



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

TEMA:

**"Sobrecarga laboral y su impacto en el estrés en médicos generales de un
centro de salud tipo C en la ciudad de Guayaquil - Ecuador"**

AUTORA:

Briones Villamar Dayanara Pilar

Previo a la obtención del grado académico de:

Máster en Seguridad y Salud en el Trabajo

TUTORA:

Psi. Galarza Colamarco Alexandra, Mgs.

Guayaquil - Ecuador

2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Dra. Dayanara Pilar Briones Villamar, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Psi. Galarza Colamarco Alexandra, Mgs.

REVISORA

Lic. Andrea Ocaña Ocaña, Ph.D.

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Dr. Ricardo Loaiza Cucalón, Mgs.

Guayaquil, 3 de octubre del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Briones Villamar Dayanara Pilar

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación "Sobrecarga laboral y su impacto en el estrés en médicos generales de un centro de salud tipo C en la ciudad de Guayaquil - Ecuador" previa a la obtención del Grado académico de Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil. 3 de octubre del 2025



Firmado electrónicamente por:
DAYANARA PILAR
BRIONES VILLAMAR

Briones Villamar Dayanara Pilar



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
AUTORIZACIÓN

Yo, Briones Villamar Dayanara Pilar

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación del Magíster en Seguridad y Salud en el Trabajo titulada: "Sobrecarga laboral y su impacto en el estrés en médicos generales de un centro de salud tipo C en la ciudad de Guayaquil - Ecuador", cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil. 3 de octubre del 2025



Firmado electrónicamente por:
DAYANARA PILAR
BRIONES VILLAMAR

Briones Villamar Dayanara Pilar



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

INFORME COMPILATIO



Sobrecarga laboral y su impacto en el estrés en médicos generales de un centro de salud tipo C en la ciudad de Guayaquil

- Ecuador

W- m!W- ... ---

TEMA: Sobrecarga laboral y su impacto en el estrés en médicos generales de un centro de salud tipo C en la ciudad de Guayaquil. Ecuador

MAESTRANTE: Oayanara Pitar Briones Villamar

MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, 11 COHORTE

ELABORADO POR: Psic. Alexandra Galarza Cotamarco. Mgs.



DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta etapa tan significativa de mi vida académica, quiero agradecer a todas las personas que me han acompañado durante este camino.

A Dios por brindarme la fuerza y claridad para llegar hasta aquí

A mi familia por su apoyo constante y por ser mi mayor motivación durante esta gran etapa. A mis compañeros con quienes compartí muchas experiencias y momentos gratos, así como muchas enseñanzas. A mis profesores y tutores quienes fueron parte fundamental en este proyecto, gracias por su guía, apoyo, dedicación y por contribuir de manera fundamental a este logro académico.

A todos gracias por ser y formar parte de este logro.

Dayanara Pilar Briones Villamar

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi familia, que ha sido parte fundamental para mi crecimiento profesional, por su apoyo constante. En especial a mi hija, madre, a mi esposo, a mi abuela que siempre me han brindado palabras de motivación, comprensión y amor. Han sido un motor en mis momentos más desafiantes.

Este logro no solo es mío, sino también de ustedes. Gracias por ser parte de este maravilloso e importante capítulo.

Dayanara Pilar Briones Villamar

ÍNDICE

RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL CASO.....	5
MARCO TEÓRICO.....	9
Sobrecarga laboral	9
Tipos de sobrecarga	9
Estrés	10
Tipos de estrés	10
Estrés laboral	11
Estresores.....	12
Consecuencias del estrés laboral	12
Satisfacción laboral.....	14
MODELOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	15
Modelo Demanda – Control	15
Modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa.....	16
Modelo Persona-Entorno-Ocupación-Desempeño	16
MARCO LEGAL.....	17
ANÁLISIS CRÍTICO SOBRE FUENTES ACTUALES, CLÁSICAS.....	19
METODOLOGÍA	20
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	25

ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	26
DISCUSIÓN	30
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES	36
ANEXOS	37
BIBLIOGRAFÍA	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Resultados de encuesta de Estrés Laboral OIT/OMS segmentada por dimensiones	27
Gráfico 2: Resultados de encuesta de Escala Subjetiva de Carga Mental segmentada por dimensiones	28
Gráfico 3. Resultados de la encuesta de Satisfacción Laboral S23, segmentada por dimensiones	29
Gráfico 4: Relación de Pearson entre los cuestionarios de Estrés Laboral de la OIT/OMS y Escala Subjetiva de Carga Mental ESCAM	29
Gráfico 5: Relación de Pearson entre los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral.....	30

RESUMEN

La sobrecarga laboral en los médicos se encuentra estrechamente vinculada con los altos niveles de estrés, derivados de factores como largas jornadas laborales, la elevada demanda asistencial y la presión constante durante la toma de decisiones críticas, lo que impacta en el bienestar físico y mental de los profesionales como en la calidad de la atención brindada. Este estudio, realizado en 17 médicos generales del área de emergencias de un Centro de Salud Tipo C ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, tuvo como objetivo determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el estrés, con el fin de proponer estrategias orientadas a la prevención de riesgos psicosociales.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, utilizando cuestionarios estructurados como instrumentos de recolección de datos. Los resultados evidenciaron una relación directa entre la sobrecarga laboral y estrés, identificándose como factores desencadenantes el exceso de carga, el ritmo acelerado, la complejidad de las tareas y la limitada autonomía en la toma de decisiones, los cuales mostraron signos de afectación en la salud de los médicos evaluados.

Palabras claves: Estrés, sobrecarga laboral, satisfacción laboral, fatiga, médicos, centro de salud.

ABSTRACT

Work overload among physicians is closely associated with high levels of stress, stemming from factors such as extended working hours, high patient demand, and the constant pressure of making critical decisions. These conditions negatively impact both the physical and mental well-being of healthcare professionals and the quality of care delivered. This study, conducted with 17 general practitioners in the emergency department of a Type C Health Center located in the southern area of Guayaquil, Ecuador, aimed to determine the relationship between work overload and stress, in order to propose strategies for preventing psychosocial risks.

The research followed quantitative, descriptive, correlational, and cross-sectional design, using structured questionnaires as data collection instruments. The findings revealed a direct relationship between work overload and stress, with excessive workload, fast work pace, task complexity, and limited decision-making autonomy identified as the main contributing factors, all of which showed evidence of affecting the health of the physicians evaluated.

Keywords: Stress, work overload, job satisfaction, fatigue, physicians, health center.

INTRODUCCIÓN

La sobrecarga laboral es un fenómeno que afecta a un número creciente de trabajadores en diversos campos profesionales, generando un desequilibrio entre las demandas del entorno laboral y las capacidades individuales para gestionarlas. Este acontecimiento no solo aumenta la presión sobre los colaboradores, sino también se relaciona con los efectos negativos en la salud mental de los trabajadores, considerando al estrés como una de las variables más esenciales a valorar. La sobrecarga laboral genera un impacto en los trabajadores que sobrepasa la sensación de fatiga, inclusive puede ligarse a otros problemas como ansiedad, depresión incluidos síntomas físicos, que logran afectar el rendimiento personal, así como en el clima organizacional.

En cualquier lugar de trabajo, el colaborador debe incluir en sus actividades sus capacidades físicas, así como mentales. Estas características son las que conforman la carga de trabajo, tal que se describe como grupo de exigencias físicas y psicológicas que hace frente el trabajador durante su jornada de trabajo. Mientras que la jornada laboral se explica como el tiempo en el que el trabajador ejerce sus actividades profesionales. El total de las horas de la jornada laboral se estipula en un contrato de trabajo que es consensuado entre el empleador y el empleado, en donde frecuentemente la jornada laboral se realiza en 8 horas diarias lo que equivale a 40 horas por semana.

En el ámbito laboral, rara vez se encuentran trabajos exclusivamente físicos o mentales; más bien, en cualquier tipo de actividad siempre están presentes ambos componentes. Se denomina carga física del trabajo a la actividad que se realiza y que requiere tanto del esfuerzo físico como del mental, en este tipo de carga predomina la fatiga muscular. Si la actividad solicita un mayor esfuerzo intelectual se denomina carga mental del trabajo, por ello, la carga física y mental del trabajo se puede contemplar como un riesgo que se puede encontrar en todas las actividades realizadas en cualquier ámbito de una empresa. La carga de trabajo se basa en la interacción de:

La *demanda del trabajo*, entendido como las exigencias que el trabajo impone a los empleados. Las *condiciones de trabajo* definido como cualquier característica del trabajo que pueda tener un impacto relevante en la creación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador, por un lado. Las *características del trabajador* que lleva a cabo la tarea, por el otro. Cuando las demandas del trabajo no se ajustan a las capacidades del trabajador, es decir, cuando el trabajador

no puede, o encuentra dificultades para, cumplir con la tarea asignada, se habla de una carga de trabajo inadecuada o sobrecarga laboral (Sebastián García & del Hoyo Delgado, 2002)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha descrito la *sobrecarga laboral* como "el resultado del desajuste entre las demandas y presiones del trabajo que enfrenta una persona, por un lado, y sus conocimientos y habilidades, por otro". Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que se trata de "una enfermedad peligrosa tanto para las economías industrializadas como para las en desarrollo". (Peña Ponce & Toala Pincay, 2022). Cuando un trabajador se encuentra de manera constante con sobrecarga del trabajo, el riesgo de padecer enfermedades crónicas no transmisibles aumenta, reduce su productividad, se genera ausentismo y crea insatisfacción, lo que afecta negativamente el ambiente laboral. En el personal de salud, esto puede comprometer la seguridad del paciente al afectar la comunicación, la satisfacción laboral, la motivación y fomentar el agotamiento y el estrés.

El *estrés* es una alteración que se produce por un desequilibrio entre la demanda y la capacidad de responder a la misma, que afecta a la calidad de vida de una persona. Aunque el estrés sea una respuesta adaptativa ante varias situaciones cotidianas durante nuestras vivencias, este se puede volcar como peligroso o dañino ya que puede alterar el estado psicológico y fisiológico generando diversas reacciones (Avila Vera, 2023). El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) define al *estrés ocupacional* como una reacción nociva física y emocional que se produce cuando las exigencias del trabajo no igualan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. En los trabajadores de la salud, los factores que más se han asociado como causantes de estrés son: largas horas de trabajo, sobrecarga de trabajo, conflictos con otros empleados, exposición a eventos violentos, exposición a ambientes o sustancias peligrosas, falta de apoyo social, escasez de personal o material de trabajo (NIOSH, 2008).

En la investigación de Benítez Jiménez et al. (2024) menciona que el estrés ha adquirido relevancia en los últimos años debido a su naturaleza silenciosa y sus efectos perjudiciales sobre la salud de los individuos expuestos de manera crónica. Entre las consecuencias más significativas se incluyen enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, trastornos de ansiedad, depresión, suicidio y síndrome de burnout, que son manifestaciones clínicas derivadas de la persistente activación de respuestas fisiológicas asociadas al estrés.

Bonilla et al. (2014) hace referencia que en los trabajadores además de que se pueden presentar los efectos ya mencionados, hay otra situación que comúnmente se manifiesta en esta área y es el ausentismo laboral, que se refiere a el total de los períodos en los que, por diversas razones, los empleados llegan tarde o no se presentan a trabajar.

Se menciona en el estudio realizado por Acosta Vásquez et al. (2020) que se han reconocido varios factores que están involucrados con la sobrecarga laboral. Este estudio fue realizado en el Hospital San Rafael de Ciénega de Oro que está localizado en Colombia en el departamento Córdoba. Los factores que hace mención son la exigencia física del trabajo, los turnos laborales prolongados, posiciones incómodas en la atención médica, entre otros. Cabe recalcar que se menciona que esta sobrecarga no solo afecta el estado físico o mental del trabajador sino que puede repercutir en consecuencias institucionales lo que esto puede conllevar a deficiencias en la calidad de atención.

También, en un estudio realizado por Vergara Robalino & Moreno Rueda (2021) en el Hospital General Riobamba IESS - Ecuador, demostró que el estrés laboral no solo afecta a los trabajadores, sino que también a los sistemas de salud, el 52% del personal médico experimenta agotamiento emocional, lo que resulta en una disminución de la calidad de atención y un aumento en los errores clínicos. A su vez, el 40% de los encuestados dijo sentirse desconectado emocionalmente de sus pacientes, viéndose comprometida negativamente la relación terapéutica y el bienestar del usuario.

