

SOBRECARGA LABORAL

Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES: CASO IMPORTADORA TEKNOSSER S.A

WORK OVERLOAD AND ITS IMPACT ON PSYCHOSOCIAL RISKS: THE CASE OF IMPORTADORA TEKNOSSER S.A

Sa Pin Oliver Hou-Cáceres¹

E-mail: sa.houcaceres5413@upse.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-9300-4286>

Lupe Cecilia García-Espinoza¹

E-mail: lgarcia@upse.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7766-1876>

¹ Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Hou-Cáceres, S. P. O., & García-Espinoza, L. (2026). Sobrecarga laboral y su incidencia en los riesgos psicosociales: Caso Importadora Teknowsser S.A. *Revista Episteme & Praxis*, 4(1), 132-142.

Presentación: 18/10/2025

Aceptación: 14/11/2025

Publicación: 01/01/2026



RESUMEN

El estudio analiza la influencia de los riesgos psicosociales y la sobrecarga laboral, en la salud mental y emocional de los empleados de la Importadora Teknowasser S.A. en Ecuador. A través de encuestas y entrevistas, se identificó que la mayoría de los trabajadores perciben un desequilibrio entre sus responsabilidades laborales y el tiempo destinado al descanso; especialmente, las vacaciones anuales; cuestión asociada a manifestaciones de estrés, ansiedad y disminución de la motivación. Como evidencia se denota que la sobrecarga laboral incide no solo en la vulneración de derechos laborales; sino que también en el mal clima organizacional y las relaciones personales. Los hallazgos demuestran una correlación estadísticamente significativa entre los indicadores de la falta de descanso y deterioro de la salud mental, lo que conlleva a la mejora de la gestión del talento humano para garantizar un mejor bienestar integral de los colaboradores

Palabras clave:

Derechos laborales, gestión del talento humano, riesgos psicosociales, sobrecarga laboral.

ABSTRACT

The study analyzes the influence of psychosocial risks and workload on the mental and emotional health of employees at Importadora Teknowasser S.A. in Ecuador. Through surveys and interviews, it was identified that the majority of workers perceive an imbalance between their work responsibilities and the time allocated for rest; especially, annual vacations; a matter associated with manifestations of stress, anxiety, and decreased motivation. Evidence shows that work overload not only affects the violation of labor rights but also affects poor organizational climate and personal relationships. The findings demonstrate a statistically significant correlation between indicators of lack of rest and deteriorating mental health, which leads to improved human talent management to ensure greater overall employee well-being.

Keywords:

Labor rights, human talent management, psychosocial risks, work overload.

INTRODUCCIÓN

Las transformaciones en el contexto económico de la mano de las incesantes innovaciones tecnológicas, también se han reflejado en el contexto laboral de las organizaciones productoras de bienes y servicios, las cuales implementan versátiles sistemas de gestión del talento humano, a modo de estrategias que garanticen el compromiso de sus empleados con la productividad y la calidad del trabajo y su participación en la toma de decisiones, como una ventaja competitiva que asegure el crecimiento de la organización en el mediano y largo plazo (Ishaq et al., 2023a).

Punto de vista compartido por Ishaq et al. (2023), al remarcar que el sistema de gestión del talento humano es un componente que denota alta responsabilidad social corporativa y aporta al desarrollo sostenible de cualquier organización y definirlo como un proceso direccionado a elevar al máximo las capacidades y habilidades individuales de los miembros de la organización, que debe valorarse como una inversión amortizable por el valor agregado por empleados competentes y comprometidos con los objetivos de su organización.

De los trabajos de Ishaq et al. (2023ab); Serrano Villalba et al. (2025); y Tenorio Castillo & Escudero Nolasco (2024), se infiere que la máxima eficacia del sistema de gestión del talento humano se obtiene por su integración a otros sistemas como Calidad, Mercadotecnia, Gestión de Riesgos, Seguridad y Salud en el Trabajo y otros con entradas y salidas compatibles.

Los sistemas de Gestión de Riesgos y de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre la multiplicidad y complejidad de los riesgos a que se exponen los miembros de una organización, Serrano Villalba et al. (2025), particularizan en los riesgos psicosociales, a los cuales definen como factores del entorno laboral capaces de causar daños psicológicos, emocionales o sociales y que tienen su origen en una organización del trabajo deficiente, falta de conciliación, estrés laboral, relaciones interpersonales hostiles o condiciones laborales desfavorables.

La taxonomía de los riesgos psicosociales es relativamente reciente, pues históricamente se enfatizaba en la identificación y gestión de riesgos relacionados con el entorno laboral, sin embargo, la propia evolución de los sistemas de gestión organizacional, llevó a considerar como riesgos a los innumerables factores que influyen en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los empleados (Martínez-Mejía, 2023).

De manera que es posible catalogar los principales riesgos psicosociales, de los cuales se derivan una serie de subclasificaciones, que dependen de diversos contextos, categorías y factores intencionados en orientar la búsqueda de su causa raíz, a fin de implementar medidas más eficaces de gestión (Serrano Villalba et al., 2025).

