Repositorio Electrónico de Trabajos de Titulación

Fecha: 11 julio 2023

Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada

Sobrecarga laboral y su efecto en el desempeño laboral, previo a las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2015*

Génesis Bolivia POZO HERRERA[a] y Evelyn Johanna CORONEL ORDOÑEZ

a Ing. Com. Email: génesis.pozo@uees.edu.ec
b Lcda. Com. Email: evelyn,coronel@uees.edu.ec

.

Palabras clave
Sobrecarga laboral, Desempeño laboral y Efecto de la sobrecarga laboral

JEL Clasificación:
M54

Resumen: Se analizó el efecto de la variable sobrecarga laboral sobre el desempeño laboral previo a una auditoría de la Norma ISO 9001:2015. Fue necesario emplear una metodología dentro de una modalidad cuantitativa, a partir de un enfoque de tipo correlacional. El método de evaluación de la sobrecarga laboral empleado fue el método NASA TLX, el cual se aplicó a 32 servidores públicos de la Dirección del Registro Civil de Los Ríos. Los resultados permitieron concluir que existe una afectación directa de la sobrecarga laboral en el nivel de desempeño de los trabajadores, siendo la sobrecarga mental la de mayor relevancia previo a las auditorías.

Key words
Work overload, Work performance and Effect of work overload

JEL Classification:
M54

Abstract: It was analyzed the effect of the variable work overload on the performance, prior to an audit of the ISO 9001:2015 Standards. It was necessary to use a methodology within a mostly quantitative modality, based on a correlational approach. The method to evaluate overcharged work was NASA TLX, which was applied to 32 public servants of the Directorate of the Civil Register of Los Ríos. Results allowed to conclude that exist direct incidence of labor overcharge on performance level of workers, being mental overcharge the most relevant one before audits.

* Se extienden los agradecimientos al Registro Civil por contribuir en el desarrollo de la investigación, y aportar así a la investigación científica.

Introducción

Las organizaciones, en su búsqueda por el mejoramiento y la competitividad planifican y ejecutan acciones que le permitan funcionar de manera óptima, como por ejemplo trabajar bajo el marco de normas internacionales de calidad propuestas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Normas que velan por que los procesos en las instituciones contribuyan realmente al alcance de los objetivos institucionales, gracias a procesos efectivos, alto desempeño laboral, controles, retroalimentación y mejoramiento continuo, todo con enfoque en la satisfacción integral de los clientes (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Este organismo internacional de tipo independiente y no gubernamental, compuesto por 167 entes nacionales de estandarización, ha desarrollado 24.609 estándares que abarcan diferentes aspectos de la administración, la tecnología y la industria (Organización Internacional de Normalización, 2019). La magnitud de normativas desarrolladas ha permitido la emisión de alrededor de 1.956.811 certificados válidos hasta diciembre del 2021 (Organización Internacional de Normalización, 2021), lo cual demuestra el interés de las entidades a nivel mundial de certificarse bajo esta normativa, principalmente por su alto grado de aceptación.

En el Ecuador, la ISO registraba alrededor de 1.647 organizaciones, entre públicas y privadas, que se han certificado en algún estándar internacional avalado por la institución, de las cuales el 76,4% han optado por la norma ISO 9001, por su aporte a la calidad en la gestión (Organización Internacional de Normalización, 2021). Una de las instituciones públicas certificadas en el Ecuador es la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación (DIGERCIC), la cual cuenta con la certificación ISO 9001:2015 otorgada por Bureau Veritas en Ecuador desde el 2017. La institución, desde su certificación, y con el fin de garantizar su cumplimiento y mantenerla, debe aprobar todos los años auditorías de control externas y auditorías internas.

Si bien es cierto, las auditorias han permitido la mejora de varios de los procesos de la institución y aportado en los controles, se evidencian aun inconvenientes relacionados con el desempeño laboral de sus funcionarios. Lo indicado se acentúa en los momentos previos a las auditorías de control del Sistema ISO 9001, donde la carga laboral aumenta, requiriendo mayor dedicación y tiempo de los funcionarios de acuerdo a sus responsabilidades institucionales regulares y a las asignadas dentro del Sistema.

La sobrecarga de trabajo, previo a la ejecución de auditorías, se puede presentar debido a varias causas, como, por ejemplo: no existe control interno mensual real de la situación de la organización lo que genera atrasos en la formación de evidencias, cambios repentinos de responsabilidades o cargos al personal sin considerar el perfil profesional de cada persona, exceso de responsabilidades por empleado, débil trabajo en equipo, entre otras.

Con base en la problemática y sus causas, se formuló como pregunta de investigación: ¿Cuál es el efecto de la sobrecarga laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Dirección de Registro Civil de Los Ríos, agencia Babahoyo?

Para la atención del problema formulado se planteó como objetivo de la investigación: Determinar el efecto de la sobrecarga laboral en el nivel de desempeño de los funcionarios de la Dirección de Registro Civil de Los Ríos, agencia Babahoyo.

Revisión de Literatura

En esta sección se realizará un repaso de lo que hasta el día de hoy se ha investigado sobre la problemática planteada en el siguiente trabajo, además es importante comprender los términos más relevantes como son: sobrecarga laboral, desempeño laboral y efecto de la sobrecarga laboral en el desempeño laboral.

Sobrecarga laboral.

La sobrecarga laboral se refiere a un exceso en la carga de trabajo, exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades, que debe efectuarse en un determinado tiempo (Pérez, 2013), lo que se complementa con lo manifestado por Gil et al. (2008) quienes afirman que la sobrecarga laboral incluye demandas cualitativas y cuantitativas, relacionadas con el trabajo, tales como trabajar bajo la presión del tiempo, trabajar duro o en un trabajo estresante. La sobrecarga cuantitativa se refiere a tener demasiado trabajo que hacer en poco tiempo, mientras que la cualitativa tiene que ver con la dificultad de la tarea y el procesamiento de la información.

