



REVISTA  
INVESTIGACIÓN EN SALUD  
UNIVERSIDAD DE BOYACÁ

ISSN: 2389 - 7325 Versión impresa  
ISSN: 2539-2018 Versión electrónica en línea

**PRÓXIMA PUBLICACIÓN EN LÍNEA**

El Comité Editorial de la Revista de Investigación en Salud de la Universidad de Boyacá ha aprobado para publicación este manuscrito, teniendo en cuenta los conceptos de los pares evaluadores y la calidad del proceso de revisión. Se publica esta versión en forma provisional, como avance en línea de la última versión del manuscrito vinculada al sistema de gestión, previa a la estructura y composición de la maquetación y diagramación, como elementos propios de la producción editorial de la revista.

Esta versión se puede descargar, usar, distribuir y citar como versión preliminar tal y como lo indicamos, por favor, tenga presente que esta versión y la versión final digital e impresa pueden variar.

**Carga de Trabajo y Estrés Laboral en Trabajadores de Servicios Generales  
de una Universidad Colombiana**

Laura Lorena Suárez-Saavedra<sup>1</sup>, Vivian Natalia Fajardo-Saavedra<sup>2</sup>, Jessica  
Alexandra Parada-Vela<sup>3</sup>, María Lucía Torres-Ramírez<sup>4</sup>, Juan Pablo Cruz-Delgado<sup>5\*</sup>

1. Ecovivienda, Tunja. Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-1579-5186>

2. Comisaría de Familia de Santa Sofía, Santa Sofía. Colombia. ORCID:  
<https://orcid.org/0009-0001-7215-7491>

3. Centro de salud de Arcabuco, Arcabuco. Colombia. ORCID:

<https://orcid.org/0000-0003-0182-0599>

4. Alcaldía Mayor de Tunja, Tunja. Colombia. ORCID: [https://orcid.org/0009-0002-](https://orcid.org/0009-0002-2703-2494)

2703-2494

5. Universidad de Boyacá, Tunja. Colombia. ORCID: [https://orcid.org/0000-0002-](https://orcid.org/0000-0002-3529-5051)

3529-5051

**\*Autor de correspondencia:** Cruz-Delgado Juan Pablo. Universidad de Boyacá, Tunja. Colombia. Correo: [jpcruz@uniboyaca.edu.co](mailto:jpcruz@uniboyaca.edu.co)

## RESUMEN

**Introducción:** Los trabajadores de servicios generales en universidades desempeñan un papel crucial en el mantenimiento y funcionamiento de instalaciones universitarias. Sin embargo, enfrentan horarios extensos, altas demandas físicas y emocionales, y, a veces, falta de reconocimiento. Estos factores pueden generar una carga laboral excesiva y, en consecuencia, incrementar el estrés laboral. **Objetivo:** Analizar la correlación entre carga laboral y estrés laboral en trabajadores de servicios generales pertenecientes a una institución de educación superior en Colombia. **Metodología:** Estudio cuantitativo, no experimental y transversal correlacional. Se aplicaron el cuestionario para la Evaluación del Estrés (tercera versión) y el NASA TLX (NASA Task Load Index, índice para medir la carga de trabajo), ambos validados en Colombia. El estudio se guió con el método STROBE (strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology.) y se analizó estadísticas en IBM SPSS v25 ( Statistical Package

for the Social Sciences).. **Resultados:** Se logró analizar la correlación entre carga laboral y estrés laboral en los trabajadores de servicios generales. Aunque la mayoría de trabajadores informó niveles bajos de estrés, es crucial no subestimar su impacto en el rendimiento y la salud. Mientras tanto, la carga laboral afecta significativamente al 77.6% de la población encuestada, lo que requiere medidas para reducirla. **Conclusiones:** Es fundamental no subestimar el impacto del estrés laboral, incluso en niveles bajos, en el rendimiento laboral y la salud mental y física de los empleados, mientras la carga laboral enfrenta niveles altos, por lo que hay que implementar medidas para reducirlos.

