

# **RELACIÓN DE LA CARGA MENTAL DE TRABAJO CON SATISFACCIÓN LABORAL Y BIENESTAR SUBJETIVO**

**Trabajo Fin de Máster**

Alumna: Dulce T. García De La Rosa.  
Tutora: Dra. Gladys Rolo González

Máster Universitario en Desarrollo y Gestión de Recursos  
Humanos

Curso 2017-2018

# ÍNDICE

Resumen .....	3
Introducción .....	4
Carga mental de trabajo .....	5
Satisfacción Laboral .....	8
Bienestar Subjetivo .....	10
Objetivo e Hipótesis .....	12
Método .....	13
Muestra .....	13
Instrumento .....	14
Diseño .....	15
Procedimiento .....	15
Resultados .....	16
Discusión y conclusiones .....	19
Referencias .....	22

## RESUMEN

Este estudio se centra en analizar la relación de la Carga Mental de Trabajo, entendida como el resultado de la Presión y la Tensión Mental, sobre la Satisfacción Laboral y el Bienestar subjetivo; para ello estudiamos todas las subdimensiones de cada variable. Se realizó un diseño ex post facto de carácter prospectivo evaluando una muestra de 99 trabajadores de diferentes puestos de trabajo. Se utilizó la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo – Revisada (ESCAM Rev), el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, la Escala de Satisfacción Vital SWLS y la Escala PANAS de Afecto Positivo y Negativo para medir el Bienestar subjetivo. Los resultados indican que existe relación entre Carga Mental de Trabajo y Satisfacción Laboral, además de presentar relación con Bienestar subjetivo.

**Palabras Claves:** Carga Mental de Trabajo, Presión mental, Tensión mental, Satisfacción laboral, Bienestar subjetivo.

## ABSTRACT

This study focuses on analyzing the relationship of the Mental Workload, understood as the result of Mental Stress and Mental Strain, on Job Satisfaction and Subjective Wellbeing; for this we study all the subdimensions of each variable. An ex post facto prospective design was carried out evaluating a sample of 99 workers from different jobs. The Subjective Scale of Mental Workload - Revised (ESCAM Rev), the Work Satisfaction Questionnaire S10 / 12, the Vital Satisfaction Scale SWLS and the PANAS Scale of Positive and Negative Affect were used to measure Subjective Well-being. The results indicate that there is a relationship between Mental Workload and Job Satisfaction, in addition to presenting a relationship with Subjective Wellbeing.

**Keywords:** Mental Workload, Mental stress, Mental strain, Job satisfaction, Subjective Well-being.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la tecnología avanza a una velocidad vertiginosa y consigo, las organizaciones adaptándose a los nuevos mercados de trabajo. Son los trabajadores lo que sufren, de primera mano, estos cambios que influyen más en las exigencias mentales que físicas, viéndose afectado a medio y largo plazo su sistema mental y su satisfacción no solo con el trabajo si no con la vida.

La OMS (Organización Mundial de la Salud, 2009) define el término Calidad de Vida como la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y en el sistema de valores en los que vive, en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas y, sus inquietudes. Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como por su relación con el entorno. Ferrans (1990) define la Calidad de Vida General “como el bienestar personal derivado de la satisfacción o insatisfacción con áreas que son importantes para la persona” (citado en Urzúa y Caqueo, 2012).

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud [OMS] define la salud mental como un estado de bienestar donde el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad (2013).

Son varias las investigaciones que demuestran la relación de salud y el trabajo, diferenciando dos factores que inciden en ello; factores físicos o físicos-químicos y factores psicosociales. Este último hace referencia a las interacciones entre el trabajo, por un lado, con el clima laboral, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y su situación personal fuera del trabajo. Todo ello, a través de la percepción y experiencia del trabajador, influyendo en su salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Comité Mixto OIT-OMS, 1984, citado en Reynaldos, 2016). Afirma también, Gil-Monte (2014) que los factores psicosociales unido al estrés laboral inciden en la salud tanto mental como física a través de patologías diversas como problemas cardiovasculares, ansiedad, depresión, alteraciones de sueño, etc.

Estos problemas se ven reflejados en el rendimiento del trabajador, el absentismo, llegando incluso al abandono del puesto de trabajo.

La Calidad de Vida Laboral (CVL) “es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y la satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre” (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2009; citado en Gómez, 2010, p.226). El concepto de CVL es, por tanto, un término multidimensional que implica un proceso dinámico y continuo a través de las organizaciones, que apoya la creatividad, el bienestar y el desarrollo individual de sus trabajadores (Sun, 1988; Guest, 1979; citados en Gil-Monte, 2014).

### ***Carga Mental de Trabajo***

La Carga de Trabajo (CT) es “la resultante de las exigencias de diversos factores del medio ambiente de trabajo (riesgos físicos, químicos y biológicos, factores tecnológicos y de seguridad, entre otros), y de las condiciones de trabajo (contenido y organización del trabajo, duración, sistema de remuneración, etc.), que están determinados por el proceso de trabajo vigente en la empresa” (Neffa, 1988; citado en Rocha, 2005; p.84).

Específicamente la Carga Mental de Trabajo (CMT) se define como el “Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.” (Sebastián y Del Hoyo Delgado, 2002; p.6).

Otros autores definen la CMT como un conjunto de demandas externas a la tarea que la persona debe afrontar con sus características y recursos personales, incluyendo desde capacidades cognitivas hasta aspectos emocionales y sociales (Díaz, Hernández y Rolo 2012; Gil, 2014; Hacker, 2001; citado en Díaz, Hernández, Rolo, 2010).

La Norma UNE-EN ISO 10075-1 define la CMT como una combinación de características de la tarea, de la persona y de la situación en que se produce la

interacción. Específicamente, es el efecto de una interacción compleja de factores individuales, técnicos, organizativos y sociales (EN-ISO 10075-1, 1991/2001).