El interés sobre la sobrecarga laboral y el impacto que esta genera en el personal médico es de gran interés investigativo, especialmente haciendo un enfoque sobre el estrés y las consecuencias de este ya que intervienen servicios como salud ocupacional que se encarga de velar por el bienestar del trabajador. Es imprescindible que se logre identificar los riesgos psicosociales de una empresa que están asociados al entorno laboral con el fin de que se puedan lograr implementar estrategias para mitigar el estrés, poder prevenirlo, y fomentar un entorno laboral saludable. Esta es una problemática que enfatiza la importancia de este tipo de estudios dentro del campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo porque se puede lograr identificar y por medio de ello mejorar las condiciones laborales.

La unidad por estudiar es un Centro de Salud categorizado como Tipo C que está ubicado en la ciudad de Guayaquil en el sector sur. La estructura organizacional respeta lo establecido por el Ministerio de Salud Pública (MSP) designado para los establecimientos del primer nivel de atención. El enfoque de estos centros de salud está dirigido hacia una atención médica integral, oportuna, eficaz y de calidad para la población asignada.

Esta estructura se compone de las siguientes áreas funcionales: dirección administrativa, servicios clínicos, servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico, y servicios de emergencia y hospitalización (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2014).

Entre las áreas operativas del centro se incluyen: medicina general y familiar, ginecología y obstetricia, área pediátrica, atención nutricional, odontológica, psicológica, unidad de emergencias, laboratorio clínico, ecografía y rayos X, farmacia y servicios de rehabilitación integral (física, ocupacional, lenguaje y estimulación temprana). Actualmente, el centro cuenta con aproximadamente 80 trabajadores, entre personal médico, técnico, administrativo y de apoyo (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2014).

La unidad de estudio está conformada por 17 médicos generales que laboran en el área de emergencia de este centro de salud. Estos profesionales atienden a pacientes con una amplia variedad de condiciones clínicas, algunas de las cuales pueden implicar riesgo vital. La jornada laboral está dada según lo estipulado por Ministerio de Salud Pública del Ecuador, en el área de emergencia esta se debe realizar en 24 horas que son distribuidas a lo largo de la semana. El Centro de Salud cumple con esta disposición realizando turnos rotativos con 3 días de descanso por cada guardia. Durante cada turno se estipula un turno de descanso de 2 horas por cada miembro de guardia y es habilitado a partir de las diez de la noche. Cada guardia de trabajo está constituida por dos médicos que son los que brindan la atención directa hacia la población asignada. Cabe mencionar que la población destinada a este centro de salud es de 37.312 personas (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2014).

El objetivo general de esta investigación es: Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el estrés en médicos generales de la emergencia que pertenecen a un centro de salud tipo C de la ciudad de Guayaquil, a través de instrumentos de recolección de datos, con el propósito de elaborar sugerencias que se dirija hacia la prevención del estrés. Por otro lado, entre los objetivos específicos se plantea: Identificar los factores de riesgo del estrés en los médicos generales del

centro de salud; Determinar la relación entre la jornada laboral y la manifestación del estrés en los médicos generales del centro de salud; Brindar recomendaciones de prevención fundamentadas en los hallazgos de la investigación, orientadas a mitigar el estrés en los médicos generales del centro de salud.

PLANTEAMIENTO DEL CASO

El presente trabajo se realizó en un Centro de Salud ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil, pertenece a la red de establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública, y se clasifica como un Centro de Salud Tipo C, lo que implica que tiene la capacidad de ofrecer atención médica ambulatoria en situaciones no complejas, pero también dispone de áreas especializadas para la atención de emergencias y pacientes con condiciones más graves.

Este tipo de centros de salud están diseñados para brindar atención médica integrada a la población general que pertenece a su área de cobertura. Al formar parte del sistema de salud pública, el propósito es garantizar la apertura a la salud de calidad hacia todas las personas, específicamente y con más importancia en las zonas rurales y urbanas periféricas donde los recursos son escasos. Actualmente el centro de salud cuenta con la adecuación de infraestructura óptima para poder brindar la prestación médica de urgencias, así como consultas ambulatorias. Está equipado con áreas de emergencia, consulta externa, farmacia, y laboratorios básicos. La infraestructura está organizada en distintos departamentos que permiten una atención integral a los pacientes.

El agotamiento físico y mental es frecuente entre los profesionales de la salud. Aunque parecen ser personas comunes que realizan su labor para mantener a sus familias, en algún momento experimentan estrés laboral, lo que puede resultar en síntomas agudos y, a largo plazo, en el desarrollo de enfermedades crónicas. Ceballos Vásquez, et al. (2019) concluye en su estudio que el 23.8% de los médicos que pertenecen a los equipos de atención primaria en salud (APS) pertenecientes a la comuna Linares del país Chile, notan tensión mental luego de ejercer sus actividades.

El 52,4% de la población experimenta una alta demanda psicológica. En el trabajo realizado por Toalongo Gallegos, 2021 menciona que en términos generales, los médicos del Centro de Salud Tipo C Nabón – Ecuador presentan una alta demanda psicológica (con un promedio de 3/4). Las características más destacadas incluyen la necesidad de poder hacer un trabajo de una manera más rápida, más exigente y con un tiempo muy limitado, lo que esto puede describir la presentación de las manifestaciones clínicas que son registradas en las consultas médicas, como por ejemplo síntomas como cefalea, epigastralgia, lumbalgia, contracturas musculares.

Hoy en día el centro de salud se enfrenta a diversos retos como la ausencia de recursos tanto humanos como electrónicos, el tiempo limitado al momento de realizar las actividades lo que influye en la dificultad en la atención de la alta demanda de pacientes en a veces condiciones que resultan ser muy complejas. Los médicos que laboran en la emergencia del centro de salud se enfrentan a jornadas laborales muy extensas y agotadoras, lo que puede aumentar el riesgo de estrés laboral así como en el agotamiento físico y mental debido a la alta demanda de atención así como en la presión continua para poder tomar decisiones oportunas, claras y precisas, que en ciertas ocasiones estas decisiones pueden verse afectadas por la sobrecarga.

Entre otras cosas, se hace visible la escasez del personal en diversas áreas del centro de salud, y la constante rotación de los médicos pueden ayudar a la sobrecarga laboral. En conjunto, puede haber un impacto que logra ser significativo en la salud física y mental del trabajador, pudiendo producir efectos en la salud y bienestar del mismo a largo plazo.

Al reconocer las diversas consecuencias de estas variables en el equipo médico, el estudio del estrés, así como del impacto en la salud se ha convertido en una importante preocupación para los expertos en seguridad y salud del trabajo. Al poder identificar si existe estrés en una unidad o si hay factores de riesgos, se puede prevenir que este problema surja y produzca efectos negativos tanto físicos, mentales e inclusive organizacionales en el trabajador. Numerosos estudios se han realizado para analizar el clima laboral en diversas empresas y organizaciones, en el caso de los centros de salud, pocos son los estudios que han narrado sobre esta problemática. La mayoría de las investigaciones se han centrado en unidades hospitalarias de segundo o tercer nivel y no se ha involucrado el análisis del clima laboral de los trabajadores que brindan atención prehospitalaria.

Los centros de salud de primer nivel son fundamentales como puerta de entrada al sistema de salud. Si estos centros de salud realizan su trabajo de manera eficiente y además se encuentran con un personal de salud motivado, saludable y comprometido, el sistema de salud se volverá más efectivo, lo que esto puede traducir en una mayor calidad de atención para la población en general. Al identificar la posible relación entre sobrecarga laboral y estrés, se puede implementar diversas estrategias de apoyo y ciertas medidas preventivas que pueden favorecer al bienestar tanto físico como mental de los trabajadores. Por lo que un entorno laboral saludable en estas unidades de salud no solo se relaciona con la mejora de la calidad operativa y de servicio, sino que también ayuda a garantizar la sostenibilidad del sistema de salud a largo plazo. Así mismo esto aporta a la reducción de los costos que están directamente relacionados con las enfermedades laborales, la rotación del personal y la disminución de la producción.

Al realizar este estudio puede ayudar a enriquecer al entendimiento de diversos factores que se relacionan con el estrés y la sobrecarga laboral en las unidades de salud del primer nivel, incluso se puede lograr profundizar el hecho de identificar la relación entre el bienestar físico o psicológico del trabajador con las demandas laborales que surgen. Al realizar este estudio en un primer nivel de atención, se marca un precedente para la atención primaria del país, ya que genera un nuevo enfoque que pueda ser adaptado a las características de este nivel de atención.

Estos resultados obtenidos pueden ayudar a formar base para realizar un diseño de programas de intervención que puede ser orientado a disminuir la sobrecarga y el estrés, involucrando a medidas de apoyo, a la redistribución de tareas, a la creación de entornos laborales más saludables y a implementar estrategias que pueden prevenir algunos desafíos. Este estudio es viable debido a la predisposición del centro de salud en la participación de la investigación, así como en participación del personal, que esto ayuda a facilitar el acceso a los datos que son necesarios para realizar el análisis. Adjuntamente, se cuenta con el apoyo de las autoridades que son responsables del centro de salud, lo que esto afianza el entorno adecuado al realizar este estudio.

Al realizar la recopilación de los datos, se usaron cuestionarios que son estandarizados y validados a nivel internacional, estos cuestionarios son Estrés Laboral que fue desarrollado por la Organización Internacional del trabajo (OIT) y LA Organización Mundial de la Salud (OMS), también se utilizó el instrumento de Satisfacción Laboral S20/23, que permite visualizar la

percepción de los trabajadores sobre el bienestar y las diversas condiciones del trabajo, así como también se utilizó la Escala Subjetiva de Carga Mental del trabajo que es un instrumento que ayudará a evaluar la carga mental percibida en el entorno laboral a través de un enfoque. Estos cuestionarios son herramientas confiables y reconocidas, lo que garantiza la validez de los resultados obtenidos.

Es importante señalar que la participación de los trabajadores fue completamente voluntaria. Además, se implementaron medidas estrictas de confidencialidad y protección de datos personales para asegurar que la información recopilada sea manejada de manera ética y en cumplimiento con las normativas legales vigentes.

Mediante el uso de estos instrumentos se dio una base sólida de datos, permitiendo una evaluación precisa de las condiciones de trabajo en el centro de salud, así como de los niveles de estrés y satisfacción laboral entre los profesionales de la salud, lo que contribuirá a generar recomendaciones efectivas para mejorar su bienestar y desempeño.

MARCO TEÓRICO

Sobrecarga laboral

La carga de trabajo se define como el conjunto de demandas físicas y cognitivas que debe afrontar un individuo en el desempeño de sus funciones. La sobrecarga de trabajo hace referencia a una acumulación excesiva de dichas demandas ya sea por el volumen de tareas, su nivel de complejidad o dificultad que deben ser atendidas en un periodo de tiempo específico. Esta condición, tanto en su dimensión cuantitativa como cualitativa, compromete la capacidad funcional del trabajador para dar respuesta eficiente a los requerimientos del puesto (Jimenez Osma & Vásquez Caballero, 2018).

Conforme con la característica de las tareas asignadas, así como de las individuales de los colaboradores, entre esas su capacidad de respuesta y ejecución, el grado de autonomía o del control que es percibido de las labores realizadas, pueden generar varias situaciones que desequilibran la carga laboral. Como esta carga puede exceder las capacidades del trabajador, se ajusta una situación de sobrecarga de trabajo, lo que esto conlleva a desencadenar varias manifestaciones sintomáticas.

Entre las consecuencias más frecuentes se encuentran la fatiga física y mental, el estrés, la ansiedad, alteraciones en el estado de ánimo, alteraciones musculares, frustración, alteraciones del sueño, cefaleas, fatiga visual, insatisfacción laboral y una disminución en el rendimiento profesional (Pantoja Caicedo, Chamorro Salazar, Gavilanes Benavides, Romo Arboleda, & Oliva Guerrero, 2022)

Tipos de sobrecarga

Para llevar a cabo las tareas, se requiere una actividad mental destinada a interpretar y dar significado a la información. No obstante, debido al volumen de información que debe gestionarse en un puesto de trabajo y a las particularidades de cada individuo, la carga mental se evalúa tanto desde un enfoque cuantitativo como cualitativo (Galeano Carvajal & Cortes Jimenez, 2022).

Sobrecarga cuantitativa: Se refiere a la ejecución de un número elevado de operaciones en un tiempo reducido, producto de un volumen excesivo de trabajo, restricciones temporales o un ritmo de labor intensificado, lo cual puede conducir a la manifestación de fatiga mental.