La sobrecarga de trabajo es cuando el tiempo asignado para realizar una cantidad específica de trabajo excede las horas máximas de trabajo y el trabajo se realiza fuera del horario laboral, ya sea dentro o fuera del lugar de trabajo. La sobrecarga produce la denominada sobrecarga de roles, que, según la Organización Mundial de la Salud (2017) es una manera de conflicto entre el trabajo y la familia, donde existe exigencia, en determinado momento, de tiempo y energía que excede la posibilidad de cumplir las responsabilidades laborales y familiares de manera completa o cómoda.

Las jornadas laborales prolongadas generan problemas familiares, como dificultades para criar, cuidar y educar a los hijos, que se confían a terceros que, por lo general, no son parientes cercanos y, por lo tanto, implican costos adicionales para el presupuesto familiar. La falta de compromiso lleva a la alienación de padres e hijos, lo que resulta en familias disfuncionales tales como violencia doméstica, abuso de sustancias, mayores índices de delincuencia juvenil y divorcio (Arcos & Hurtado, 2017).

En la actualidad la población envejece cada vez con mayor frecuencia, así como crecen las generaciones que no han experimentado una crianza total de padre y madre debido a las ocupaciones laborales de estos últimos (Arcos & Hurtado, 2017). Lo indicado hace importante que las organizaciones se preocupen por alcanzar el equilibrio entre la carga laboral y las actividades personales del personal, evitando que una afecte a la otra.

Desempeño laboral

El desempeño de los empleados siempre se ha visto como la piedra angular de la eficiencia y el éxito organizacional; por esta razón, los gerentes de recursos humanos están actualmente muy interesados en las formas en que no solo se puede medir sino también mejorar. En este sentido, el desempeño es el comportamiento o las acciones

observadas en los empleados en relación con las metas organizacionales y puede medirse en términos de las capacidades de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa

Por su parte, Faria (2016) considera que el desempeño laboral es el resultado del comportamiento de los empleados en cuanto al contenido de su trabajo, afiliación, tareas y actividades, según el proceso de mediación o supervisión entre ellos y la empresa. En este caso, es importante brindar estabilidad laboral a los empleados que ingresen a empresas que traten de brindarles los beneficios más adecuados en función del puesto que estarán ocupando (p. 44).

De ello depende un mejor desempeño laboral, que se ha visto como un elemento esencial para medir la efectividad y el éxito organizacional. La estabilidad laboral conduce a la paz interior, la salud, la motivación y un buen estado emocional. En este caso, el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse en otras áreas, mejorando así su estatus en la organización y la sociedad (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

El desempeño laboral es el resultado del comportamiento de los trabajadores en cuanto al contenido de su trabajo, facultades, tareas y actividades, según el proceso de mediación o regulación entre ellos y la empresa. En este caso, es importante brindar estabilidad laboral a los empleados que ingresen a empresas que traten de brindarles los beneficios más adecuados en función del puesto que estarán ocupando (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020).

El desempeño laboral es uno de los elementos más importantes para medir el funcionamiento de cada puesto de trabajo, tal como acertadamente lo explica Cuello (2020) cuando manifiesta que es una herramienta que permite medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva y actualmente el desempeño laboral actúa como piedra angular para el desarrollo de la efectividad y éxito en las organizaciones.

El término desempeño laboral es definido por Chiavenato (2011), como el comportamiento y acciones que se observan en los trabajadores y que son importantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esto hace referencia a que un buen desempeño laboral es la fuerza importante que tiene una organización.

Así mismo, Chiavenato (2011) menciona que el desempeño es el comportamiento del colaborador con miras a objetivos fijados, el cual establece una estrategia individual para poder realizarlos. De forma similar, se determina que el desempeño de los funcionarios está influenciado por objetivos individuales, que a la vez obedecen a objetivos organizacionales, dado que un puesto o cargo en el trabajo exige al funcionario descubrir e implementar nuevas técnicas para alcanzar resultados positivos.

Evaluación de la sobrecarga laboral

Aggarwal y Mitra (2013) sugieren un enfoque relacionado a la organización y la gestión del recurso humano, considerando además las capacidades del trabajador, este método es el 360, el cual se retroalimenta de información desde el interior y exterior de la organización como por ejemplo: jefes, compañeros de trabajo, clientes o usuarios, proveedores e incluso esposos o esposas, con el fin de conocer a profundidad al

trabajador, su desempeño y sus comportamientos y a partir de ahí poder mejorar de manera integral.

Castellón (2017) sugiere un modelo de evaluación de la carga laboral basado en cinco factores: la demanda temporal, la complejidad, la ambigüedad de la tarea, los criterios de ejecución de la tarea y la demanda física de la tarea. Esto con el fin de determinar el tiempo necesario para la realización de determinada actividad, su grado de dificultad, el nivel de entendimiento en la realización de la misma, el objetivo de calidad esperado a su finalización y la necesidad de esfuerzo para cada tarea, dado que todo esto incide en el desempeño del trabajador.

La *National Aeronautics and Space Administration* propone una evaluación de carga de trabajo subjetiva denominada NASA TLX, mediante la cual se puede conocer la carga tanto en actividad operativas como físicas, gracias a que incluye un procedimiento de calificación multidimensional, por el que se obtiene una puntuación general de carga de trabajo que se enmarca en el promedio ponderado de calificaciones obtenidas a partir de seis sub-escalas o dimensiones: exigencia mental, exigencia física, exigencia temporal, desempeño, esfuerzo y frustración (Arquer & Nogareda, 2020). Entre las ventajas del método destaca la aplicabilidad dentro de la organización en un sin número de actividades o tareas, debido a que cada individuo es capaz de puntuar cada indicador de manera rápida y sencilla ya sea durante la ejecución de la tarea o bien luego de haberla cumplido.

Autores como Del Valle (2021), Hart (2006) y Xiao et al. (2005) han empleado la metodología de evaluación NASA TLX en sus investigaciones y lo validan por ser esta una escala de varias dimensiones que permite valorar adecuadamente la sobrecarga laboral del trabajador al estar este desempeñando determinada actividad o al finalizarla. Rutledge, et al. (2009) consideran que el método de evaluación NASA-TLX es válido dado que es fácil de ejecutar y tiene un alto nivel de veracidad en sus resultados.