Dicha norma presenta un modelo que integra todas las variables que intervienen en el proceso de Carga Mental, e incluye dos conceptos clave: Presión y Tensión Mental que permiten a su vez explicar la complejidad de la Carga Mental de Trabajo. Así, “la Presión Mental (mental *stress*), se entiende como cualquier influencia externa que puede afectar a la mente del ser humano; el efecto inmediato que esto genera es lo que se denomina Tensión Mental (mental *strain*), dependiente de variables personales, tanto estables como situacionales” (UNE-EN ISO 10075-1, 1991/2001, p.5).

El nivel de CMT vendrá determinado por el equilibrio entre las características de la tarea (esfuerzos cognitivos, niveles de ejecución exigidos, etc.) y las características de la persona (habilidades, experiencias, capacidad atencional, edad, entre otras). Por lo que un esfuerzo mental excesivo y prolongado en el tiempo como puede ser, por ejemplo, gestionar gran cantidad de datos o informaciones, atender a información de baja calidad, realizar cálculos complejos, tomar múltiples decisiones, o concentrarse en la realización de la tarea para no cometer errores importantes, generará consecuencias negativas tanto en el desempeño del trabajo como en el bienestar de los trabajadores (Díaz, Hernández y Rolo, 2012).

En función de lo señalado anteriormente se puede hablar de las diferentes combinaciones y niveles de CMT. Específicamente, (1) Sobrecarga mental cuantitativa; (2) Sobrecarga mental cualitativa; (3) Subcarga mental cuantitativa; y (4) Subcarga mental cualitativa. Cuando hablamos de sobrecarga cuantitativa nos referimos a la realización de una cantidad elevada de operaciones mentales en un corto plazo de tiempo. Por el contrario, la sobrecarga cualitativa hace referencia a las demandas mentales e intelectuales excesivamente complejas para el individuo, por lo que esto va a variar según los conocimientos y habilidades de cada persona (García y Del Hoyo, 2002).

Por el contrario, la subcarga mental se produce cuando las tareas a desempeñar por el trabajador son poco exigentes o demandantes disponiendo de tiempo suficiente para la realización, y, por consiguiente, la persona no se siente realizada en el desempeño de la tarea, a esto se le denomina subcarga

cuantitativa. En cambio, cuando es acorde el volumen de trabajo, pero estas tareas son demasiado sencillas para el individuo se habla de subcarga cualitativa (García y Del Hoyo, 2002).

Evaluar la CMT es un aspecto clave para prevenir y/o reducir los efectos negativos de la subcarga y/o sobrecarga mental de trabajo. Entre los métodos y escalas específicas que valoran la CMT según García y Del Hoyo (2002) cabe destacar: (1) la Escala unidimensional de Cooper-Harper (1969) que mide la CMT mediante evaluaciones subjetivas de la dificultad de diferentes tareas. Posteriormente, se propuso una escala modificada desarrollada por Wierwille y Casali (1983). (2) La escala de Bedford, que obtiene un sumatorio del aporte de un juicio sobre la CM que le supone al trabajador cada actividad que realiza y sobre la capacidad mental que le queda “libre” cuando realiza una tarea (García y Del Hoyo, 2002). (3) La escala Swat (Subjective Assessment Technique) desarrollada por Reid y Nygren en 1988, asume que la carga mental de una tarea o actividad está determinada por tres factores o dimensiones: tiempo, esfuerzo mental y estrés.

Por su parte Ferrer y Dalmau (2014, p. 180) destacan entre las medidas de CMT: (A) el método NASA-TLX (National Aeronautics and Space Administration-Task Load Index), desarrollado por Hart y Staveland en 1988 que valora la percepción subjetiva de la tarea proporcionando una puntuación media de CMT, que evalúa por un lado, las exigencias de la tarea que engloban las exigencias mentales, físicas y temporal y, por otro lado, la interacción persona-tarea atendiendo al esfuerzo mental y físico, rendimiento y frustración. (B) El Método de Evaluación de Carga Mental CM6, elaborado por Ferrer y Dalmau en 2005, centrado en los aspectos relacionados con el procesamiento cognitivo y su relación con el valor final de CM obtenido; evaluando la atención, las decisiones, la respuesta, los errores, el entorno organizativo y el entorno físico. Y (C) La Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) desarrollada por Rolo, Díaz-Cabrera y Hernández-Fernaud (2009); es una escala multidimensional que evalúa la CMT percibida por los trabajadores en su puesto de trabajo. Es un instrumento de fácil aplicación que consta de un conjunto de preguntas de datos laborales, condiciones ambientales, y variables de carga mental de trabajo como demandas

cognitivas, características de la tarea, organizacional temporal del trabajo, consecuencias para la salud, etc. (Díaz, Hernández y Rolo, 2010).

Este trabajo Fin de Máster hace uso de la ESCAM-Rev desarrollada a partir de la escala original de Rolo et al (2009).

### ***Satisfacción laboral***

Faragher, Cass y Cooper (2003) definen la Satisfacción Laboral como un concepto bidimensional que se compone de dimensiones intrínsecas y extrínsecas que hacen a un individuo tener reacciones emocionales y actitudes positivas o negativas hacia diferentes aspectos de su trabajo. Se define, también, como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996; citado en Chiang, Martín y Núñez, 2010). Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

La Satisfacción Laboral está asociada al desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, ya que es un componente de la calidad de vida. Un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho (Arne, 1977). La Satisfacción Laboral se relaciona con diversas variables del ámbito organizacional como son las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con sus superiores (Aguilar, Magaña y Surdez, 2010).

En cuanto a la evaluación y/o medición de la Satisfacción Laboral cabe destacar, entre otras:

(1) La escala Overall Job Satisfaction desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, que mide la Satisfacción Laboral a través de las experiencias de los trabajadores (Pérez y Fidalgo, 1984).

(2) El Índice de Descripción del Trabajo (IDT) creado por Smith et al., en 1969, que mide la Satisfacción Laboral en relación con las actividades del trabajo, supervisor o jefes, remuneraciones, promociones internas y ascensos. (Sarella y Paravic, 2002).