Subcarga cuantitativa: Esta se presenta cuando la cantidad de las actividades que son asignadas son insuficientes, esto genera un bajo nivel de exigencia operacional.

Sobrecarga cualitativa: Esta se caracteriza por una alta demanda intelectual o cognitiva que va a exceder las competencias y habilidades del trabajador, esto resulta en un nivel desproporcionado de dificultad durante la ejecución de las tareas a realizar.

Subcarga cualitativa: Esta consiste en una asignación de tareas que serán muy simples o rutinarias, esto es debido a la falta de estimulación cognitiva lo que puede provocar diversos estados de aburrimiento, monotonía por lo que causará estrés laboral.

Estrés

El impacto del estrés sobre la salud mental constituye una problemática de carácter global que afecta a diversos ámbitos profesionales. Esta situación es motivo de preocupación en múltiples sectores y ocupaciones, debido a factores como exigencias laborales elevadas, la presión por alcanzar altos niveles de rendimiento, los plazos estrictos, una inadecuada gestión del trabajo y el desequilibrio entre la vida laboral y personal (Barrera Pintado & Baculima Suarez, 2024).

De acuerdo con la OMS, el estrés es un estado de tensión o inquietud mental que surge ante una situación complicada, y se activa cuando el cuerpo interpreta que ciertos factores, ya sean internos o externos, representan un posible peligro. Existen tres etapas distintas del estrés (Angeloni, 2024):

La primera es la fase de alarma, durante la cual el cuerpo libera las llamadas “hormonas del estrés”, como la adrenalina y el cortisol. La segunda fase es la fase de resistencia, en la que el organismo comienza a ajustarse a la situación estresante. Finalmente, está la fase de agotamiento, que ocurre cuando las estrategias utilizadas no logran manejar adecuadamente el estrés. Sin embargo, si la persona logra superar o neutralizar el factor estresante, se conoce como la fase de recuperación.

Tipos de estrés

El estrés puede dividirse en dos categorías principales: episódico y crónico. El estrés episódico se manifiesta de manera ocasional y transitoria, dentro de un periodo de tiempo delimitado, y generalmente presenta efectos negativos leves debido a su corta duración. En

contraste, el estrés crónico se desarrolla como resultado de una exposición continua y reiterada a agentes estresores, lo que conlleva una progresiva disminución de la capacidad adaptativa del individuo y puede generar consecuencias significativas a mediano y largo plazo, muchas veces como una evolución del estrés episódico no gestionado adecuadamente (Barrera Pintado & Baculima Suarez, 2024)

El estrés forma parte de una reacción natural del cuerpo mientras se adapta a las transformaciones del entorno. Sin embargo, lo fundamental es no sobrepasar el umbral personal de tolerancia, es decir, no exceder la capacidad de adaptación y resistencia del organismo, ya que, al hacerlo, podría tener consecuencias negativas para la salud. Por lo que podemos distinguir dos tipos de estrés:

El eustrés es una forma de estrés positiva, en la que las experiencias del entorno no generan un desequilibrio en el organismo. En cambio, el cuerpo logra afrontar los desafíos y, en algunos casos, incluso experimentar sensaciones agradables.

Por otro lado, el distrés es un tipo de estrés negativo, asociado a un desajuste fisiológico causado por la intensificación de las funciones corporales, lo que puede manifestarse en hiperactividad, tensión muscular, síntomas físicos (somatizaciones) o envejecimiento prematuro.

Estrés laboral

El estrés laboral es una de las consecuencias más comunes derivadas de condiciones organizativas desfavorables en el entorno de trabajo. No debe considerarse un problema individual, sino colectivo, ya que puede afectar a cualquier persona trabajadora, sin importar su cargo o profesión. Este no solo va a generar repercusiones en el estado de salud, sino también en las formas en las que se lleva a cabo el trabajo, lo que puede producir efectos en la salud sino también en la productividad diaria y en la calidad de trabajo (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2024)

En el ámbito salubre, los médicos afrontan diversos riesgos específicos que son derivados de varias exigencias tanto emocionales como físicas que son propias de las labores que realizan. El estrés aparece como resultado a la exposición constante al cuidado de pacientes, la necesidad de tomar decisiones críticas en contextos de alta presión, así como el impacto emocional del contacto frecuente con el sufrimiento humano (Altafuya Arturo, 2024).

Estresores

El estrés se manifiesta cuando intervienen ciertos elementos, estímulos o situaciones que, en el contexto de la prevención, se conocen como estresores o factores de riesgo psicosocial. Los estresores laborales más comunes se dividen en seis áreas principales (Ramírez Ospina, 2023): Organizacionales: incluyen situaciones como cambios de puesto, problemas de comunicación, tensiones entre compañeros y conflictos con los objetivos de la empresa. Desarrollo profesional: abarcan la falta de oportunidades de ascenso, asumir responsabilidades que superan las capacidades individuales, así como enfrentar el desempleo.

Rol o función: En una organización, el "rol" o "papel" de cada individuo se entiende como un conjunto de expectativas sobre su conducta vinculadas al cargo que ocupa, es decir, un modelo de comportamiento esperado para quien desempeñe ese puesto, independientemente de quién sea la persona que lo ocupe. La ambigüedad de rol se presenta cuando una persona carece de referentes claros o suficientes para llevar a cabo sus funciones, o cuando los existentes no son apropiados. En otras palabras, la información que recibe sobre el rol que debe asumir es inadecuada, ya sea porque está incompleta, puede entenderse de distintas formas o cambia con frecuencia (de Arquer, Daza, & Nogareda, 2017)

Relacionados con la tarea: incluyen la sobrecarga de trabajo tanto en cantidad como en complejidad, la responsabilidad sobre la vida o el bienestar de otras personas, y la limitada autonomía para tomar decisiones.

Aspectos del entorno laboral: Hace referencia a acondicionamientos físicos deficientes, exposición a condiciones físicas adversas, alteración de la ergonomía, niveles de riesgos ocupacionales elevados.

Rotación de turnos: Se trata sobre la planificación de los turnos laborales, la ubicación del lugar de trabajo, así como la calidad del ambiente laboral, acondicionamiento del horario, medios de transporte.

Consecuencias del estrés laboral

Consecuencias físicas: La activación psicofisiológica sostenida, inducida por la exposición prolongada a estresores crónicos, puede generar un deterioro funcional progresivo del organismo, lo que eventualmente se traduce en alteraciones morfofuncionales y en la exacerbación

o aparición de patologías clínicas, especialmente en sujetos con comorbilidades preexistentes o predisposición genética. Esta respuesta crónica al estrés se asocia con una amplia sintomatología multisistémica, entre la cual destacan (Martínez Morote, 2019):

Alteraciones en el sistema gastrointestinal: Generará alteraciones en la mucosa gástrica manifestándose como úlcera péptica, dispepsia, síndrome de colon irritable, colitis, retardo del vaciamiento gástrico

Trastornos cardiovasculares: Se produce un incremento sostenido de la presión arterial generando hipertensión, cardiopatías.

Alteraciones del sistema respiratorio: Se genera una exacerbación del asma bronquial, hiperventilación o episodios de disnea no cardiogénica.

Trastornos endócrinos: Hipoglicemias, diabetes mellitus 2, así como alteraciones en la función tiroidea como hipertiroidismo o hipotiroidismo.

Manifestaciones dermatológicas: prurito idiopático, dermatitis atópica, hiperhidrosis, alopecia y conductas compulsivas como la tricotilomanía.

Trastornos del sistema musculoesquelético: presencia de movimientos involuntarios (tics), espasmos musculares, contracturas sostenidas y rigidez.

Otros síntomas adicionales: Se producen varios como cefalea por tensión o migrañosa, insomnio de conciliación o de mantenimiento, así como anorexia funcional

Consecuencias psicológicas: Los efectos adversos del estrés incluyen una variedad de manifestaciones psicológicas y emocionales, tales como una preocupación excesiva, dificultades en la toma de decisiones ya que por los altos niveles de estrés es común que se reduzca la claridad mental, se limite la capacidad de concentración y se aumente la impulsividad, lo que puede influir en la toma de decisiones importantes, también se generan efectos como sensación de pérdida de control, problemas de concentración, bloqueos mentales, irritabilidad, sensibilidad aumentada a las críticas y un mayor riesgo de sufrir accidentes laborales (Martínez Morote, 2019)

En un estudio que fue realizado por Rojas Yauri (2023) se determina que el estilo del liderazgo si influye en el estrés laboral de manera directa. Cuando se percibe un liderazgo positivo que es basado en la retroalimentación, la equidad, el apoyo y en la autonomía se reduce el impacto

del estrés que se genera en los empleados. Por otro lado, si se percibe un liderazgo negativo con carencia de apoyo, conductas hostiles así como órdenes sin justificación se incrementan los niveles de estrés. Un liderazgo motivador y con visión, contribuye a mitigar el agotamiento y favorece el equilibrio de la vida personal y laboral.

La persistencia de estos efectos puede favorecer el desarrollo de trastornos psicológicos relacionados con el estrés, tales como trastornos del sueño, ansiedad, síndrome de fatiga crónica, fobias, adicción a sustancias como drogas y alcohol, depresión, otros trastornos afectivos, alteraciones en los hábitos alimenticios y trastornos de la personalidad. Además, estos efectos impactan negativamente en las relaciones interpersonales, tanto en el ámbito familiar como laboral (Martínez Morote, 2019).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se entiende como una actitud del trabajador hacia su empleo, basada en sus creencias, valores y experiencias, que se manifiesta en sentimientos de agrado o desagrado. Este estado emocional influye en la permanencia en la organización y en la productividad, ya que un empleado que se siente competente y valorado tiende a comprometerse más con su labor. En este sentido, la satisfacción laboral depende tanto de factores internos del individuo como de las condiciones externas del entorno organizacional que favorecen o limitan dicho bienestar.

Díaz Dumont et al. (2023) mencionan que la satisfacción laboral es fundamental para el buen funcionamiento de las organizaciones, pues la presencia de conductas negativas en los empleados genera dificultades internas. Comprender este aspecto permite a los superiores tomar decisiones oportunas, implementar estrategias de motivación y con ello mejorar la eficiencia y la productividad. Cuando hay niveles adecuados de satisfacción en el área de trabajo, esta se refleja en las actitudes agradables hacia las tareas a realizar, sin embargo, hay diversos factores que pueden influir en la satisfacción laboral y esto varía dependiendo de la percepción del trabajador. Por eso se hace énfasis en que la satisfacción laboral involucra varias características que permita que el trabajador logre alcanzar, como por ejemplo permitir alcanzar deseos y necesidades personales, así como también las necesidades de las condiciones internas del trabajo que permita cumplir los deseos y desarrollos de sus profesionales.

La satisfacción laboral se explica a partir de dos grupos de factores: los higiénicos, relacionados con las condiciones de trabajo, políticas organizacionales, supervisión y ambiente laboral, cuya ausencia genera insatisfacción, aunque su presencia no necesariamente motive, y los motivadores, vinculados al reconocimiento, la promoción, la autonomía y la realización personal, que impulsan actitudes positivas y compromiso.

Por su parte, Avendaño Castro et al. (2021) distingue en su estudio dos clases de factores que pueden influir en la satisfacción del trabajo. Se distinguen factores extrínsecos que contienen aspectos como la gestión, remuneración, comunicación, jornada laboral, riesgos que son asociados al trabajo, la oportunidad de ascenso y desarrollo profesional, así como las diversas condiciones físicas y ambientales del lugar de trabajo. En comparación con algunos factores intrínsecos que se relacionan con el logro personal, reconocimiento, responsabilidad, la motivación, la autonomía a la hora de la toma de decisiones, así como el uso de habilidades que son propias del trabajador en la evaluación de objetivos.

En general, la satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo derivado de la percepción subjetiva del trabajador sobre sus experiencias, reflejado en lealtad, motivación y productividad dentro de la organización.

MODELOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES

A lo largo de los años, se han desarrollado modelos de riesgos psicosociales que son teorías o enfoques que buscan explicar cómo y por qué se produce el estrés en el ámbito del trabajo, qué factores lo generan, cómo afecta a las personas y qué consecuencias puede tener tanto para el trabajador como para la organización.