El método NASA-TLX tiene la capacidad de valorar de manera subjetiva las tareas, permitiendo ser sensible a los cambios al interior y entre tareas, y de diagnosticar el origen de cada carga de acuerdo a variables que se refieren tanto a la sobrecarga en la tarea como a la interacción del trabajador con la tarea (Almudéver y Pérez, 2019)

Efectos de la sobrecarga laboral en el desempeño laboral

La carga laboral es uno de los principales aspectos que genera estrés en el puesto de trabajo, de acuerdo con el nivel de exigencia física, mental o temporal que los trabajadores tengan en sus puestos de trabajo, lo cual a su vez incide en su desempeño (Comezaquira et al., 2022). Machado et al. (2018) manifiestan que la elevada carga laboral genera obstáculos en el rendimiento lo que a su vez incide negativamente sobre la calidad del servicio prestado e incluso puede llegar a afectar la salud del personal con padecimientos como malestar físico, mental y emocional.

Un empleado motivado se desempeña mejor, esa motivación depende de varios factores como por ejemplo la carga laboral, un aspecto intrínseco que de ser excesivo ya sea físico (Lucero, 2010) o mental (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2017) afecta el desempeño de los trabajadores (Castilla et al., 2021).

Estudios realizados empleando las dimensiones del NASA-TLX evidenciaron una gran participación de la carga mental como variable que incide negativamente en el desempeño laboral cuando está elevada, seguida por la carga temporal (Candelaria et al., 2021; Rubio y Rodrigo, 2017; Eriksson et al., 2018).

La sobrecarga de trabajo puede tener un impacto negativo en el compromiso organizacional, por lo tanto, para determinar la relación entre la sobrecarga de trabajo y el compromiso organizacional, Arcos y Hurtado (2017) utilizaron a regresión lineal, que es un método estadístico por el cual la variable dependiente en este caso, el compromiso organizacional se correlaciona o no se correlaciona con la sobrecarga de trabajo como variable independiente y predice el comportamiento de la variable dependiente.

García (2016) plantea tres efectos que conlleva la sobrecarga laboral en el desempeño laboral:

- Efecto longitudinal de la sobrecarga laboral en tiempo 1 sobre el agotamiento emocional en tiempo 2.
- Efecto de la autoeficacia en el tiempo 1 sobre la realización personal del tiempo 2.
- También se obtuvo para el efecto del agotamiento emocional el tiempo 1 sobre la sobrecarga laboral del tiempo 2, y de la realización personal del tiempo 1 sobre la autoeficacia del tiempo 2.

Concluyendo el autor que es necesario evitar la sobrecarga laboral y aumentar las percepciones de autoeficacia para prevenir la aparición del SQT en los trabajadores (Garcia, 2016).

Metodología

La investigación se realizó dentro de un enfoque cuantitativo, con el empleo de instrumentos estadísticos para poder obtener conclusiones con mayor veracidad y confiabilidad con altos niveles de credibilidad (Nieto, 2020). La modalidad escogida permitió escoger como tipo de investigación el enfoque correlacional que, según Hernández et al. (2010) tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables y después se analiza esa correlación.

Los métodos aplicados en el trabajo fueron el histórico – lógico para el estudio de los antecedentes de la investigación empleados en el marco teórico y en la explicación de la problemática; el analítico – sintético, para el análisis de la bibliografía y de los resultados de las encuestas.

Para llevar a cabo este tipo de trabajo investigativo, se toma como población a los 32 servidores del Registro Civil de Los Ríos de la Agencia Babahoyo, que al ser una población reducida y de fácil acercamiento, se empleó como muestra al 100% de la misma.

Para la evaluación de la sobrecarga laboral previo a una auditoría ISO 9001 se consideraron las siguientes tareas que forman parte de los elementos que se evalúan en la auditoría (Organización Internacional de Normalización, 2015):

1. Determinación de los procesos necesarios
2. Establecimiento y seguimiento de indicadores de control
3. Acciones de mejora continua
4. Gestión documental

Tabla 1.
Generalidades de la investigación

Detalle	Descripción
Objeto de Estudio	Conocer la incidencia entre variables
Unidad de Análisis	Servidores del Registro Civil
Campo de acción	Desempeño Laboral
Aplicación	Administración Pública Ecuatoriana

Para llevar a cabo este trabajo de investigación se empleó como técnica de levantamiento de datos a la encuesta que permitió obtener información desde los funcionarios respecto a la sobrecarga laboral y su desempeño. El análisis de los datos se realizó mediante la evaluación del Método NASA TLX.

El diseño del cuestionario para la encuesta a los servidores públicos de la Dirección (ver anexo 2), se basó a lo sugerido por Arquer y Nogareda (2020) en cuanto al método NASA TLX, el cual considera factores como: demanda mental, demanda física, demanda temporal, rendimiento, esfuerzo y frustración. El cuestionario, como instrumento de la encuesta se elaboró mediante la plataforma Microsoft Forms, la cual generó un link de acceso para que cada encuestado pueda responder y los resultados se vayan tabulando y graficando a tiempo real.

El instrumento se aplica en dos momentos, el primero para la ponderación previo a ejecutar la tarea, y el segundo momento la puntuación, que se da luego de haberla ejecutado. Es el propio ejecutor de la tarea quien debe hacer la evaluación dado que la sensación subjetiva de carga es importante. La tabla 2 muestra las dimensiones y su descripción:

Tabla 2
Descripción de las dimensiones de la evaluación NASA TLX

Dimensión	**Extremos**	**Descripción**
Exigencia Mental	Baja / Alta	¿Cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria? (Por ejemplo: pensar, decidir, calcular, recordar, buscar, investigar, etc.). ¿Se trata de una tarea fácil o difícil, simple o compleja, pesada o ligera?