(3) El “Job Descriptive Index” (JDI) elaborado por Smith, Kendall y Hulin en 1969. Evalúa 5 facetas de Satisfacción Laboral: el propio trabajo, el salario, la supervisión, los compañeros y las posibilidades de promoción.

(4) El “Job Diagnostic Survey” (JDS) elaborado por Hackman y Oldham en 1975, ayuda a identificar variables del puesto sobre las que se debe intervenir para mejorar los niveles de satisfacción laboral.

(5) La Escala de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82), desarrollada por Meliá y Peiró ampliamente utilizada en España que incluye aspectos como: (a) los aspectos culturales y organizacionales en un contexto social, b) la posibilidad de obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral, y c) un espacio de aplicación amplio a través de diferentes tipos de organizaciones y de distintos tipos de roles (Meliá et al., 1986; Meliá y Peiró, 1989). Este es un cuestionario bastante extenso de 82 ítems con siete alternativas de respuesta (de 1. “Muy insatisfecho” a “7. Muy satisfecho”). Posteriormente, los autores desarrollaron dos versiones reducidas de la escala, específicamente la versión S20/23 que consta de 23 ítems y que puede considerarse la versión reducida más completa estructuralmente desarrollada a partir del S4/82 (Meliá et al., 1984); y la versión S10/12 que consta de 12 ítems ofreciendo una medida sencilla de la satisfacción laboral con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con gran número de ítems y soportando la descripción de los tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas (Meliá y Peiró, 1989).

La globalización de la economía, la internacionalización de los mercados, la competitividad, entre otros han promovido cambios en la vida laboral caracterizada por una gran exigencia a los trabajadores generando un esfuerzo mental mucho mayor, flexibilización en las estructuras organizacionales, la terciarización de los servicios o la utilización de los entornos virtuales (Codo, 2007; Peiró 2004; citado en Unda et al., 2016). Estos cambios generan consecuencias negativas que se manifiestan a través de enfermedades profesionales, sobre todo los llamados riesgos psicosociales generados por los procesos productivos, los cuales afectan a las relaciones entre los compañeros de trabajo, la familia y toda la sociedad en general (Charria; et al.; citado en Unda et al., 2016).

Por lo tanto, la satisfacción en el trabajo es clave para cualquier puesto de trabajo en términos del bienestar deseable de los trabajadores, especialmente, cuando hablamos en términos de productividad y calidad (Chiang, Núñez y Huerta, 2007; citado en Guzman, Pontes y Szufflita, 2015). Así, la satisfacción se ha asociado a un buen desempeño laboral, a un comportamiento óptimo de los trabajadores, a la reducción del absentismo y, a la satisfacción con la vida (Heller et al., 2002; Erdogan et al., 2012; citados en Unda et al., 2016).

Investigaciones recientes, afirman la importancia de promover tanto la Satisfacción Laboral como la Satisfacción con la Vida (Di Fabio y Palazzeschi, 2015; Di Fabio y Kenny, 2016b; citados en Unanue, Gómez, Cortez, Oyanedel y Mendiburo-Seguel, 2017). Reconocen que el Bienestar requiere satisfacción de las necesidades de poder, relación y autodeterminación (Di Fabio y Kenny, 2016a); citado en Unanue, Gómez, Cortez, Oyanedel y Mendiburo-Seguel, 2017).

### ***Bienestar Subjetivo***

Desde la perspectiva hedónica se entiende el Bienestar como la presencia de afecto positivo mientras que la perspectiva eudaimónica propone que el Bienestar es consecuencia de un funcionamiento psicológico pleno a partir del cual la persona desarrolla todo su potencial (Vázquez, 2009).

El Bienestar Subjetivo está determinado por un complejo proceso autoevaluativo, que incluye una valoración positiva de la vida y el predominio de los afectos positivos sobre los negativos. Por tanto, el bienestar de una persona sería la valoración positiva de su vida, basada tanto en la congruencia entre aspiraciones y logros alcanzados, como en presentar un estado emocional y afectivo óptimo (Diener, 1984; citado en Ferragut y Fierro, 2012). En definitiva, el Bienestar Subjetivo es “un conjunto de emociones que el trabajador experimenta en su trabajo, como consecuencia de la interacción de factores individuales (personalidad, género, experiencias previas, etc.) y sociales (características del trabajo, de la organización...)” (Fernández-Dols, 1994; Cifre y Salanova, 2009; citado en Rodríguez y Cifrem, 2012, p.26-27).

El Bienestar subjetivo incluye habitualmente dos elementos: el balance afectivo (que se obtiene restando a la frecuencia de emociones positivas, la

frecuencia de emociones negativas) y la Satisfacción con la Vida, más estable y con un mayor componente cognitivo (Lucas, Diener y Suh, 1996, citado en Vázquez et al, 2009). La satisfacción vital es tan solo un juicio global de la propia vida mientras que el balance afectivo hace referencia a la frecuencia relativa de afectos placenteros o displacenteros en la propia experiencia inmediata (Keyes, Shmotkin y Ryff, 2002, citado en Vázquez et al, 2009). A mayor bienestar mayor capacidad amortiguadora del estrés (Vázquez et al, 2009).

El afecto positivo no sólo contribuye a disminuir el riesgo de enfermedad, sino que parece facilitar la recuperación de esta: las personas que presentan mayor afecto positivo tienen hasta casi tres veces más posibilidades de recuperación un año después de problemas de salud como un ataque cardiaco, una apoplejía o una fractura de cadera (Ostir et al. 2002, citado en Vázquez et al, 2009). En cambio, el afecto negativo, influye en la presencia de un mayor número de enfermedades y una inmunología de defensas más débil (Cohen, Alper, Doyle, Treanos y Turner, 2006; citado en Vázquez et al, 2009).