Modelo Demanda – Control

El modelo de demanda-control, propuesto por Karasek (1979), fue desarrollado con el objetivo de describir y analizar contextos laborales en los que los estresores de tipo crónico están presentes, haciendo especial énfasis en las dimensiones psicosociales del entorno de trabajo. Desde su formulación a inicios de la década de 1980, este modelo se ha convertido en uno de los más influyentes en el estudio del entorno psicosocial laboral, el estrés y su relación con la aparición de enfermedades. Se considera a este modelo el que presenta mayor evidencia práctica respecto a los efectos del trabajo sobre la salud de los empleados (Vega Martínez, 2001).

En este modelo hay una relación entre el entorno laboral, el estrés laboral y la aparición de síntomas subjetivos. Se funda en el equilibrio entre las demandas psicológicas del trabajo (la carga laboral, el tiempo y el nivel de concentración necesario) y la capacidad del trabajador para su gestión (autonomía y competencias del cargo). El mayor aporte de este enfoque es el grado de control que el trabajador posee sobre su labor (Toalongo Gallegos, 2021)

Modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa

El modelo propuesto por Siegrist (1996) plantea una discrepancia entre el “esfuerzo” que los individuos invierten en sus actividades laborales y las “recompensas” que reciben como compensación. Esta perspectiva diferencia entre el aspecto estructural o extrínseco, y el componente personal o intrínseco. El salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral constituyen el componente extrínseco, por otro lado, el esfuerzo se entiende como extrínseco al relacionarse con las demandas del puesto de trabajo y como intrínsecos puesto que, se vincula con las expectativas personales, lo afectivo - emocional y el compromiso individual con el trabajo (Tirado, y otros, 2022).

Según Siegrist, este modelo establece tres pronósticos, el que tiene más evidencia empírica se refiere al desequilibrio entre el componente extrínseco, es decir, cuando el esfuerzo supera a la recompensa, se generan consecuencias negativas para la salud y el bienestar del trabajador. Un nivel elevado de esfuerzo intrínseco, denominado “sobreimplicación”, conduce a una relación no recíproca en la que el trabajador entrega más de lo habitual y espera, a su vez, mayores beneficios. Cuando ambos componentes (extrínseco e intrínseco) se combinan de forma desfavorable, los efectos sobre la salud mental y física tienden a intensificarse significativamente.

Modelo Persona-Entorno-Ocupación-Desempeño

El Modelo Persona-Entorno-Ocupación-Rendimiento (PEOP) es un enfoque de terapia ocupacional que explica cómo la interacción entre la persona, su entorno y las características de la ocupación influyen en el desempeño, la participación y el bienestar. Su propósito es ofrecer una visión integral de los factores que determinan la experiencia humana en distintas situaciones y contextos. Este modelo, de carácter sistémico integra factores personales (intrínsecos), ambientales (extrínsecos), ocupacionales y narrativos para comprender cómo se genera el desempeño y, con ello, la calidad de vida. Desde su creación, se han desarrollado cuatro versiones que consolidan el conocimiento de diversas disciplinas, manteniendo como idea central que el desempeño surge de

la interacción dinámica entre persona, entorno y ocupación (Bass, Marchant, de Sam Lazaro, & Baum, 2024)

MARCO LEGAL

En Ecuador, existen diversas normativas que abordan la salud en el trabajo, los riesgos psicosociales y el estrés laboral. En la Constitución de la República del Ecuador del año 2008 tenemos los siguientes artículos que abordan estos temas.

Artículo 32. La salud es un derecho garantizado por el Estado, cuya realización está vinculada al ejercicio de otros derechos fundamentales, tales como el derecho al agua, a una alimentación adecuada, educación, trabajo, así como ambientes sanos, entre otros que sustentan el buen vivir (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Artículo 33. El trabajo es un derecho, así como un deber social, derecho económico, la fuente de realización personal y la base de la economía del país. El estado garantizará a las personas que son trabajadoras el respeto a la dignidad, a la vida decorosa, a las remuneraciones, así como a las retribuciones justas, el desempeño de un trabajo saludable, así como de uno libremente escogido o aceptado (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Artículo 326, numeral 5 garantiza el derecho de las personas trabajadoras y empleadoras a desarrollar sus actividades en un ambiente que sea adecuado, así como propicio para garantizar la salud, seguridad y bienestar (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Artículo 66, numeral 27 identifica y garantiza que las personas tengan derecho al descanso, ocio, descanso semanal, tiempo libre, así como a las vacaciones remuneradas (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El Código del Trabajo del Ecuador es un cuerpo legal que regula las relaciones laborales en el país, estableciendo los derechos de los trabajadores y sus empleadores.

El Acuerdo Ministerial 0033 – 2017 es la Norma Técnica de Seguridad y Salud para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Establece los lineamientos para la identificación, evaluación, prevención y control de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, con el fin de promover un entorno laboral saludable y prevenir enfermedades relacionadas

con el estrés laboral, violencia laboral, acoso psicológico y otras condiciones que puedan afectar la salud mental de los trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2021).

Norma ISO 45003:2021

Se trata de la primera norma internacional que ofrece recomendaciones prácticas para abordar los riesgos psicosociales y fomentar el bienestar en el ámbito laboral. Fue publicada a mediados del año 2021 en su versión oficial en castellano como *NORMA ISO 45003:2021. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Seguridad y salud psicológica en el trabajo – Directrices para la gestión de riesgos psicosociales*. Este documento detalla en su introducción que está diseñado para complementarse con la Norma ISO 45001 y establece los requisitos y lineamientos para la planificación, implementación, seguimiento, evaluación y mejora del sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo. Por lo que la implementación de la ISO 45003 en una organización requiere de manera previa la implementación de la ISO 45001 (ISO/TC, 2021).

Esta norma permite que la gestión de los riesgos psicosociales se integre en la estrategia organizacional y que no solo se limite al área de prevención, al reconocer que las empresas tienen la responsabilidad de garantizar un entorno laboral seguro y saludable que abarque tanto la salud física como mental de los trabajadores. Por lo que ofrece a las organizaciones la posibilidad de implementar un sistema de mejora continua mediante un ciclo denominado PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), con el fin de gestionar de manera eficaz los riesgos psicosociales. Identificar y eliminar los peligros, así como reducir los riesgos psicosociales, procurando una mejor adecuación entre las tareas, las estructuras y los procesos de trabajo con las necesidades del personal. Monitorizar y evaluar de una manera sistemática el desempeño de las actividades que son vinculadas con la gestión del riesgo psicosocial (ISO/TC, 2021).

Ministerio de Salud Pública (MSP) al respecto sobre los riesgos psicosociales.

En contexto del compromiso con el bienestar integral de los trabajadores que pertenecen al sistema sanitario, el MSP ha impulsado varias acciones que son orientadas a la identificación, prevención, así como al manejo de riesgos psicosociales en relación con el entorno laboral. En esta situación, se han consolidado los diversos programas de promoción de la salud en los lugares de trabajo, esto es tomado como una estrategia efectiva para así mantener la salud física y mental de los trabajadores, así como fortalecer el desempeño y lograr la participación del trabajador.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) desarrolló en el año 2021 un paquete denominado SOLVE, con el fin de poder integrar la promoción de la salud dentro del campo laboral integrando las políticas de seguridad y salud. Este enfoque sobre los riesgos psicosociales promueve el bienestar del trabajo, estableciendo temas claves como: estrés, drogas psicoactivas, alcohol, violencia, VIH/SIDA, tabaquismo, nutrición, actividad física, sueño adecuado, estrés financiero entre otros (Ministerio de Salud Publica , 2019).

Estos son factores que pueden causar tanto accidentes, enfermedades, ausentismo como muerte laboral, en países desarrollados, como en vías de desarrollo. Por ello, promover la salud mental dentro del espacio laboral indica que se debe generar entornos, así como condiciones de vida que puedan facilitar la implementación de hábitos saludables. Esto es fundamental entender que tanto los trastornos mentales, así como la salud no son términos iguales, a pesar de que se los relaciona. Por esto, las diversas estrategias que se implementarán en un futuro deben enfocarse en el empoderamiento, participación, toma de decisiones por parte del sector operativo (Ministerio de Salud Publica , 2019).

ANÁLISIS CRÍTICO SOBRE FUENTES ACTUALES, CLÁSICAS

En un estudio realizado por Cabrera Ochoa & Cabrera Martínez (2024) se logró identificar una asociación que es significativa entre el estrés laboral y la carga de trabajo del personal de salud. Alrededor de un tercio de los trabajadores reportaron niveles altos de estrés, así como de carga laboral, sin embargo, algunas variables que fueron analizadas en el estudio no muestran un incremento que sea estadísticamente significativo para el riesgo de desarrollar estrés y sobrecarga de trabajo. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar medidas preventivas y de intervención que promuevan el bienestar del personal sanitario y la eficiencia del servicio de salud.

Por su parte, en el estudio realizado por Girón Bonilla & Carrera Alvarez (2025) concluye que la exposición sostenida al estrés ocupacional y la sobrecarga laboral impacta negativamente en el desempeño del personal médico. Se observa una relación directa entre altos niveles de estrés y una menor calidad en la atención sanitaria, esto se traduce en más errores clínicos, menor satisfacción del paciente y agotamiento emocional del personal. Además, se genera incremento de la incidencia de trastornos psicosomáticos como insomnio, hipertensión y enfermedades

cardiovasculares. Un entorno laboral desfavorable también influye en el aumento del ausentismo y la rotación del personal, estas condiciones comprometen la estabilidad y eficiencia de los servicios de salud. Estas variables representan significativos riesgos tanto para los médicos, así como para todo el sistema sanitario involucrado.

En el estudio realizado por Chiang Vega et al. (2013) se evidencia el efecto de los factores psicosociales y el estrés laboral que afectan el desempeño de los trabajadores en centros públicos chilenos, rurales o urbanos. Se menciona que los médicos de ambos centros de salud se encuentran en el cuadrante de “trabajo activo” mediante el modelo de Karasek. Este se caracteriza por las diversas exigencias elevadas, así como de una alta capacidad de decisión, lo que esto convierte el estrés en un desafío positivo que incrementará la motivación, así como las posibilidades de crecimiento personal. Sin embargo, los técnicos profesionales tienen menor control laboral en comparación con otros miembros del equipo de salud, lo que sugiere la necesidad de programas preventivos específicos para este grupo.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

El presente estudio es de alcance descriptivo, correlacional y transversal. El estudio se considera descriptivo, ya que se orienta a identificar, medir y caracterizar los niveles de sobrecarga laboral y estrés en los médicos de un centro de salud tipo C. Esta intervención descriptiva permitió ofrecer una visión más determinada así como precisa sobre la manifestación de las variables en la población estudiada.

El estudio es correlacional ya que su objetivo principal es analizar la relación que existe entre ambas variables: sobrecarga y estrés en los médicos del centro de salud. Mediante el diseño correlacional se buscó determinar si el incremento de la carga laboral se vincula con el aumento de los niveles de estrés, o si existe un patrón con relación significativa entre ambas variables. Esto permite la comprensión de como se comportaron las variables de manera conjunta dentro del contexto laboral así como de los profesionales de salud.

Es un estudio transversal ya que la recolección de los datos se realizó en un único momento y período específico, y no a largo del tiempo. Este diseño permitió observar y analizar simultáneamente los niveles de sobrecarga laboral y estrés en los médicos del centro de salud tipo C, así como explorar la relación entre ambas variables en el contexto actual.

Método de investigación

El estudio es de tipo cuantitativo debido a que los resultados se obtuvieron a partir de cuestionarios estructurados aplicados a los médicos del centro de salud tipo C. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados con la estadística a través de cálculos de medidas de tendencia central, tales como la media y mediana, con el fin de obtener valores numéricos de las variables de sobrecarga laboral y estrés. Con este enfoque se obtuvo la medición de las variables, y posibilitó el análisis detallado de las relaciones y patrones de la población de estudio. El procesamiento y análisis de los datos se llevó a cabo utilizando software estadístico especializado, como el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y mediante el programa Microsoft Excel con complementos estadísticos avanzados.

Instrumentos utilizados

Para la elaboración de este estudio se aplicaron 3 cuestionarios. La aplicación de los cuestionarios se realizó de manera anónima para garantizar la honestidad y objetividad de las respuestas. Los resultados obtenidos fueron analizados para identificar patrones que puedan indicar áreas críticas de mejora dentro de la organización, promoviendo la optimización del entorno laboral de los médicos y el bienestar en el lugar de trabajo.

