	Satisfacción en la utilización de recursos
Trimestral	Revisión de la adecuación de recursos	Jefes inmediatos y TT.HH.	Ajuste continuo para optimizar recursos

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

c) Desarrollo de un Programa Integral de Salud Mental

Mejorar la salud mental de los empleados a través de un programa integral de apoyo.

Acciones:

- Establecer servicios de apoyo psicológico que ofrezcan asesoramiento individual y grupal a los empleados.
- Implementar talleres y capacitaciones sobre manejo del estrés y resiliencia emocional.
- Monitoreo constante del programa y evaluación de su impacto en la salud mental de los empleados.

Tabla 17. Desarrollo de un programa integral de salud mental

Meses	Actividad	Responsables	Resultado Esperado
1 – 2	Establecimiento de servicios de apoyo	TT.HH.	Servicios de apoyo psicológico en funcionamiento
3	Implementación de talleres de gestión del estrés	TT.HH. y Salud Ocupacional	Empleados capacitados en técnicas de manejo del estrés
Mensual	Monitoreo del programa y ajustes necesarios	Salud Ocupacional	Mejora continua en la salud mental de los empleados

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

d) Clarificación de Roles y Responsabilidades

Reducir el estrés asociado a la falta de claridad en las responsabilidades laborales.

Acciones:

- Redefinir las descripciones de puestos para asegurar una comprensión clara de las responsabilidades y expectativas laborales.
- Fortalecer los canales de comunicación entre supervisores y empleados para resolver dudas y asegurar que las expectativas laborales sean comprendidas claramente.

Tabla 18. Clarificación de roles y responsabilidades

Meses	Actividad	Responsables	Resultado Esperado
1 – 2	Redefinir descripciones de puestos	Jefes inmediatos y TT.HH.	Roles claramente definidos
3	Mejora de los canales de comunicación	Jefes inmediatos y TT.HH.	Expectativas laborales comprendidas claramente

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

e) Fortalecimiento del Apoyo por parte del jefe inmediato

Mejorar el apoyo proporcionado por los jefes inmediatos para mitigar los efectos negativos en la salud mental de los empleados.

Acciones:

- Implementar un programa de capacitación para supervisores enfocado en liderazgo efectivo, empatía y apoyo emocional.
- Establecer un sistema de retroalimentación continua que permita a los empleados expresar sus preocupaciones y recibir apoyo oportuno.

Tabla 19. Fortalecimiento del apoyo por parte del jefe inmediato

Meses	Actividad	Responsables	Resultado Esperado
1 – 2	Capacitación en liderazgo y apoyo emocional	en TT.HH.	Jefes inmediatos mejor capacitados
3	Establecimiento de retroalimentación continua	de Jefes inmediatos y TT.HH.	Apoyo efectivo en la práctica diaria

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

f) Monitoreo y Evaluación Continua

Asegurar que las estrategias implementadas sean efectivas y realizar ajustes según sea necesario.

Acciones:

- Realizar encuestas y entrevistas para evaluar el impacto de las estrategias implementadas.
- Revisión integral de las estrategias y ajuste de acuerdo con los resultados obtenidos.

Tabla 20. Monitoreo y evaluación continua

Meses	Actividad	Responsables	Resultado Esperado
Mensual	Encuestas y entrevistas de evaluación	TT.HH.	Datos actualizados sobre el impacto de las estrategias
Anual	Revisión y ajuste de estrategias	Comité de Supervisión	Estrategias alineadas con las necesidades actuales y efectivas para el bienestar de los empleados

Nota: *Elaboración propia, 2024.*

4.1.4. Conclusión del Plan de Implementación

El plan de implementación descrito busca garantizar que las recomendaciones derivadas del estudio sobre la sobrecarga laboral y la salud mental se materialicen de manera efectiva dentro de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud. A través de acciones estratégicas, con un enfoque en la redistribución de tareas, el fortalecimiento de recursos, la clarificación de roles, y el apoyo continuo de los supervisores, se pretende mejorar significativamente el bienestar laboral. El monitoreo constante y la flexibilidad para ajustar las estrategias asegurarán que la institución mantenga un ambiente laboral saludable y que los empleados se sientan apoyados, satisfechos y motivados, lo que a su vez se reflejará en una mayor eficiencia operativa y una mejor calidad en los servicios prestados.