Todos aquellos elementos que engloban la experiencia laboral y sus condiciones son determinantes en la salud ocupacional, el bienestar psicológico en el trabajo y, sobre todo, en el desarrollo de una organización saludable. Son numerosos los estudios que hablan ya de las repercusiones que tienen en el bienestar de los empleados (Crespo, 2013). Además, el fomento del bienestar satisface las necesidades de cualificación, motivación, el enriquecimiento de los trabajadores y la autovaloración laboral generando actitudes positivas hacia la organización (Charria, et al., 2011; Codo, 2007; Fernández, Siegrist, Rodel y Hernández-Mejía, 2003; Peiró y Bravo, 1999; Peiró, 2004; Pérez y Milano, 2006; Redondo, 2008; citados en Unda, Uribe, Jurado, García, Tovalín y Juárez, 2016; p.68).

En cuanto a las medidas de evaluación del “Bienestar” se puede destacar fundamentalmente, La Escala de Satisfacción Vital (SWLS), elaborada por Diener, Emmons, Larsen y Griffin (1985), y la Escala de Afecto Positivo y Negativo (Positive and Negative Affect Schedule - PANAS) desarrollada por Watson, Clark y Tellegen (1988).

## **OBJETIVOS E HIPÓTESIS**

Los elementos que conforman la experiencia laboral y las condiciones de trabajo son claves en la determinación de la salud ocupacional, el bienestar subjetivo en el trabajo y la conformación de la organización saludable (Crespo, 2013). Teniendo en cuenta tales aspectos del diseño de las tareas, de los procedimientos de trabajo y sus consecuencias sobre la satisfacción y el bienestar de las/los trabajadoras/es, y partiendo de lo destacado en el marco teórico se exponen a continuación el objetivo específico de este trabajo con sus respectivas hipótesis de estudio.

El primer objetivo específico de esta investigación es evaluar la relación entre las variables Presión y Tensión Mental presentes en el modelo de Carga Mental de Trabajo planteado en la Norma UNE-EN ISO 10075, con la Satisfacción laboral y el Bienestar subjetivo. Con el fin de contrastar este objetivo se proponen las siguientes hipótesis:

H1a: Se espera que la presión y la tensión mental se relacionen positiva y significativamente, es decir, que a mayor presión mental en el trabajo mayor tensión mental percibirán los participantes en el estudio.

H1b: Se espera que la Tensión mental se relacione negativa y significativamente con la Satisfacción laboral, es decir, a mayor tensión mental percibida menor satisfacción con el trabajo realizado.

El segundo objetivo específico es explorar la contribución de la Presión mental y las variables que la integran, y de la Tensión mental para explicar las puntuaciones obtenidas en Satisfacción laboral y Bienestar subjetivo. Las hipótesis correspondientes a este objetivo son:

H2a: Se espera que la Presión mental y las variables que la integran, contribuyan a explicar la satisfacción laboral percibida por los integrantes de la muestra.

H2b: A mayor Presión y Tensión Mental percibidas menor será el Bienestar experimentado por los participantes en el estudio.

## METODO

### Muestra

Se contó con una muestra incidental integrada por 99 trabajadores de los cuales, 66 son mujeres y 33 hombres con edades comprendidas entre 23 y 61 años ( $M= 36,23$   $DT=9,8$ ), que trabajan en puestos y organizaciones variadas (véase la figura 1).

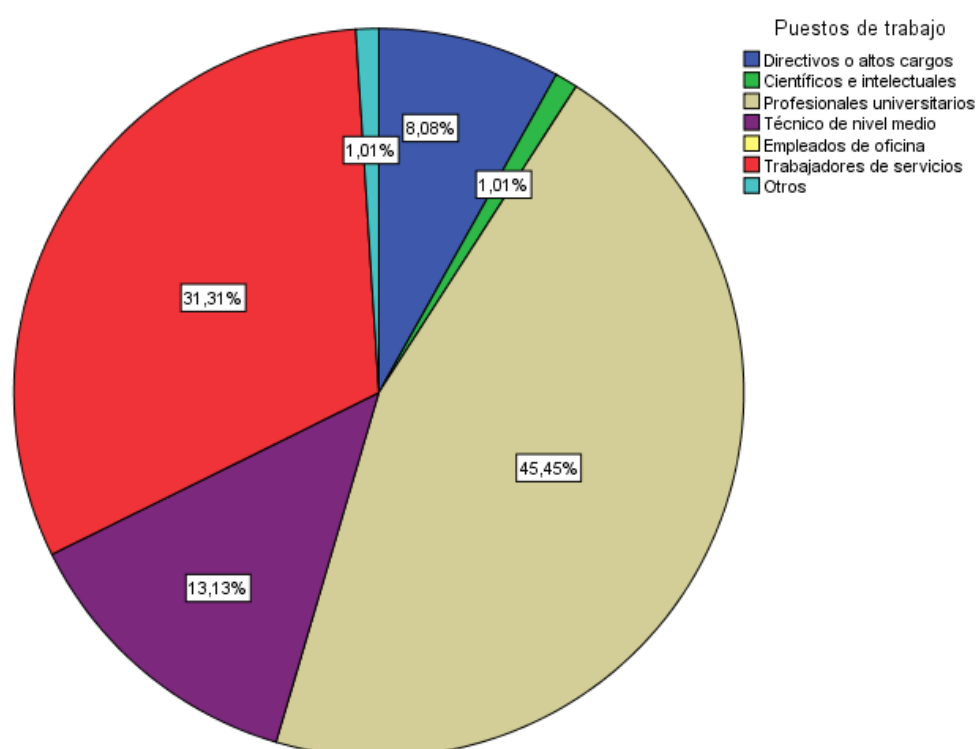


Figura 1:

*Puestos de Trabajo de la muestra.*

La muestra se caracterizó por tener un nivel educativo elevado ya que el 58,5% de la muestra tenía estudios universitarios de grado medio y/o superior; el 41,5 equivalía a estudios primarios, formación profesional de primer y segundo grado y bachiller. El 50'5 % de los participantes en el estudio vivía en pareja; 36,4 vivía con otras personas y, 13,1 vivían solos. El 50,1 % trabajaban

en turnos partidos, frente al 28,3% que trabajaba en turno de mañana y, el 21,2% que trabajaba sólo en horario de tarde.