**Palabras Claves.** estrés laboral; carga laboral; servicios de aseo; medidas de correlación; productividad.

**Workload and Work Stress in General Services Workers of a Colombian  
University**

**ABSTRACT**

**Introduction:** General service workers in universities play a crucial role in the maintenance and operation of university facilities. However, they face long hours, high physical and emotional demands, and sometimes lack of recognition. These factors can generate an excessive workload and, consequently, increase work stress. **Objective:** Analyze the correlation between workload and work stress in general service workers belonging to a higher education institution in Colombia. **Methodology:** Quantitative, non-experimental and cross-sectional correlational study. The questionnaire for Stress Assessment (third version) and the NASA TLX

(NASA Task Load Index, index to measure workload) were applied, both validated in Colombia. The study was guided by the STROBE method (strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology.) and statistics were analyzed in IBM SPSS v25 (Statistical Package for the Social Sciences). **Results:** It was possible to analyze the correlation between workload and work stress. in general service workers. Although most workers reported low levels of stress, it is crucial not to underestimate its impact on performance and health. Meanwhile, the workload significantly affects 77.6% of the surveyed population, requiring measures to reduce it. **Conclusions:** It is essential not to underestimate the impact of work stress, even at low levels, on work performance and the mental and physical health of employees, while the workload faces high levels, so measures must be implemented to reduce them.

**Keywords.** work stress; workload; cleaning services; correlation measures; productivity.

## INTRODUCCIÓN

La carga de trabajo se define como el conjunto de demandas físicas y mentales que una tarea impone al trabajador, afectando su desempeño y bienestar general (1). En este sentido, el estrés por carga laboral es un problema común que puede afectar a trabajadores en diversas ocupaciones, incluyendo el personal de aseo (2), es un factor que afecta la salud y bienestar del trabajador, trae consecuencias en la calidad del servicio y, por ende, en la seguridad y satisfacción del personal. Así

mismo, el estrés prolongado puede generar en ellos problemas de salud mental, ausentismo laboral, rotación del personal y disminución en la productividad (3).

El personal de servicios generales en entidades universitarias desempeña un papel crucial en el mantenimiento y funcionamiento óptimo de las instalaciones. Dichos profesionales se encargan de realizar tareas esenciales como la limpieza, desinfección, y mantenimiento de áreas comunes (4). Por esto, constantemente se están enfrentando a un horario laboral extenso, demandas físicas y emocionales elevadas, y en ocasiones, una falta de reconocimiento por su labor. Estos factores pueden contribuir a una carga laboral excesiva y, en consecuencia, al estrés laboral (5). Determinar si los niveles de estrés en el personal de aseo están relacionados con el estrés laboral, permite buscar alternativas para que los empleadores tomen medidas para reducir la carga de trabajo (6)

Según estudios, se ha evidenciado que la población que se desempeñan como auxiliares de servicios generales están expuestos a factores de trabajo en los cuales pueden experimentar una sobrecarga laboral, lo cual también puede llegar a afectar su salud, bienestar y calidad de vida. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, ha determinado que la sobrecarga laboral genera anualmente un promedio de 2 millones de muertes, 271 accidentes laborales y 160 millones de enfermedades asociadas a esta (7). En relación con lo anterior, en Colombia se ha encontrado que el 60% de personas que trabajan en la parte administrativa, teniendo en cuenta a los auxiliares de servicios generales, deben laborar a diario entre 9 y 12 horas, de igual forma un 65% de ellos se exponen a situaciones de estrés durante su trabajo (8). Lo anterior, demuestra el impacto que puede tener la sobrecarga laboral en los trabajadores de servicios generales. Por ello, el objetivo de esta investigación fue

analizar la correlación entre carga laboral y estrés laboral en trabajadores de servicios generales pertenecientes a una institución de educación superior en Colombia.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio cuantitativo, con diseño no experimental, transversal correlacional, con el fin de analizar la correlación entre Carga de Trabajo y Estrés Laboral en Trabajadores de Servicios Generales de una institución de educación superior en Colombia. Para guiar el diseño del estudio, se utilizó el método STROBE Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology, teniendo en cuenta que este diseño permite su aplicación en cualquier problema de salud, como lo es en este caso a nivel epidemiológico, por factores de riesgo relacionados con la carga de trabajo y el estrés laboral.

La población estuvo conformada por 80 trabajadores de servicios generales de una institución de educación superior en Colombia. Para la selección de la muestra se utilizó la fórmula de poblaciones finitas de Fischer y Navarro (9):

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población (Universo).

o= Desviación estándar, se utiliza un valor constante de 0,5.