CONCLUSIONES

El presente estudio sobre la sobrecarga laboral y su incidencia en la salud mental de los servidores públicos de la Dirección Distrital 09D22 Playas - Salud ha revelado varias áreas críticas que requieren atención urgente. En primer lugar, se concluye que la sobrecarga laboral, manifestada a través de tareas excesivas y la presión por cumplir con plazos estrictos, es un factor determinante en el deterioro del bienestar mental de los empleados. Los resultados indican que un porcentaje significativo de los trabajadores experimenta síntomas de agotamiento emocional, ansiedad y estrés, lo que no solo afecta su salud, sino también su rendimiento laboral y la calidad de los servicios que ofrecen.

Además, la falta de claridad en las responsabilidades laborales emerge como un contribuyente importante al estrés laboral, creando un entorno donde la ambigüedad y la inseguridad respecto a las tareas a realizar exacerban la carga cognitiva de los empleados. La insuficiencia de recursos, tanto humanos como materiales, y la gestión inadecuada del tiempo laboral, han sido identificadas como factores que agravan la percepción de sobrecarga y contribuyen al desarrollo de problemas de salud mental.

Otro aspecto clave que se desprende del estudio es la insuficiencia del apoyo proporcionado por los supervisores, lo que deja a muchos empleados sin el respaldo necesario para manejar el estrés y las exigencias del entorno laboral. Aunque se identificaron áreas de buen soporte, la necesidad de una formación más profunda en liderazgo y apoyo emocional es evidente.

Finalmente, la falta de un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, exacerbada por el ambiente laboral actual, pone en riesgo no solo la salud mental de los trabajadores, sino también la sostenibilidad y eficiencia a largo plazo de la institución.

RECOMENDACIONES

Para abordar de manera integral los problemas identificados en este estudio, se recomienda la implementación de un programa de manejo de carga laboral que incluya la revisión y redistribución equitativa de las tareas. Este programa debe ser flexible y adaptarse continuamente a las necesidades operativas y capacidades de los empleados, permitiendo una distribución justa y adecuada del trabajo, tal como lo sugiere Pérez (2019).

Es igualmente crucial desarrollar un programa integral de salud mental que no solo ofrezca servicios de apoyo psicológico, sino que también incluya capacitación en gestión del estrés y resiliencia emocional. Estas acciones, alineadas con las recomendaciones de Glozier (2002), promoverán un entorno de trabajo más saludable, donde los empleados puedan manejar de manera efectiva las demandas laborales sin comprometer su bienestar mental.

Otro pilar fundamental es la clarificación de roles y responsabilidades. Se propone una revisión exhaustiva de las descripciones de puestos y la implementación de canales de comunicación más efectivos entre supervisores y empleados. Esto permitirá una mayor comprensión de las expectativas laborales, reduciendo la ambigüedad y el estrés asociado, como subraya (Mansilla, 2012).

Asimismo, el fortalecimiento del apoyo por parte de los supervisores es esencial. Esto incluye la capacitación continua en liderazgo efectivo y empatía, garantizando que los empleados reciban el apoyo necesario para enfrentar los desafíos laborales. (Nguyen, 2021) destaca la importancia de un liderazgo centrado en el bienestar de los empleados para mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral.

Finalmente, se recomienda establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua de todas las estrategias implementadas. Esto incluye la realización de encuestas periódicas y entrevistas para evaluar el impacto de las intervenciones y realizar ajustes necesarios. Solo a través de un enfoque proactivo y dinámico se podrá garantizar la efectividad de las medidas adoptadas y promover un entorno laboral que favorezca tanto la salud mental como el rendimiento óptimo de los empleados.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Acosta Prieto, J. L. (2019). *Valoración del comportamiento de indicadores relacionados con la carga mental en estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad de Matanzas*. <https://doi.org/https://rein.umcc.cu/handle/123456789/91>
- Aguilera, C. &. (2019). Sobrecarga laboral y agotamiento psicofísico en el personal administrativo de la Clínica Rivadía en San Luis. *Scielo*.
- Alejandro, E. (2006). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista de investigación en psicología*, 9(1), 37-67.
- Apiquian, A. (2018). El síndrome del burnout en las empresas. *Dialnet*(7).
- Aranda Beltrán, C. &. (2018). La carga laboral y su impacto en la salud mental de los trabajadores. . *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, PRIMERA EDICION .
- Aranda, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México.
- Arquer, M. y. (2001). *Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX*,.
- ARQUER, M. y. (2001). *Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX*,.
- Asamblea. (04 de 11 de 2021). Código del Trabajo. *Asamblea Nacional del Ecuador*. Repositorio de Defensoría del Pueblo.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data.*, 25, 26.
- Ayuso Marente, J. (2006). "Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burn out". *Revista Iberoamericana de Educación*, 3.
- AYUSO MARENTE, J. (2006). "Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burn out". *Revista Iberoamericana de Educación*, 3.
- Bakker, A. (2015). Un enfoque de recursos para el movimiento de los servicios públicos. *Public Administration Review*, 75, 723-732. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/PUAR.12388>.