En cuanto a los datos estadísticos descriptivos sociodemográficos; la antigüedad en el puesto obtuvo una media de 5,68 años (5 años y 8 meses) ( $DT = 6,0$ ), con un mínimo de 1 mes y un máximo de 25 años. La antigüedad en la empresa es de 9,30 años de media (9 años y 4 meses) ( $DT = 9,7$ ), con un mínimo de 1 mes y un máximo de 44 años.

Respecto a la situación familiar de los trabajadores, se obtuvo una media de 0,5 ( $DT = 0,8$ ) de tener personas menores de edad a su cargo, y con una media de 0,3 ( $DT = 0,8$ ) de trabajadores con personas mayores de 64 años a su cargo.

### **Instrumento.**

Se elaboró un instrumento compuesto de cuatro bloques, cada uno correspondiente a una escala, específicamente:

- 1) Escala de Datos Sociodemográficos y laborales: se elaboró un cuestionario para determinar las características de la muestra, que recogía dos secciones, la primera sobre datos laborales con 10 ítems (p.ej., puesto, departamento, sector laboral, antigüedad en el puesto y en la empresa, tipo de jornada, categoría jerárquica, etc.); y la segunda, sobre datos personales del trabajador con 6 ítems (p.ej., sexo, edad, situación familiar, nivel de estudios, etc).
- 2) Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo - Revisada (ESCAM-Rev) desarrollada a partir de la versión inicial de la ESCAM elaborada por Rolo, Díaz-Cabrera y Hernández-Fernaud (2009) Se utilizaron específicamente las subescalas: Demandas Cognitivas; Características de la Tarea; Organización Temporal; Demandas Emocionales; y Tensión Mental. Con una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos, desde 1 = muy bajo a 5= muy alto.
- 3) Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, desarrollada por Meliá y Peiró (1989), consta de 12 Ítems, divididos en tres dimensiones/factores: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el Ambiente físico de trabajo y Satisfacción con las prestaciones recibidas, con una escala de

respuesta tipo Likert de 7 puntos, desde 1 = muy insatisfecho a 7 = muy satisfecho.

- 4) Escala de Satisfacción Vital (SWLS), elaborada por Diener, Emmons, Larsen y Griffin (1985), y adaptada al español por Atienza, Pons, Balaguer y García-Merita (2000). Consta de 5 ítems para medir la Satisfacción General con la propia vida, con un formato de respuesta tipo Likert de 7 puntos – desde 1 = “Totalmente en desacuerdo” a 7 = “Totalmente de acuerdo”-.
- 5) Escala de Afecto Positivo y Negativo (Positive and Negative Affect Schedule - PANAS) de Watson, Clark y Tellegen (1988), adaptada al español por Sandín y cols. (1999). Consta de 20 ítems divididos en dos subescalas: Afecto Positivo y Afecto Negativo, con una escala de respuesta tipo Likert de 1 (muy poco o nada) a 7 (extremadamente).

### **Diseño.**

El diseño del estudio es de tipo ex post facto de carácter prospectivo. Las variables independientes utilizadas fueron las dimensiones de Carga Mental de Trabajo (Demandas Cognitivas, Características de la Tarea, Organización Temporal, Demandas Emocionales) y las variables dependientes fueron, por un lado, los datos sociodemográficos (edad, género, formación, experiencia entre otras), y, por otro lado, tensión mental, satisfacción laboral y bienestar subjetivo. Las variables predictoras utilizadas fueron, demandas cognitivas, características de la tarea, organización temporal, demandas emocionales y tensión mental. Las variables criterio fueron, satisfacción laboral y bienestar subjetivo.

### **Procedimiento**

Se elaboró un cuestionario online con la aplicación Google Form, enviado a través de las redes de comunicación Watshapp y Faceboock, a un colectivo de trabajadores activos, seleccionados de forma incidental, solicitando su participación voluntaria en el estudio. Antes de comenzar el cuestionario se ofreció una presentación de los objetivos del estudio y se garantizó el anonimato y la confidencialidad de los datos, de manera que se entendía como aceptado el consentimiento informado cuando los participantes contestaban el cuestionario. Se les indicaba, también, que en cualquier momento podían retirarse del estudio no enviando el cuestionario cumplimentado. Este

cuestionario fue realizado por los participantes en su tiempo libre de manera anónima y confidencial. El tiempo de cumplimentación del cuestionario fue de 10-15 minutos aproximadamente.

La recogida de datos se realizó en un periodo de 5 semanas durante los meses de abril y mayo de 2018. Una vez concluido el periodo de recogida de datos, se elaboró la base de datos en el programa Excel y posteriormente, se realizó el análisis de los datos con el programa estadístico SPSS para IOS, versión 24.

## **RESULTADOS**

En primer lugar, se calcularon los estadísticos descriptivos (media, desviación típica, mínimo, máximo y Alpha de Cronbach) para cada una de las variables y la consistencia interna de las escalas utilizadas. En segundo lugar, se llevó a cabo un análisis de correlaciones entre las dimensiones de Carga Mental de trabajo, Satisfacción Laboral y Bienestar Subjetivo (Satisfacción con la Vida y Afecto Positivo y Negativo) con el fin de analizar las relaciones entre las variables. Y, por último, se realizó, por un lado, una regresión de las dimensiones de Carga Mental de Trabajo sobre la Satisfacción Laboral y, por otro lado, otra regresión de las dimensiones de Carga Mental de Trabajo sobre Bienestar Subjetivo (Satisfacción con la Vida y Afecto Positivo y Negativo).