Exigencia Física	Baja / Alta	¿Cuánta actividad física fue necesaria? (Por ejemplo: empujar, tirar, girar, pulsar, accionar, etc.) ¿Se trata de una tarea fácil o difícil, lenta o rápida, relajada o cansada?
Exigencia Temporal	Baja / Alta	¿Cuánta presión de tiempo sintió, debido al ritmo al cual se sucedían las tareas o los elementos de las tareas? ¿Era el ritmo lento y pausado o rápido y frenético?
Esfuerzo	Baja / Alta	¿En qué medida ha tenido que trabajar (física o mental mente) para alcanzar su nivel de resultados?
Rendimiento /Desempeño	Baja / Alta	¿Hasta qué punto cree que ha tenido éxito en los objetivos establecidos por el investigador (o por usted mismo)? ¿Cuál es su grado de satisfacción con su nivel de ejecución?
Nivel de frustración	Baja / Alta	Durante la tarea, en qué medida se ha sentido inseguro, desalentado, irritado, tenso o preocupado o por el contrario, se ha sentido seguro, contento, relajado y satisfecho?

Nota. La tabla muestra cada dimensión con su respectiva descripción.

Para la ponderación, se realizan todas las combinaciones posibles por pares de las cinco dimensiones dando como resultado 15 combinaciones (ver anexo 1). Sobre cada par se pide al trabajador indicar cuál dimensión considera que es la fuente de carga más importante y cuál la menos importante. Todos los trabajadores califican las dimensiones enlistadas en pares y luego se suman las veces que cada dimensión fue escogida como la de mayor importancia, para luego asignar los pesos.

Estos pesos deben ir del 0 al 5, siendo 0 asignado a una dimensión que no interviene y por consiguiente no es relevante y 5 a la dimensión más importante dado que se percibe como una mayor fuente de carga. De acuerdo a los resultados obtenidos luego de que cada funcionario seleccione la dimensión con mayor fuente de carga al presentarse el par, se establece su ponderación de acuerdo a los siguientes rangos:

Tabla 3

Rangos para la ponderación

Número de veces que fue escogida la dimensión	Ponderación
130 a 160	5
98 a 130	4
65 a 97	3
33 a 64	2
1 a 32	1
0	0

Nota. La tabla muestra la ponderación por cada rango de veces que fue seleccionada una dimensión al presentarse el par.

Para la puntuación, se aplica una encuesta a cada funcionario (ver anexo 2) para determinar el nivel de sobrecarga en cada dimensión que considera tiene cada tarea evaluada. Se asigna un valor dentro de una escala del 1 al 20, en donde 1 es la puntuación más baja y 20 la más alta, el evaluado indica cómo percibe cada dimensión respecto a la tarea desarrollada. La puntuación obtenida por cada dimensión luego de la encuesta a los 32 trabajadores debe ser promediada y su resultado ingresado en la tabla de análisis del Método NASA TLX (ver anexo 3) en la columna de Puntuación.

La puntuación obtenida (valor promedio) es luego convertido a su proporcional sobre 100, y el valor resultante ubicado en la columna de Puntuación Convertida. Finalmente se calcula la Puntuación Ponderada, multiplicando la Puntuación Convertida por el Peso asignado a cada dimensión. Las puntuaciones ponderadas son luego sumadas y divididas para la suma de los pesos, con el fin de obtener la Media Ponderada Global que representará cada tarea evaluada, y que permitirá comparar las medias de cada tarea para así determinar la de mayor sobrecarga.

Resultados

- Fase 1: Ponderación

En la fase de la ponderación participaron los 32 funcionarios, aplicándose previo a la ejecución de la tarea, siguiendo la recomendación del método de que sea mediante comparación binaria. Se sumaron todas las respuestas donde se indicaba que determinada dimensión era la de mayor fuente de carga, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 4
Comparación Binaria

Dimensión 1	Respuestas	Dimensión 2	Respuestas
Exigencia Mental	24	Exigencia Física	8
Exigencia Mental	19	Exigencia Temporal	13
Exigencia Mental	21	Esfuerzo	11
Exigencia Mental	20	Rendimiento	12
Exigencia Mental	21	Nivel de frustración	11
Exigencia Física	14	Exigencia Temporal	18
Exigencia Física	14	Esfuerzo	18
Exigencia Física	19	Rendimiento	13
Exigencia Física	24	Nivel de frustración	8
Exigencia Temporal	22	Esfuerzo	10
Exigencia Temporal	18	Rendimiento	14
Exigencia Temporal	23	Nivel de frustración	9
Esfuerzo	15	Rendimiento	17
Esfuerzo	19	Nivel de frustración	13
Rendimiento	15	Nivel de frustración	17

Nota. La tabla muestra la combinación de todos los pares posibles y las veces que fue elegida cada dimensión como la de mayor fuente de carga.

Se asignó la ponderación a cada dimensión de acuerdo al número de veces que fue seleccionada:

Tabla 5

Dimensión ponderada

Dimensión	Respuestas	Ponderación
Exigencia Mental	105	4
Exigencia Física	79	3
Exigencia Temporal	94	3
Esfuerzo	73	3
Rendimiento	71	3
Nivel de frustración	58	2

Nota. La tabla muestra cada dimensión con las veces que fue seleccionada y su ponderación.

Se evidenció que ninguna dimensión prevaleció el 100% de las veces que fue comparada, sin embargo, es importante indicar que la dimensión de Exigencia Mental fue la más seleccionada en el proceso de comparación binaria.

Habiendo establecido las ponderaciones para cada dimensión se procedió con la evaluación para cada uno de los funcionarios, luego de la aplicación de cada una de las tareas seleccionadas.

Fase 2: Puntuación

Las puntuaciones para cada dimensión en cada una de las tareas ejecutadas dentro de lo que requiere la Norma ISO 9001, se obtuvieron de la encuesta a cada funcionario, cuyas respuestas fueron tabuladas y promediadas (ver anexo 4) para poder luego ser aplicado el formato de análisis del Método NASA TLX (ver anexo 3).