Se utilizaron los siguientes:

Cuestionario de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)

Para la medición de la carga mental de trabajo se utilizó la Escala de Carga Mental (ESCAM), que es un instrumento diseñado por profesores pertenecientes al Departamento de Psicoñogía de la Universidad de La Laguna en Tenerife, con el objetivo de evaluar la carga mental percibida en el entorno laboral a través de un enfoque multidimensional. La escala se compone de 20 ítems distribuidos en cinco dimensiones, las cuales permiten una evaluación integral del fenómeno. Ceballos Vásquez et al. (2014):

Demandas cognitivas y complejidad de la tarea: analiza el esfuerzo cognitivo requerido para el desempeño del puesto. Consecuencias para la salud: evalúa el grado de agotamiento físico y mental que puede experimentar el trabajador como resultado de sus tareas. Características de la tarea: mide la presencia de interrupciones y distracciones durante la jornada laboral. Organización temporal: Exploró la percepción del trabajador sobre el tiempo disponible para cumplir sus funciones. Ritmo de trabajo: Se considera la autonomía durante la gestión del tiempo así como el impacto de los errores en el resultado final del trabajo

Cada componente es respondido en una escala de tipo Likert basado en 5 puntos, donde 1 se puntúa como el menor nivel de carga percibida y 5 el mayor. Por lo que se obtiene un puntaje total, así como una puntuación específica en cada dimensión. Las puntuaciones más altas indican mayor percepción de carga mental en el trabajo, mientras que las más bajas reflejan una percepción reducida. Este instrumento ha sido validado por investigaciones en diversos contextos laborales, mostrando fiabilidad y validez psicométrica adecuada, por lo cual se convierte en una herramienta apropiada para su aplicación en estudios del ámbito de la salud ocupacional.

Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT/OMS (Organización Internacional del Trabajo / Organización Mundial de la Salud):

Es un instrumento ampliamente utilizado para evaluar los factores de riesgo psicosociales relacionados con el estrés en el entorno laboral. Para poder evaluar los niveles de estrés laboral en los médicos pertenecientes a esta investigación se empleó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT/OMS, que funciona como una herramienta para identificar condiciones laborales que puedan tener riesgos psicosociales en diferentes contextos laborales. Este test permite lograr identificar si existen factores que generen estrés y que están vinculados al entorno organizacional así como a la tarea laboral además de las consecuencias que pueden haber en la salud del trabajador. Su estructura contempla dimensiones relacionadas con (Muñoz Rivas, 2019): Carga y ritmo de trabajo. Ambigüedad y conflicto de rol. Relaciones interpersonales en el trabajo. Estilo de liderazgo. Participación en la toma de decisiones. Reconocimiento y recompensas. Apoyo social y condiciones del entorno físico

El instrumento está conformado por una serie de ítems en formato de respuesta tipo Likert, generalmente de 7 puntos, que van desde “nunca” hasta “siempre” o desde “muy en desacuerdo” hasta “muy de acuerdo”. Una vez obtenidos los resultados se logra identificar el grado de

exposición de estrés laboral así como de algunos posibles factores de riesgo psicosocial que pueden afectar al médico. Esta herramienta ayuda ha sido aplicada en diversos estudios a nivel internacional y también ha sido adaptada a varias poblaciones laborales inclusive las del sector de salud, donde se ha demostrado validez y confiabilidad en identificar el estrés ocupacional

Cuestionario Satisfacción Laboral S23.

Cuestionario que fue realizado por Meliá y Peiró (1989) con el propósito de medir la satisfacción laboral y evaluar en áreas específicas dentro del entorno del trabajo. En este estudio se utilizó esta herramienta para poder conocer la satisfacción laboral de los médicos del centro de salud con respecto a su entorno laboral y a los factores que podrían influir en el bienestar y desempeño profesional. La versión actual del cuestionario se compone de 23 ítems organizados en cinco dimensiones clave (Meliá & Peiró, 1998): Satisfacción con el trabajo en sí: Evalúa el grado de satisfacción relacionado con las tareas y responsabilidades del trabajo. Satisfacción con la supervisión: Esta característica logra medir la satisfacción con respecto a los directivos así como el apoyo que ha sido generado por los supervisores. Satisfacción con las recompensas (económicas y de reconocimiento): Analiza la percepción de la compensación y los beneficios recibidos por el trabajo realizado. Satisfacción con la participación durante la toma de decisiones: Esta evalúa el grado en la cual los médicos sienten que tienen voz para realizar tomas de decisiones organizativas. Satisfacción con las relaciones laborales: Esta se considera por la interacción entre compañeros y el ambiente de trabajo

Cada uno de estos ítems es calificado utilizando una escala de tipo Likert sobre 7 puntos donde las opciones varían de “muy insatisfecho” a “muy satisfecho”. El puntaje obtenido permitió determinar el nivel de satisfacción que tienen los médicos así como identificar áreas complejas y requieren intervención eficaz para mejorar las condiciones laborales actuales. Este cuestionario fue útil para porque ayudó a proporcionar una visión más detallada sobre los diversos factores que pueden contribuir a la satisfacción laboral dentro de un centro de salud. (Meliá & Peiró, 1998).

Procedimientos detallados

Lugar del estudio

El estudio se desarrolló en un Centro de Salud tipo C, ubicado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Esta tipología de establecimiento forma parte del primer nivel de atención en la red

pública de salud y cuenta con servicios de emergencia, consulta externa y otras especialidades, lo que permite evaluar a profesionales en contextos de alta demanda laboral.

Muestra

La muestra está conformada por 17 médicos que laboran específicamente en el área de emergencia del centro de salud seleccionado. El grupo representa a la unidad clave para la atención primaria de urgencias, así como es particularmente susceptible a experimentar sobrecarga laboral, niveles aumentados de estrés y las variaciones de la satisfacción laboral, esto justifica su elección. Seleccionar el grupo, respondió a la necesidad de poder estudiar a grupos poblacionales expuestos a intensos niveles de exigencia tanto cognitiva como física y emocional. Los médicos de emergencia, por su actividad laboral constituyen una población idónea para poder determinar los fenómenos de sobrecarga laboral, estrés, satisfacción laboral, que son las variables centrales de este estudio.

Criterios de inclusión y exclusión

Para garantizar la pertinencia de los participantes, se establecieron los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

Médicos que desempeñen funciones en el área de emergencia.

Médicos que realicen turnos laborales de 24 horas continuas, al menos una vez por semana.

Criterio de exclusión:

Médicos que realicen jornadas menores a 24 horas, debido a que su nivel de exposición a los factores estudiados podría no ser representativo de las condiciones propias del área de emergencia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Instrumento de recolección	Escala de medición	Ejemplo de pregunta
Sobrecarga laboral	Condición en la que las demandas físicas, cognitivas o temporales del entorno laboral exceden la capacidad del trabajador, generando desequilibrio funcional.	Carga física, carga mental, ritmo de trabajo, complejidad de tareas	ESCAM (Escala de Carga Mental de Trabajo)	Likert (1–5)	¿Con qué frecuencia debe realizar tareas simultáneas bajo presión de tiempo?
Estrés laboral	Respuesta física o emocional nociva al percibir que las demandas laborales superan los recursos o capacidades del trabajador.	Agotamiento emocional, carga y ritmo de trabajo, conflicto de rol, apoyo social	Cuestionario de Estrés Laboral OIT/OMS	Likert (1–5)	¿Con qué frecuencia se siente emocionalmente agotado luego de su jornada laboral?
Satisfacción laboral	Percepción positiva o negativa del trabajador respecto a su entorno laboral, condiciones de trabajo y desarrollo profesional.	Organización del trabajo, supervisión, reconocimiento, participación, relaciones laborales, toma de decisiones	Cuestionario S23	Likert (1–5)	¿Qué tan satisfecho está con las decisiones que puede tomar en su puesto de trabajo?

ANÁLISIS Y RESULTADOS

El estudio presente se focaliza en el análisis de la relación entre el estrés laboral y la sobrecarga laboral, son dos factores psicosociales con gran impacto en el desempeño y bienestar de los trabajadores. Para visualizar esta relación se aplicaron dos instrumentos de evaluación reconocidos a nivel internacional y son: la encuesta de Estrés Laboral de la OIT/OMS que nos permite identificar la presencia y el nivel de los factores estresores en el entorno laboral y el método de Evaluación Subjetiva de Carga Mental (ESCAM) que mide el grado de exigencia mental al que están expuestos los trabajadores.

La aplicación de estas herramientas en el mismo grupo permite contar con una visión integral, ya que, podemos comprender cómo las condiciones organizacionales influyen en la aparición del estrés, así como la evaluación de la percepción de la carga mental derivada de las tareas que afectan proporcionalmente el equilibrio entre la productividad y el bienestar laboral. Este análisis combinado nos aporta evidencia importante para poder identificar elementos críticos y mejorar la gestión laboral, así como proponer las medidas adecuadas orientadas a reducir el aumento de riesgos psicosociales del trabajo.

Los resultados obtenidos a partir de la encuesta de Estrés Laboral de la OIT/OMS arrojaron un resultado global de nivel intermedio de estrés con un puntaje de 97. Además, estos resultados muestran que la carga y ritmo de trabajo es el factor más elevado dentro de las dimensiones evaluadas, alcanzando un nivel alto (**Gráfico 1**). Esto demuestra que los médicos perciben que la cantidad de tareas y el tiempo disponible para realizarlas les genera una presión constante, lo que constituye como desencadenante principal de estrés. En contraste con las dimensiones como ambigüedad y conflicto de rol, reconocimiento y recompensas que tienen niveles moderados, demostrando que, si bien existen situaciones de falta de claridad en las funciones o una percepción insuficiente de valoración, estos no representan como factores críticos en comparación con la sobrecarga de tareas.

En cuanto al estilo de liderazgo y de las relaciones interpersonales, los resultados que observamos mostraron valores que van de un bajo a moderado nivel de estrés, lo que significa que cuentan con un entorno relativamente estable en términos de interacción social y dirección, pero que puede fortalecerse para convertirse en un soporte frente a la presión laboral.

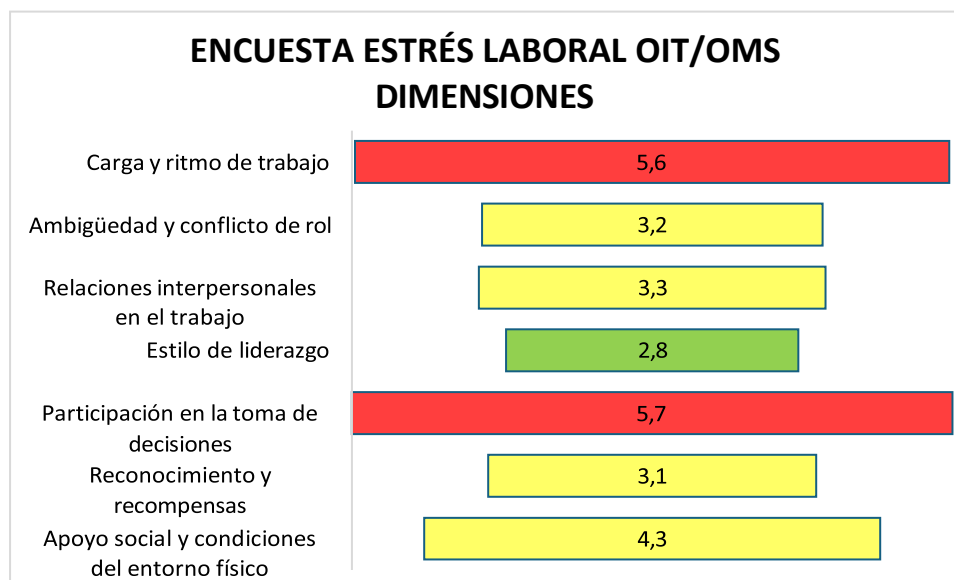


Grafico 1: Resultados de encuesta de Estrés Laboral OIT/OMS segmentada por dimensiones.

Por otro lado, los hallazgos que se obtuvieron a partir del método aplicado ESCAM complementan los resultados de la encuesta anteriormente mencionada. En la aplicación de esta encuesta se visualizó que la carga mental percibida por los trabajadores se encuentra en un rango de media a alta carga, lo que refleja que las tareas no solo implican la cantidad a realizar, sino también un alto grado de complejidad cognitiva. Entre las dimensiones evaluadas se destacan demandas cognitivas y ritmo de trabajo, en ambas dimensiones se obtiene niveles de alta carga, lo que implica que los trabajadores deben mantener un esfuerzo mental continuo para poder cumplir con las exigencias requeridas (**Gráfico 2**).