Z = Nivel de Confiabilidad. Se toma en relación con el 95% de confianza equivale a 1,96.

e = Error muestral. Equivalente a 0,05.

De acuerdo con lo anterior, se obtiene la cantidad de 67 trabajadores de servicios generales los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, además teniendo como criterios de inclusión: Trabajadores activos que desempeñen sus labores netamente en el área de servicios generales, el tiempo mínimo de servicio de 3 meses en su puesto de trabajo para asegurar que tengan experiencia suficiente en sus tareas y puedan proporcionar información relevante y haber firmado el consentimiento informado. Como criterios de exclusión: No se tuvo en cuenta trabajadores temporales con tiempo menor a 3 meses de trabajo, trabajadores con ausencia laboral prolongada como licencias médicas prolongadas o permisos no laborales durante el periodo del estudio, personal no relacionado con los servicios generales y falta de consentimiento informado.

Se utilizó como herramienta de recolección de datos la aplicación Google forms, en donde se garantizó la protección de datos personales de los trabajadores y se tuvo en cuenta su autorización por medio del consentimiento informado; en este estudio, se garantizó el respeto por los principios éticos fundamentales de la investigación, tales como la autonomía, confidencialidad y beneficencia. Todos los participantes fueron informados de manera clara y comprensible sobre el propósito del estudio, su naturaleza voluntaria y el derecho a retirarse en cualquier momento sin repercusiones. Los datos obtenidos de la encuesta se sistematizaron a través de una hoja de cálculo Excel, y así mismo, las técnicas y herramientas de recolección de información implementadas fueron un cuestionario de datos sociodemográficos, el Cuestionario para la Evaluación del Estrés (tercera versión), validado en

trabajadores colombianos por el Ministerio de Protección Social (10) y NASA TLX-Task Load Index o Índice de carga de trabajo: creado por Hart y Staveland en 1988 y validado en Colombia por De Arco (11). Los resultados del cuestionario se analizaron utilizando los baremos de interpretación del puntaje total transformado, los cuales varían según el nivel de cargo del trabajador que responde. En esta investigación, se aplicaron los baremos correspondientes a "auxiliares y operarios", que incluyen al personal de servicios generales. Según estos baremos, una puntuación de 0,0 a 6,5 indica un nivel de estrés muy bajo, de 6,6 a 11,8 es bajo, de 11,9 a 17,0 es medio, de 17,1 a 23,4 es alto, y de 23,5 a 100 es muy alto (1).

Finalmente, la evaluación y análisis de resultados se realizó con el software IBM SPSS v25 (Statistical Package for the Social Sciences) para el análisis estadístico, el cual permitió evaluar la distribución de la muestra con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Seguido a esto, se seleccionó entre el coeficiente de correlación de Pearson o Spearman (12) para realizar el análisis de correlación cuyo valor fue aproximadamente [0.486, 0.770]