- Tarea 1: Determinación de los procesos necesarios

Tabla 6

Puntuación tarea determinación de los procesos necesarios

Dimensión	Peso	Puntuación	Puntuación Convertida	Puntuación Ponderada
Exigencia Mental	4	16,72	83,59	334,38
Exigencia Física	3	7,94	39,69	119,06
Exigencia Temporal	3	16,34	81,72	245,16
Esfuerzo	3	18,66	93,28	279,84
Rendimiento / Desempeño	3	13,66	68,28	204,84
Nivel de frustración	2	15,47	77,34	154,69
Total	18			1.337,97
			Media ponderada global	74,33

Nota. La tabla evidencia que para la tarea determinación de los procesos necesarios el nivel de carga laboral es de 74,33, teniendo como mayor percepción de carga a la exigencia mental, y con una satisfacción baja del rendimiento alcanzado.

La tarea de determinación de los procesos necesarios (tabla 6) evidenció una alta carga laboral por exigencia mental que se vincula directamente con el esfuerzo exigido y la exigencia temporal y que afecta la percepción de satisfacción con el alcance de los objetivos (rendimiento).

- Tarea 2: Establecimiento y seguimiento de indicadores de control

La tarea de establecimiento y seguimiento de indicadores de control (tabla 7) presentó también elevada exigencia mental, seguido por el esfuerzo y la exigencia temporal, que elevaron la media ponderada de la carga laboral general y no permitieron una elevada satisfacción con el desempeño.

Tabla 7

Puntuación tarea establecimiento y seguimiento de indicadores de control

Dimensión	Peso	Puntuación	Puntuación Convertida	Puntuación Ponderada
Exigencia Mental	4	17,50	87,50	350,00
Exigencia Física	3	7,66	38,28	114,84
Exigencia Temporal	3	16,00	80,00	240,00
Esfuerzo	3	18,75	93,75	281,25
Rendimiento / Desempeño	3	15,59	77,97	233,91
Nivel de frustración	2	13,19	65,94	131,88
Total	18			1.351,88
			Media ponderada global	75,10

Nota. La tabla evidencia que para la tarea establecimiento y seguimiento de indicadores de control el nivel de carga laboral es de 75,10, teniendo como mayor percepción de carga a la exigencia mental, y con una satisfacción media del rendimiento alcanzado.

- Tarea 3: Acciones de mejora continua

En lo que respecta a la tarea de acciones de mejora continua (tabla 8) se pudo constatar que la carga laboral bajó a 54,44, producto de una baja en la exigencia mental, el esfuerzo y la exigencia temporal, que además permitieron incrementar la satisfacción con el desempeño ejecutado.

Se pudo evidenciar además una baja en el nivel de frustración, lo que permite deducir que a menor carga mental menor frustración, es decir mayor motivación del trabajador respecto a la actividad desarrollada.

Tabla 8

Puntuación tarea acciones de mejora continua

Dimensión	Peso	Puntuación	Puntuación Convertida	Puntuación Ponderada
Exigencia Mental	4	11,31	56,56	226,25
Exigencia Física	3	7,41	37,03	111,09
Exigencia Temporal	3	12,34	61,72	185,16
Esfuerzo	3	8,66	43,28	129,84
Rendimiento / Desempeño	3	17,03	85,16	255,47
Nivel de frustración	2	7,22	36,09	72,19
Total	18			980,00
			Media ponderada global	54,44

Nota. La tabla evidencia que para la tarea acciones de mejora continua el nivel de carga laboral es de 54,44, teniendo como mayor percepción de carga pero en menor valor que en otras tareas a la dimensión exigencia mental y con una satisfacción alta del rendimiento obtenido.

- Tarea 4: Gestión documental

Tabla 9

Puntuación tarea gestión documental

Dimensión	Peso	Puntuación	Puntuación Convertida	Puntuación Ponderada
Exigencia Mental	4	11,28	56,41	225,63
Exigencia Física	3	14,38	71,88	215,63
Exigencia Temporal	3	13,38	66,88	200,63
Esfuerzo	3	14,44	72,19	216,56
Rendimiento / Desempeño	3	17,25	86,25	258,75
Nivel de frustración	2	6,41	32,03	64,06
Total	18			1.181,25
			Media ponderada global	65,63

Nota. La tabla evidencia que para la tarea acciones de mejora continua el nivel de carga laboral es de 65,63, teniendo como mayor percepción de carga pero en menor valor que en otras tareas a la dimensión exigencia mental y con una satisfacción alta del rendimiento obtenido.

De la misma manera, los resultados de la encuesta sobre la tarea de gestión documental (tabla 9) generaron una media ponderada global de 65,63, la cual se mantiene

baja respecto a las dos primeras tareas, evidenciándose en este caso que decreció la exigencia por carga mental, pero aumentó el esfuerzo y la exigencia temporal. La dimensión de rendimiento se mantiene en niveles altos.

Los resultados permiten deducir que la dimensión de exigencia mental presenta relación directa con la percepción general de carga laboral y con el nivel de satisfacción con el desempeño ejecutado para el alcance de los objetivos.

Tabla 10

Comparativo de percepción de cargas por dimensiones y carga laboral ponderada

Dimensiones	Tareas			
	Determinación de los procesos necesarios	Establecimiento y seguimiento de indicadores de control	Acciones de mejora continua	Gestión documental
Exigencia Mental	334,38	350,00	226,25	225,63
Exigencia Física	119,06	114,84	111,09	215,63
Exigencia Temporal	245,16	240,00	185,16	200,63
Esfuerzo	279,84	281,25	129,84	216,56
Rendimiento / Desempeño	204,84	233,91	255,47	258,75
Nivel de frustración	154,69	131,88	72,19	64,06
Total	1.337,97	1.351,88	980,00	1.181,25
Media ponderada global	74,33	75,10	54,44	65,63

Nota. La tabla evidencia que al disminuir la exigencia mental se incrementa la satisfacción con el rendimiento y se disminuye el nivel de percepción de carga laboral general (media ponderada global).