En la Tabla 1, se muestra la taxonomía típica de los riesgos psicosociales.

Tabla 1. Taxonomía típica de los riesgos psicosociales.

Contextos	Categorías	Factores
Personal	Demográficas	Edad, género, etnia o raza, situación económica, etc.
	Psicológicas	Autoestima, percepción del riesgo, autonomía, resistencia a presiones del grupo, aceptación o rechazo del grupo, estrés, síndrome de estar quemado (burnout), pobre capacidad de adaptación, falta de asertividad, baja capacidad de resiliencia, etc.
Familiar	Relaciones familiares	Bajo apoyo familiar, divergencias matrimoniales, separaciones, violencia o clima familiar negativo. etc.
Social	Interrelaciones organizacionales	Organización del trabajo deficiente (ritmo de trabajo excesivo, sobrecarga laboral, alteración del régimen de trabajo/descanso, horarios inflexibles, ambigüedad o conflicto de funciones o exigencia de tareas contradictorias. etc.). Falta de conciliación (dificultades para balancear la vida laboral con la personal). Estrés (exigencias excesivas, falta de control sobre las tareas, presión constante, inseguridad contractual, miedo a perder el empleo). Relaciones interpersonales hostiles (acoso laboral (mobbing), hostigamiento, humillación o exclusión sistemática, mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, etc.). Condiciones laborales desfavorables (alta temperatura, baja iluminación, espacios confinados, condiciones peligrosas o insalubres, etc.).

Fuente: Elaboración propia a partir de Serrano Villalba et al. (2025).

La tabla anterior apunala el concepto de riesgos psicosociales procedente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que según Morales Dávila (2023), alude a un complejo de categorías y factores que se manifiestan en varios niveles de la vida del trabajador y que tiene la capacidad de provocar enfermedades, ausentismo, baja satisfacción laboral y otras consecuencias negativas, cuya mitigación requiere de la implementación de estrategias de prevención y control, así como garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

En la misma investigación de Morales Dávila (2023), se establece la relación trilateral entre la sobrecarga laboral, la inobservancia de los derechos relativos al régimen de trabajo/descanso y horarios de trabajo y el estrés, combinación que “produce insatisfacción, altos grados de rotación de personal e impactan negativamente en la productividad laboral, así como en la calidad en la prestación de servicios” (p. 33), lo cual impulsa a analizar la sobrecarga laboral como un riesgo psicosocial, vinculado a una deficiente organización del trabajo que vulnera el tiempo de descanso, es causa de estrés y transgrede derechos preestablecidos.

En esta dirección, Franco Puga (2021), analiza diversas investigaciones realizadas por organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), y la comisión de encargada de los asuntos económicos de la región América Latina y el Caribe, conocida por sus siglas: CEPAL; donde la sobrecarga laboral, comprendida como un conjunto de factores físicos y psicológicos a los que un empleado está expuesto durante su jornada de trabajo, ha sido identificada como un factor clave que afecta la salud física y mental de los empleados, además de impactar en la eficiencia organizacional.

En lo que respecta, Morales Dávila (2023), sostiene que la sobrecarga laboral implica un lado físico, evidente en la realización de movimientos corporales y un lado psíquico, que demanda un esfuerzo mental, condicionados por la capacidad de respuesta del empleado a la demanda de tiempo y recursos para cumplir con la entrega del trabajo y su complejidad, pues a mayor complejidad, mayor demanda de tiempo y recursos y, consecuentemente mayor carga laboral.

La cantidad y complejidad del trabajo requieren de tiempo, que en la mayoría de los casos se obtiene a costa del tiempo pautado para el descanso de los trabajadores como derechos laborales fundamentales, como el disfrute efectivo de las vacaciones anuales, las pausas en la jornada de trabajo y un régimen equilibrado de trabajo/descanso (Franco Puga, 2021).

La sobrecarga laboral sostenida en el tiempo, especialmente cuando no existen mecanismos de organización del trabajo que promuevan un equilibrio adecuado entre trabajo y descanso, puede tener los siguientes efectos:

- a. Trastornos de salud mental como ansiedad y depresión, unidos a trastornos musculoesqueléticos, que aumentan la tensión emocional y la posibilidad de sufrir afecciones cardiovasculares (Serrano Villalba et al., 2025).
- b. Deterioro del bienestar emocional de los empleados, incremento del estrés, visible cuando dan respuestas negativas, desde los puntos de conductual, emocional o psicológico, hasta casos extremos de extenuación emocional, trastornos de personalidad y baja auto-realización, asociados al síndrome de “estar quemado” o **burnout**, en inglés (Bagua Rigcha, 2022; Tenorio Castillo & Escudero Nolasco, 2024).
- c. Disminuye el rendimiento individual y la calidad de vida de los empleados; factores que, a su vez, influyen en el clima organizacional (Peña Ponce, et al., 2022).
- d. Decrece la satisfacción laboral y se incrementa el ausentismo, lo cual puede incidir en la eficiencia de la organización (Franco Puga, 2021).
- e. Dificulta las relaciones familiares, especialmente la crianza, supervisión y formación educativa de los menores de edad (Bagua Rigcha, 2022).