## **RESULTADOS**

### **Perfil demográfico trabajadores de servicios generales**

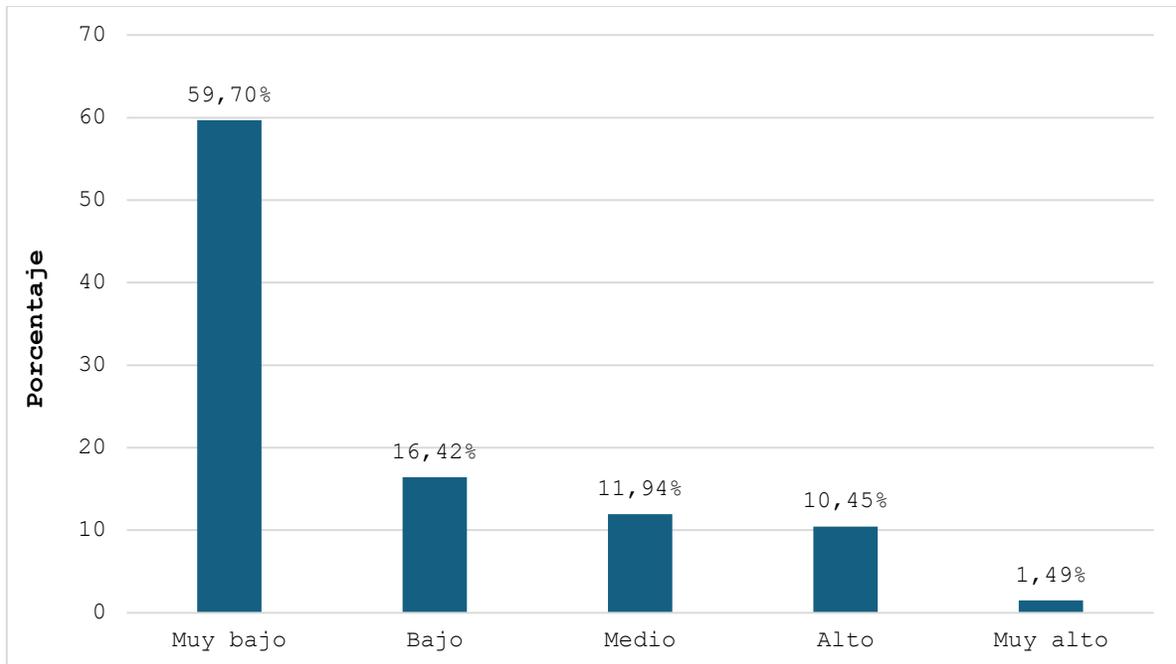
Del total de la muestra, el 91% eran mujeres y el 9% restante hombres. En cuanto a la distribución por edad, el 32.8% se encontraba en el rango de 31 a 40 años, seguido por el 31.3% en el rango de 41 a 50 años, mientras que el 26.9% tenía entre 51 y 60 años, y solo el 9% tenía entre 20 y 30 años. Respecto a la antigüedad en la empresa, la mayoría (64.2%) llevaba entre 1 y 3 años, seguido por el 29.9% con

menos de un año, el 4.5% con más de 7 años y solo el 1.5% con entre 4 y 7 años. En cuanto a las horas laboradas semanales, el 95% trabaja entre 40 y 48 horas, el 3% entre 30 y 39 horas, y solo el 1.5% menos de 30 horas. Finalmente, en cuanto al estado civil, el 34.3% se declaró soltero, el 26.9% casado, el 23.9% en unión libre y el 14.9% separado.

### **Niveles de estrés Laboral**

Para evaluar los niveles de estrés, se usó el Cuestionario para la Evaluación del Estrés (tercera versión). Los resultados revelaron (Gráfica 1) que la mayoría de los trabajadores, un 59.7% de la muestra, experimentaron niveles muy bajos de estrés laboral. El 16.4%, reportó niveles bajos de estrés, seguido de un 11.9% con niveles medios. Por otro lado, un 10.4% de los trabajadores indicaron niveles altos de estrés, mientras que solo un 1.49% reportó niveles muy altos de estrés laboral. Estos hallazgos sugieren que la mayoría de los trabajadores en el estudio experimentan niveles bajos a muy bajos de estrés laboral, con solo una minoría mostrando niveles moderados a altos de estrés.