La disminución de la exigencia mental causa mayor impacto en el desempeño que las otras dimensiones, lo cual se comprueba al observar como en la tarea 4 el aumento de las otras dimensiones no mueve mayormente el desempeño debido a que la exigencia mental se mantiene aún en niveles menores a los de las tareas 1 y 2.

Es importante además indicar que al mantenerse baja la exigencia mental y estando satisfecho con el desempeño, los niveles de frustración del funcionario disminuyen, lo cual es positivo para la organización.

Discusión

El objetivo de la presente investigación era determinar el efecto de la sobrecarga laboral en el nivel de desempeño de los funcionarios de la Dirección de Registro Civil de Los Ríos, agencia Babahoyo, para lo que fue necesario aplicar el modelo NASA TLX, el cual permitió la medición subjetiva de dimensiones que son la fuente de la sobrecarga y relacionarlo con la manera cómo el trabajador interactúa con ellas, es decir cómo se desempeña.

Los resultados evidenciaron que las tareas 1: Determinación de los procesos necesarios, y 2: Establecimiento y seguimiento de indicadores de control son percibidas

con mayor nivel de sobrecarga, 74,33 y 75,10 respectivamente, predominando el nivel de exigencia mental: 334,38 y 350,00, seguido por la exigencia de esfuerzo 279,84 y 281,25 y la exigencia temporal 245,16 y 240,00, es decir son tareas cuyos valores se encuentran elevados en comparación a las otras.

Estas tareas con niveles elevados de exigencia mental, esfuerzo y tiempo, presentan un nivel de desempeño menor a las otras y a la vez un nivel de frustración mayor, de lo cual se deduce que, a mayor exigencia mental, mayor es el esfuerzo percibido como necesario, más aún si el tiempo otorgado para la actividad es corto, lo que afecta el desempeño de los trabajadores y a la vez los frustra.

Los resultados obtenidos coinciden con los hallazgos de Candelaria et al. (2021), Rubio y Rodrigo (2017) y Eriksson et al. (2018) al establecerse que al elevarse la carga mental la incidencia en el desempeño es negativa, es decir el desempeño baja, aportando a esta situación también la carga temporal.

Al disminuir la carga mental en las tareas 3: Acciones de mejora continua y 4: Gestión documental, la carga laboral disminuyó a 54,44 y 65,63 respectivamente, a pesar de incrementarse la exigencia física cerca del 100%. Se pudo evidenciar que este comportamiento generó un aumento en el nivel de desempeño y una reducción en el nivel de frustración.

Lo sucedido permite deducir que la carga mental previo a procesos de auditoría ISO 9001, incide directa y negativamente en el nivel de desempeño, e incluso en el nivel de frustración de los empleados, coincidiendo con lo manifestado por Comezaquira et al. (2022), Lucero (2010) y Machado et al. (2018), respecto a las limitaciones que la carga laboral representa para el desempeño y para la motivación de los empleados, siendo importante que este aspecto sea analizado y atendido al interior de las organizaciones.

Conclusiones

Se concluye que el método NASA TLX permite un análisis subjetivo integral de la sobrecarga laboral, considerando dimensiones importantes, como es lo mental, físico y temporal, en paralelo con la interacción que el trabajador tiene con estas en cuanto al esfuerzo necesario, el desempeño y la frustración. La percepción de la sobrecarga es relativa, dependiendo de la tarea y la persona que la realiza y cómo esta se siente frente a la misma, por lo que el acercamiento directo y las variables que se consideren son vitales para tener una percepción adecuada, aspecto que el método NASA TLX cubre.

Las tareas Determinación de los procesos necesarios, y Establecimiento y seguimiento de indicadores de control se perciben como las de mayor sobrecarga, 74,33 y 75,10 respectivamente, dado que se requiere mayor exigencia mental en menos tiempo y por consiguiente requiere mayor esfuerzo, lo que provoca que el desempeño disminuya y el personal se frustre.

Por otro lado, las tareas Acciones de mejora continua y Gestión documental no son consideradas de gran exigencia mental, aunque sí más física, sin embargo, esto último

no generó que el desempeño disminuya, más bien, la baja exigencia mental aportó a que el desempeño mejore y la frustración baje su nivel, siendo favorable para los funcionarios.

Dentro de un proceso previo a la auditoría de la ISO 9001, el personal percibe más exigencia en la determinación de procesos y en el establecimiento y seguimiento de indicadores de control, lo cual requiere entonces de prever acciones que permitan atender estas actividades con suficiente tiempo y suficiente personal capacitado para el efecto, para evitar así con la percepción de sobrecarga aumente, así como la frustración, y el desempeño disminuya.

Fortalezas y Limitaciones

El método se basa en aspectos subjetivos, de acuerdo a la percepción de cada funcionario sobre la tarea analizada, lo cual es positivo dado que permite conocer la valoración particular de cada uno, y desde ahí poder determinar acciones para su mejora. Sin embargo, es una limitante el hecho de que su evaluación depende de aspectos intrínsecos de cada persona, lo que hace que la generalización de los resultados aplique exclusivamente a un equipo de trabajo u organización específica.

Futuras líneas de investigación

El método aplicado evidenció una realidad en cuanto a las tareas con mayor sobrecarga laboral previo a una auditoría ISO 9001, lo que abre la oportunidad a investigar si la conformación de equipos capacitados y organizados con anticipación para la ejecución de las tareas identificadas, permitiría disminuir la percepción de sobrecarga y mejorar los niveles de desempeño laboral.

REFERENCIAS

Aggarwal, A., y Mitra, G. (2013). Techniques of Performance Appraisal-A Review. *International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT), II*(3).

Almudéver, L., y Pérez, I. (2019). La carga mental de los profesionales de Enfermería en relación con su turno laboral. *Ene*.

Arcos, M., y Hurtado, J. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

Arquer, I., y Nogareda, C. (2020). *NTP 544: Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica.* Perú.

Candelaria, A., Terán, G., y Quijada, P. (2021). Carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Revista Cubana de Enfermería*.

Castellón, L. (2017). Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en el Instituto Nacional de aprendizaje de Costa Rica. *InterSedes*.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recurso Humanos.* Mexico.