- Bakker, A. B. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.
- Blanch, J. M. (2012). Trabajar y bienestar. En *Teoría de las Relaciones Laborales*. Editorial UOC.
- Boada, J. V. (2004). *El burnout y las manifestaciones*. Psicothema.
- Canales, M. V. (2021). Los factores de sobrecarga de trabajo en el personal de enfermería y riesgo en su salud ante el COVID 19. *Scopus*.
- Chavarría Cosar, O. (2019).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de Recursos Humano*. McGraw Hill España.
<https://doi.org/https://www.mheducation.es/administracion-de-recursos-humanos-9781456263164-spain>
- Cobiellas Carballo, L. I. (2020). Estrés académico y depresión mental en estudiantes de primer año de medicina. *Educación Médica Superior*.
<https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864->
- Código_del_Trabajo. (4 de noviembre de 2021). *Asamblea Nacional*. Biblioteca Digital de la Defensoría del Pueblo: <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3364>
- CÓDIGO_DEL_TRABAJO. (4 de noviembre de 2021). *Asamblea Nacional*. Biblioteca Digital de la Defensoría del Pueblo:
<http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3364>
- Comercio, E. (17 de Septiembre de 2021). Las largas jornadas laborales causan 349 muertes en Ecuador al año, según OMS.
<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/largas-jornadas-laborales-muertes-ecuador-oms-empleo.html?source=Internal&ref=Single+Content+Link>
- Comercio, E. (19 de septiembre de 2021). Tres enfermedades se relacionan a excesiva carga laboral. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/tres-enfermedades-relacionan-excesiva-carga-laboral.html?source=Internal&ref=Single+Content+Link>
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008).
- Delgado, O. S. (2002). CARGA MENTAL. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. INSSST:

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

- Ecuador, P. d. (2024). *Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo*. lexis.com.ec.
- Farber, B. A. (1983). *Stress and burnout in the Human Service*. New York, p. Pergamon Press.
- Farías, M. L. (2017). El significado y el valor del trabajo: una aproximación desde la diversidad generacional. *Universidad de Buenos Aires*, <https://www.aacademica.org/000-067/453>.
- Fernández, R. &. (2020). Estrategias organizacionales para la reducción de la sobrecarga laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. <https://doi.org/10.5093/jwop2020a16>
- Franco, D. A. (2021). *Repositorio UASB.EC*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8038/1/T3477-MDTH-Franco-Relacion.pdf>
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. En *El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Editorial Oxford. .
- Ganster y Rosen. (2013). Work Stress and Employee Health: A Multidisciplinary Review. *Journal of Management*, 39. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0149206313475815>
- García, A. &. (2019). Estrés laboral y trastornos del sueño. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 175-188. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a12>
- GARCIA, O. (2017). La carga mental del trabajo. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Madrid, España.
- García, O. (2017). La carga mental del trabajo. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Madrid, España.
- Gascón, S. M.-J.-C. (2013). Burnout y salud mental en el personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 6(87), 559-568.
- GIDATTHH. (2024). *Posicional Institucional*.
- Gil-Monte, P. R. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Editorial.

- Gil-Monte, P. R. (2002). *Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería*. Psicología em Estudo Maringá.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2019). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *Ediciones Pirámide*.
- Gray, P. S. (2019). Intervenciones organizacional basadas en el lugar de trabajo que promueven la salud mental y la felicidad entre los trabajadores de la salud: una revisión realista. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. <https://doi.org/10.3390/ijerph16224396>
- Guillermo, Y. (2018). Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura. *Repositorio Institucional*(<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?>).
- Ibermutuamur. (2014). Buenas prácticas para mejorar el bienestar laboral en las empresas. *Madrid*.
- INSST. (s.f.). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Mites.gob.es: <https://www.mites.gob.es/es/organizacion/organigrama/empleo/contenido/OM34.htm>
- Joan Boada-Grau, P. F.-C. (2012). Salud y trabajo los nuevos emergentes riesgos psicosociales. En J. B. Ficapal. Editorial UOC.
- Kivimki, M. &. (2015). El estrés como factor de riesgo para la enfermedad cardiovascular. <https://doi.org/10.1007/s11886-015-0630-8>
- L.O.S. (2015). *Ley Orgánica de la Salud*. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- La Hora. (7 de enero de 2022). Estrés laboral deja pérdidas de \$1,6 millones al día en Ecuador. *La Hora*. <https://www.lahora.com.ec/pais/salud-mental-agotamiento-estres-laboral-costo-economia/>
- Lee, K. y. (2002).