Gráfica 1. Porcentaje niveles de estrés laboral

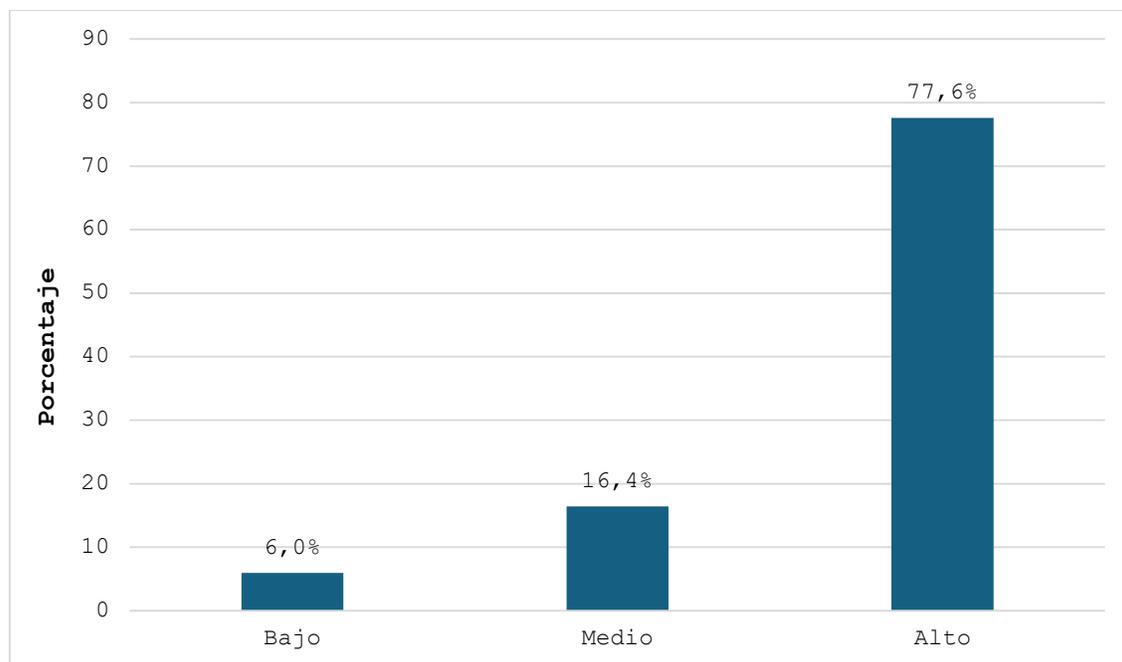


Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de datos en SPSS.

### Niveles de carga laboral

Para evaluar los niveles de carga laboral, se empleó el Cuestionario NASA TLX (Índice de Carga de Trabajo). Teniendo en cuenta lo anterior, los resultados del estudio (Gráfica 2) mostraron que la mayoría de los participantes, el 77.6% de la muestra, experimentaron niveles altos de carga laboral. Un porcentaje menor, el 16.4%, reportó niveles medios de carga laboral, mientras que solo un 6.0% indicó niveles bajos de carga laboral. Estos hallazgos sugieren que la gran mayoría de los trabajadores en el estudio enfrentan altos niveles de carga laboral, con una minoría significativamente menor experimentando niveles medios o bajos de carga laboral.

Gráfica 2. Porcentaje niveles de carga laboral



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de datos en SPSS.

## Correlación entre estrés y carga laboral

### Análisis de Normalidad

Inicialmente, se realizó análisis de normalidad teniendo en cuenta la prueba de Kolmogorov Smirnov ya que la muestra es superior a 50.

Tabla 1. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Carga Laboral	,118	67	,022	,887	67	,000
Estrés Laboral	,162	67	,000	,892	67	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de datos en SPSS.

Según los resultados obtenidos en la Tabla 1, se observa que tanto las variables de carga laboral como de estrés laboral no presentan una distribución normal. Esto se

evidencia por los valores de p obtenidos, los cuales son 0,022 para carga laboral y 0,000 para estrés laboral, siendo ambos inferiores al nivel de significancia de 0.05 establecido. Dado este hallazgo, se procedió a realizar el análisis utilizando el coeficiente de Spearman, el cual es adecuado para evaluar la relación entre variables cuando no se cumplen los supuestos de normalidad en la distribución de los datos (Tabla 2).

Tabla 2. Correlaciones entre carga y estrés laboral

<b>Correlaciones</b>				
			Carga laboral	Estrés laboral
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,207
		Sig. (bilateral)	.	,093
		N	67	67
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,207	1,000
		Sig. (bilateral)	,093	.
		N	67	67

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de datos en SPSS.

De acuerdo con lo anterior, para el análisis de correlación se tiene en cuenta el valor de significancia ( $p = < .05$ ) y el valor del coeficiente de correlación (rho), puesto que indica el tipo de relación.

Los resultados de la correlación arrojaron un valor de rho= -0,207 lo que indica una asociación de variables débil y negativa, esto sugiere que cuando una variable aumenta, la otra tiende a disminuir. Por otro lado, el p-valor asociado fue de 0.093, siendo este mayor que el nivel de significancia definido, por lo que se acepta la hipótesis nula y por lo tanto, se llega a la interpretación de que no existe una relación

significativa entre la carga de trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de servicios generales.

## DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados expuestos, la mayoría de los trabajadores encuestados con los dos cuestionarios validados y mencionados anteriormente, experimentaron niveles bajos a muy bajos de estrés laboral, lo cual es un hallazgo positivo, ya que según lo reportado en algunos estudios (12,13) en general, la baja incidencia de estrés es indicativa de un entorno laboral saludable que fomenta el bienestar psicológico y físico, lo cual podría tener un impacto positivo en el rendimiento general de una organización. Sin embargo, es fundamental reconocer que el estrés laboral es un fenómeno multifacético que puede estar influenciado por una variedad de factores, incluyendo el ambiente laboral, las demandas del trabajo, las relaciones interpersonales y las características individuales de los trabajadores (14). Por lo tanto, aunque los resultados indicaron que la mayoría de los trabajadores reportan niveles bajos de estrés, es posible que existan subgrupos dentro de la muestra que experimenten niveles más altos de estrés debido a circunstancias específicas en sus entornos laborales o factores personales (15). Algunos factores que pueden influir en la generación de estrés en trabajadores de servicios generales incluyen la sobrecarga de tareas, falta de control sobre la tarea asignada, los horarios laborales y algunas interacciones conflictivas con compañeros (30).

Lo anterior, como se ha reportado en varios estudios, puede ocasionar en los trabajadores de servicios generales impactos negativos en su salud física, por

ejemplo, dolores musculoesqueléticos o hipertensión (28) y también efectos adversos sobre la salud mental y la productividad laboral relacionados con agotamiento emocional, síndrome de burnout y ausentismo laboral (29). Además, es importante tener en cuenta que los niveles de estrés pueden cambiar a lo largo del tiempo y pueden ser influenciados por eventos o situaciones externas, así como por cambios en las condiciones laborales (16). Por lo tanto, es crucial realizar el monitoreo y la evaluación permanente de los niveles de estrés en el lugar de trabajo de manera regular para identificar cualquier tendencia o cambio significativo que pueda requerir intervención o atención en este tipo de trabajadores. (17)

Por otro lado, es relevante analizar las implicaciones de estos hallazgos en términos de bienestar y productividad laboral, aunque es alentador ver que la mayoría de los trabajadores reportan niveles bajos de estrés, es importante no subestimar el impacto que el estrés laboral, incluso en niveles moderados, pueda tener en el desempeño laboral, la salud mental y física de los empleados, así como en la cultura organizacional en general (18, 28, 29)

Así mismo, teniendo en cuenta los resultados de carga laboral, los cuales indicaron que la mayoría de los participantes experimentaron niveles altos de carga laboral, con una minoría significativa de niveles medios o bajos, es necesario el monitoreo constante, ya que se sugiere que la mayoría de los trabajadores están experimentando un desgaste significativo en su trabajo, lo que puede tener consecuencias negativas para su salud física y mental, su productividad y su satisfacción laboral, tal como se ha reportado en otros estudios que destacan la relevancia de abordar el estrés laboral en el ámbito organizacional, no solo por su

impacto en el bienestar emocional de los trabajadores, sino también por sus implicaciones para la salud física, particularmente en lo que respecta a enfermedades cardiovasculares (28).

Con base en lo anterior, estudios diversos han identificado factores como la sobrecarga y estrés laboral (19), la falta de control sobre el trabajo (20), las demandas de tiempo irrazonables (21), las relaciones laborales deficientes y el entorno físico de trabajo como posibles contribuyentes a la carga laboral (20-22), ya que evidencian que la mayoría de los trabajadores presentan altos niveles de carga laboral (25). Por esto, es importante que las empresas y las organizaciones tomen medidas para mitigar la carga laboral y mejorar el bienestar de sus trabajadores. De igual forma, el predominio de altos niveles de carga laboral permite que se realice la gestión e implementación de estrategias las cuales permitan formar y desarrollar habilidades para la gestión del estrés en cada uno de los participantes con el fin de reducir la carga laboral que experimentan en su jornada de trabajo diaria (25, 28).

Con relación a todo lo anterior, en el proceso de investigación y búsqueda de información, se encontraron limitaciones relacionadas con una escasa información de investigaciones de correlación de estas dos variables, esto dificultó el proceso de comparación con el estudio. Por otra parte, se encontró que las investigaciones realizadas en su mayoría corresponden netamente a personal de salud (26, 27), lo que resultó ser un obstáculo para realizar análisis de resultados relacionados con el tipo de población requerida para este estudio. Para futuras investigaciones es importante abordar las mismas variables quizá con poblaciones más grandes y que puedan ser más significativas en sus resultados; además, se pueden estudiar desde

la inclusión de variables como esfuerzo físico, recompensas, satisfacción, cultura organizacional, lo cual permite identificar cómo se relaciona el estrés laboral con ellas.