También se puede visualizar la dimensión de organización temporal que aparece con una carga media, esto sugiere que la planificación de los tiempos de trabajo es parcialmente adecuada, sin embargo, a pesar de que los trabajadores logran cierto grado de planificación en sus actividades, puede existir un desajuste entre el tiempo disponible y la complejidad de las tareas que se les designa por lo que el problema no sería únicamente el volumen o cantidad de trabajo, si no también la necesidad de realizarlo bajo las condiciones que exigen rapidez y concentración constante, lo que les puede generar mayor tensión mental, aunque pueden haber espacios de mejora para la distribución de tareas.

La dimensión de consecuencias para la salud también demuestra una tendencia hacia carga media, lo que indica que se observan efectos como fatiga, cansancio o malestar general, aunque no lleguen a un deterioro extremo de la salud del trabajador. Esto nos puede servir como un indicador temprano de riesgo ya que podemos interpretar que existen síntomas físicos y emocionales por el esfuerzo mental prolongado a pesar de que no se exprese como un daño crítico en la salud de los médicos. Por lo que si no se realiza una intervención adecuada pueden producir problemas mayores hacia la salud de los mismos.

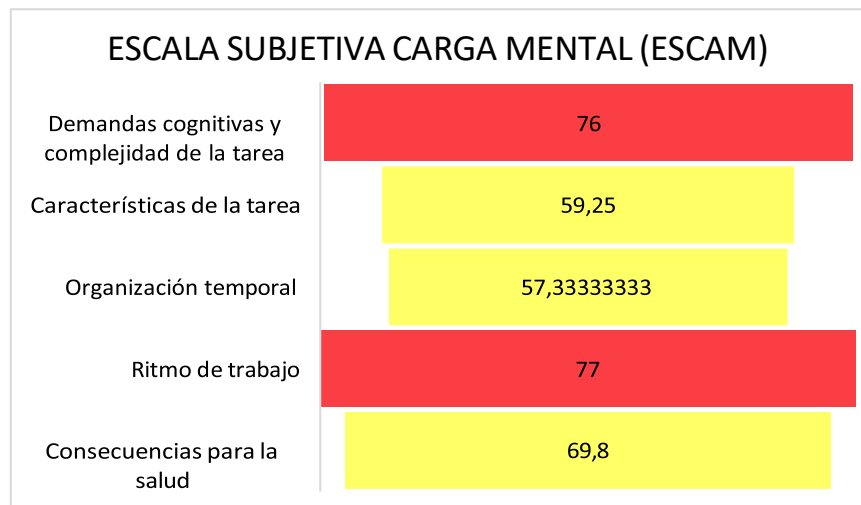


Gráfico 2: Resultados de encuesta de Escala Subjetiva de Carga Mental segmentada por dimensiones

También se realizó la evaluación de la satisfacción laboral que presentan los médicos mediante el cuestionario S23 (**Gráfico 3**), esta nos demuestra que, si bien existen factores como las relaciones laborales y reconocimiento – recompensa con resultados positivos, otras dimensiones reflejan un impacto negativo por la sobrecarga y estrés laboral. Destaca la insatisfacción con el trabajo en sí con un resultado insatisfactorio así como la participación en la toma de decisiones. Estos resultados nos sugiere que la alta demanda laboral les limita a la percepción del control y/o autonomía de sus funciones, debilitando la motivación hacia sus actividades. Además, se visualiza en el gráfico la indiferencia hacia la supervisión del trabajo realizado, lo que podría interpretarse como un déficit en el estilo de liderazgo ya que no logra compensar ni reducir las tensiones que son derivadas de la carga laboral.

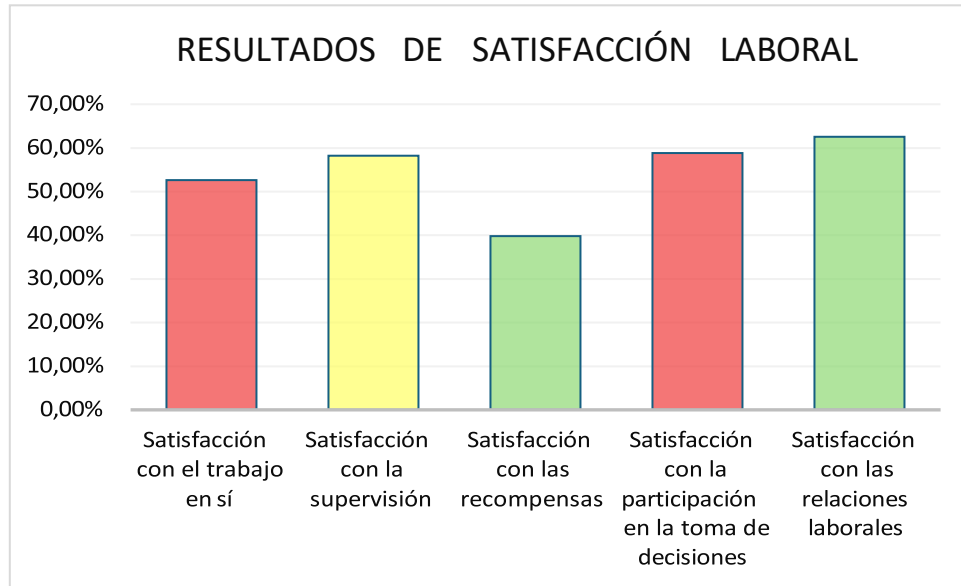


Gráfico 3. Resultados de la encuesta de Satisfacción Laboral S23, segmentada por dimensiones.

Se realizó comparaciones entre las escalas utilizadas para poder analizar los resultados mediante la correlación de Pearson. Al analizar la comparación entre Estrés Laboral y Escala Subjetiva Mental del Trabajo, se demostró que no existe una correlación lineal entre las variables evaluadas. La correlación entre estrés laboral y ESCAM fue positiva pero débil ($r = 0,21$), lo que es indicativo de que existe una asociación mínima entre ambas escalas (**Gráfico 4**).

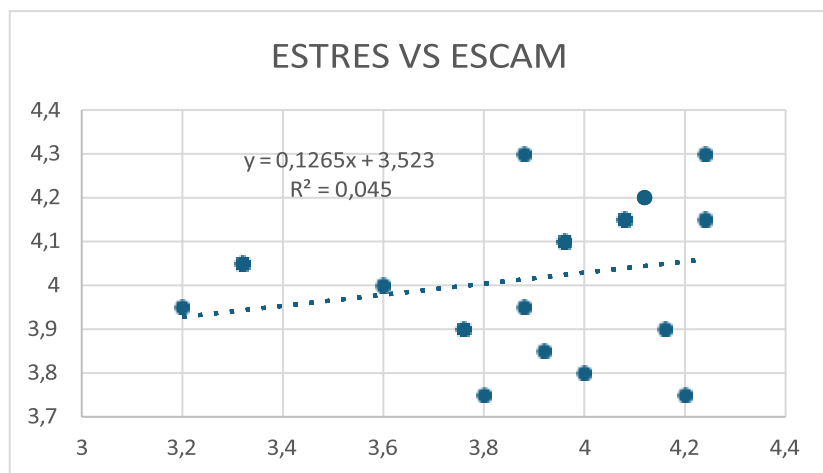


Gráfico 4: Relación de Pearson entre los cuestionarios de Estrés Laboral de la OIT/OMS y Escala Subjetiva de Carga Mental ESCAM.

De la misma manera se realizó la relación entre estrés laboral (OIT) y satisfacción laboral y se pudo observar un valor negativo cercano a cero ($r = -0,07$), lo que indica la ausencia de correlación (**Gráfico 5**).

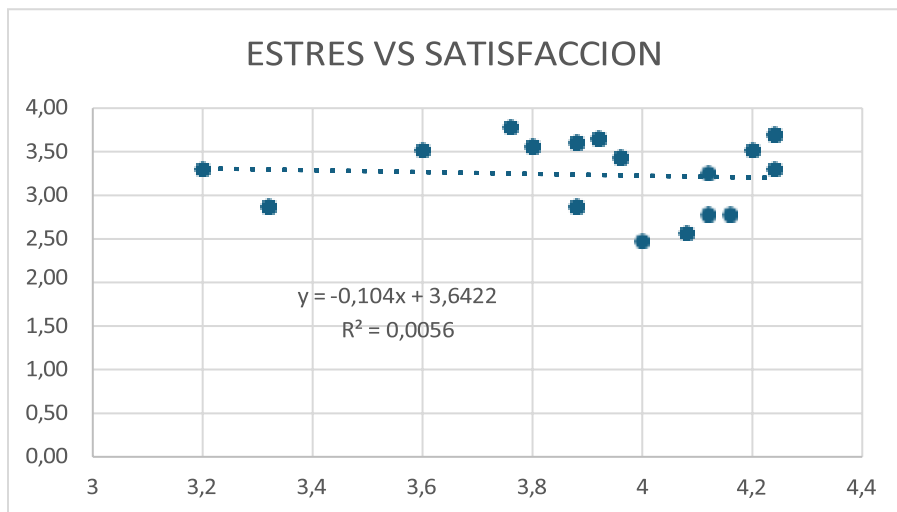


Gráfico 5: Relación de Pearson entre los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral.

En general, los resultados obtenidos de las tres herramientas que fueron aplicadas muestran que tanto la sobrecarga como el estrés laboral se convierten en factores que afectan directamente en la satisfacción en el trabajo. Cabe mencionar que el resultado global de la encuesta de satisfacción laboral tuvo un resultado del 62% interpretándose como “algo satisfecho”, lo que nos sugiere que, a pesar de que la carga y la presión laboral sean elevadas, los trabajadores mantienen una percepción moderadamente positiva de su entorno principalmente sustentada por las relaciones interpersonales y en el apoyo dentro del equipo.

DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio permiten evidenciar una relación consistente entre la sobrecarga laboral y la aparición de estrés en mpedicos del centro de salud analizado. A travpes de la Encuesta de Estrés Laboral de la OIT/OMS se identificó un nivel intermedio de estrés donde las carga y ritmo de trabajo constituyeron el principal factor de riesgo. Estos hallazgos obtenidos se complementaron con la evaluación por medio de la Escala de Carga Mental ESCAM, que demostró que una carga mental percibida entre media y alta con énfasis en las dimensiones de demandas

cognitivas y ritmos de trabajo evidencia que no solo la cantidad de tareas que son asignadas sino también su complejidad son determinantes de la percepción de sobrecarga.

Estos resultados guardan concordancia con los resultados del estudio realizado por Grijalva Velasco & Carrera Alvarez (2025) en trabajadores de la salud del distrito de Imbabura, se identificó que los síntomas más frecuentes vinculados al estrés fueron agotamiento físico, insomnio y problemas gastrointestinales. En dicho estudio, el análisis demostró una correlación significativa entre sobrecarga laboral y síntomas de estrés lo que coincide con los resultados observados en los médicos del presente estudio donde la sobrecarga constituye un predictor importante de las alteraciones físicas o emocionales.

Por otra parte, el análisis documental de Bravo et al. (2025) refuerza esta relación al momento de identificar que el 42% de los médicos incluidos en la revisión presentaron síndrome de burnout, siendo el sexo femenino el más afectado, especialmente por las largas jornadas laborales y la falta de apoyo institucional. Los autores destacan además que la sobrecarga laboral se asocia con depresión, ansiedad y trastornos del sueño, complicaciones que también se comienzan a manifestar en los médicos de este estudio a través de síntomas moderados reportados en la dimensión de consecuencias para la salud, ejemplo la fatiga y malestar.

Otros estudios latinoamericanos coinciden al señalar a la sobrecarga laboral y los horarios prolongados como factores centrales e importantes para desarrollar estrés. Por ejemplo, en Huancavelica, Perú, en el estudio realizado por Pacovilca-Alejo et al. (2022) se encontró que el 31.6% de los médicos residentes presentó burnout por el aumento de las exigencias cognitivas, lo que asemeja a la muestra analizada del presente estudio donde los médicos tienen un elevado nivel de exigencia cognitiva reflejando una vulnerabilidad común entre ambos estudios.