Como se observa en la Tabla 1, los valores de fiabilidad de las escalas fueron aceptables, oscilando entre  $\alpha=.60$  y  $\alpha=.90$ . Asimismo, las puntuaciones medias de las variables estudiadas se sitúan por encima de la puntuación media de las escalas correspondientes, excepto en las escalas Afecto Positivo ( $M=3.12$ ) y Afecto Negativo ( $M = 1.60$ ), que presentan puntuaciones inferiores al punto medio de la escala de respuesta.



Tabla 1.  
*Estadísticos descriptivos y Consistencia interna de las variables analizadas*

	<i>M</i>	<i>DT</i>	Min.	Máx.	$\alpha$
Presión Mental	3.57	0.45	2.4	4.8	.60
Demandas Cognitivas	3.64	0.66	1.5	5.0	.86
Características de la Tarea	3.44	0.52	2.2	4.9	.84
Organización Temporal	3.49	0.81	1.0	5.0	.81
Demandas Emocionales	3.72	0.63	2.0	5.0	.68
Tensión Mental	2.98	0.58	1.7	4.9	.76
Satisfacción Laboral	5.25	1.06	1.0	7.0	.88
Satisfacción-Supervisión	5.29	1.18	1.5	7.0	.90
Satisfacción-Ambiente	5.26	1.11	2.0	7.0	.64
Satisfacción-Prestaciones	5.21	1.47	1.0	7.0	.80
Satisfacción con la Vida	5.09	1.32	1.4	7.0	.87
Afecto Positivo	3.12	0.56	1.7	4.5	.83
Afecto Negativo	1.60	0.49	1.0	3.0	.78

En cuanto al análisis de correlaciones, tal y como se observa en la Tabla 2, se obtuvieron resultados significativos y positivos entre la variable Tensión Mental y las variables Presión Mental ( $r=.419$ ), Satisfacción con la Vida ( $r=.058$ ) y Afecto Positivo ( $r=.212$ ). Fijándonos en la variable de Presión Mental se observa que tiene relaciones positivas y significativas con Satisfacción Laboral ( $r=.347$ ), Satisfacción con la Vida ( $r=.219$ ) y Afecto Positivo ( $r=.459$ ); y la variable Satisfacción Laboral correlaciona positiva y significativamente con Satisfacción con la vida ( $r=.282$ ). Asimismo, en cuanto a las subdimensiones de la Carga Mental de Trabajo se obtuvieron relaciones positivas y significativas entre Demandas Cognitivas y Características de la tarea ( $r=.651$ ), Tensión Mental ( $r=.359$ ), Satisfacción Laboral ( $r=.258$ ) y Afecto Positivo ( $r=.350$ ). También correlacionó positiva y significativamente Características de la Tarea con Tensión Mental ( $r=.594$ ) y Presión Mental ( $r=.627$ ). Y la dimensión Organización Temporal con Demandas Emocionales ( $r=.446$ ), y Satisfacción Laboral ( $r=.294$ ).

En cuanto a las correlaciones negativas y significativas, como se muestra en la Tabla 2, Satisfacción Laboral correlaciona negativamente con Afecto Negativo ( $r=-.172$ ). El resto de las relaciones negativas entre las variables del estudio no fueron significativas.

Tabla 2.

Correlaciones bivariadas de Pearson entre las variables del estudio

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. DEMANDAS COGNITIVAS	1	,651**	,184	,209*	,359**	,715**	,258**	,344	,350**	-,042
2. CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA		1	,129	,106	,594**	,627**	-,005	,117**	,254	-,070
3. ORGANIZACIÓN TEMPORAL			1	,446**	,158	,713**	,294**	-,008	,234	,155
4. DEMANDAS EMOCIONALES				1	,120	,660**	,344**	,176*	,427	,089**
5. TENSION MENTAL					1	,419**	-,078	,058**	,212**	,187
6. PRESION MENTAL						1	,347**	,219**	,459**	,065**
7. SATISFACCIÓN LABORAL							1	,282**	,243	-,172**
8. SATISFACCIÓN CON LA VIDA								1	,356**	-,250
9. AFECTO POSITIVO									1	,070
10. AFECTO NEGATIVO										1

NOTA: \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Seguidamente, se realizaron análisis de regresión lineal paso a paso para ver en qué medida las dimensiones de Carga Mental de Trabajo contribuían a explicar la Satisfacción Laboral y el Bienestar Subjetivo.

Por un lado, se utilizó la Satisfacción Laboral como variable criterio, y como variables predictoras Demandas Cognitivas, Característica de la Tarea, Organización Temporal, Demandas Emocionales y Tensión Mental. El modelo de regresión resultante explica un 45 % de la varianza ( $F_{3,95}=7,96$ ;  $p=,000$ ). En la Tabla 3 se observa que las subdimensiones Demandas Emocionales, Demandas Cognitivas y Características de la Tarea explican la Satisfacción Laboral. Específicamente, el aporte de cada una de las subdimensiones fue en el siguiente orden: las Demandas Emocionales ( $t_{97}=3,132$ ;  $p=,002$ ), explicó en exclusiva el 8,24%; las Demandas Cognitivas ( $t_{97}=3,103$ ;  $p=,003$ ) que explicó en exclusiva el 8,12%, y Características de la Tarea ( $t_{97}=2,349$ ;  $p=,021$ ), que

explicó en exclusiva el 4,62%. El modelo excluye dos variables: Organización Temporal y Tensión Mental ya que no dieron valores significativos que respondan en los cambios en la Satisfacción en el Trabajo.

Tabla 3:

Análisis de Regresión Lineal para Satisfacción Laboral.