- Llaneza Álvarez, F. J. (2009). Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la. *Lex Nova.*, 12.
<https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BnCtJjxWTL0C&oi=fnd&pg=PA>
- Loayza Torres, G. A.-R. (2022). La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2485
- López, G. &. (2018). Programas de bienestar y su impacto en la salud mental de los empleados. *Psicología y Salud*. <https://doi.org/10.18294/rppscy.v29i1.1099>
- LOSEP. (2022). *Ley Orgánica del Servicio Público*.
<https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3407>
- Mansilla, F. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica.
- Martos, A. &. (2016). Estrés laboral y salud mental en el ámbito sanitario: revisión y líneas de intervención. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Monesterolo, G. (2013). Jornadas laborales prolongadas y sus repercusiones en el buen vivir del trabajador y de su familia. *Revista de Derecho*(19).
- Moreno, B. &. (1999). *Estrés asistencial en los servicios de salud*. En M. A. Simón (Eds) *Psicología de la salud*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Moreno-Jiménez, B., & Gálvez-Herrer, M. (2018). Factores psicosociales y salud laboral. *Fundación MAPFRE*.
- Moriana, J. A. (2004). Job burnout. *Annual Review of Psychology*.
- MSP. (2023). *INFORME DE RENDICION DE CUENTAS*.
- Nguyen, N. &. (2021). Crear una carga de trabajo razonable para mejorar la satisfacción del trabajo de los empleados públicos. *Public Performance & Management Review*, 45, 131 - 162. <https://doi.org/10.1080/15309576.2021.2018717>.
- NTP. (1991). *Carga mental en el trabajo hospitalario: Guía para su valoración*.
 NOGAREDA, C.
- OIT. (s.f.). *Organización Internacional del Trabajo*. <https://www.ilo.org/es>
- OMS, O. M. (17 de junio de 2022). <https://www.who.int/es>. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

- Onofre Pérez, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Ordenes, N. (2004). Prevalencia de Burnout en trabajadores del hospital Roberto del Río. *Revista Chilena de Pediatría*, 5.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO DEL FUTURO DEL TRABAJO*. Primera Edición CH-1211 Ginebra 22.
- Ortega, A., & López, F. (2017). Las demandas del trabajo y su relación con el estrés laboral. *Revista de Psicología Aplicada al Trabajo*, 29(3), 143-156.
- Ortega, C. &. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4.
- Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena (International Journal of Good Conscience)*(15).
- Palencia, F. (2018). Trabajo sustentable y saludable en un entorno cambiante: ¿Cuál es el papel y los aportes de la Salud Pública? *Programa de Posgrado en Salud Publica*(2297-230). <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.16462018>
- Palomino, F. (2017). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. <https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-37.cocl>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Semantic Scholar*. <https://doi.org/https://doi.org/10.22507/RLI.V15N1A9>
- Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2020). Estrés laboral, burnout y bienestar: una aproximación psicosocial. *Editorial Síntesis*.
- Pérez, J. (2019). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Science*.
- Pinilla García, J. (2004). *Estrés laboral, un riesgo universal*. Alcor de mgo.
- PINILLA GARCÍA, J. (2004). *Estrés laboral, un riesgo universal*. Alcor de mgo.

- Platan, J. (2019). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Dialnet*, 11.
- Rivera, S. (2017). Efectos de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores. *Universidad Militar Nueva Granada*.
<https://doi.org/http://hdl.handle.net/10654/16216>
- Roberto Hernández-Sampieri, C. P. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Rodríguez Guerra, V. N. (2024). Relación entre sobrecarga laboral y el aumento de burnout en personal médico de simiatug, Ecuador. *METANOIA: REVISTA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN*.
- Rodríguez-Muñoz, A. S.-V. (2014). Engagement and its relationship with health and performance: A review of findings and future directions. *Psychology & Health*, 10(29), 1223-1237.
- Rosario, E. N. (2023). La salud mental en el ámbito laboral: ¿Son efectivas las intervenciones para lograr el regreso al trabajo? *Associació Catalana de Salut Laboral*. <https://doi.org/http://doi.org/10.12961/aprl.2023.26.03.07>
- Segado, J. F. (2009). *Editorial Tecnos, Madrid*. Derecho Administrativo General.
- Seidler, A. T.-R. (2014). El papel de las condiciones psicosociales de trabajo en el agotamiento y su componente central, el agotamiento emocional.
<https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2201/article/10.1186/1745-6673-9-10>
- Sweller, J. (2011). *Cognitive Load theory*. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-21869-9_3
- Toro, F. &. (2013). Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencias. *Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional Medellín – Colombia*.
- UTPL. (9 de octubre de 2023). *Revista UTPL*. <https://culturacientifica.utpl.edu.ec/wp-content/uploads/2023/10/PERSPECTIVAS-OCT-NOV-23-digital.pdf>
- Velaña, B. (2019). La afectación del derecho al trabajo de los servidores públicos ocasionado por los contratos ocasionales en el Ecuador. *Boletín de*