Cabe destacar que aunque en este estudio los factores relacionados con el liderazgo y relaciones interpersonales no alcanzaron niveles críticos, la encuesta de Satisfacción Laboral S23 mostró un resultado de insatisfacción con la autonomía y la participación en la toma de decisiones. Este hallazgo se compara con lo reportado en el estudio de Brunelli et al. (2022) en la ciudad de Buenos Aires donde la satisfacción laboral se correlacionó negativamente con las demandas y positivamente con los recursos. En ambos estudios se observa que a pesar de que las relaciones laborales pueden actuar como un soporte, la falta de autonomía y de reconocimiento limita el bienestar laboral y contribuye con la percepción de la sobrecarga.

Haciendo una relación con las teorías/modelos de riesgos psicosociales, bajo el modelo de Demanda - Control de Karasek, la combinación entre la alta demanda mas el bajo control sitúa estos resultados en el cuadrante de trabajo de “alta tensión”, donde el riesgo de estrés y de efectos sobre la salud aumentan. A pesar de que las relaciones interpersonales y el apoyo mutuo sean favorables como un soporte social, no compensa del todo la falta de control ante un ritmo y carga de trabajo muy altos, esto es coherente con la presencia de satisfacción global algo satisfactoria de solo el 62%. Por lo que según el modelo de Karasek, para disminuir el riesgo psicosocial hay que reducir las demandas como la redistribución de carga, y elevar el control del trabajo con respecto a la autonomía organizativa, la participación real en la toma de decisiones así como el fortalecimiento del liderazgo.

Bajo el marco de Siegrist en el modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa, se analiza como un desequilibrio moderado a alto, hay mucho esfuerzo que no se ve correspondido eficazmente por recompensas como la autonomía plena del trabajo, participación o liderazgo, a pesar de que se sugiere con el resultado de la encuesta de satisfacción que las recompensas sociales amortiguan los otros factores, pero no alcanzan para equilibrar la intensidad del esfuerzo y la poca recompensa, por ello, los indicadores de fatiga y malestar se encuentran en un nivel intermedio. Lo que propone el modelo de Siegrist es que, además de mejorar la carga, hay que mejorar la intervención en las recompensas, hacer visible y consistente el reconocimiento, potenciar las oportunidades de desarrollo y crecimiento, con un apoyo efectivo.

Finalmente, con la información obtenida se considera que los médicos evaluados en este estudio presentan patrones similares a los reportados en investigaciones previas de otros países, particularmente en lo abordado sobre el estrés, la sobrecarga laboral y la satisfacción con el trabajo. También, demuestra que en los entornos de atención primaria y emergencias, hay que considerar las dimensiones culturales y organizativas como el compañerismo y las relaciones interpersonales (apoyo social) como el principal sostén para bienestar laboral de los trabajadores.

Se observa a la vez, una asociación persistente entre estos factores, lo que permite considerar que con el tiempo, se podrían desencadenar síntomas que deterioren la salud física, emocional, o ambas, además de una percepción reducida del control sobre las actividades laborales, lo que puede conducir progresivamente al desgaste. A partir de estos resultados, se pueden abrir nuevas líneas de investigación, entre ellas determinar si los médicos que perciben mayor carga y ritmo de trabajo

presentan niveles más altos de estrés en comparación de aquellos con menor carga percibida, también analizar si la satisfacción laboral disminuye a medida que aumenta la percepción de sobrecarga y estrés.

CONCLUSIONES

Los hallazgos que fueron obtenidos durante el estudio nos permite confirmar la relación entre la sobrecarga laboral y el estrés en los médicos generales que laboran en el área de emergencias del centro de salud, evidenciándose que tanto la carga como el ritmo de trabajo constituyen los principales factores de riesgo para la aparición del estrés, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron mediante los cuestionarios de Estrés Laboral de la OIT/OMS y la Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM). En estas evaluaciones se identificaron niveles intermedios a altos de estrés y sobrecarga mental, particularmente haciendo énfasis en las demandas cognitivas y organización del tiempo, lo que ha demostrado que no solo el volumen de tareas asignadas, sino también su complejidad y la presión al momento de cumplirlas bajo condiciones de rapidez, generan un importante impacto en la salud laboral de los médicos.

Así como también se logró identificar que el exceso de carga de trabajo, el ritmo acelerado de las actividades, la complejidad de las tareas y la limitada autonomía en la toma de decisiones son los principales factores de riesgo para el desarrollo de estrés en este grupo de médicos. Si bien el liderazgo y las relaciones interpersonales no se evidenciaron como puntos críticos, estos pueden desarrollarse como un soporte protector frente al estrés. Además, se encontró que la duración e intensidad de las jornadas laborales están vinculadas estrechamente con la aparición de síntomas de estrés que han sido reflejados como indicadores de fatiga, cansancio, malestar general, lo que coincide con el nivel intermedio que tuvo el indicador de condiciones para la salud.

Finalmente, todos estos resultados generan la necesidad de proponer diversas recomendaciones de prevención del estrés enfocada en varios niveles. En un estudio realizado por Avila Vera (2023) basado en el desequilibrio entre las demandas y la capacidad de respuesta, se revisaron diversas investigaciones sobre el estrés laboral en el personal de salud, se identificaron diversas estrategias que han sido utilizadas para mitigar y prevenir el estrés tales como: *estrategias individuales y grupales* en donde se incluyan entrenamiento en habilidades de afrontamiento y resiliencia, técnicas de relajación y meditación, promoción de estilos de vida saludables. Sobre las

estrategias en el entorno laboral se puede mencionar mejorar el ambiente laboral, fomentar el trabajo en equipo, con comunicación afectiva y relaciones interpersonales sanas, programas de reconocimiento y recompensas. También menciona a las *estrategias organizacionales y de política institucional* con énfasis en la reducción de la carga laboral, políticas institucionales preventivas, detección temprana de riesgos psicosociales. Con respecto a las *estrategias psicológicas y de apoyo* se mencionan programas de apoyo psicológico y capacitaciones sobre el manejo del estrés.

En conjunto, los resultados de este estudio permiten concluir que la sobrecarga laboral y el estrés constituyen factores estrechamente relacionados que logran impactar en la satisfacción y el bienestar de los médicos evaluados del área de emergencias. Estos hallazgos no solo aportan evidencia a la literatura sobre los riesgos psicosociales en el ámbito sanitario, sino que además sustentan la necesidad de implementar políticas institucionales orientadas a la prevención del estrés, para poder garantizar entornos laborales más saludables, resilientes y sostenibles que mejoren tanto la calidad de vida de los profesionales de salud como la atención brindada a los pacientes.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos en esta investigación, se formulan las siguientes recomendaciones orientadas a la reducción de la sobrecarga laboral y a la prevención del estrés en torno a los médicos generales que laboran en el área de emergencias del centro de salud:

- Implementar mecanismos de organización que permitan asignar equitativamente las tareas entre los médicos, evitando la concentración excesiva de pacientes en un solo profesional
- Diseñar esquemas de trabajo que eviten jornadas prolongadas, con rotación de horarios y pausas planificadas que garanticen una adecuada recuperación física y mental
- Promover la inclusión de los médicos en la toma de decisiones organizativas y operativas, aumentando la percepción del control sobre sus funciones y reduciendo el riesgo de estrés
- Implementar incentivos no económicos como reconocimientos formales, programas de capacitación continua y oportunidad de desarrollo profesional
- Establecer servicios de consejería y apoyo emocional dentro de la institución para la detección temprana de síntomas de burnout, ansiedad o depresión
- Fomentar el autocuidado como programas de pausas activas, ergonomía laboral y hábitos de vida saludables que contribuyan al bienestar integral
- Incorporar sistemas digitales que reduzcan la carga administrativa, optimicen la gestión de pacientes y se aporte tiempo para la atención médica
- Elaborar políticas específicas orientadas a la gestión de riesgos psicosociales en donde se incluya evaluaciones periódicas de los niveles de sobrecarga y estrés para aplicar medidas preventivas oportunas
- Mejorar los canales de comunicación entre los superiores y los médicos, así como fortalecer el clima laboral mediante espacios de diálogo y retroalimentación
- Promover programas de capacitación orientados a dotar a los médicos de herramientas para afrontar de manera efectiva las demandas emocionales y cognitivas de su labor.

ANEXOS

1. SOLICITUD DE LEVANTAMIENTO DE DATOS DEL CENTRO DE SALUD

Guayaquil, 09 de Junio del 2025

Dr. Carlos Marrero Bañista.

Administrador Técnico del Centro de Salud Tipo C "CISNE II"

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente, me dirijo a usted con el fin de solicitar la autorización correspondiente para realizar el levantamiento de información en el Centro de Salud Tipo C ubicado en la ciudad de Guayaquil, como parte del desarrollo de un estudio de caso titulado:

"Sobrecarga laboral y su impacto en el estrés en médicos generales de un centro de salud tipo C en la ciudad de Guayaquil - Ecuador."

Este estudio está dirigido exclusivamente a médicos generales que laboran en el área de emergencias de esta casa de salud y tiene como finalidad identificar la relación entre la carga laboral y los niveles de estrés, con el propósito de contribuir a la generación de propuestas para mejorar el bienestar del personal médico.

Deseo resaltar que este estudio cumple con los principios éticos y de confidencialidad requeridos para investigaciones en entornos sanitarios. Toda la información recopilada será utilizada únicamente con fines académicos y científicos, será tratada de manera estrictamente confidencial, y no se divulgarán datos que puedan identificar individualmente a los participantes ni a la institución. Además, se ha previsto un manejo adecuado y responsable de información sensible, respetando la privacidad y los derechos de cada uno de los colaboradores.



9 Junio/2025
2024

09/06/25
Recibido
Dr. Carlos Marrero Bañista
ESP. MEDICINA GENERAL
C.O. ENTREVISTAS Y ENTREVISTAS
R.P. 0054882493

2. CUESTIONARIO DEL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT OMS

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

3. ESCALA SUBJETIVA DE CARGA MENTAL (ESCAM)

ESCALA SUBJETIVA DE CARGA MENTAL DE TRABAJO (ESCAM)

A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su puesto de trabajo. Le rogamos que indique en qué medida está usted de acuerdo con cada una de ellas, utilizando la siguiente escala:

- | | |
|------------------------------------|--------------|
| 1 = Totalmente en desacuerdo | 1 = Muy bajo |
| 2 = En desacuerdo | 2 = Bajo |
| 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 = Medio |
| 4 = De acuerdo | 4 = Alto |
| 5 = Totalmente de acuerdo | 5 = Muy Alto |

Demandas cognitivas y complejidad de la tarea

- El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es:
Muy bajo () Bajo () Medio () Alto (☒) Muy Alto ()
- La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es:
Muy bajo () Bajo () Medio () Alto (☒) Muy Alto ()
- El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es:
Muy bajo () Bajo () Medio () Alto (☒) Muy Alto ()
- El esfuerzo mental necesario para evitar errores en mi trabajo es:
Muy bajo () Bajo () Medio (☒) Alto () Muy Alto ()
- El nivel de ambigüedad de las decisiones que debo tomar en mi trabajo es:
Muy bajo () Bajo () Medio () Alto (☒) Muy Alto ()
- Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es:
Muy bajo () Bajo () Medio () Alto () Muy Alto (☒)

Características de las tareas

- El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es:
Muy bajo () Bajo () Medio (☒) Alto () Muy Alto ()
- El nivel de distracciones o ruidos que afectan mi concentración es:
Muy bajo () Bajo () Medio () Alto (☒) Muy Alto ()
- En mi trabajo debo realizar varias tareas a la vez.
Totalmente en desacuerdo () Algo desacuerdo () Indiferente (☒)
Algo de acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
- La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es:
Muy bajo () Bajo () Medio (☒) Alto () Muy Alto ()

Organización temporal

11. El tiempo disponible para realizar mis tareas suele ser:

Muy insuficiente () Insuficiente () Preciso ☒ Suficiente () Muy suficiente ()

12. La duración de las jornadas dificulta el desempeño de mis tareas.

Muy insuficiente () Insuficiente ☒ Preciso () Suficiente () Muy suficiente ()

13. Siento presión por cumplir los plazos establecidos para las tareas:

Muy insuficiente () Insuficiente () Preciso () Suficiente ☒ Muy suficiente ()

Ritmo de trabajo

14. Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección

Totalmente en desacuerdo () Algo desacuerdo ☒ Indiferente ()

Algo de acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

15. Puedo organizar mis pausas de descanso según mis necesidades.

Totalmente en desacuerdo ☒ Algo desacuerdo () Indiferente ()

Algo de acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

16. Los errores en mi trabajo pueden tener consecuencias graves.

Totalmente en desacuerdo () Algo desacuerdo ☒ Indiferente ()