## **CONCLUSIONES**

Se logró analizar la correlación entre carga laboral y estrés laboral en los trabajadores de servicios generales de una institución de educación superior en Colombia encontrando una correlación baja entre la carga laboral y el estrés laboral en los trabajadores de servicios generales de la universidad. Este hallazgo resalta la importancia de gestionar adecuadamente las tareas y responsabilidades asignadas a este grupo de empleados, ya que el estrés laboral, así sea en niveles bajos, no solo afecta su bienestar físico y emocional, sino que también puede repercutir negativamente en su productividad y satisfacción laboral. También se encontró que los niveles de estrés, específicamente un 59.7% de la población está en un nivel muy bajo, a pesar de que la mayoría de los trabajadores informan niveles bajos de estrés, es fundamental no subestimar el impacto del estrés laboral, incluso en niveles bajos, en su rendimiento laboral y la salud mental y física de los empleados, mientras que los niveles de carga laboral, con un 77.6% de la población encuestada enfrentan niveles altos. Por otra parte, los instrumentos de recolección de la información permitieron abordar la población en específico, obteniendo sus datos sociodemográficos, analizar las variables por separado y correlacionarlas.

Los resultados del estudio indican que la mayoría de los participantes experimentan altos niveles de carga laboral, lo que genera preocupación por su impacto negativo

en la salud, la productividad y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se hace necesario establecer estrategias de prevención que permitan reducir o mitigar la problemática presentada en los trabajadores de Servicios Generales, con el fin de tener mejoras en su salud, productividad y satisfacción laboral.

## **RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta los hallazgos de este estudio, es importante que las instituciones de educación superior implementen medidas para reducir la carga laboral y el estrés laboral de sus trabajadores, con el fin de mejorar su salud y bienestar, así como su productividad. Además, la promoción de un ambiente laboral saludable, con espacios para la relajación y la socialización, así como la implementación de programas de bienestar mental como el manejo del estrés y la resiliencia, son claves para prevenir efectos negativos a largo plazo. Es crucial que las universidades consideren estas recomendaciones como parte de una estrategia integral de gestión del capital humano, que no solo apunte a la eficiencia administrativa, sino también a un entorno laboral más justo, saludable y sostenible que incluya a los trabajadores de servicios generales.

## **AGRADECIMIENTOS**

Se agradece principalmente a la Universidad de Boyacá por el respectivo apoyo brindado en el ámbito académico y técnico para la realización de esta investigación.

## **CONFLICTO DE INTERÉS**

Los autores de la presente investigación no presentan conflicto de intereses.

### **FINANCIACIÓN**

La financiación se obtuvo por parte de los autores y apoyo técnico por parte de la universidad.

### **ASPECTOS ÉTICOS**

Se respetó los derechos de autor de las investigaciones revisadas y se obtuvo consentimiento informado por parte de los trabajadores de servicios generales participantes de la investigación.

### **CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES**

LLSS: Contribución en la concepción inicial de la idea de investigación, diseño experimental, adquisición, análisis e interpretación de datos, así como la escritura del manuscrito. VNFS: Contribución en la concepción inicial de la idea de investigación, diseño experimental, adquisición, análisis e interpretación de datos, así como la escritura del manuscrito. JAPV: Contribución en la concepción inicial de la idea de investigación, diseño experimental, adquisición, análisis e interpretación de datos, así como la escritura del manuscrito. MLTR: Contribución en la concepción inicial de la idea de investigación, diseño experimental, adquisición, análisis e interpretación de datos, así como la escritura del manuscrito. CDJP: Contribución en la estructura de la investigación, revisión del artículo en cada etapa de su construcción y aprobación de la versión final del manuscrito.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Rubio S, Díaz E, Martín J, Puente JM. Evaluation of subjective mental workload: A comparison of SWAT, NASA-TLX, and workload profile methods. *Appl Psychol*. 2004;53(1):61-86. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00161.x>
2. Mitchell C. Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. 2016. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-mental>
3. Rodríguez Carvajal R, Rivas Hermosilla S de. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina Seguro Trab [Internet]*. 2011 [citado 2023 Nov 16];57(Supl 1):72-88. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
4. National Center for Education Statistics. Planning guide for maintaining school facilities. Washington D.C.: NCES; 2023. Disponible en: <https://nces.ed.gov/pubs2003/maintenance/chapter2.asp>
5. Orjuela LA. Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Rev Investig Salud Univ Boyacá*. 2021;8(2):131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>