Coyuntura(<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/720/69>
3).

VELAÑA, B. (2019). La afectación del derecho al trabajo de los servidores públicos ocasionado por los contratos ocasionales en el Ecuador. *Boletín de Coyuntura*(<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/720/69>
3).

Yunsoo Lee, E. S. (2018). Un examen longitudinal de las causas y efectos del Burnot basado en el modelo de demandas -recursos del trabajo.
<https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2201/article/10.1007/s10775-018-9364-7>

Zapf, D. &. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-28.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/13594320500412199>

ANEXO 1. FUNDAMENTO LEGAL

<i>Marco Normativo y Legal que regula el Trabajo en el Ecuador.</i>	
En Ecuador, la normativa legal que regula la salud y seguridad ocupacional se basa en diversos instrumentos, entre los que destacan:	
Constitución de la República del Ecuador.	<p>"Art.3.- Son deberes primordiales del Estado: Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y agua para sus habitantes".</p> <p>"Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (...)"</p> <p>"Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: (...) 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar".</p> <p>"Art. 361.- El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud. (...)"</p>
Convenios de la Organización Internacional del Trabajo OIT	El Ecuador ha suscrito 8 convenios fundamentales, 3 convenios de gobernanza y 50 convenios técnicos; de los 61 convenios ratificados 54 están en vigor. (OIT, s.f.)
Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	<p>"Art 2.- Las normas previstas en el presente Instrumento tienen por objeto promover y regular las acciones que se deben desarrollar en los centros de trabajo de los países miembros para disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador (...)"</p> <p>Para tal fin, los países miembros deberán implementar o perfeccionar sus sistemas nacionales de seguridad y salud en el trabajo (...).</p> <p>"Art 4.- (...) A fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo".</p>

<p>Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2030 - Organización de las Naciones Unidas.</p>	<p>"Objetivo 1. Fin de la Pobreza". "Objetivo 3. Salud y Bienestar". "Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico".</p>
<p>Ley Orgánica de la Salud</p>	<p>"Art. 4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias".</p> <p>"Art. 6.- Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: 16. Regular y vigilar, en coordinación con otros organismos competentes, las normas de seguridad y condiciones ambientales en las que desarrollan sus actividades los trabajadores, para la prevención y control de las enfermedades ocupacionales y reducir al mínimo los riesgos y accidentes del trabajo".</p> <p>"Art. 34.- (...) impulsarán y desarrollarán políticas, programas y acciones para prevenir y disminuir los accidentes de tránsito, laborales, domésticos, industriales y otros (...)"</p> <p>"Art. 117.- La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores".</p> <p>"Art. 118.- Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, (...) a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales".</p> <p>"Art. 120.- La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio del Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, vigilará y controlará las condiciones de trabajo, de manera que no resulten nocivas o insalubres durante los períodos de embarazo y lactancia de las mujeres trabajadoras. (...)"</p> <p>"Art. 198.- Los profesionales y técnicos de nivel superior que ejerzan actividades relacionadas con la salud, están obligados a limitar sus acciones al área que el título les asigne".</p> <p>"Art. 258.- Para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Ley, las autoridades de salud tendrán libre acceso a los lugares en los cuales deban cumplir sus funciones de inspección y control (...)" (L.O.S., 2015)</p>