Estas investigaciones coinciden en que la gestión adecuada del talento humano debe considerar políticas que promuevan el equilibrio entre el trabajo y el descanso, garantizando que los empleados disfruten de derechos laborales como las vacaciones anuales pagadas, las pausas en la jornada de trabajo y un régimen de trabajo/descanso adecuado, preestablecidos en convenios internacionales de los cuales Ecuador es país signatario y que tienen su correspondiente respaldo en la Constitución y las leyes nacionales, que se analizan a continuación.

El reconocimiento de los derechos laborales en Ecuador, parte del artículo 33 de la Constitución de la República, que establece el trabajo como derecho económico y deber social garantizado por el Estado, vía de realización personal y asiento de la economía. El numeral 3 del artículo 66, establece el derecho a la integridad física y psicológica de las personas, en relación al numeral 5 del artículo 326 que establece el principio que toda persona tendrá derecho a realizar su trabajo en un ambiente adecuado, que garantice su salud y seguridad física y mental; así como, su calidad de vida general (Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Las disposiciones constitucionales tienen su reflejo en el Código de Trabajo, instrumento legal que en su artículo 47, establece una jornada máxima de trabajo de ocho horas diarias y cuarenta horas semanales, el artículo 50, estipula que las jornadas laborales obligatorias no pueden sobrepasar las cinco semanales, mientras que los sábados y domingos se dedicarán al descanso; por su parte, el artículo 69 regula que todo trabajador tiene el derecho a disfrutar de 15 días ininterrumpidos de vacaciones anuales. En relación a la sobrecarga de trabajo,

como riesgo psicofisiológico, encuentra respuesta en los artículos 347, que define los riesgos del trabajo, 348, sobre los accidentes de trabajo y 349, sobre las enfermedades profesionales (Ecuador. Congreso Nacional, 2005).

Muy en relación con el tema, el artículo 118 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, se establece la obligación de los empleadores de proteger la salud de sus empleados, a través de la prevención, disminución o eliminación de los riesgos (Ecuador. Congreso Nacional, 2002).

Precisamente Bagua Rigcha (2022); y Franco Puga (2021), refieren que organismos internacionales como la OIT, la OMS y la CEPAL han señalado la importancia de garantizar el cumplimiento de los derechos laborales, especialmente los que garantizan una proporción justa entre el trabajo y el descanso. El último autor menciona que la CEPAL ha identificado que, en países como Ecuador, la presión por mantener la productividad lleva a que muchas empresas posterguen el otorgamiento de vacaciones y permitan la acumulación de días; situación catalogada como un patrón preocupante que contribuye a la sobrecarga de trabajo y al desequilibrio entre la vida laboral y la vida familiar del empleado.

Este tema ha sido tratado en diversas investigaciones de nivel global, regional y nacional, de las cuales se han utilizado como antecedentes las siguientes:

Serrano Villalba et al. (2025), estudiaron el impacto de los riesgos psicosociales en la salud y el bienestar de trabajadores españoles; entre ellos, la sobrecarga laboral. Sus principales resultados evidencian la prevalencia de trastornos como el estrés y el síndrome de *burnout* en la muestra estudiada; hallando una relación causa-efecto entre estos y la existencia de sistemas de gestión del talento humano, con procesos poco eficaces de gestión de las cargas laborales y los tiempos de trabajo y descanso establecidos como derechos por la legislación nacional.

Tenorio Castillo & Escudero Nolasco (2024), estudian la influencia de los riesgos psicosociales, con énfasis en la sobrecarga laboral, en la salud psicológica de una muestra de 201 trabajadores en la ciudad de Lima, Perú. Como resultados de mayor relevancia, determinaron que el 30% de la muestra padece o ha padecido alguna vez de trastornos psicológicos como ansiedad, estrés y síndrome de *burnout*, con mayor prevalencia en las mujeres; el 64% considera que la sobrecarga laboral es causante de problemas de salud mental, cansancio emocional, afectaciones en las relaciones interpersonales y no favorecen las respuestas cognitivo-emocionales; los riesgos psicosociales “podrían ser regulados con una adecuada gestión” (p. 12).

Franco Puga (2021), investiga la relación entre la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en una muestra de 36

trabajadores de una institución financiera pública de la ciudad de Quito, Ecuador. Sus resultados más significativos destacan que 35% está expuesto a altos niveles de sobrecarga laboral y el 17 % a niveles muy altos; el 47,22 % manifiesta tener un nivel medio de posibilidad para variar su ritmo de trabajo y el 44,44 % cree tener un nivel medio de posibilidad para hacer pausas laborales; el 67 % de los empleados evaluados se consideran afectados en mayor o menor grado por el estrés laboral. Finalmente se considera que existe una correlación positiva considerable entre la sobrecarga laboral y el estrés, en la cual la programación balanceada entre los tiempos de trabajo y descanso, ejerce una influencia significativa.