Comezaquira, A., Terán, G., y Quijada, P. (2022). Carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Revista Cubana de Enfermería*.

Cuello, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 109-121.

Del Valle, S. (2021). La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *Revista San Gregorio*(47), 168-183.

Eriksson, J., Gellerstedt, L., Hillerås, P., y Craftman, Å. (2018). Registered nurses' perceptions of safe care in overcrowded emergency departments. *J Clin Nurs*.

Faria, F. A. (2016). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral.* Mexico.

Garcia, J. (2016). *Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Un estudio longitudinal en enfermería.* España: Revista Mexicana de Psicología.

Gil, P., Garcia , J., y Caro, M. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el sindrome de quemarse por el trabajo. *Revista interamericana de psicologia*.

Hart, S. (2006). NASA-Task Load Index (NASA-TLX). *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 50th Annual Meeting*, 904-908.

Hernández, Fernández, y Batista. (2010). *Metodología de la Investigación.* McGraw Hill.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2017). *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.* España.

Lucero. (2010). Carga de trabajo: definición de carga física y mental. *CROEN. Murcia.*

Machado, D., Figueiredo, N., Velasques, L., Bento, C., Machado, W., y Vianna, L. (2018). Cognitive changes in nurses working in intensive care units. *Rev Bras Enferm*, 71-73.

Nieto. (2020). Metodologías emergentes para la investigación. Formación crítica del investigador. https://www.researchgate.net/profile/Rosemary-Alfaro-2/publication/343514943_Convergencias_y_divergencias_en_investigacion/links/5f2dd93c92851cd302e754c4/Convergencias-y-divergencias-en-investigacion.pdf#page=77.

Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma Internacional ISO 9001 2015.* Ginebra.

Organización Internacional de Normalización. (2019). *The ISO story*. Sitio web de la ISO: https://www.iso.org/about-us.html

Organización Internacional de Normalización. (2021). *The ISO Survey of Management System Standard Certifications.*

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades.* Washington.

Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.* Maracaibo : Revista de Ciencias Sociales.

Pérez, J. (2013). Efectos del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*.

Rubio, S., y Rodrigo, I. (2017). Fuentes de Carga Mental en una Muestra de Enfermeros y Técnicos Auxiliares de Enfermería de Madrid (España). *RIDEP*, 177-185.

Rutledge, T., Stucky, E., Dollarhide, A., Shively, M., Jain, S., y Wolfson, T. (2009). A real-time assessment of work stress in physicians and nurses. *Health Psychology, XXVIII*, 194-200.

Xiao, Y., Wang, Z., Wang, M., y Lan, Y. (2005). The appraisal of reliability and validity of subjective workload assessment and NASA-task load index. *Chinese Journal of Industrial Hygiene and Occupational Diseases, XXIII*, 178-181.

Anexos

Anexo 1: Encuesta comparación binaria

Dimensión 1	Mayor	Menor	Dimensión 2	Mayor	Menor
Exigencia Mental			Exigencia Física		
Exigencia Mental			Exigencia Temporal		
Exigencia Mental			Esfuerzo		
Exigencia Mental			Rendimiento		
Exigencia Mental			Nivel de frustración		
Exigencia Física			Exigencia Temporal		
Exigencia Física			Esfuerzo		
Exigencia Física			Rendimiento		
Exigencia Física			Nivel de frustración		
Exigencia Temporal			Esfuerzo		
Exigencia Temporal			Rendimiento		
Exigencia Temporal			Nivel de frustración		
Esfuerzo			Rendimiento		
Esfuerzo			Nivel de frustración		
Rendimiento			Nivel de frustración		

Anexo 2: Formato de cuestionario para la encuesta a los servidores públicos de la DIGERCIC de Los Ríos que mida la carga laboral de sus tareas.

Objetivo: Determinar el efecto de la sobrecarga laboral en el desempeño de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil en Babahoyo, previo a las auditorías del sistema de gestión de calidad bajo las Normas ISO 9001:2015

Instrucciones para responder el cuestionario

- Lea detenidamente cada una de las preguntas y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo.
- No hay respuestas correctas o incorrectas para este cuestionario
- No hay límite de tiempo para responder el cuestionario.

ENCUESTA

Aspectos generales:

Género: Femenino___ Masculino___ LGBTI___
Estado civil: Soltero___ Casado___ Unión libre___ Divorciado___
Edad: 18 – 30___ 31 – 40___ 41 – 50___ Mayor a 50 años___
Horas semana: menos de 40__ 40-45__ 46-50 ___ 51-55___ 56-60__ +60__
Tarea: _____

Seleccionar la opción que más se acerque a su percepción:
En una escala del 1 al 20, en donde 1 es la puntuación más baja y 20 la más alta, indica cómo evalúas la carga laboral de tu tarea:

DIMENSIÓN	baia							PUNTUACIÓN												alta
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
¿Cuál es el nivel de exigencia mental de sus tareas?																				
¿Cuál es el nivel de exigencia física de sus tareas?																				
¿Cuál es el nivel de exigencia temporal de sus tareas?																				
¿Cuál es el nivel de exigencia de esfuerzo en sus tareas?																				
¿Cuál es el nivel de exigencia del rendimiento en sus tareas?																				
¿Cuál es el nivel de frustración en su trabajo?																				