Variable	B	Error Típico	Beta	t	Sig.
<b>(Constante)</b>	3,157	,826		3,824	,000
<b>Demandas Emocionales</b>	,496	,158	,294	3,132	,002
<b>Demandas Cognitivas</b>	,611	,197	,381	3,103	,003
<b>Características de la Tarea</b>	-,574	244	,284	-2,349	,021

Por otro lado, se realizó un segundo análisis de regresión paso a paso, con la variable Bienestar Subjetivo como variable criterio resultante de la Satisfacción con la Vida y el Afecto Positivo y Negativo, y como variables predictoras Demandas Cognitivas, Característica de la Tarea, Organización Temporal, Demandas Emocionales y Tensión Mental. Se obtuvo como resultando un modelo que explica un 22% de la varianza del Bienestar Subjetivo con una R cuadrado corregida de 0.218 ( $F_{2,96}=14,62$ ;  $p=,000$ ), manteniendo solamente en el modelo a las subdimensiones Demandas Cognitivas ( $t_{97}=3,348$ ;  $p=,001$ ), y Demandas Emocionales ( $t_{97}=3,452$ ;  $p=,001$ ). Se excluyeron del modelo las variables Características de la Tarea, Organización Temporal y Tensión Mental ya que estas no explicaron de manera significativa la variable de Bienestar Subjetivo.

Tabla 4:

Análisis de Regresión Lineal paso a paso para Bienestar Subjetivo

Variable	B	Error Típico	Beta	t	Sig.
<b>(Constante)</b>	1,490	,300		4,974	,000
<b>Demandas Emocionales</b>	,227	,066	,315	3,452	,001
<b>Demandas Cognitivas</b>	,209	,062	,306	3,348	,001

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En este trabajo final de máster se ha estudiado la relación entre las dimensiones que integran la variable Carga Mental de Trabajo, específicamente, Presión Mental (integrada por las variables Demandas Cognitivas, Características de la Tarea, Organización Temporal, y Demandas

Emocionales) y Tensión Mental con las variables Satisfacción laboral, y Bienestar subjetivo (resultante de la Satisfacción con la vida y Afecto positivo y negativo).

En primer lugar, hay que destacar que las escalas empleadas en el estudio presentan niveles óptimos de consistencia interna.

En segundo lugar, en relación con el primer objetivo específico del estudio que planteaba evaluar la relación entre las variables Presión y Tensión Mental presentes en el modelo de Carga Mental de Trabajo planteado en la Norma UNE-EN ISO 10075, con la Satisfacción laboral y el Bienestar subjetivo. En cuanto a la primera hipótesis (H1a), se esperaba que la presión y la tensión mental se relacionaran positiva y significativamente, es decir, que a mayor presión mental en el trabajo mayor tensión mental percibirían los participantes en el estudio, podemos afirmar que hay relación positiva y significativa entre Presión y Tensión Mental, apoyando los planteamientos de la Norma UNE-EN ISO 10075-1 sobre la estrecha relación entre la Presión Mental y la Tensión Mental. La Tensión Mental puede producir efectos positivos como pueden ser la activación del trabajador, pero dependiendo de su duración e intensidad puede ocasionar efectos negativos en el trabajador provocando efectos perjudiciales para la salud, como puede ser ansiedad, nerviosismo u otros problemas psicosociales como mencionan Díaz, Hernández y Rolo (2012). Estos problemas se ocasionan, por ejemplo, por tener que mantener niveles de atención elevados, atender a varias tareas al mismo tiempo, tener un volumen de tareas al día alto o incluso, al contrario, tener tan pocas tareas al día que el trabajador genera ansiedad y frustración.

En relación con la segunda hipótesis (H1b) en la que se esperaba que la Tensión mental se relacione negativa y significativamente con la Satisfacción laboral, es decir, a mayor tensión mental percibida menor satisfacción con el trabajo realizado, las correlaciones entre las variables son negativas, aunque no significativas. Autores como Arne (1977) señalan que un trabajador con Tensión Mental y con Satisfacción Laboral baja puede presentar consecuencias negativas en el desarrollo de su actividad laboral que, a su vez, afecten a la organización en su producción y/o en la obtención de beneficios. Aquí vemos

la importancia de realizar una buena prueba selectiva a la hora de contratar al trabajador para un puesto en concreto. Sería favorable que la persona a contratar posea los recursos suficientes que le permitan desempeñar adecuadamente las tareas asignadas, sin que se produzca monotonía por ser tareas demasiado fáciles para el trabajador ni ansiedad y/o estrés por no llegar a cumplir con la realización de dichas tareas.

Con respecto al segundo objetivo específico del estudio realizado en el que se planteaba explorar la contribución de la Presión mental y las variables que la integran, y de la Tensión mental para explicar las puntuaciones obtenidas en Satisfacción laboral y Bienestar subjetivo, en relación con la hipótesis H2a en la que se esperaba que la Presión mental y las variables que la integran, contribuyan a explicar la satisfacción laboral percibida por los integrantes de la muestra, los resultados obtenidos indican que las subdimensiones Demandas Emocionales, Demandas Cognitivas y Características de la Tarea que conforman la variable Presión mental explican las modificaciones que pueda sufrir la variable de Satisfacción Laboral. Sin embargo, las subdimensiones Organización Temporal y Tensión Mental han quedado excluidas del modelo explicativo propuesto ya que no se han encontrado resultados significativos que corroboren la relación con la variable de Satisfacción Laboral. Esto se puede deber a la variabilidad de los puestos de trabajo desempeñados por los participantes en el estudio, o a la heterogeneidad en edades de la muestra. Sería interesante replicar este estudio en el futuro reduciéndolo a un sector laboral en particular y, comprendido en un intervalo de edades más reducido, por ejemplo, bien centrar el estudio en trabajadores jóvenes o en trabajadores adultos.

Algo similar ocurre cuando la variable analizada es el Bienestar Psicológico (Satisfacción con la Vida y Afecto Positivo y Negativo). En la H2b, en la que se plantea que a mayor Presión y Tensión Mental percibidas menor será el Bienestar experimentado por los participantes en el estudio, los resultados obtenidos indican las subdimensiones Demandas Cognitivas y Demandas Emocionales explican el Bienestar subjetivo de los participantes en el estudio, quedando excluidas del modelo explicativo el resto de subdimensiones que integran la Presión mental (Características de la Tarea y Organización

Temporal) y la Tensión Mental, Es decir, si las Demandas Cognitivas y las Demandas Emocionales aumentan paulatinamente, disminuirá el Bienestar Psicológico.