6. Chiang Vega MM, Riquelme Neira GR, Rivas Escobar PA. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Cienc Trab [Internet]. 2018 Dic [citado 2023 Nov 10];20(63):178-186. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>

7. Organización Mundial de la Salud. "Salud de los trabajadores: proyecto de plan de acción mundial". Ginebra: OMS; 2017. p. 5-6. Guía Salud de los trabajadores: proyecto de plan de acción mundial.

8. Sarsosa K, Charria VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III. Cali, Colombia. Univ Salud. 2018;20(1):44-52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>

9. Aguilar-Barojas S. Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. Salud Tabasco. 2005;11(1-2):333-338.

10. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2010.

11. De Arco O. Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012 [Tesis de maestría]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2013.

12. Pacheco J, Argüello M, Suárez A. Análisis general del SPSS y su utilidad en la estadística. E-IDEA J Bus Sci. 2020;2(4):17-25.

13. Robbins S. Administración. 10ª ed. México: Pearson Educación; 2010.

14. Sifuentes Espinoza RSI. Estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-2020 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021.

15. Velandia SR, Santander YS. Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. Análisis. 2021 Jul 1;53(99). <https://doi.org/10.15332/21459169.6806>

16. Portero De la Cruz S. Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias. Emergencias. 2019;31(1):13-21.

17. Ccapa Mamani JP. Riesgos psicosociales y estrés laboral de los trabajadores de la Empresa Jatsa Servicios Generales 2023 [Tesis de licenciatura]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2024.

18. Angeles Salazar C. Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer [Tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2019.

19. Onofre Pérez LM. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019 [Tesis de maestría]. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador; 2021.

20. Ortega Aldás DEM. Estrés laboral en personal de enfermería de un hospital de tercer nivel de Quito [Tesis de maestría]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2021.

21. Gallegos M, Castillo T. Eficiencia, carga de trabajo, salud y seguridad ocupacional en la industria de la construcción en las principales ciudades del Ecuador. Rev Dig Novasinergia. 2022 Jun;5(1):150-162. <https://doi.org/10.37135/ns.01.09.09>

22. Gómez Restrepo SC, Arrieta Saa WH. Estudio de la carga de trabajo y el nivel de fatiga en personal de una IPS en la ciudad de Medellín [Tesis de maestría]. Medellín: Universidad de Antioquia; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/10495/18890>

23. Acosta-Romo MF, Castro-Bastidas DA, Bravo-Riaño DF. Carga laboral en personal de salud asistencial y administrativo en una institución de II nivel en Colombia. *Investig Enferm Imagen Desarro.* 2022;24:1-9. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie24.clps>

24. Castellanos YS, Sánchez SE, Santana AM. Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual. *Cuad Hispanoam Psicol.* 2014;14(1):57-72. <https://doi.org/10.18270/chps..v14i1.1345>

25. Jiménez OL, Toledo PM. Revisión teórica de los efectos de la sobrecarga laboral sobre los síntomas de burnout [Tesis de pregrado]. Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia; 2018.

26. Borjas SE. Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos del Hospital Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras [Tesis doctoral]. Tegucigalpa: Universidad Nacional Autónoma de Honduras; 2016.

27. Delgado Espinoza SK, Calvanapon AF, Cárdenas Rodríguez K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Rev Eugenio Espejo. 2020;14(2):11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

28. Kivimäki M, Nyberg ST, Batty GD, Fransson EI, Heikkilä K, Alfredsson L, et al. Job strain as a risk factor for coronary heart disease: a collaborative meta-analysis of individual participant data. Lancet. 2012;380(9852):1491-1497. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(12\)60994-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(12)60994-5)

29. Maslach C, Leiter MP. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry. 2016;15(2):103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>

30. Bakker AB, Demerouti E, Verbeke W. Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. Human Resource Management. 2005;44(2):312-328.



Esta obra está bajo una licencia internacional [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)