<p>Código de Trabajo</p>	<p>"Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador: 2. (...) sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;(…)”. "Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida (...)" . (Asamblea, 2021)</p>
<p>Ley Orgánica del Servicio Público</p>	<p>Que, el literal c) del artículo 22 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, establece como uno de los deberes de las y los servidores públicos, cumplir de manera obligatoria la jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con sus disposiciones y las normas secundarias correspondientes. Que, el literal 1) del artículo 23 de la referida ley, establece como derecho de las y los servidores públicos, desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Que, el artículo 25 de la Ley antes citada, establece que las jornadas de trabajo para las instituciones del Estado señaladas en el artículo 3 de esta Ley, podrán ser ordinarias y especiales. (LOSEP, 2022)</p>
<p>Ley de Seguridad Social</p>	<p>"Art. 155.- El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral".</p>
<p>Reglamento a la Ley Orgánica del Servicio Público</p>	<p>"Capítulo VIII, De la Salud Ocupacional: Art. 228.- De la prestación de los servicios. - Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física,</p>

	<p>mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales.</p> <p>Art. 229.- Del plan de salud ocupacional. - Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de conformación multidisciplinaria (...).</p> <p>Art. 230.- Medicina preventiva y del trabajo. - (...) se desarrollarán todas aquellas actividades tendientes a promover y mejorar la salud, tales como medicina preventiva, exámenes médicos periódicos, servicios médicos y de primeros auxilios, investigación y análisis de enfermedades determinando causas y para establecer medidas preventivas y elaboración de estadísticas médicas".</p>
<p>REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DECRETO EJECUTIVO No. 255 de fecha 02 -05 -2024.</p>	<p>Art. 3, numeral 13: Carga de trabajo: Es el conjunto de actividades psicofísicas requeridas para el puesto de trabajo, dentro de la jornada laboral.</p> <p>Art. 40, De la clasificación de los riesgos laborales. – En concordancia con los estándares técnicos definidos en materia, se reconocen la siguiente clasificación de los riesgos laborales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Riesgos físicos 2. Riesgos químicos 3. Riesgos biológicos 4. Riesgos de seguridad 5. Riesgos ergonómicos, y 6. Riesgos psicosociales <p>Art. 46, De los riesgos psicosociales. - Los riesgos psicosociales son aquellos que se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo pudiendo producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos para el trabajador y la relación de su entorno.</p>

ANEXO 2. ENCUESTA

	<p>UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</p> <p>INSTITUTO DE POSTGRADO PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMAMO</p>
<p>ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL RÉGIMEN LOSEP DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 09D22 PLAYAS – SALUD.</p>	
<p>DATOS DE CONTROL</p>	
TEMA DEL PROYECTO	La Sobrecarga Laboral y su Incidencia en la Salud Mental de los Servidores Públicos en Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud, 2024.
OBJETIVO	Determinar la incidencia de la sobrecarga laboral en la salud mental de los servidores públicos de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud durante el año 2024.
INSTRUCCIONES	Marca con una (X) la alternativa que usted considere adecuada. Se recomienda responder con sinceridad, se trabajará con la escala de Likert de 3 opciones.
<p>DATOS INFORMATIVOS</p>	
<p>EDAD:</p> <p>18 a 30 años <input type="checkbox"/></p> <p>31 a 45 años <input type="checkbox"/></p> <p>46 a 55 años <input type="checkbox"/></p> <p>Más de 56 <input type="checkbox"/></p>	<p>GÉNERO:</p> <p>Masculino <input type="checkbox"/></p> <p>Femenino <input type="checkbox"/></p>
<p>ÁREA EN QUE LABORA:</p> <p>Administrativa <input type="checkbox"/></p> <p>Operativa <input type="checkbox"/></p>	<p>TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN QUE LABORA ACTUALMENTE:</p> <p>0 a 5 años <input type="checkbox"/></p> <p>6 a 11 años <input type="checkbox"/></p> <p>12 de 17 años <input type="checkbox"/></p> <p>Más de 18. <input type="checkbox"/></p>
<p>TIPO DE CONTRATO:</p> <p>Contrato Ocasional <input type="checkbox"/></p> <p>Nombramiento Provisional <input type="checkbox"/></p> <p>Nombramiento Definitivo <input type="checkbox"/></p>	

PREGUNTAS EN ESCALA DE LIKERT DE 3 OPCIONES			
PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo	Me es indiferente	Totalmente en desacuerdo
1. Considero que la cantidad de trabajo asignada afecta negativamente mi bienestar mental.			
2.La falta de claridad en mis responsabilidades laborales contribuye al aumento de mi nivel de estrés y ansiedad en mi trabajo diario.			
3.La presión para cumplir con plazos estrictos incrementa mi nivel de estrés y afecta mi desempeño.			
4.La sobrecarga laboral me impide recuperarme adecuadamente entre jornadas de trabajo.			
5.Las expectativas poco realistas en el trabajo contribuyen a mi agotamiento emocional.			
6.El entorno laboral actual favorece el desarrollo de problemas de salud mental como la ansiedad o la depresión.			
7.El apoyo proporcionado por mis jefes inmediatos es suficiente para mitigar los efectos negativos en mi salud mental.			
8.Siento que la sobrecarga laboral influye en la aparición de síntomas de burnout, como el agotamiento emocional.			
9.Las demandas cognitivas de mi trabajo superan mi capacidad mental, llevándome a una fatiga constante.			
10.El ambiente laboral en mi institución proporciona las condiciones necesarias para mantener un equilibrio.			