Bagua Rigcha (2022), estudia la relación de la sobrecarga laboral, la salud de los empleados y los derechos laborales establecidos por convenios internacionales y la legislación vigente. Tomando como referencia una población de 90 empleados de la ciudad de Riobamba, Ecuador, obtuvo como resultados que el 80% considera que la sobrecarga laboral es un riesgo de carácter psicosocial, que genera estrés laboral y con el paso del tiempo el síndrome de *burnout*, el 75% atribuye la sobrecarga laboral a un desbalance entre el tiempo de trabajo y el tiempo que se debe dedicar al descanso y el 90% cree que derechos laborales relativos a la jornada de trabajo y las vacaciones no son tenidos en cuenta por su empleador.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo el análisis de la sobrecarga laboral y los riesgos psicosociales en los colaboradores de la Importadora Teknowasser S.A.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para esta investigación se empleó un enfoque mixto con diseño no experimental, de tipo descriptivo. La elección de un enfoque mixto permitió recoger datos cuantitativos y cualitativos a través de encuestas estandarizadas entrevistas semiestructuradas, facilitando una comprensión integral del fenómeno. Fueron empleados métodos del nivel empírico como: el análisis de documentos, para la consulta de diferentes fuentes bibliográficas y los registros de la organización relativos al tiempo de trabajo, vacaciones acumuladas, etc. Se utilizaron también métodos del nivel teórico como: el analítico-sintético, para el análisis de la bibliografía, los fundamentos teóricos y metodológicos, en el procesamiento de datos, así como para arribar a conclusiones; el inductivo-deductivo, para el planteamiento de preguntas científicas y la proposición de soluciones; el histórico-lógico para estudiar el desarrollo de la problemática objeto de estudio a través del tiempo, estableciendo los nexos internos, principios y regularidades transitando desde lo general a lo particular y viceversa (Hernández et al., 2006).

Las dos variables centrales del estudio son: los riesgos psicosociales, entendidos como aquellos factores del entorno laboral que influyen en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores (Martínez-Mejía, 2023) y la sobrecarga laboral, conceptualizada como la percepción subjetiva del trabajador respecto a una cantidad excesiva de tareas o responsabilidades asignadas, en relación con el tiempo y los recursos disponibles (Morales Dávila, 2023).

La unidad de análisis es la Importadora Teknowasser S.A., cuya actividad económica consiste en la venta al por menor de perfumes y artículos cosméticos, así como de juegos y juguetes de todos los materiales, domiciliada en la parroquia Olmedo (San Alejo), cantón Guayaquil, provincia Guayas, Ecuador.

La muestra es igual a la población de 50 empleados (25 hombres y 25 mujeres), pertenecientes a diferentes áreas de la empresa, tal cual se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Empleados de la Importadora Teknowasser S.A.

Áreas	Empleados		
	Total	Hombres	Mujeres
Gerencia general	2	1	1
Gerencia ejecutiva	3	1	2
Gestión del Talento Humano	5	2	3
Economía y Finanzas	6	3	3
Gestión Comercial	5	3	2
Operaciones y logística	18	10	8
Ventas	11	5	6
TOTAL	50	25	25

Para identificar la exposición a riesgos psicosociales en la organización, se aplicó el instrumento aprobado por el Ministerio del Trabajo ecuatoriano para evaluar los riesgos psicosociales presentes en el ámbito laboral, a través de 58 ítems con una escala de respuestas tipo Likert con puntuaciones del 1 al 4. Las preguntas se reparten en 8 dimensiones: 1) carga de trabajo, 2) desarrollo de competencias, 3) liderazgo, 4) margen de acción y control, 5) organización del trabajo, 6) recuperación, 7) soporte y apoyo y, 8) otros puntos importantes (Ecuador. Congreso Nacional, 2002).

Para la medición de las dimensiones de riesgo psicosocial que alcanzaron los mayores valores, se utilizó un cuestionario elaborado por Franco Puga (2021), para recoger la percepción de los empleados, acerca de la relación sobrecarga laboral/riesgos psicosociales/condicionantes organizacionales tales como: el cumplimiento de jornadas de trabajo, el disfrute real de las vacaciones anuales, la disponibilidad de pausas laborales y otros derechos similares dispuestos por la legislación nacional.

Este cuestionario posee 8 preguntas, a medir por una escala tipo Likert con puntuaciones del 1 al 4.

Para estudiar la relación entre la sobrecarga laboral/riesgos psicosociales/condicionantes organizacionales, se aplicó el Cuestionario de Salud General GHQ-12 (Goldberg & Williams, 1988), validado en Ecuador por Moreta-Herrera et al. (2018), para medir la salud mental de los empleados más expuestos a dicha interrelación. Este instrumento posee 12 preguntas que deben responderse mediante una escala tipo Likert, con respuestas enumeradas del 1 al 4.

Adicionalmente, a través de un muestreo por conveniencia se seleccionó una muestra de 10 empleados para participar en entrevistas semiestructuradas, cuyo propósito fue profundizar en las implicaciones emocionales y laborales de la acumulación de vacaciones no gozadas.