Anexo 3: Formato análisis del método NASA TLX

VARIABLE	PESO	PUNTUACIÓN	PUNTUACIÓN CONVERTIDA	PUNTUACIÓN PONDERADA
Exigencia Mental				
Exigencia Física				
Exigencia Temporal				
Esfuerzo				
Rendimiento / Desempeño				
Nivel de frustración				
TOTAL				
Varianza ponderada global =				

Anexo 4: Tabulación de resultados de la encuesta a funcionarios por tarea

- Tarea 1: Determinación de los procesos necesarios

Preguntas de dimensión	Funcionarios																																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	P*
¿Cuál es el nivel de exigencia mental de sus tareas?	16	17	16	20	15	16	16	16	15	18	19	19	19	17	14	15	14	15	17	18	20	20	20	17	16	17	17	18	16	13	14	15	16,72
¿Cuál es el nivel de exigencia física de sus tareas?	11	8	8	7	8	7	9	9	8	12	11	7	7	8	9	8	8	8	8	10	10	5	7	7	6	8	8	7	6	6	6	7	7,94
¿Cuál es el nivel de exigencia temporal de sus tareas?	17	15	14	15	15	15	16	17	15	18	15	17	18	15	15	15	17	20	15	19	19	15	15	20	20	15	16	17	15	18	15	15	16,34
¿Cuál es el nivel de exigencia de esfuerzo en sus tareas?	18	19	20	17	19	18	20	19	16	18	18	18	19	20	20	19	18	18	18	17	18	19	19	19	20	20	18	19	18	19	19	20	18,66
¿Cuál es el nivel de exigencia del rendimiento en sus tareas?	14	14	15	12	14	15	15	14	13	13	13	13	14	15	14	13	13	13	12	14	14	15	13	13	14	13	13	15	14	14	13	13	13,66
¿Cuál es el nivel de frustración en su trabajo?	15	15	16	16	16	17	16	15	15	14	14	14	16	14	15	17	16	15	15	15	18	15	16	15	17	15	15	14	16	15	18	15	15,47

*P = Promedio

- Tarea 2: Establecimiento y seguimiento de indicadores de control

Preguntas de dimensión	Funcionarios																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	P*
¿Cuál es el nivel de exigencia mental de sus tareas?	17	17	15	19	15	18	17	18	18	18	19	20	19	20	14	19	14	20	17	10	20	19	19	17	20	18	19	20	16	15	16	17	17,50
¿Cuál es el nivel de exigencia física de sus tareas?	7	6	8	8	7	6	4	6	7	12	11	7	7	8	7	8	4	8	8	12	11	7	7	8	9	8	8	8	8	6	5	9	7,66
¿Cuál es el nivel de exigencia temporal de sus tareas?	17	15	18	15	15	13	16	17	15	19	15	17	18	15	15	15	17	17	15	14	15	15	15	16	17	15	16	17	14	18	16	20	16,00
¿Cuál es el nivel de exigencia de esfuerzo en sus tareas?	19	20	18	18	19	19	19	19	17	20	18	19	19	19	18	19	18	19	18	20	18	19	19	19	20	18	17	19	19	19	19	19	18,75
¿Cuál es el nivel de exigencia del rendimiento en sus tareas?	12	15	12	13	16	18	18	18	17	16	15	17	14	19	18	15	15	16	14	16	16	17	18	14	17	17	15	15	14	15	13	14	15,59
¿Cuál es el nivel de frustración en su trabajo?	14	13	14	16	14	15	14	14	15	10	10	11	10	12	14	13	10	11	12	8	10	14	16	14	14	14	15	14	15	15	16	15	13,19

*P = Promedio

- Tarea 3: Acciones de mejora continua

Preguntas de dimensión	Funcionarios																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	P*
¿Cuál es el nivel de exigencia mental de sus tareas?	12	14	15	13	11	8	11	10	12	13	13	14	12	12	11	12	10	9	10	10	10	10	11	10	10	7	11	12	14	10	12	13	11,31
¿Cuál es el nivel de exigencia física de sus tareas?	9	8	5	9	10	7	7	9	7	9	7	6	7	7	8	8	7	7	5	8	7	7	6	9	7	8	7	6	7	8	7	8	7,41
¿Cuál es el nivel de exigencia temporal de sus tareas?	12	10	11	14	12	14	12	11	15	10	10	13	10	10	14	10	10	10	10	11	13	15	15	12	14	12	15	14	12	15	14	15	12,34
¿Cuál es el nivel de exigencia de esfuerzo en sus tareas?	5	7	7	7	5	5	4	5	5	7	10	10	10	8	11	10	11	12	10	10	10	6	8	9	10	12	10	14	10	11	10	8	8,66
¿Cuál es el nivel de exigencia del rendimiento en sus tareas?	16	15	18	16	18	18	18	17	19	16	17	17	18	15	15	16	17	19	16	17	17	15	18	18	19	20	18	17	16	17	15	17	17,03
¿Cuál es el nivel de frustración en su trabajo?	5	7	5	9	9	10	5	10	10	5	10	10	5	5	10	5	9	8	8	6	5	6	6	5	10	8	5	11	5	5	9	5	7,22

*P = Promedio

- Tarea 4: Gestión documental

Preguntas de dimensión	Funcionarios																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	P*
¿Cuál es el nivel de exigencia mental de sus tareas?	14	12	14	11	9	11	9	9	11	12	12	12	11	10	13	9	9	8	9	11	11	12	11	12	13	12	13	11	13	12	13	12	11,28
¿Cuál es el nivel de exigencia física de sus tareas?	16	15	15	14	13	14	15	15	13	13	16	14	15	15	16	14	17	13	14	13	14	14	15	14	15	14	14	14	14	13	14	15	14,38
¿Cuál es el nivel de exigencia temporal de sus tareas?	12	13	14	15	13	13	15	14	13	13	15	14	15	12	13	14	13	14	13	13	14	13	14	14	13	12	15	12	12	13	13	12	13,38
¿Cuál es el nivel de exigencia de esfuerzo en sus tareas?	14	13	14	14	14	13	14	15	12	15	14	15	15	15	15	15	16	17	14	13	15	14	15	15	15	14	15	14	15	13	15	15	14,44
¿Cuál es el nivel de exigencia del rendimiento en sus tareas?	17	16	18	16	18	18	18	17	19	16	17	17	18	19	15	16	17	19	16	17	17	16	18	18	19	20	18	17	16	17	15	17	17,25
¿Cuál es el nivel de frustración en su trabajo?	4	5	4	7	8	8	5	9	8	5	10	7	5	5	8	5	9	8	8	6	5	6	6	5	7	8	5	8	5	5	6	5	6,41

*P = Promedio