ANEXO 3. ENTREVISTA

	<p>UNIVERSIDAD ESTADAL PENINSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</p> <p>INSTITUTO DE POSTGRADO PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMAMO</p>
<p>ENTREVISTAS REALIZADAS A FUNCIONARIOS CON ROLES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 09D22 PLAYAS – SALUD.</p>	
<p>DATOS DE CONTROL</p>	
<p>TEMA DEL PROYECTO</p>	<p>La Sobrecarga Laboral y su Incidencia en la Salud Mental de los Servidores Públicos en Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud, 2024.</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Determinar la incidencia de la sobrecarga laboral en la salud mental de los servidores públicos de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Salud durante el año 2024.</p>
<p>DATOS DE LOS ENTREVISTADOS:</p>	
<p>1. Entrevista con el CPA. Javier Gutiérrez Orrala, responsable de la Gestión Interna Distrital Administrativa Financiera</p>	
<p>Entrevistador: Buenos días, CPA. Gutiérrez. Muchas gracias por tomarse el tiempo para conversar conmigo. Quisiera empezar preguntándole, ¿cómo describiría la carga laboral actual de los funcionarios administrativos en la Dirección Distrital 09D22 Playas - Salud?</p> <p>CPA. Gutiérrez: Buenos días. La carga laboral en la Dirección Distrital ha aumentado significativamente en los últimos años, en parte debido a la ampliación de las responsabilidades administrativas y a la creciente demanda de servicios. Nuestros funcionarios se enfrentan a tareas complejas y, en muchos casos, a plazos ajustados, lo que ha generado una presión considerable sobre ellos.</p> <p>Entrevistador: Entiendo. ¿Qué medidas se han implementado para gestionar esta sobrecarga laboral, y cómo evaluaría su efectividad?</p> <p>CPA. Gutiérrez: Hemos adoptado varias estrategias, como la redistribución de tareas y la implementación de herramientas digitales para mejorar la eficiencia. Sin embargo, aunque estas medidas han ayudado en cierto modo, creo que aún no hemos logrado mitigar completamente la sobrecarga. La efectividad ha sido moderada; hay mejoras, pero todavía se siente la presión.</p>	

Entrevistador: En su opinión, ¿de qué manera cree que esta sobrecarga laboral ha impactado la salud mental de los funcionarios administrativos?

CPA. Gutiérrez: Es evidente que la sobrecarga ha afectado negativamente la salud mental de algunos funcionarios. Hemos notado un aumento en el estrés y la fatiga, y en algunos casos, esto ha llevado a un menor rendimiento y a un aumento en las ausencias por enfermedad. Es un tema que requiere atención urgente.

Entrevistador: ¿Existen recursos o apoyos específicos disponibles para los funcionarios que experimentan estrés o agotamiento debido a esta carga laboral?

CPA. Gutiérrez: Sí, hemos implementado algunos programas de apoyo, como sesiones de asesoramiento y talleres sobre manejo del estrés. Además, los funcionarios tienen acceso a servicios de salud ocupacional. Sin embargo, creo que aún podemos hacer más para garantizar que todos los empleados reciban el apoyo necesario.

Entrevistador: Finalmente, ¿qué recomendaciones haría para mejorar la gestión de la carga laboral y promover un ambiente de trabajo más saludable?

CPA. Gutiérrez: Creo que es crucial revisar y posiblemente reestructurar las funciones de algunos puestos para equilibrar mejor la carga laboral. También sería beneficioso fomentar una cultura de trabajo que priorice el bienestar de los empleados, quizás mediante políticas más flexibles y una mayor promoción de los recursos de salud mental disponibles.

2. Entrevista con la Dra. Mireya Cruz Morales, Médico Ocupacional

Entrevistador: Buenos días, Dra. Cruz. Gracias por su tiempo. Me gustaría comenzar preguntándole, ¿cómo afecta la sobrecarga laboral a la salud física y mental del personal de salud en la Dirección Distrital 09D22 Playas - Salud?