El procedimiento para la aplicación de estos instrumentos comenzó con la aprobación de alta dirección de la organización y se aplicaron de forma presencial, durante la jornada laboral, cumpliendo las normas éticas establecidas para la investigación con seres humanos.

El procesamiento estadístico, se realizó mediante el programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versión 23.0; a partir del cual se realizaron estadísticas descriptivas e inferenciales, los datos resultantes se presentaron en forma de tablas para facilitar su comprensión e interpretación.

RESULTADOS Y DISCUSION

Los resultados se presentan en varios momentos. En primer lugar, se ofrece el análisis de la identificación y evaluación del riesgo psicosocial. Posteriormente se realiza el análisis de la relación sobrecarga laboral/riesgos psicosociales/condicionantes organizacionales de acuerdo con el cuestionario de sobrecarga laboral, especialmente adecuado para esta organización en base a los aportes de Franco Puga (2021) y finalmente se aplicó el cuestionario de Salud General GHQ-12 (Goldberg & Williams, 1988), validado en Ecuador a los 37 de los 50 empleados que manifestaron determinados síntomas de estrés laboral. De los resultados anteriores se comprobó la relación estadística por intermedio del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales

Los datos socio-demográficos que encabezan este instrumento, demuestran que en la Importadora Teknowasser S.A., existe paridad de género (ver tabla 2), de igual forma, la composición etaria de los empleados se ubica en el rango de los 25 a 42 años de edad.

Los resultados obtenidos en cada dimensión se muestran de forma porcentual en la tabla 3.

Tabla 3. Identificación y evaluación del riesgo psicosocial.

Dimensiones del riesgo psicosocial	Valoración del riesgo		
	Bajo	Medio	Alto
1) Carga de trabajo	34%	62%	4%
2) Desarrollo de competencias	90%	5%	0%
3) Liderazgo	84%	16%	0%
4) Margen de acción y control	78%	22%	0%
5) Organización del trabajo	86%	14%	0%
6) Recuperación	84%	16%	0%
7) Soporte y apoyo	88%	12%	0%
8) Otros puntos importantes:	///	///	///
8.1 Acoso discriminatorio	98%	2%	0%
8.2 Acoso laboral	100%	0%	0%
8.3 Acoso sexual	100%	0%	0%
8.4 Adicción al trabajo	94%	6%	0%
8.5 Condiciones del trabajo	98%	2%	0%
8.6 Doble presencia (trabajo-familia)	94%	6%	0%
8.7 Estabilidad laboral	92%	8%	0%
8.8 Salud auto percibida	26%	66%	8%

En la tabla 3 se evidencia que la mayor parte de los empleados de la Importadora Teknowasser S.A., consideran que la sobrecarga laboral es el principal riesgo de tipo psicosocial a que están expuestos, pues 31 de ellos, equivalentes al 62% de la muestra (n=50), lo evalúa como un riesgo medio o moderado que puede tener de efectos nocivos para su salud a mediano plazo y 2 empleados, equivalentes al 6% de la muestra, lo evalúa como un riesgo alto, con efectos negativos potenciales inmediatos para su salud. Este resultado es igual al alcanzado por la investigación de Franco Puga (2021), sobre el efecto de la sobrecarga de trabajo en trabajadores de una institución financiera pública de Quito, Ecuador, además se asemeja a los hallazgos de Tenorio Castillo & Escudero Nolasco (2024), quienes estudiaron la influencia de los riesgos psicosociales, especialmente la sobrecarga laboral, en una muestra de 201 trabajadores en Lima, Perú.

Otro resultado destacable es que 33 empleados, equivalentes al 66% de la muestra (n=50), percibe que los riesgos psicosociales, particularmente la sobrecarga laboral, influyen en sus condiciones de salud, mientras que 4 de ellos, equivalentes al 8% de la muestra, cree que el valor de este riesgo es alto. Estos valores son bien próximos a los hallados por las investigaciones de Bagua Rigcha (2022); y de Tenorio Castillo & Escudero Nolasco (2024), realizadas en Ecuador y Perú, respectivamente; aunque

también coinciden con los criterios de Serrano Villalba et al. (2025), al relacionar la sobrecarga laboral sostenida con trastornos de la salud mental y trastornos musculoesqueléticos, sin dejar de mencionar las evidencias de Peña Ponce et al. (2022); junto a las de Braunheim et al. (2024), relacionadas con el deterioro de la calidad de vida de los trabajadores por esta causa.

Las restantes dimensiones de riesgos psicosociales alcanzan evaluaciones bajas, que implican el mínimo potencial de riesgo para la salud y la inexistencia de efectos negativos en el corto plazo.

De forma sintética, los resultados de la aplicación de este instrumento muestran que la sobrecarga laboral se evalúa como un riesgo de grado medio a alto, que incide en los riesgos psicosociales a que están expuestos los empleados de la Importadora Teknowasser S.A.