En cuanto a las limitaciones del estudio cabe señalar que la recogida de datos estaba planteada para tan solo dos ámbitos laborales, pero por dificultad a la hora de obtener un número de participantes que fuese relevante, se tuvo que solicitar la colaboración de trabajadores de diversos ámbitos laborales, acogiendo así a una gran variedad de puestos.

En conclusión, la Carga Mental de Trabajo surge, no solo por realizar un número elevado de tareas en el puesto de trabajo, si no que surge, con gran importancia, de variables subjetivas de la persona y su vida. Tal y como se ha ido reflejando a lo largo de este estudio, es igual de importante tener un número de tareas óptimos para desempeñar en el puesto de trabajo como, de mantener un clima laboral bueno, disponer de un espacio laboral acorde a las tareas que se vayan a desempeñar, incentivar la conciliación familiar, además de motivar y recompensar a los buenos trabajadores, conseguiremos así, su bienestar y consigo un rendimiento laboral mejor.

## REFERENCIAS

- Aguilar N., Magaña D. y Surdez E. (2010). Importancia de la satisfacción laboral. Recuperado el 28 de noviembre de 2018, de [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_investigacion\\_ocubre\\_2010x.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf)
- Arne, L. K. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Association Stable*, 42(1), 124-143.
- Chiang Vega, M., Martín Rodríguez, M.J. y Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Universidad Pontificia Comillas.
- Crespo, J. L.; (2013). Crisis de la sanidad: *El bienestar laboral de los profesionales de la medicina desde la psicología social del trabajo*.

[Versión electrónica]. Recuperado el 6 de abril de 2018, de <http://www.fes-sociologia.com/files/congress/11/papers/2343.pdf>

Díaz, D., Hernández-Fernaud, E. y Rolo, G. (2012). *Carga mental de trabajo*. Madrid: Síntesis

Dolores Díaz, C., Hernández Fernaud, E. y Rolo González, G. (2010). *Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Instituto Canario de Seguridad Laboral; ISSN 1576-5962, pp. 1.33.

Faragher, E. B., Cass M. & Cooper, C. L. (2003). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Ccup Environ Med*, 62, 105-112. doi: 10.1136/oem.2002.006734

Ferragut, M. y Fierro, A. (2012). *Inteligencia emocional, bienestar personal y rendimiento académico en preadolescentes*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 95-104. Recuperado el 10 de abril de 2018 de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v44n3/v44n3a08>

García, O. S. y Del Hoyo Delgado, M. A. (2002). *La Carga Mental de Trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Gil Monte, P., R. y Gil La Orden, L. (2014). Consecuencias de los riesgos psicosociales en el trabajo. En Gil-Monte, P. R. (Ed), *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. (pp.369-395). Madrid: Pirámide.

Gómez Vélez, M. A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de aburrá-Colombia. *Ciencias estratégicas*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1513/151316944005.pdf>

Guzman, CP., Pontes, P. y Szufliata, M. (2015). Empowerment y satisfacción laboral. *ReiDoCrea*, 4, 66-73. Recuperado de: [http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/36048/GuzmanDelfino\\_V4\\_Art1.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/36048/GuzmanDelfino_V4_Art1.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Meliá, J.L., y Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo*

y de las Organizaciones, 4 (11), 179-187. Recuperado de:  
[https://www.uv.es/meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS10\\_12.PDF](https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF).

Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5; pp. 59-74. Recuperado de [https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS20\\_23.PDF](https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF)

Organización Mundial de la salud, OMS (2013). *Salud Mental: Un estado de bienestar*. Recuperado el 12 de abril de 2018 de: [https://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/)

Pérez, J. y Fidalgo, M. (1984). NTP 394. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)

Reynaldos Quintero, A. C. (2016). *Salud en el trabajo. Desafío del presente y futuro*. Universidad Católica del Maule: EDITORA.

Rocha Romero, R.; (2005). *Carga mental laboral y psicotrastornos en trabajadores industriales*. *Liberabit*, 11, 83-89. Recuperado el 10 de Abril de 2018, de <https://dialnet-unirioja.es/accedys2.bbtk.ull.es/servlet/articulo?codigo=2750696>

Rodríguez, A., M<sup>a</sup> y Cifre, E.; (2012). *Flow y bienestar subjetivo en el trabajo*. Guía de optimización. Madrid: SINTESIS.

Sarella Parra, L. H. y Tatiana Paravic K. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencias (S.A.M.U). *Ciencia y enfermería*, 8 (2), 0717-9553. doi: 10.4067/S0717-95532002000200005.

Sebastián García, O.; y Del Hoyo Delgado, M.<sup>a</sup> A. (2002). *La carga mental de trabajo*. Recuperado el 05 de Junio de 2018 en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20>



IVULGATIVOS/DocDivulgativos/Psicosociologia/La%20carga%20de%20trabajo%20mental/carga%20mental.pdf

- Unanue W., Gómez M., Cortez D., Oyanedel J. y Mendiburo-Seguel A. (2017) Revisiting the Link between Job Satisfaction and Life Satisfaction: The Role of Basic Psychological Needs. *Front. Psychology*; 8:680, 1-17. doi: 10.3389/fpsyg.2017.00680.
- Unda, S., Uribe, F., Jurado, S., García, M., Tovalín, H., y Juárez, A. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgos psicosociales en el trabajo de profesores universitarios. *Journal of Workand Organizational Psychology*, (3), 67-74. doi: 10.1016/j.rpto.2016.04.004
- UNE-EN ISO 10075-1 (1991/2001). Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte 1: Términos y definiciones generales. Madrid: AENOR – Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Urzúa, M. A. y Caqueo, U. A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*; 30 (1), 61-71. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
- Vázquez, C.; Hervás, G.; Rahona, J. J. y Gómez, D. (2009). Bienestar subjetivo y salud positiva. Aportaciones desde la psicología positiva. *Anuario de la Psicología clínica y de la Salud*, 5; 15-28.