Dra. Cruz: Buenos días. La sobrecarga laboral tiene un impacto significativo tanto en la salud física como mental de nuestro personal. Físicamente, puede manifestarse en problemas como fatiga crónica y dolores musculares, mientras que mentalmente, hemos observado un aumento en los casos de estrés, ansiedad y síntomas de burnout entre los trabajadores de la salud.

Entrevistador: ¿Qué señales o síntomas de agotamiento o estrés ha observado más frecuentemente entre el personal de salud?

Dra. Cruz: Los síntomas más comunes incluyen irritabilidad, insomnio, falta de concentración, y una marcada disminución en la motivación. También hemos visto un aumento en el ausentismo y en las solicitudes de licencias médicas por problemas relacionados con el estrés.

Entrevistador: ¿Qué programas o intervenciones de salud ocupacional se han implementado para abordar estos problemas de salud mental relacionados con la carga laboral?

Dra. Cruz: Hemos implementado programas de apoyo psicológico, incluyendo sesiones de terapia individual y grupal, y talleres sobre manejo del estrés. Además, hemos realizado campañas de concientización sobre la importancia del autocuidado y del uso adecuado del tiempo de descanso.

Entrevistador: ¿Cómo evalúa la respuesta del personal de salud a estas intervenciones o programas?

Dra. Cruz: La respuesta ha sido positiva en general. Los funcionarios que han participado en estos programas han reportado mejoras en su bienestar y una mayor capacidad para manejar el estrés laboral. Sin embargo, aún hay una parte del personal que no accede a estos recursos, y es algo en lo que necesitamos trabajar.

Entrevistador: Desde su perspectiva, ¿qué mejoras recomendaría para proteger y promover la salud mental del personal de salud ante la sobrecarga laboral?

Dra. Cruz: Sería muy útil aumentar la frecuencia y accesibilidad de los programas de apoyo, además de promover una cultura organizacional que valore la salud mental tanto como la productividad. También recomendaría implementar medidas preventivas, como la detección temprana de signos de agotamiento y el establecimiento de políticas que permitan una mejor gestión del tiempo y la carga laboral.

3. Entrevista con la Med. Karla Caraguay Córdova, Médico General de Primer Nivel de Atención

Entrevistador: Buenos días, Dra. Caraguay. Agradezco que me conceda esta entrevista. Para empezar, ¿cómo describiría la carga laboral diaria que enfrentan el personal de la salud en la Dirección Distrital 09D22 Playas - Salud?

Dra. Caraguay: Buenos días. La carga laboral diaria es considerable. Los médicos generales manejamos un alto volumen de pacientes cada día, además de tener que cumplir con tareas administrativas que también son parte de nuestras responsabilidades. Esto puede hacer que nuestras jornadas sean muy agotadoras.

Entrevistador: ¿De qué manera cree que esta sobrecarga laboral ha influido en su bienestar y en el de sus colegas?

Dra. Caraguay: La sobrecarga ha tenido un impacto notable. Muchos de nosotros experimentamos altos niveles de estrés, que en algunos casos ha llevado a síntomas de burnout. Este estrés acumulado también afecta nuestra vida personal, ya que muchas veces llevamos el trabajo a casa, tanto mental como físicamente.

Entrevistador: ¿Ha observado un cambio en la calidad de atención al paciente debido a la sobrecarga laboral? Si es así, ¿cómo se manifiesta este cambio?

Dra. Caraguay: Desafortunadamente, sí. La calidad de la atención puede verse comprometida cuando estamos sobrecargados. Es más difícil mantener la misma calidad

de atención cuando el tiempo para cada paciente se reduce y cuando la fatiga empieza a afectar nuestra capacidad de concentración y toma de decisiones.

Entrevistador: ¿Qué apoyo o recursos adicionales considera necesarios para manejar mejor la carga laboral y mejorar la salud mental de los médicos?

Dra. Caraguay: Sería beneficioso contar con un mayor apoyo administrativo que nos permita centrarnos más en la atención al paciente. Además, recursos como más personal o turnos más equilibrados podrían ayudar a distribuir mejor la carga laboral. El acceso a programas de bienestar mental específicos para médicos también sería un gran apoyo.

Entrevistador: ¿Qué estrategias cree que podrían implementarse para equilibrar la carga laboral y mejorar la calidad de vida de los médicos generales?

Dra. Caraguay: Creo que una reestructuración de los horarios y una mejor distribución de los pacientes podría hacer una gran diferencia. También es importante fomentar un ambiente de trabajo que promueva la colaboración y el apoyo mutuo entre colegas, además de facilitar el acceso a recursos de salud mental.