Cuestionario de sobrecarga laboral/riesgos psicosociales/condicionantes organizacionales

Una vez identificada y valorada la sobrecarga laboral como un riesgo cuya gradación asciende de media a alta, en relación a los riesgos psicosociales presentes en la Importadora Teknowasser S.A., se aplica un cuestionario de sobrecarga laboral, especialmente elaborado para esta organización en base a los aportes de Franco Puga (2021).

Este instrumento fue elaborado para recoger la percepción del total de la muestra (n=50) de empleados, acerca de la relación sobrecarga laboral/riesgos psicosociales/condicionantes organizacionales tales como: el cumplimiento de jornadas de trabajo, el disfrute real de las vacaciones anuales, la disponibilidad de pausas laborales y otros derechos similares dispuestos por la legislación nacional. Sus resultados se muestran en forma porcentual en la tabla 4.

Tabla 4. Relación sobrecarga laboral/riesgos psicosociales/condicionantes organizacionales.

Preguntas	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
1 ¿Trabaja más del horario establecido?	0%	6%	82%	12%
2 ¿Trabaja los sábados y domingos?	2%	4%	84%	10%
3 ¿Debe trabajar horas extras o llevar trabajo a casa?	6%	26%	38%	30%
4 ¿Le permiten tomar tiempo libre para resolver asuntos personales?	82%	18%	0%	0%

5 ¿Descansa 48 horas consecutivas en la semana?	64%	30%	4%	2%
6 ¿Disfruta los días concedidos por vacaciones anuales?	20%	6%	36%	38%
7 ¿Acumula períodos vacacionales sin disfrutar?	40%	34%	8%	18%
8 ¿La carga de trabajo le parece equilibrada con el tiempo de descanso?	14%	18%	52%	16%

Fuente: Elaboración propia a partir de Franco Puga (2021).

En la tabla anterior se observa que a la mayor parte de los empleados de la Importadora Teknowasser S.A., les parece que no existe un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y el tiempo reservado al descanso para reponer energía física y mental; según las respuestas a la pregunta 8, 26 empleados, equivalentes al 52% de la muestra (n=50), consideran que casi nunca se cumple este equilibrio, a lo cual se acompaña la opinión de 8 empleados, equivalentes al 16% de la muestra que respondieron que nunca; lo que a simple vista establece una fuerte relación sobrecarga laboral/riesgos psicosociales y los resultados obtenidos en la dimensión: 1) Carga de trabajo, del Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales (Ver tabla 3).

También es evidente la existencia de una relación sobrecarga laboral/riesgos psicosociales/condicionantes organizacionales relacionadas con el régimen de trabajo/descanso aplicado en la organización, muy particularmente en lo referido a las vacaciones anuales, donde en la pregunta 6, 18 empleados, equivalentes al 36% de la muestra dicen que casi nunca disfrutaban los días concedidos por vacaciones y 19 empleados, equivalentes al 38% de la muestra dice que nunca. En este aspecto, resultan significativas las respuestas a la pregunta 7, en la cual 20 empleados, equivalentes al 40% de la muestra dicen que siempre acumulan vacaciones y 17 empleados, equivalentes al 34% de la muestra dicen que casi siempre tienen que posponer el disfrute de sus vacaciones, lo cual quiere decir que del total de encuestados (n=50), un 74% manifestó haber acumulado períodos vacacionales sin disfrutar durante los últimos años.

Estos resultados son congruentes con lo expresado por Franco Puga (2021), que cita a Stora (1991), para identificar la sobrecarga laboral como un riesgo psicosocial y una de las fuentes causales de estrés y otros trastornos mentales por el trabajo excesivo, la carga excesiva de tareas y la vulneración del régimen de trabajo y descanso; además se debe destacar que, a estos efectos negativos sobre la salud de los empleados, entran a considerarse la

infracción de regulaciones legales vigentes en materia de derechos laborales (Bagua Rigcha, 2022).

Cuestionario de Salud General GHQ-12

Para estudiar la influencia de la relación sobrecarga laboral/riesgos psicosociales/condicionantes organizacionales, se aplicó el Cuestionario de Salud General GHQ-12 (Goldberg & Williams, 1988), validado en Ecuador por Moreta-Herrera et al. (2018), para medir la salud mental de los 37 empleados que dijeron nunca o casi nunca pueden gozar de descanso por vacaciones y tener acumulados períodos vacacionales sin disfrutar durante los últimos años. Los resultados de la aplicación de este instrumento se muestran en forma porcentual en la tabla 5.

Tabla 5. Resultados del Cuestionario de Salud General (GHQ-12).