Algo de acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

Consecuencias para la salud

17. Al final de la jornada laboral me siento muy cansado/a.

Totalmente en desacuerdo () Algo desacuerdo () Indiferente ()

Algo de acuerdo () Totalmente de acuerdo ☒

18. Siento agotamiento por las exigencias de mi trabajo

Totalmente en desacuerdo () Algo desacuerdo () Indiferente ()

Algo de acuerdo ☒ Totalmente de acuerdo ()

19. Me resulta difícil relajarme después del trabajo.

Totalmente en desacuerdo () Algo desacuerdo ☒ Indiferente ()

Algo de acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

20. El cansancio que me produce mi trabajo es:

Muy bajo () Bajo () Medio ☒ Alto () Muy Alto ()

4. CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S23

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su puesto de trabajo. Le rogamos que indique en qué medida está usted de acuerdo con cada una de ellas:

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐

16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Vásquez, Y., Otero Castaño, A., & Zárate Carrillo, E. (2020). *Sobrecarga laboral en el Hospital San Rafael de Ciénaga de Oro*. Obtenido de Corporación Universitaria del Caribe: <https://repositorio.cecar.edu.co/server/api/core/bitstreams/cba7c705-08cd-4796-9ddf-27227ea9f537/content>
- Altafuya Arturo, R. (2024). IMPACTO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL: UN ESTUDIO COMPARATIVO POR SECTORES. *Estudios y Perspectivas. Revista Científica Multidisciplinar*, 15.
- Angeloni, L. (18 de Octubre de 2024). *Estrés: de problema a recurso*. Obtenido de Unobravo: <https://www.unobravo.com/es/blog/estres-de-problema-a-recurso#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20definici%C3%B3n%20de%20la,externos%20suponen%20una%20potencial%20amenaza.>
- Avendaño Castro, W. R., Luna Pereira , H. O., & Rueda Vera, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos . *Revista Venezolana De Gerencia*, 193 - 194.
- Avila Vera, J. (2023). STRATEGIES FOR PREVENTING OCCUPATIONAL STRESS IN HEALTHCARE PERSONNEL: A SCOPING REVIEW 2018-2022. *Revista Científica Penta Ciencias*, 11-12.
- Barrera Pintado, J., & Baculima Suarez, J. (2024). Effects of occupational stress on the physical and mental health of health care. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 3.
- Bass, J., Marchant, J., de Sam Lazaro, S. L., & Baum, C. M. (2024). Aplicación del modelo Persona-Entorno-Ocupación-Desempeño: Una revisión del alcance. *PubMed* , 1-2.
- Bravo Velásquez, K., Ramírez García , J., Arana Blas , R., & Baca Sevilla, C. (7 de Febrero de 2025). Análisis documental sobre los efectos de la sobrecarga laboral en la salud mental en médicos. *Revista Multidisciplinaria Voces de América y el Caribe*, 16 - 20. Obtenido de Análisis documental sobre los efectos de la sobrecarga laboral en la salud mental en médicos.

- Brunelli, M., Astoul Bonorino , C., Cingolani, P., Galli, M., Kitashima, N., & Rocca Rivarola , M. (18 de Abril de 2022). *Horizonte de Enfermería*. Obtenido de CONDICIONES LABORALES Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN HOSPITAL DE EMERGENCIA: <https://horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/RHE/article/view/44363/39743>
- Cabrera Ochoa, A., & Cabrera Martínez , C. (2024). *Estrés laboral asociado a la carga de trabajo en el personal de salud de la "Clinica Quirúrgica Pino" de la provincia del Oro durante el periodo agosto - octubre 2024*. Obtenido de Universidad de las Americas: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/16845/1/UDLA-EC-TMSSO-2024-108.pdf>
- Ceballos Vásquez, P., Paravic Klijn, T., Burgos Moreno, M., & Barriga, O. (2014). VALIDACIÓN DE ESCALA SUBJETIVA DE CARGA MENTAL DE TRABAJO EN FUNCIONARIOS/AS UNIVERSITARIOS. *Scielo*, 3-4.
- Ceballos Vásquez, P., Solorza Aburto, J., Marín Rosas, N., Moraga, J., Gómez Aguilera, N., Segura Arriagada, F., & Andolhe, R. (Octubre de 2019). *Research Gate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/336536078_ESTRES_PERCIBIDO_EN_TRABAJADORES_DE_ATENCION_PRIMARIA
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (Diciembre de 2013). *Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud*. Obtenido de Scielo: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000200002
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial Suplemento 449*. Quito: Asamblea Nacional.
- de Arquer, M., Daza, F., & Nogareda, C. (2017). *NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol*. Obtenido de Ministerio de trabajo y asuntos sociales. España: https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2017/02/ntp_388.pdf
- Díaz Dumont, J., Ledesma Cuadros , M., Tito Cárdenas , J., & Carranza Haro , L. R. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 4 - 7. Obtenido de Revista Venezolana De Gerencia.

- Eraso Yela, Á. M., & Rivera Casas, P. A. (2022). *Repositorio Universidad del Rosario*. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/b17e7f2a-5166-4d16-aba8-d58be2d0cbd8/content>
- Galeano Carvajal, N., & Cortes Jimenez, S. (2022). LA SOBRECARGA LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES. *UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA*, 6.
- Girón Bonilla, M., & Carrera Alvarez, E. (2025). La incidencia del estrés y sobrecarga laboral en el personal médico. *MQRInvestigar Latindex*, 20-21.
- Grijalva Velasco, A. I., & Carrera Alvarez, E. R. (2025). Incidencia del desarrollo de estrés relacionado con la sobrecarga laboral en trabajadores de la salud, distrito de Imbabura-Ecuador . *Journal Scientific MQRInvestigar*, 8 - 16.
- ISO/TC, 2. (6 de 2021). *ISO : Estándares globales para bienes y servicios confiables*. Obtenido de ISO 45003:2021(es) Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológicas en el trabajo — Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales: <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:45003:ed-1:v1:es>
- Jimenez Osmá, L., & Vásquez Caballero, D. (2018). *Revisión teórica de los efectos de la sobrecarga laboral sobre los síntomas de burnout*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Cooperativa de Colombia: <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/79978780-fe67-465d-9da8-a19c84cd58b8>
- Martínez Morote, M. (Septiembre de 2019). *Repercusiones del estrés laboral*. Obtenido de Depósito Digital de la Universidad Miguel Hernández: <https://dspace.umh.es/bitstream/11000/5695/1/MARTINEZ%20MOROTE%2C%20MARINA%20TFM.pdf>
- Meliá, J. L., & Peiró, J. (1998). *Psicología de la Seguridad*. Obtenido de Universidad de Valencia: https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Ministerio de Salud Pública, d. (2019). *Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 - 2025*. Quito - Ecuador. Obtenido de Dirección Nacional de Ambiente y Salud: <http://salud.gob.ec>.

- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (s.f.). *Ministerio de Salud Pública del Ecuador*. Obtenido de Centro de Salud Tipo C Cisnes II: https://www.salud.gob.ec/el-presidente-de-la-republica-y-la-ministra-de-salud-inauguran-el-centro-de-salud-tipo-c-en-el-cisne-ii-de-guayaquil/?utm_source=chatgpt.com
- Ministerio del Trabajo. (2021). *Norma técnica de seguridad y salud en la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Quito: Registro Oficial N°. 471.
- Muñoz Rivas, F. V. (Diciembre de 2019). *EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y SUS MANIFESTACIONES EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD QUININDÉ-ESMERALDAS*. Obtenido de Repositorio UIDE: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4093/1/T-UIDE-2308.pdf>
- Pacovilca-Alejo, O. V., Zea-Montesinos, C. Z., Reginaldo-Huamani, R., Lacho-Gutiérrez, P., Quispe-Rojas, R., Pacovilca-Alejo, G. S., . . . Oyola-García, A. E. (25 de Abril de 2022). *REVISTA CES MEDICINA*. Obtenido de Factores de riesgo del síndrome del trabajador quemado en médicos residentes peruanos: Análisis de la ENSUSALUD 2016: <https://revistas.ces.edu.co/index.php/medicina/article/view/6584/3623>
- Pantoja Caicedo, M., Chamorro Salazar, N., Gavilanes Benavides, N., Romo Arboleda, A. N., & Oliva Guerrero, O. (2022). *Estudio de la sobrecarga laboral en el Centro Médico Valle de Atriz*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Abierta y a Distancia : <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/54474/1/mvpantojac.pdf>
- Peña Ponce, D. K., Toala Pincay, M. Y., & Toala Pincay, B. A. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *Dialnet*, 34.
- Ramírez Ospina, R. (2023). *Análisis de causas y consecuencias del estrés y su influencia en el ámbito laboral*. Obtenido de Universidad Nacional Abierta y a Distancia: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/58411/raramirezo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas Yauri, Y. (2023). *RELACIÓN ENTRE LIDERAZGO Y ESTRÉS LABORAL: REVISIÓN APLICADA*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Lima:

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18288/T018_48036890_T.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Sebastián García, O., & del Hoyo Delgado, M. (2002). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

Tirado, G., Rodríguez Cifuentes, F., Llorente Alonso, M., Rubio Garay, F., Topa, G., & López González, M. (2022). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 4-5.

Toalongo Gallegos, M. (Junio de 2021). *La Referencia*. Obtenido de <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8c5f721e-f36b-442e-87e4-ef7052b37913/content>

Trabajo, I. N. (Marzo de 2024). *Ministerio de Trabajo y Economía Social. España*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema+13.+Estr%C3%A9s+laboral.pdf>

Vásquez Ceballos, P., Solorza Aburto, J., Marín Rosas, N., Moraga, J., Gómez Aguilera, N., Segura Arriaga, F., & Adolhe, R. (2019). *ESTRÉS PERCIBIDO EN TRABAJADORES DE ATENCIÓN PRIMARIA*. Obtenido de Scielo: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v25/0717-9553-cienf-25-5.pdf>

Vega Martínez, S. (2001). *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: <https://www.insst.es/documents/94886/192928/NTP+603+Riesgo+psicosocial+el+modelo+demandas-control-apoyosocial+%28I%29..pdf/0e37db2d-787e-4c4e-af91-0432a456e4ec?version=1.0>

Vergara Robalino, J., & Moreno Rueda, M. (Octubre de 2021). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383728>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, DAYANARA PILAR BRIONES VILLAMAR, con C.C: 0921365250 autor del trabajo de titulación “Sobrecarga laboral y su impacto en el estrés en médicos generales de un centro de salud tipo C en la ciudad de Guayaquil - Ecuador”, previo a la obtención del grado de MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 3 de octubre del 2025.



Firmado electrónicamente por:
**DAYANARA PILAR
BRIONES VILLAMAR**

F: _____



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Sobrecarga laboral y su impacto en el estrés en médicos generales de un centro de salud tipo C en la ciudad de Guayaquil - Ecuador		
AUTORES:	Briones Villamar Dayanara Pilar		
REVISOR/ TUTOR:	Psi. Alexandra Galarza Colamarco. Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/ FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ ESPECIALIDAD:	Maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	3 de octubre de 2025	No. DE PÁGINAS:	47
ÁREAS TEMÁTICAS:	Seguridad ocupacional, Salud ocupacional, productividad		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Estrés, sobrecarga laboral, satisfacción laboral, fatiga, médicos, centro de salud.		

RESUMEN: La sobrecarga laboral en los médicos se encuentra estrechamente vinculada con los altos niveles de estrés, derivados de factores como largas jornadas laborales, la elevada demanda asistencial y la presión constante durante la toma de decisiones críticas, lo que impacta en el bienestar físico y mental de los profesionales como en la calidad de la atención brindada. Este estudio, realizado en 17 médicos generales del área de emergencias de un Centro de Salud Tipo C ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, tuvo como objetivo determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el estrés, con el fin de proponer estrategias orientadas a la prevención de riesgos psicosociales. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, utilizando cuestionarios estructurados como instrumentos de recolección de datos. Los resultados evidenciaron una relación directa entre la sobrecarga laboral y estrés, identificándose como factores desencadenantes el exceso de carga, el ritmo acelerado, la complejidad de las tareas y la limitada autonomía en la toma de decisiones, los cuales mostraron signos de afectación en la salud de los médicos evaluados.

ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: +593962865896	E-mail: dayanara.briones@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
	Teléfono: 3804600	
	E-mail: info@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	