Preguntas	Mucho más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Menos que lo habitual	No, en absoluto
1 ¿Se ha podido concentrar en lo que hace?	13.5%	16.2%	56.8%	10.8%
2 ¿Ha perdido mucho sueño por preocupaciones?	10.8%	48.6%	24.3%	16.2%
3 ¿Siente que está desempeñando un rol útil en la vida?	10.8%	21.6%	48.6%	18.9%
4 ¿Se siente en capacidad de adoptar decisiones?	8.1%	18.9%	45.9%	27.0%
5 ¿Se ha sentido continuamente tenso y abrumado?	29.7%	40.5%	16.2%	13.5%
6 ¿Ha pensado que es incapaz de superar sus dificultades?	32.4%	43.2%	13.5%	10.8%
7 ¿Ha disfrutado haciendo sus actividades cotidianas?	13.5%	59.5%	18.9%	8.1%
8 ¿Ha tenido la capacidad de enfrentar sus problemas?	10.8%	21.6%	40.5%	27.0%
9 ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?	13.5%	62.2%	16.2%	8.1%
10 ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	13.5%	18.9%	51.4%	16.2%
11 ¿Ha pensado que es alguien que no sirve para nada?	18.9%	29.7%	45.9%	5.4%

12 ¿Se siente prudentemente feliz a pesar de todas las circunstancias?	5.4%	13.5%	51.4%	29.7%
--	------	-------	-------	-------

Según la interpretación general de los resultados del Cuestionario de Salud General o GQH-12 (Goldberg & Williams, 1988), el 64% la muestra total de empleados (n=37), manifestó determinados síntomas de estrés laboral, definido por la Organización Mundial de la Salud, como una reacción que puede presentar una persona por las exigencias y presiones laborales que ponen a prueba su capacidad para manejar la situación, según se expresa en Franco Puga (2021), aunque en ningún caso se manifestó el síndrome de *burnout*. Este resultado coincide con los hallazgos de Bagua Rigcha (2022); y los de Tenorio Castillo & Escudero Nolasco (2024).

El 36% restante mencionó haber sufrido algún otro trastorno de su salud mental como ansiedad, depresión, desmotivación o apatía hacia sus responsabilidades cotidianas, resultado que coincide con los hallazgos de Serrano Villalba et al. (2025).

Adicionalmente al análisis frecuencial, se obtuvo la matriz de correlaciones bivariadas de acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman, considerando la escala ordinal de medición en ambos instrumentos. Para esta ocasión se correlacionaron las preguntas del cuestionario sobre salud general con el promedio de las puntuaciones entre ítem 6, 7 y 8 relacionados con las percepciones sobre el período vacacional según el instrumento validado por Franco Puga (2021) sobre la sobrecarga laboral, los riesgos psicosociales y condicionantes organizacionales (tabla 6).

Tabla 6. Correlaciones bivariadas (r-Spearman).

Preguntas GQH-12	Promedio de las percepciones sobre período vacacional (Mediana) Cuestionario sobrecarga laboral	
	Coeficiente Spearman	Valor p
1 ¿Se ha podido concentrar en lo que hace?	0,846**	0,00
2 ¿Ha perdido mucho sueño por preocupaciones?	0,736**	0,00
3 ¿Siente que está desempeñando un rol útil en la vida?	0,835**	0,00
4 ¿Se siente en capacidad de adoptar decisiones?	0,825**	0,00
5 ¿Se ha sentido continuamente tenso y abrumado?	0,833**	0,00

6 ¿Ha pensado que es incapaz de superar sus dificultades?	0,834**	0,00
7 ¿Ha disfrutado haciendo sus actividades cotidianas?	0,660**	0,00
8 ¿Ha tenido la capacidad de enfrentar sus problemas?	0,841**	0,00
9 ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?	0,643**	0,00
10 ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	0,837**	0,00
11 ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	0,893**	0,00
12 ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?	0,742**	0,00

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Como puede apreciarse se evidencia en los 37 empleados afectados, la existencia de altas y significativas correlaciones entre su salud mental y la acumulación o no disfrute de los días de vacaciones, que les imposibilita equilibrar la carga de trabajo con el tiempo de descanso. Estas correlaciones son relevantes desde el punto de vista estadístico, pues alcanzan un nivel de significación del 1%.

Entrevista

La entrevista se aplicó a una muestra de empleados (n=10), a través de un diseño semiestructurado alrededor de los siguientes temas:

- Riesgos psicosociales presentes en la organización.
- Sobrecarga laboral.
- Relación sobrecarga laboral/riesgos psicosociales/condicionantes organizacionales.
- Influencia en la salud mental.
- Criterios personales de los entrevistados.

De forma general, los testimonios refuerzan los hallazgos de los instrumentos aplicados, aunque el 100% de los participantes señaló que la postergación de vacaciones se debía a la alta carga operativa, presión por metas comerciales y la escasa planificación del personal de reemplazo. Una entrevistada expresó: *“Sé que tengo vacaciones pendientes, pero siempre hay mucho trabajo y no quiero dejar a mi equipo solo”*. Este tipo de discurso se repitió en varias declaraciones, reflejando una cultura organizacional orientada al cumplimiento de resultados, en detrimento del descanso, la salud mental y el estricto cumplimiento de derechos laborales establecidos por la legislación ecuatoriana.

Asimismo, se identificó que esta situación ha generado un ambiente laboral tenso, afectando las relaciones interpersonales, el rendimiento individual, el clima organizacional y la calidad de vida de los empleados (Campos et al., 2025; Peña Ponce et al., 2022), tanto como en la satisfacción laboral, el ausentismo, y la eficiencia de la organización (Franco Puga, 2021), como en las relaciones familiares, especialmente la crianza, supervisión y formación educativa de los menores de edad (Bagua Rigcha, 2022).

CONCLUSIONES

Los resultados de la aplicación del Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales, del Ministerio del Trabajo de Ecuador, muestran que la sobrecarga laboral se evalúa como un riesgo de grado medio a alto, que incide en los riesgos psicosociales a que están expuestos los empleados de la Importadora Teknowasser S.A.

A la mayor parte de los empleados de esta organización les parece que no existe un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y el tiempo reservado al descanso para reponer energía física y mental, el 68% considera que nunca o casi nunca se logra este equilibrio, en el cual influye significativamente la acumulación de vacaciones sin goce.

Los resultados del Cuestionario de Salud General (GQH-12), revela que el 64% de la muestra de empleados (n=37), manifestó determinados síntomas de estrés laboral, aunque en ningún caso se manifestó el síndrome de *burnout*. El 36% restante mencionó haber sufrido algún otro trastorno de su salud mental como ansiedad, depresión, desmotivación o apatía hacia sus responsabilidades cotidianas.

Se evidenció la existencia de una relación estadísticamente significativa y directa entre la carga laboral y las percepciones de los empleados sobre la necesidad del período de vacaciones, lo que incide directamente en la aparición de riesgos psicosociales. Se evidencia que el derecho laboral al descanso no solo tiene una función jurídica, sino también protectora del bienestar emocional del trabajador. Se recomienda que la empresa implemente política de control sobre el goce oportuno de vacaciones, así como una medición periódica de la carga laboral con base en metodologías como las de Morales Dávila (2023); y Rios (2016), lo cual permitirá mejorar las relaciones interpersonales, el rendimiento individual, el clima organizacional y la calidad de vida de los empleados.

REFERENCIAS

Bagua Rigcha, K. F. (2022). La sobrecarga laboral de trabajadores y el derecho a la salud [Tesis de Grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes].

Campos-Gómez, A. A. del C., Peralta-Jiménez, Y., & Romero-Aguirre, G. de los Á. (Coord.). (2025). *Retos actuales de la salud mental y trascendencia social*. Sophia Editions.

Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Ecuador. Congreso Nacional. (2002). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud*. Registro Oficial 670. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-08/Documento Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20Salud.pdf>

Ecuador. Congreso Nacional. (2005). *Código de Trabajo*. Registro Oficial Suplemento 167. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/12/CODIGO-DE-TRABAJO_act_nov-2021.pdf

Franco Puga, D. A. (2021). *Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

Goldberg, D., & Williams, P. (1988). *A user's guide to the General Health Questionnaire*. NFER-Nelson.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación (7ma. Ed.)*. McGraw Hill.

Ishaq, M. I., Kaleem, I., & Lukman, T. (2023a). Strategic human resource management practices; insights from hotels in the Upper West Region, Ghana. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 5(12), 991-1011. <https://doi.org/10.51594/ijmer.v5i12.644>

Ishaq, M. I., Sarwar, H., Franzoni, S., & Palermo, O. (2023b). *The nexus of human resource management, corporate social responsibility and sustainable performance in upscale hotels: A mixed-method study*. *International Journal of Emerging Markets*, 20(13), 1-29. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-04-2022-0714>

Martínez-Mejía, E. (2023). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *CIENCIA ergo-sum*, 30(2). <http://doi.org/10.30878/ces.v30n2a11>

Morales Dávila, J. E. (2023). Metodología para la medición de carga laboral. *Revista de Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 7(1), 31-45. <https://doi.org/10.36314/cunori.v7i1.206>

- Moreta-Herrera, R., López-Calle, C., Ramos-Ramírez, M. & López-Castro, J. (2018). Estructura factorial y fiabilidad del Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ-12) en universitarios ecuatorianos. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 10(3), 35-42. <https://www.redalyc.org/journal/3334/333464720002/html/>
- Peña Ponce, D. K., Toala Pincay, M. Y., & Toala Pincay, B. A. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *RECI MUNDO*, 6(1), 29-40. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8878574.pdf>
- Serrano Villalba, M. D., Leal Fernández, J., Ortiz Luna, S., Galán Gracia, E., Bamba Asensio, M., & Sarango Solórzano, M. del C. (2025). Salud laboral: riesgos psicosociales y su impacto en el bienestar de los trabajadores. *Ocronos*, 8(6), 812-826. https://revistamedica.com/salud_laboral_riesgos_psicosociales_impactobienestar/
- Tenorio Castillo, V. R., & Escudero Nolasco, J.C. (2024). Factores de riesgos psicosociales y malestar psicológico en trabajadores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 27(2), 1-18. <https://doi.org/10.15381/rin-vp.v27i2.28132>

Conflictos de interés:

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Contribución de los autores:

Sa Pin Oliver Hou-Cáceres, Lupe Cecilia García-Espinoza: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, supervisión, validación, visualización, redacción del borrador original y redacción, revisión y edición.